AI in het sociaal domein: veilig en verantwoord van start

Een praktische gids over privacy, de AI-verordening en invoeren zonder weerstand. Voor directie, teamleiders, juristen, FG en ICT in gemeenten, sociaal ontwikkelbedrijven en Wmo-organisaties.

Whitepaper
Oktober 2026

mensora.nl
058 711 36 36

Inhoud

Wat je in deze gids leest

1. Waarom nu: administratie, AI op de werkvloer en het risico van niets doen
2. Wat AI-verslaglegging is, en wat het niet is
3. Privacy en de AVG: grondslag, DPIA, opnemen en de verwerkersovereenkomst
4. De AI-verordening: wat geldt wanneer
5. Algemene AI-tools of AI-verslaglegging?
6. Invoeren zonder weerstand: de Mensora Adoptiemethode
7. Uit de praktijk
8. Checklist en vervolgstappen

In het kort

- Medewerkers gebruiken al AI, vaak zonder afspraken. Niets doen is daarom ook een risico.
- Een gesprek opnemen kan, mits er een geldige grondslag is en betrokkenen vooraf goed worden geïnformeerd.
- Bij AI-verwerking in het sociaal domein is een DPIA vaak aan de orde.
- AI die een gesprek omzet in een verslag dat de professional controleert, is volgens de concept-richtlijnen van de Europese Commissie geen hoog risico.
- Het succes zit niet in de techniek, maar in de invoering: klein beginnen, leiderschap en samen verbeteren.

Deze gids is geen juridisch advies. Laat de afwegingen voor jullie eigen inzet toetsen door je jurist of FG.

1. Waarom nu

Professionals kozen hun vak voor mensen, niet voor verslagen

Professionals in het sociaal domein kiezen hun vak om mensen te helpen. Toch gaat er elke dag veel tijd naar verslaglegging en rapportages. Na een dag vol intakes, huisbezoeken en overleggen wachten de verslagen nog. De één noteert drie woorden, de ander tachtig, en dossiers worden lastig vergelijkbaar.

AI kan die last kleiner maken. Gemeente Breda meldt na de inzet van AI-toepassingen gemiddeld 14 uur per maand per medewerker terug te winnen. Bij Mensora zien we dat het uitwerken van een vergadering met PIA van drie kwartier tot een uur naar ongeveer vijf minuten gaat.

AI is er al, ook zonder beleid

Volgens het CBS gebruikt 43% van de werkenden AI in het werk, vaak zonder duidelijke afspraken of een veilige voorziening van de organisatie. De Autoriteit Persoonsgegevens kreeg al datalekmeldingen doordat medewerkers persoonsgegevens in chatbots invoerden.

Niets doen is ook een risico

Het grootste risico is niet dat medewerkers AI gebruiken. Het grootste risico is dat de organisatie niet weet dát ze AI gebruiken. Verantwoord faciliteren is dus ook risicobeheersing.

2. Wat AI-verslaglegging is

Het verslag ontstaat tijdens het gesprek

AI-verslaglegging is meer dan opnemen en uitschrijven. Een platform als PIA schrijft live mee terwijl het gesprek loopt, herkent sprekers en laat met een leidraad zien welke onderdelen al besproken zijn. Na afloop staat er een conceptverslag klaar in de opbouw van de organisatie. De professional controleert, vult aan en beslist.

Wat het wel doet

- Live meeschrijven, ook in het Fries
- Verslagen in jullie eigen leidraden
- Een conceptverslag direct na het gesprek
- B1-niveau en vertaling voor de inwoner
- Centraal beheer van bewaartermijnen en autorisaties

Wat het niet doet

- Het gesprek overnemen
- De professional vervangen
- Beslissen over een inwoner of kandidaat
- Bepalen hoe je werkt: de AI wordt ingericht op jullie processen, niet andersom

3. Privacy en de AVG

Vier vragen die elke organisatie moet beantwoorden

Is er een geldige grondslag?

Een geluidsopname van een gesprek bevat persoonsgegevens, dus de AVG is van toepassing. Er moet een geldige grondslag zijn, zoals toestemming van de betrokkene, een wettelijke verplichting, een publieke taak of een gerechtvaardigd belang.

Is een DPIA nodig?

Een DPIA is verplicht als een verwerking waarschijnlijk een hoog privacyrisico oplevert. Op de AP-lijst van verplichte DPIA's staan grootschalige verwerking van gezondheidsgegevens (nr. 7) en samenwerkingsverbanden die gevoelige gegevens uitwisselen, bijvoorbeeld in wijkteams (nr. 8). Daarnaast geldt de vuistregel: voldoe je aan twee of meer van de negen EDPB-criteria, zoals gevoelige gegevens, kwetsbare betrokkenen of nieuwe technologie, dan doe je een DPIA. Bij AI-verwerking in het sociaal domein is een DPIA dus vaak aan de orde. Heeft je organisatie een FG, dan is diens advies verplicht.

Mag je het gesprek opnemen?

Volgens artikel 139a Wetboek van Strafrecht is het strafbaar om zonder toestemming een gesprek op te nemen waaraan je zelf niet deelneemt. Neem je zelf deel, dan is opnemen in principe toegestaan, maar geldt de AVG. De belangrijkste regel in de praktijk: vertel vooraf dat het gesprek wordt opgenomen en waarvoor. Een melding alleen op de website is volgens de AP onvoldoende.

3. Privacy en de AVG (vervolg)

Zijn de afspraken met de leverancier op orde?

Laat je een partij gegevens in opdracht verwerken, dan sluit je een verwerkersovereenkomst: de opdracht, wat de verwerker wel en niet mag, beveiliging en afspraken over datalekken. Het overheidsbrede standpunt over generatieve AI noemt daarbij ook afspraken over bewaren en het al dan niet hertrainen van modellen. Leg ook bewaartermijnen vast voor opname, transcript en verslag apart; het zijn verschillende soorten informatie.

4. De AI-verordening

Wat geldt wanneer

De Europese AI-verordening gaat in fases in. Sinds de Digital Omnibus (Verordening 2026/1744, in werking op 27 juli 2026) zijn de data voor hoog-risico-AI verschoven. Veel bronnen noemen nog 2 augustus 2026; dat klopt niet meer.

1 augustus 2024	Verordening (EU) 2024/1689 treedt in werking en gaat gefaseerd gelden.
2 februari 2025	Verboden praktijken en AI-geletterdheid.
2 augustus 2025	Regels voor algemene AI-modellen.
27 juli 2026	Digital Omnibus: regels vereenvoudigd en data verschoven.
Augustus 2026	Transparantieregels: melden dat iemand met AI communiceert en AI-content markeren.
2 december 2027	Hoog-risico, bijlage III: onder meer werk en toegang tot publieke diensten.
2 augustus 2028	Hoog-risico, bijlage I: AI in gereguleerde producten.

Is AI-verslaglegging hoog risico?

AI die helpt beslissen over uitkeringen en publieke voorzieningen valt onder bijlage III, punt 5(a). In de concept-richtlijnen van de Europese Commissie (19 mei 2026) staat precies dit voorbeeld: een systeem dat een gesprek met een aanvrager omzet in tekst en een samenvatting maakt, valt binnen 5(a), maar is géén hoog risico zolang de professional bij het gesprek is en de samenvatting kan controleren. Systemen die mensen profileren zijn altijd hoog risico. Let op: het gaat om concept-richtlijnen.

AI-geletterdheid

Sinds 2 februari 2025 moeten organisaties werken aan de AI-geletterdheid van hun medewerkers. Na de Omnibus is dat een plicht om maatregelen te nemen, zonder vast niveau per medewerker. De AP adviseert een meerjarig plan: systemen in kaart brengen, doelen bepalen, uitvoeren, evalueren.

5. Algemene AI-tools of AI-verslaglegging?

Het verschil zit in wat er tijdens en na het gesprek gebeurt

	PIA Platform	Losse transcriptietool	Algemene AI-assistent zoals ChatGPT of Copilot
Wanneer ontstaat het verslag?	Tijdens het gesprek, live	Achteraf, op basis van de opname	Achteraf, nadat je tekst aanlevert
Bewaakt een leidraad of alles aan bod komt?	Ja, realtime afvinken	Niet standaard	Niet standaard
Verslag in de opbouw van jullie organisatie?	Ja, via eigen leidraden	Vaak een ruwe tekst of vaste samenvatting	Afhankelijk van de eigen prompt
Beheer voor de hele organisatie?	Bewaartermijnen, autorisaties en licenties centraal	Vaak per gebruiker	Algemeen beheer, niet ingericht op verslaglegging
Verstaat Fries?	Ja	Wisselend	Wisselend
Begrijpelijke taal en vertaling?	B1-niveau en vertaling van het verslag	Niet standaard	Mogelijk, met een eigen opdracht
Taalmodel	Mistral, een Europees model	Verschilt per leverancier	Verschilt per product en abonnement
Begeleiding bij de invoering?	Proof of Concept en adoptiemethode	Niet standaard	Niet standaard

6. Invoeren zonder weerstand

Technologie is eenvoudig. Verandering vraagt aandacht.

Veel AI-projecten stranden niet op de techniek, maar omdat medewerkers onvoldoende worden meegenomen. De Mensora Adoptiemethode is geen afvinklijst, maar een doorlopende reis. Leren, verbeteren en leiderschap lopen het hele traject door.

1

Begin bij het vraagstuk

Waar ontstaat de meeste administratieve druk?

2

Begin klein

Proof of Concept: ongeveer acht weken, vijf gebruikers, twee leidraden.

3

Leiderschap

Leidinggevenden geven richting en ruimte om te leren.

4

Samen verbeteren

Leidraden en werkafspraken aanscherpen op basis van de praktijk.

5

Opschalen

Pilot met zo'n 25 gebruikers, daarna uitrol met ambassadeurs.

Opschalen is geen doel op zich, maar het logische gevolg van adoptie die werkt.

7. Uit de praktijk

Zo werken organisaties al met PIA

"PIA helpt onze professionals iedere dag om minder tijd kwijt te zijn aan verslaglegging en administratie. Daardoor blijft er meer tijd over voor waar het écht om draait: tijd, aandacht en goede ondersteuning voor onze inwoners."

Tonny van den Berg, Dokwurk

"Al tijdens de Proof of Concept zagen we hoeveel tijd PIA onze professionals kon besparen. Wat ons vooral aanspreekt, is dat Mensora samen met ons blijft ontwikkelen."

Wijtze de Jong, directeur Amaryllis

Amaryllis

Welzijn, wijk- en dorpenteams. Begonnen met een Proof of Concept. Elf teams werken nu met dezelfde leidraad, zodat elk verslag dezelfde opbouw heeft. Vragen uit de praktijk werden input voor nieuwe functies, zoals instelbare bewaartermijnen.

Negen Friese gemeenten

Ondertiteling van raadsvergaderingen in het Nederlands en het Fries, beter toegankelijk voor dove en slechthorende inwoners. Een tijdelijke samenwerking groeide uit tot een meerjarige overeenkomst.

"Mensora begrijpt hoe onze professionals dagelijks werken. PIA helpt hen om gesprekken zorgvuldig en uniform vast te leggen, terwijl er meer tijd en aandacht overblijft voor de kandidaat."

Sylvia Beintema, Pastiel

8. Vervolgstappen

Van gids naar actie

- Gebruik de **Checklist AI-implementatie sociaal domein** om te zien wat al geregeld is en wat openstaat.
- Bespreek de DPIA-toets en de grondslag met je jurist of FG.
- Kies één team en één proces voor een Proof of Concept.

Gratis adviesgesprek

In een uur kijken we samen waar de meeste administratieve druk zit en of PIA bij jullie past. mensora.nl/adviesgesprek · 058 711 36 36 · info@mensora.nl

Over Mensora

Veilige en mensgerichte AI, vanuit Leeuwarden

Mensora helpt organisaties om AI veilig en praktisch in te zetten, zodat professionals minder tijd kwijt zijn aan administratie en meer aandacht hebben voor mensen. Met het PIA Platform, de Mensora Adoptiemethode en een samenwerking waarin we inrichten en doorontwikkelen vanuit de praktijk. Mensora werkt met Mistral, een Europees taalmodel, en heeft een eigen Fries taalmodel, dat ook in SKREP zit: de taalleerapp die we samen met Afûk ontwikkelden.

Snekertrekweg 61, 8912 AA Leeuwarden · 058 711 36 36 · info@mensora.nl

Bronnen

1. VNG, Praktische reisgids voor verantwoorde inzet van AI bij gemeenten (Gemeente Breda): https://vng.nl/nieuws/praktische-reisgids-voor-verantwoorde-inzet-ai-bij-gemeenten
2. CBS, AI in de samenleving: ervaringen en opinies (2026): https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/diversen/2026/ai-in-de-samenleving-ervaringen-en-opinies?onepage=true
3. Autoriteit Persoonsgegevens, datalekken door AI-chatbots: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/en/current/caution-use-of-ai-chatbot-may-lead-to-data-breaches
4. Autoriteit Persoonsgegevens, DPIA: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/data-protection-impact-assessment-dpia
5. Autoriteit Persoonsgegevens, lijst verplichte DPIA: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/lijst-verplichte-dpia
6. Wetboek van Strafrecht, artikel 139a: https://wetten.overheid.nl/BWBR0001854/2026-07-01/
7. Autoriteit Persoonsgegevens, informeren bij opnemen: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/internet-slimme-apparaten/reclame/telemarketing
8. Autoriteit Persoonsgegevens, verwerkers: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/verwerkers
9. Europese Commissie, AI-verordening: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai
10. Europese Commissie, concept-richtlijnen hoog-risico-AI (19 mei 2026): https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/draft-commission-guidelines-classification-high-risk-ai-systems
11. AI Act Service Desk, artikel 4: https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/article-4
12. Autoriteit Persoonsgegevens, AI-geletterdheid: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algoritmes-ai/ai-verordening/ai-geletterdheid

Deze gids is geen juridisch advies. Stand van zaken: oktober 2026.