

Disclosure belangen spreker – voor accreditatie

Bijeenkomst:	Kennisfestival Anders werkt beter
Titel sessie:	AI binnen HR
Spreker:	Brenda Hoff
Datum:	19 juni 2026

Potentiële belangenverstrengeling:

Voor deze bijeenkomst zijn er geen potentiële belangenverstrengelingen.





AI binnen HR:

minder administratie, meer aandacht voor mensen

Praktijkervaringen vanuit Amsterdam UMC



Amsterdam UMC

HR staat onder druk

HR in een UMC is extreem kennisintensief geworden. We verwachten snelheid, maatwerk én juridische zorgvuldigheid — tegelijk.



HR capaciteit

**Complexe
regelgeving**



**Administratieve
druk**



**Hoge verwachtingen
medewerkers**



**Continu
veranderen**

AI is al onderdeel van HR-werk

Vacatureteksten



Dossiers samenvatten

Mails schrijven



Vragen beantwoorden

Vergadernotities



Procesondersteuning

Data-analyse



Kennis ontsluiten

Veel toepassingen zijn verrassend praktisch. Juist die kleine toepassingen maken dagelijks het verschil.

De reacties op AI lopen sterk uiteen

Enthousiasme

"Dit bespaart enorm veel tijd"

Angst

"Gaaf dit banen vervangen?"

Nieuwsgierigheid

"Wat kan hier allemaal mee?"

Wantrouwen

"Kunnen we dit wel vertrouwen?"

Alle vier reacties zijn begrijpelijk — en komen tegelijk voor binnen één HR-team.

Bij de Dienst HR Amsterdam UMC



Ambassadeurs

We hebben een aantal ambassadeurs die inspiratiesessies geven aan teams, toegepast op de verschillende teams



Assists

- Cao umc assist
- Fiscale vragen
- Pensioenvragen
- ZZP triage assist
- HR digitale assistent



Proeftuin

Er is een veilige omgeving waarin volop geëxperimenteerd kan worden met bijvoorbeeld persoonlijke assists.



HR Helder

Communicatie wordt makkelijk ondersteund door inzet van AI gegenereerde infographics, instructievideo's en presentaties

Waarom AI nu zo relevant is

VROEGER

- Digitalisering ondersteunde processen
- Veel handmatig zoekwerk
- Kennis zat in hoofden van collega's
- Antwoorden afhankelijk van beschikbaarheid
- Weinig ondersteuning bij schrijfwerk

NU — MET AI

- AI ondersteunt kenniswerk direct
- Direct samenvatten, schrijven, analyseren
- Kennis toegankelijk voor iedereen
- Antwoorden beschikbaar 24/7
- Concepten in seconden klaar

"AI is geen IT-feestje meer. Het raakt het dagelijkse werk van vrijwel iedere HR-professional."

Van cao tekst naar begrijpelijk antwoord

Praktijkvoorbeeld 1

HET PROBLEEM

- Medewerkers verdwalen in juridische cao-teksten
- HR krijgt continu dezelfde vragen
- Managers vinden regels moeilijk terug
- Cao is correct, maar niet begrijpelijk



DE AI-OPLOSSING: Assist cao umc

1. Medewerker stelt vraag in gewone taal
2. AI zoekt in de cao umc-tekst
3. **Antwoord in begrijpelijke taal**
4. HR controleert juridische juistheid



Het antwoord moet altijd juridisch kloppen — menselijke controle blijft essentieel.

"Onze cao is juridisch correct, maar niet altijd begrijpelijk voor medewerkers."

Een voorbeeld uit de praktijk

CAO-TEKST (oorspronkelijk)

Artikel 6.4.2 – Buitengewoon verlof

In gevallen anders dan bedoeld in artikel 6.4.1 kan de werkgever op verzoek van de werknemer buitengewoon verlof verlenen voor een duur van ten hoogste tien werkdagen per kalenderjaar, voor zover het belang van de dienst dit toelaat en het verlof niet met een ander wettelijk recht op verlof kan worden opgenomen...



AI-ANTWOORD (voor medewerker)

Je hebt recht op buitengewoon verlof als er iets bijzonders speelt in je persoonlijke leven — buiten de reguliere verlofregeling.

Je leidinggevende kan je maximaal 10 werkdagen per jaar toekennen. Bespreek je situatie met je leidinggevende of neem contact op met HR.

Dit is geen magie. De kwaliteit hangt af van broninformatie — en HR-expertise blijft altijd nodig.

AI binnen HR

Praktijkvoorbeeld 2 | triage assist voor toetsing ZZP opdrachten



Eerste beoordeling door AI

AI Triage assist om ZZP opdrachten en ZZP inzet te toetsen op basis van de wet DBA op basis van een standaard vragenlijst



Doorzetten naar specialist

De assist heeft 3 mogelijke uitkomsten, alleen daar waar nodig wordt de case doorgezegt naar een jurist



Concept antwoorden maken

Eerste versie van een dossiernotitie voor beantwoording van de aanvraag



Verloop

Waar voorheen voor elke aanvraag een jurist de beoordeling deed, naar alleen de uitzonderingen beoordelen.



Inzicht: AI helpt bij standaardwerk — zodat mensen meer tijd krijgen voor complexe en menselijke situaties.

De grootste verandering zit misschien wel bij HR zelf

Praktijkvoorbeeld 3

VOORHEEN

- Lang zoeken naar informatie
- Eerste versie zelf schrijven
- Veel losse documenten doorwerken
- Tijdrovende vergadervoorbereiding
- Presentaties vanaf nul opbouwen



MET AI

- Sneller overzicht en samenvatting
- AI maakt een sterk concept
- Samenvattingen van documenten
- Sneller tot de kern komen
- Presentaties in minuten klaar

Toepassingen: managementupdates • beleidsnotities • gespreksvoorbereiding • communicatie

Voorbeeld infographic

Nieuwe Regels voor (Geconsigneerde) Pauzes per 1 april 2026

Vanaf 1 april 2026 verandert de Cao umc voor medewerkers die tijdens hun pauze bereikbaar moeten blijven. Deze 'geconsigneerde pauzes' worden niet langer gezien als onbetaalde eigen tijd, maar geven recht op een specifieke vergoeding of worden omgezet in werktijd bij onderbreking.

De Regels voor Geconsigneerde Pauzes



Wat is een geconsigneerde pauze?

Een pauze waarbij de medewerker verplicht bereikbaar moet blijven voor werkzaamheden.

Recht op consignatievergoeding

Deze pauze is geen werktijd, maar geeft recht op vergoeding naar rato.



Oproep is werktijd

Zodra een pauze wordt onderbroken door een oproep, telt deze tijd als werktijd.



Uitzonderingen en Implementatie



Werkplek niet verlaten = Werktijd

Als je de werkplek niet mag verlaten, geldt de pauze volledig als werktijd.

Onveranderd voor Nachtdiensten

Voor klinische afdelingen met reeds doorbetaalde nachtpauzes verandert er niets.



Aanvraag via HR

Nieuwe regelingen voor verplichte bereikbaarheid moeten worden aangevraagd via een (wijziging) werktijdregeling.



Waar zit de echte winst?



Tijd

Minder tijd kwijt aan zoeken en schrijven — meer focus op inhoud



Consistentie

Meer uniforme antwoorden en minder afhankelijk van wie je treft

Toegankelijkheid

Begrijpelijkere informatie voor medewerkers en leidinggevenden



Ruimte

Meer tijd en energie voor echt menselijk contact en de lastige cases

De spannende kant van AI



Privacy

Gevoelige persoonsgegevens mogen nooit zomaar in een AI-tool.



Bias

AI leert van data — en kan bestaande patronen versterken.



Hallucinaties

AI kan met zelfvertrouwen onjuiste informatie presenteren.



Onjuiste antwoorden

Altijd controleren — zeker bij juridische of cao-vragen.



Transparantie

Wees open over wanneer en hoe AI wordt ingezet.



Afhankelijkheid

Kritisch vermogen mag niet verdwijnen door gewenning.

Binnen HR kunnen fouten directe impact hebben op mensen. Menselijke controle moet altijd blijven bestaan.

Juist in HR blijft menselijk contact essentieel

*AI kan ondersteunen bij gesprekken.
Maar het kan het gesprek zelf niet vervangen.*

Verzuimgesprekken

Conflictsituaties

Loopbaanvragen

Emotionele gesprekken

In die momenten telt de mens — niet het algoritme.

De HR-professional van de toekomst

AI-geletterdheid

Basiskennis over hoe AI werkt en wat het kan — voor iedereen in HR.

Databewustzijn

Veilig en zorgvuldig omgaan met informatie. Privacy voorop.



Kritisch denken

Niet alles klakkeloos overnemen. AI-output verifiëren en beoordelen.



Veranderkracht

Durven experimenteren en leren van praktijkervaringen.

Onze lessen tot nu toe

01

Begin klein

Kleine toepassingen leveren snel resultaat en bouwen vertrouwen op.

02

Praktische toepassingen winnen

Concepten schrijven, samenvatten en zoeken: directe, zichtbare waarde.

03

Mensen moeten het zelf ervaren

Uitleg overtuigt minder dan zelf proberen.

04

Governance moet vroeg mee

Privacy, veiligheid en beleid regel je van het begin af aan.

05

Enthousiasme groeit snel zodra het werkt

Ambassadeurs en positieve ervaringen werken aanstekelijk.

Hoe ziet HR er over 5 jaar uit?

MEER →

- Digitale assistenten naast HR-medewerkers
- Gepersonaliseerde ondersteuning op maat
- Voorspellende analyses (verzuim, verloop)
- Directe kennisontsluiting voor medewerkers
- HR als strategische business partner

MINDER ↓

- Handmatig zoeken in documenten
- Administratieve ballast
- Versnipperde informatie
- Standaardvragen bij HR-loket
- Herhaalwerk zonder toegevoegde waarde

AI neemt het menselijke werk niet over.

Maar het kan ons wel helpen om
weer menselijker te werken.



Technologie



Verbinding



Mensen

Dank jullie wel

Brenda Hoff

Plv directeur HR | Amsterdam UMC



Amsterdam UMC