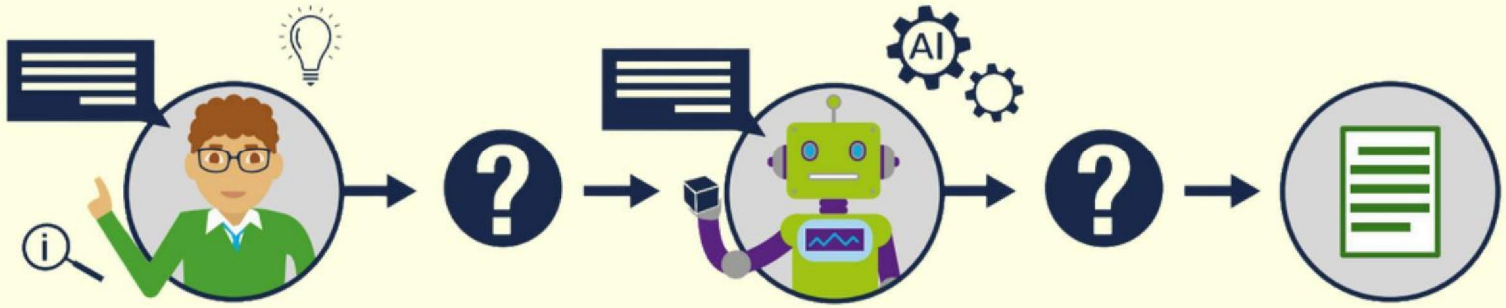
Richtlijnen voor het gebruik van Generatieve AI



provincie Gelderland

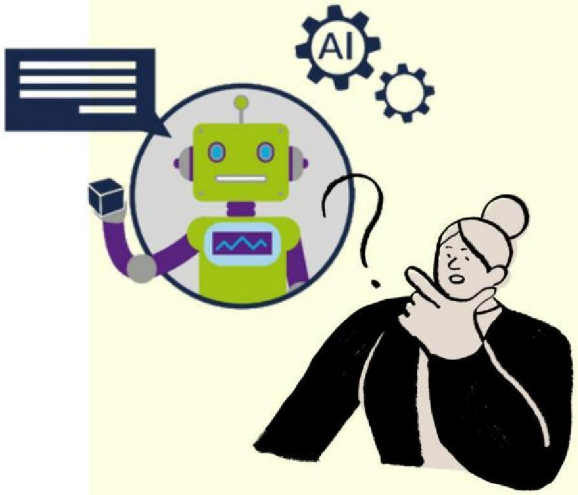
AI wie?

Kunstmatige intelligentie of artificiële intelligentie (afgekort AI) maakt al lange tijd deel uit van ons dagelijks leven. We gebruiken het wanneer onze smartphone ons gezicht herkent, als we chatten met een virtuele klantenservice, of wanneer we persoonlijke film- en muziekaanbevelingen krijgen op basis van ons kijk- en luistergedrag. De technologie ontwikkelt zich bovendien steeds verder en vindt steeds nieuwe toepassingen in bijvoorbeeld medische diagnostiek, zelfrijdende auto's en robotica. Omdat AI ook steeds meer impact heeft op ons werk als ambtenaren, delen we deze richtlijnen voor het verantwoord gebruik van generatieve AI.

Generatieve AI, de nieuwste ontwikkeling die teksten, beelden en andere content kan maken, is als een enthousiaste stagiair: slim en leergierig, maar ook geneigd om door te praten als de kennis eigenlijk tekortschiet. Het leert door grote hoeveelheden voorbeelden te analyseren en daar patronen in te herkennen. Het bijzondere is dat het zelfstandig kan leren en beslissingen kan nemen op basis van regels die door mensen zijn opgesteld of die het zelf heeft geleerd uit data. Maar anders dan een mens zal AI niet snel toegeven als het iets niet weet - het probeert altijd een antwoord te geven, ook als dat betekent dat het informatie moet verzinnen.

Voor ambtenaren is het daarom belangrijk om zorgvuldig met deze technologie om te gaan. Gebruik AI als een slim hulpmiddel, maar blijf zelf kritisch nadenken. Controleer gegenereerde informatie altijd met andere bronnen en blijf zelf verantwoordelijk voor wat je met de output doet. Wees specifiek in je vragen en geef duidelijke context mee. Want hoewel AI steeds krachtiger wordt, mist het nog steeds de politieke sensitiviteit, kennis van de lokale context en het beoordelingsvermogen die in ons werk zo belangrijk zijn.





Technologie

Technologie
Artificiële Intelligentie (AI) heeft een vlucht genomen door de opkomst van zogenaamde Large Language Model-technologie (LLM). Dit is software die ons kan helpen met zoeken, lezen en teksten schrijven. Er zijn inmiddels veel verschillende tools die van deze technologie gebruik maken. Hieronder vind je de links naar de bekendste:

Copilot
Microsoft Copilot is een AI-assistent die binnen de Microsoft 365-omgeving slimme ondersteuning biedt. Het helpt gebruikers met taken zoals het schrijven en analyseren van teksten, het samenvatten en structureren van documenten, en het genereren van nieuwe ideeën. Copilot is ontwikkeld voor organisaties en maakt gebruik van de bestaande beveiligings- en privacymaatregelen van Microsoft 365.

ChatGPT
ChatGPT is een generatieve AI-chatbot ontwikkeld door OpenAI. De tool is ontworpen om op basis van natuurlijke taal vragen te beantwoorden, teksten te genereren of gesprekken te voeren. ChatGPT kan ondersteuning bieden bij uiteenlopende taken zoals het herschrijven van teksten, het opdoen van inspiratie of het samenvatten van informatie.

Claude
Claude is ontwikkeld door Anthropic. Het is een AI-chatbot die helpt bij het beantwoorden van vragen en schrijven van teksten. Claude is ontworpen met nadruk op veiligheid en ethisch gebruik van AI.

Gemini
Gemini (voorheen Bard) is het AI-model van Google. Het ondersteunt gebruikers bij het genereren van teksten, beantwoorden van vragen en is geïntegreerd in tools als Gmail en Google Docs.

Slimmer werken met AI
We willen kunstmatige intelligentie (AI) inzetten om ons werk slimmer, efficiënter en effectiever te maken. AI kan helpen bij uiteenlopende taken: van het schrijven van teksten en analyseren van gegevens tot het voorbereiden van vergaderingen en het structureren van informatie.

Veel tools, maar niet allemaal geschikt
Er komen steeds meer AI-tools op de markt, zoals ChatGPT, Claude, Gemini en Microsoft Copilot. Hoewel ze qua mogelijkheden op elkaar lijken, verschillen ze sterk op het gebied van veiligheid, privacy en geschiktheid voor een overheidsorganisatie.

Onze keuze: Microsoft Copilot
Wij kiezen bewust voor Microsoft Copilot. Deze AI-assistent is geïntegreerd in onze Microsoft 365-omgeving en voldoet aan alle eisen rondom beveiliging en privacy. Met Microsoft zijn duidelijke afspraken gemaakt over hoe gegevens worden verwerkt en beschermd. Daardoor is Copilot de enige AI-tool die je standaard binnen onze organisatie mag gebruiken.

Waarom geen publieke AI-tools?
Publieke, commerciële AI-tools, zoals ChatGPT, Claude en Gemini, zijn bedoeld voor consumenten. Gegevens die je daar invoert, kunnen buiten onze controle worden verwerkt en zelfs worden gebruikt voor het trainen van AI-modellen. Om vertrouwelijke en organisatiegevoelige informatie te beschermen, is het daarom raden we je af deze tools te gebruiken voor werkgerelateerde doeleinden.

Overzicht: AI tools vergeleken

Kenmerk	ChatGPT	Claude	Gemini (Google)	Microsoft Copilot
Ontwikkelaar	OpenAI	Anthropic	Google	Microsoft
Doelgroep	Consumenten	Consumenten	Consumenten	Organisaties
Gebruiksvorm	Webapplicatie	Webapplicatie	Web/app, geïntegreerd in Google	Geïntegreerd in Microsoft 365
Gegevensopslag	Extern, bij OpenAI	Extern, bij Anthropic	Extern, bij Google	Binnen Microsoft-omgeving
Data voor training	Ja, tenzij je uitzet	Ja	Ja	Nee (volgens organisatie-afspraken)
Veilig voor vertrouwelijke informatie?	Nee	Nee	Nee	Ja
Geschikt voor werk?	Alleen onder voorwaarden	Nee	Nee	Ja

Verantwoord gebruik van AI

AI kan een waardevolle ondersteuning zijn, maar het vraagt om bewust gebruik. Houd je altijd aan de volgende voorwaarden:

✅ Gebruik bij voorkeur Microsoft Copilot voor werkgerelateerde AI-toepassingen;

❌ Gebruik geen publieke AI-tools (zoals ChatGPT, Claude of Gemini) voor vertrouwelijke of privacygevoelige informatie;

✅ Controleer altijd de output van AI, want AI kan plausibel klinken, maar foutieve of verzonnen informatie geven;

✅ Wees transparant over het gebruik van AI in rapportages, documenten of communicatie;

✅ Volg de organisatieprotocollen voor gegevensbescherming en technologiegebruik.

Vragen of ondersteuning nodig?

Heb je functionele vragen over hoe je Copilot (beter) gebruikt in je werk? Neem dan contact op met Functioneel Beheer Microsoft 365 via het plein of de servicedesk.

Twijfel je of je een AI-tool mag gebruiken, of heb je hulp nodig bij het verantwoord inzetten ervan? Neem dan contact op met de beleidsadviseur AI 5.1.2e van het CIO Office.



Aan de slag met AI

AI-tools kunnen op verschillende manieren ondersteunen in je dagelijkse werk. Net als een collega kun je AI vragen om mee te denken, te herschrijven of je ergens snel doorheen te helpen. De kunst is om de juiste 'rol' aan AI te geven, afhankelijk van wat je nodig hebt. AI is immers geen allesweter, maar wel een veelzijdige assistent. Door bewust na te denken over welke rol je AI laat spelen, krijg je betere en bruikbare resultaten. Hieronder zie je vier herkenbare toepassingen.



1. De Redacteur

De Redacteur helpt je bij het verbeteren van bestaande teksten. Of je nu een tekst duidelijker wilt maken, de toon wilt aanpassen of een Engelse versie nodig hebt. AI kan snel herschrijven, vertalen of structureren. Dit is ideaal voor e-mails, beleidsstukken of rapportages die nog net iets scherper kunnen.
Denk aan: *"Herschrijf dit beleidsstuk in heldere taal (B1)"* of *"Vertaal deze tekst naar het Engels in formele toon."*



2. De Leeshulp

Heb je een lange tekst waar je snel de kern uit wilt halen? De Leeshulp leest met je mee en vat samen, beantwoordt vragen over de inhoud of maakt een overzicht. Handig bij rapporten, memo's of notulen waar je snel inzicht uit wilt halen zonder alles woord voor woord te lezen.
Denk aan: *"Vat deze tien pagina's samen in 5 kernpunten"* of *"Wat zegt deze tekst over de risico's?"*

3. Het Orakel

Het Orakel is jouw digitale vraagbaak. Je kunt AI inzetten om informatie op te vragen, brainstormideeën te genereren of een gesprekspartner te hebben voor het verkennen van een onderwerp. Deze rol helpt je bij oriënteren, nadenken en onderzoeken.
Denk aan: *"Wat zijn actuele trends in gebiedsontwikkeling?"* of *"Noem 5 invalshoeken voor een bewonersbijeenkomst over mobiliteit."*





4. De Schrijver

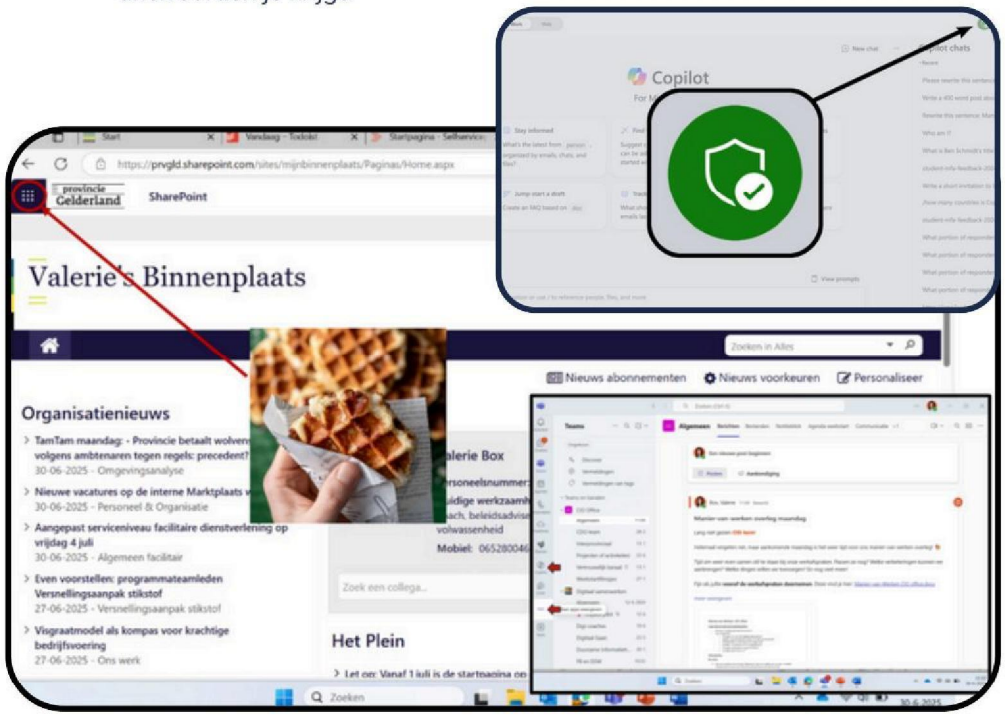
De Schrijver helpt je van blanco pagina naar eerste opzet. Vraag AI om een concepttekst voor een brief, voorstel, plan of verslag, gebaseerd op jouw input. Je geeft een startpunt dat je zelf kunt aanpassen en aanscherpen.
Denk aan: *"Schrijf een conceptbrief aan een aannemer over vertraging in de planning"* of *"Maak een opzet voor een plan van aanpak voor een fietspadenproject."*

Aan de slag met Copilot

Waar vind je Copilot?

Je vindt Copilot op verschillende plekken in onze digitale werkomgeving. Naast de webversie via www.microsoft.copilot.com is Copilot ook beschikbaar in Microsoft Teams (in de linkerzijbalk), in het wafelmenu op de Binnenplaats, en in vertrouwde Microsoft 365-apps zoals Word, Excel en Outlook.

Let er altijd op dat het groene schildje zichtbaar is. Dit schildje bevestigt dat je bent ingelogd met je werkaccount en dat de ondernemingsgegevensbescherming actief is. Microsoft gebruikt jouw data dan niet om AI-modellen te verbeteren, en je werkt in een veilige, afgeschermde omgeving. Copilot is bovendien gekoppeld aan jouw werkaccount: niemand anders kan zien welke vragen jij stelt of welke antwoorden je krijgt.



Je eerste vraag stellen

Zodra je Copilot hebt geopend, kun je aan de slag door simpelweg een vraag te typen. Zo'n vraag aan een AI-model noemen we een *prompt*. De manier waarop je je vraag stelt, maakt veel uit voor de kwaliteit van het antwoord.

Een vage prompt zoals "Help met mail" levert meestal ook een vaag antwoord op. Maar als je duidelijk bent over wat je wilt – bijvoorbeeld "Stel een korte e-mail op waarin ik een afspraak verplaats van dinsdag 15:00 naar donderdag 10:00 uur", dan krijg je een veel bruikbaarder resultaat.

Hoe haal je het meeste uit Copilot?

Copilot werkt het best als je helder formuleert wat je nodig hebt. Denk vooraf even na: wat wil ik precies weten of laten doen? Geef voldoende informatie mee, maar houd het beknopt. Wees specifiek in tijd, toon en context. Hoe beter je vraag, hoe beter het antwoord.

Weet je niet precies hoe je moet beginnen? Dan kun je ook voorbeelden bekijken in de Copilot Prompt Galerie op prompt.microsoft.com, waar handige voorbeeldvragen staan voor allerlei soorten werk. Ook hebben we een handige prompt gids gemaakt voor collega's. Deze vind je hier.

De technologie is ook geschikt voor specialistische functies, zoals het ondersteunen van het ontwikkelen van scripts of stukjes software in verschillende programmeertalen. Met Copilot is het ook mogelijk om plaatjes, tekeningen, tabellen, of zelfs data-bestanden te verwerken.



Nog even dit

AI is een krachtig hulpmiddel, maar het is geen mens. Het kan fouten maken of onjuiste aannames doen. Controleer daarom altijd de antwoorden die je krijgt. En voer geen gevoelige of vertrouwelijke informatie in die niet thuishoort in een AI-systeem – ook al werk je in een beveiligde omgeving.

Richtlijnen

Wettelijke kaders

Het gebruik van AI raakt aan verschillende wettelijke en ethische kaders. Zo moet er rekening worden gehouden met de privacy van gebruikers, bijvoorbeeld wanneer AI-systemen persoonsgegevens verwerken of gevoelige informatie uit prompts halen. Ook de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt hier duidelijke grenzen aan. Daarnaast is er de nieuwe Europese AI-verordening, die vanaf 1 augustus 2024 van kracht is. Deze wet moet ervoor zorgen dat AI-systemen transparant en veilig zijn, en dat gebruikers weten wanneer ze met AI te maken hebben. Ook het auteursrecht speelt een belangrijke rol. Het is vaak onduidelijk of trainingsdata beschermd materiaal bevat en wie het recht heeft op de inhoud die een AI-systeem genereert. Binnen het provinciale bestuur komen daar nog extra verantwoordelijkheden bij. Zo schrijft de Provinciewet voor dat ambtenaren vertrouwelijk moeten omgaan met informatie. En op basis van de ambtseed is er de plicht om zorgvuldig te handelen en geen onjuiste informatie te verspreiden.

Kortom, het inzetten van AI binnen provincies vraagt om bewustzijn van deze kaders en een zorgvuldige aanpak, zodat technologie op een verantwoorde manier wordt gebruikt.

Uitgangspunt van provincie Gelderland

Provincie Gelderland staat open voor generatieve AI, mits veilig, zorgvuldig en verantwoord gebruikt. AI kan ons werk slimmer en efficiënter maken, maar vraagt ook om bewustzijn van risico's.

Met **Copilot** werk je binnen een beveiligde omgeving. Je mag hier organisatie- en vertrouwelijke gegevens gebruiken. Microsoft gebruikt jouw input niet voor het trainen van AI-modellen. Let wel op persoonsgegevens: deze vallen onder de AVG en moeten altijd zorgvuldig worden verwerkt.

Commerciële AI-tools (zoals ChatGPT) vallen buiten onze beveiligde omgeving en kennen geen afspraken over opslag, verwerking of hergebruik van data. Gebruik ze alleen met neutrale, niet-herleidbare input. Voer geen privacygevoelige, vertrouwelijke, bedrijfs-kritische of geheime informatie in. Denk aan persoonsgegevens, interne documenten, wachtwoorden of discriminerende teksten. Invoer die toch herleidbaar is, geldt als datalek en moet worden gemeld via het Plein.

Kortom: AI ontwikkelt zich snel. Hanteer **goed zeemanschap**: gebruik je gezonde verstand, weet wat je doet en neem verantwoordelijkheid voor veilig en juist gebruik.



Richtlijnen bij (beoogd) gebruik

Als je nu met Copilot - of een ander AI tool - aan de slag gaat, of dit overweegt, kun je ze bewuster en veiliger inzetten aan de hand van de volgende richtlijnen:

1. Je blijft zelf verantwoordelijk

Ook als je werkt met Copilot, blijf jij verantwoordelijk voor het eindresultaat. Copilot is een hulpmiddel, geen besluitvormer. Gebruik de output als ondersteuning, maar beoordeel altijd kritisch of het klopt en past binnen de context van je werk.

Copilot is veilig te gebruiken binnen de Microsoft 365 omgeving. Andere AI tools, zoals ChatGPT, mogen worden gebruikt zolang je geen vertrouwelijke of privacygevoelige informatie deelt. Richtlijn blijft wel: in plaats van andere taalmodellen of tools, gebruik bij voorkeur Copilot. Deze tool is ingericht op bescherming van bedrijfsdata en voldoet aan de gemaakte afspraken over informatiebeveiliging.

Verwijder je gegenereerde informatie niet zomaar: bewaar indien nodig de context of output, zodat je kunt aantonen hoe je tot bepaalde keuzes of teksten bent gekomen.

Tot slot: laat AI nooit volledig autonoom taken uitvoeren zonder menselijke controle, en gebruik AI niet voor het nemen van besluiten; dat blijft mensenwerk.

2. Overweeg nut en noodzaak

Gezien de (wettelijke) onzekerheden, klimaatimpact en risico's is het goed om stil te staan bij de vraag welk werkprobleem je ermee oplost dat niet op een andere manier kan worden opgelost. Gaat het om productiviteit, efficiëntie, nieuwsgierigheid, of zijn er ook inhoudelijke redenen? Gebruik de technologie alleen als je denkt dat het echt iets bijdraagt aan je werk.

3. Commerciële AI-tools bieden geen garanties op privacy

Gebruik publieke AI-tools, zoals ChatGPT, Claude of Gemini alleen voor algemene, niet-gevoelige vragen. Voer nooit persoonsgegevens, vertrouwelijke informatie of bedrijfsgevoelige inhoud in. Ook interne documenten of strategische overwegingen horen hier niet thuis. Werk uitsluitend met openbare informatie wanneer je gebruik maakt van publieke AI-diensten.

4. Wees scherp op de beperkingen

Generatieve AI-tools zijn goed in het produceren van generieke teksten, maar ze controleren geen feiten, begrijpen context beperkt en kunnen soms informatie verzinnen die overtuigend klinkt, maar onjuist is. Dit noemen we ook wel hallucinaties. Ook zijn AI tools niet altijd transparant over hun bronnen en kunnen fouten of vooroordelen bevatten. Gebruik ze daarom niet als vervanging van een zoekmachine of bron van waarheid, maar vooral als creatief hulpmiddel voor het genereren van ideeën, teksten of concepten. Controleer altijd zelf de inhoud, voeg waar nodig context toe, pas teksten aan volgens onze huisstijl en blijf kritisch op wat AI je aanreikt.

5. Er zijn maatschappelijke kosten

AI-tools brengen kansen, maar ook maatschappelijke kosten met zich mee. Ze verbruiken veel energie en dragen zo bij aan klimaatimpact. De technologie is grotendeels in handen van grote tech-bedrijven, wat de machtsconcentratie versterkt en publieke afhankelijkheid vergroot. Daarnaast worden veel AI-modellen getraind door laagbetaalde arbeidskrachten onder slechte omstandigheden, wat sociale ongelijkheid kan vergroten. Ook zijn er risico's op het gebied van desinformatie, werkverdringing en verlies van menselijke controle. Het is daarom belangrijk om AI bewust, kritisch en met oog voor publieke waarden te gebruiken.

6. Gezamenlijk leren maakt sterk

Gezamenlijk leren geeft sneller en betrouwbaarder inzicht. De technologie ontwikkelt snel en de toepassingen en gevolgen zijn natuurlijk niet geheel te overzien. Door gezamenlijk kennis en ervaring op te doen leren we de werking en impact op de provincie beter te begrijpen. We moedigen je aan om je aan te sluiten bij de interne gebruikerscommunity op Teams (*stuur een berichtje naar* [redacted] *of* [redacted] waar je actuele ontwikkelingen

kunt volgen. Verken ook binnen je professionele netwerk de mogelijkheden en risico's van generatieve AI voor onze provinciedoelen. Deel je inzichten actief met collega's en andere (overheids)organisaties om gezamenlijk te leren en effectiever te worden.



AI in beeld

Generatieve AI is niet alleen een goed in het schrijven van teksten, maar ook in het creëren van beelden. AI-tools zoals DALL-E kunnen beelden produceren die verbluffend realistisch zijn. Ook *deepfakes*, waarbij bestaande beelden en video's worden gemanipuleerd, worden steeds overtuigender.

Deze technologische vooruitgang brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. Nu deze tools breed toegankelijk zijn, wordt het steeds moeilijker om authentieke beelden van kunstmatig gegenereerde content te onderscheiden. Dit heeft gevolgen voor de betrouwbaarheid van visuele communicatie.

Als provincie Gelderland hebben wij een belangrijke verantwoordelijkheid. Onze communicatie - zowel in woord als beeld - moet een waarheidsgetrouw verslag zijn van wat er in onze provincie en samenleving gebeurt. Door context te bieden en transparant te zijn, helpen we onze inwoners de ontwikkelingen beter te begrijpen.

We blijven daarom trouw aan onze kernwaarden: we communiceren **persoonlijk, eigentijds, begrijpelijk** en **betrouwbaar**. Hierbij volgen we nauwgezet de communicatierichtlijnen zoals vastgelegd in het communicatiehandboek van provincie Gelderland. Om dit te waarborgen, hanteren we de volgende richtlijnen:

- **Eerlijkheid voorop:** Foto's gemaakt en gebruikt door (medewerkers van) provincie Gelderland moeten een waarheidsgetrouwe weergave zijn van wat de fotograaf heeft vastgelegd.
- **Transparantie over AI:** Als we AI-gegenereerde beelden gebruiken, zowel intern als extern, moet dit duidelijk worden vermeld in het onderschrift. We willen open zijn over welke content door AI is gecreëerd en welke door mensen. Illustraties die we toevoegen aan openbare documenten worden niet met AI gemaakt.
- **Bronvermelding:** Waar mogelijk voegen we bronnen toe aan beelden, zodat onze inwoners weten waar deze vandaan komen en of die bronnen betrouwbaar zijn.
- **Auteursrechten respecteren:** AI-gegenereerde beelden kunnen, door het gebruik van door mensen gemaakte input, mogelijk inbreuk maken op auteursrechten. Het is daarom belangrijk dat AI-beelden geen herkenbare of herleidbare elementen bevatten die onder het auteursrecht vallen.

Tip! Plaats een link naar het communicatiehandboek in jouw Copilot prompt. Zo houdt Copilot rekening met onze provinciale schrijfstijl bij het beantwoorden jouw vraag.

Ontdekken

Ontdekken en experimenteren

De huidige richtlijnen vormen een eerste stap richting een zorgvuldige en verantwoorde inzet van AI. De komende tijd blijven we actief verkennen wat deze technologie kan betekenen voor ons werk en de organisatie. Heb je een idee dat buiten de bestaande kaders valt, maar waarvan je denkt dat het een waardevolle bijdrage kan leveren? Laat het ons vooral weten.

We organiseren regelmatig AI kampvuurtjes: informele bijeenkomsten waar collega's vrijuit ideeën, inspiratie, vragen of zorgen over AI kunnen delen. Het is een open uitnodiging om met elkaar in gesprek te gaan, ongeacht ervaring of achtergrond. Voor een overzicht van alle kampvuurtjes klik je hier.

Daarnaast bieden we in samenwerking met het functioneel beheer van Microsoft 365 een Copilot-prompttraining aan. In een training van één uur leer je hoe je de beste prompts schrijft voor Copilot, zodat je er optimaal gebruik van kunt maken. Deze training vind je hier op Gelderland Leert.

Wil je tips en ervaringen uitwisselen met andere gebruikers? Meld je dan aan voor de Copilot-gebruikerscommunity op Teams. Daar helpen we elkaar met handige tips, tricks en nieuwtjes.

Handige tips

Wil je je verder verdiepen in dit onderwerp? Dan zijn de volgende initiatieven handig om eens te bekijken:

Introductie van de technologie

Wil je meer weten over artificiële intelligentie? Volg dan de Nationale AI-cursus. In deze online cursus leer je op een toegankelijke manier de basisprincipes van AI. Je kunt de cursus in je eigen tempo volgen via www.ai-cursus.nl.

Ontdek AI met Moralis Machina: Een leerzame teamsessie!

Wil je met je team verkennen wat generatieve AI betekent voor jullie dagelijkse werk? Speel dan de *serious game* Moralis Machina. In dit interactieve spel kruip je in verschillende rollen en ga je samen met collega's praktische AI-vraagstukken te lijf.

Je verkent AI-toepassingen aan de hand van realistische scenario's die direct aansluiten bij je werk. Het spel stimuleert levendige teamdiscussies en levert inzichten op die je meteen kunt toepassen in de praktijk. Of je nu veel of weinig van AI weet, deze sessie biedt voor iedereen nieuwe perspectieven. Het spel is geschikt voor 4 tot 12 deelnemers en werkt het beste op teamniveau. Interesse? Neem contact op met 5.1.2e voor meer informatie of het plannen van een sessie.



provincie Gelderland

Colofon

Uitgave
Provincie Gelderland
Postbus 9090 | 6800 GX Arnhem
www.gelderland.nl

Eindredactie
Provincie Gelderland
CIO office

Grafische verzorging
5.1.2e

Versie 1.3

Arnhem, september 2025