

Hoe hou je je hoofd boven water?

Meer banen komen onder druk door de opkomst van kunstmatige intelligentie. Om aan het werk te blijven, wordt het belang van bij- en omscholing steeds groter.

JOHAN DE VEER

De verplaatsing van het callcenter van Transcom in Groningen naar het buitenland en de inzet van chatbots komt niet uit de lucht vallen. Ondernemers en overheden kunnen niet meer om het gebruik van kunstmatige intelligentie in hun bedrijfsvoering heen. Gaat dat veel banen kosten? En hoe hou je als werknemer het hoofd boven water?

Volgens een rapport van McKinsey stevent Nederland in 2030 af op een tekort van 1,4 miljoen arbeidskrachten. De verwachting is dat 10 tot 15 procent kan worden ingevuld. De rest moet uit kunstmatige intelligentie (AI) komen. McKinsey adviseert werkgevers serieus werk te maken van robotisering. Iedereen die zijn baan kwijt is, zou AI-geletterd moeten zijn om een nieuwe functie te bekleden.

Professor Bart Verheij buigt zich op de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) over kunstmatige intelligentie. „Het is een kans en een bedreiging. AI is iets wat niet weggaat en waar we mee moeten omgaan. Het is een maatschappelijk experiment waar we middenin zitten. Er veran-



Een grote beurs over kunstmatige intelligentie in Genève. Gaan robots ons veel werk uit handen nemen? FOTO: AFP

deren dingen en dat is lastig. Maar het hoort erbij.”

Volgens Verheij zijn sommige mensen doodsbang voor AI. „Jonge mensen zijn bezorgd over hun baan-kansen. Dan zeg ik: iets leren over AI is de moeite waard. Het echte mensenwerk blijft belangrijk. Stel dat computers steeds meer kunnen, dan is er meer ruimte voor menselijk contact en zorg. Een gesprek hebben met een computer is iets anders.”

Verheij vindt dat mensen moeten beseffen dat AI niet alles kan. „Daar begint het mee. Het is een zoektocht. Een verkoper van AI zegt: alles is mogelijk en een criticaster zegt: we moeten stoppen. Het zijn de momenten waarop het gesprek tussen werkgever en werknemer goed moet worden gevoerd. Dat is ook terecht.”

Bart Scheerder houdt zich bij het Universiteit Medisch Centrum Groningen (UMCG) en de organisatie van landelijke UMC's bezig met AI-

‘We hebben in de zorg een tekort van 100.000 arbeidsplaatsen’

strategie. „We hebben landelijk in de zorg een tekort van 100.000 arbeidsplaatsen, dat we niet kunnen vervullen. Ondertussen moeten we wel zorg leveren. We moeten mensen klaarstomen om met hulp van meer technologie hun werk in te vullen.”

Het UMCG, één van de grootste werkgevers in Groningen, zet nog niet fors in op het gebruik van chatbots, een softwareprogramma dat menselijke gesprekken simuleert. „Onze vraagstukken bij het maken van plannings zijn nog te complex. Dat onderdeel moet doorontwikkeld worden.” Wel zijn er pilots, zoals de inzet van robots op afdelingen

waar bloed wordt afgenomen. De robot loopt door gangen van het UMCG en bedient liften.

Scheerder ziet allerlei mogelijkheden om het werk van zorgprofessionals aantrekkelijker te maken. „Internisten, zo blijkt uit onderzoek, zijn meer dan 40 procent van hun tijd kwijt aan administratieve activiteiten. Die moeten we hen met hulp van AI uit handen nemen.”

Uit de cijfers blijkt dat 20 procent van de mensen dat afstudeert als zorgprofessional binnen twee jaar ander werk zoekt.

Dat voorkom je door ze vooral te laten doen waar ze voor opgeleid zijn en ze goed werk aan te bieden, stelt Scheerder.

Sieger Dijkstra, oud-voorzitter van VNO-NCW MKB Noord, helpt bedrijven bij hun AI-strategie. Dat doet hij met zijn bedrijf TurnNext in de bouwsector. „We leveren een personal AI-trainer die naast de directeur gaat zitten. Samen kijken ze wat

kunstmatige intelligentie kan toevoegen.”

Dijkstra zegt dat aan AI niet valt te ontkomen. „Als we onze welvaart en economie op peil willen houden, moeten we zorgen dat we met AI kunnen werken en dat iedereen zich aanpast. Sterker, als we niet met robotisering aan de gang gaan, hebben we op de arbeidsmarkt een nog grotere uitdaging. Ik durf te zeggen dat we ons onvoldoende voorbereiden.”

Dat blijkt ook uit onderzoek van het UWV dat landelijke werknemersverzekeringen uitvoert. Vier op de tien werkgevers die AI inzetten, begeleiden hun werknemers daar niet bij. Het aandeel werkgevers dat AI in redelijke of hoge mate inzet, verdubbelde in één jaar van 16 naar 32 procent. Het niet-gebruik zakte van 60 naar 34 procent.

Organisaties die nu nog nauwelijks met AI werken, verwachten binnen vijf jaar een enorme inhaalslag te maken. „Op dit moment lopen ze achter de feiten aan. En dat is niet zonder risico”, zei UWV-arbeidsmarktonderzoeker Frank Eskes bij de presentatie van het rapport in 2025. Zo kunnen werknemers die zonder begeleiding AI-tools inzetten onbewust gevoelige informatie delen.” Dijkstra hoopt dat bedrijven en werknemers de ogen open gaan. „Het hoeft niet ten koste te gaan van arbeidsplekken.” Ook Jouke van Dijk, onafhankelijk voorzitter van de Sociaal Economische Raad (SER) Noord-Nederland en hoogleraar Regionale Arbeidsmarktanalyse is optimistisch. „De arbeidsmarkt blijft krap. We hebben meer mensen nodig om meer werk te kunnen doen, vooral in de zorg.”

Volgens Van Dijk zullen er met de intrede van meer technologie banen verdwijnen. „Dat zal wel even ‘au’ doen, maar er is werk zat in de samenleving. Mijn zorg zit hem in waar het geld dat we betalen voor de inzet van AI en chatbots naar toe gaat. Naar Elon Musk? De kunst is om zelf kunstmatige intelligentie te ontwikkelen en de verdiensten naar ons toe te halen.”