

SERVANTES – AI STARTERSPAKKET VOOR SOCIAAL WERKERS

Een praktische gids om veilig, kritisch en met vertrouwen te starten met AI

1. Waarom AI in het sociaal werk

AI is geen wondermiddel en geen vervanging van sociaal werkers. Maar het kan wél helpen om:

- Tijd vrij te maken voor menselijk contact
- Complexe informatie begrijpelijk te maken
- Administratie te structureren
- Gesprekken voor te bereiden
- Teksten te herschrijven in duidelijke taal
- Regelgeving toegankelijker te maken

Bij Servantes geloven we dat sociaal werkers zélf aan het stuur moeten zitten. AI is een hulpmiddel — niet de baas.

2. Wat AI wél kan (en wat niet)

Wat AI kan

- ✓ Samenvattingen maken
- ✓ Brieven, mails of verslagen herschrijven
- ✓ Ideeën genereren
- ✓ Moeilijke teksten uitleggen in eenvoudige taal
- ✓ Informatie structureren
- ✓ Gesprekken voorbereiden
- ✓ Scenario's verkennen

Wat AI niet kan

- ❖ De menselijke inschatting van sociaal werkers vervangen
- ❖ De context van een cliënt volledig begrijpen
- ❖ Juridisch sluitende antwoorden garanderen
- ❖ Perfect betrouwbaar zijn (AI maakt fouten)
- ❖ Privacygevoelige info veilig verwerken buiten beveiligde systemen

3. Veilig werken met AI: de Servantes-checklist

Privacy

- Geen namen, adressen of herkenbare cliëntinfo invoeren
- Enkel algemene of geanonimiseerde situaties gebruiken
- Check of de tool in een veilige omgeving draait (bv. Copilot in M365)

Kritisch denken

- Controleer altijd de output
- Vraag om nuance: “Geef voor- en nadelen”, “Leg dit eenvoudig uit”
- Gebruik AI als assistent, niet als autoriteit

Risico's herkennen

- Hallucinaties (foutieve info die overtuigend klinkt)
- Verouderde informatie
- Te stellige antwoorden
- Bias (vooordeel of systematische vertekening)

4. Hoe schrijf je een goede prompt

De 5 basisprincipes

1. Wees duidelijk – zeg wat je wil
2. Geef context – doelgroep, stijl, doel
3. Vraag om structuur – lijstjes, stappenplan, samenvatting
4. Vraag om nuance – “Wees kritisch”, “Geef alternatieven”
5. Laat AI verbeteren – “Herschrijf dit duidelijker”, “Maak dit empathisch”

5. Voorbeeldprompts voor sociaal werkers

1. Leg deze regelgeving uit in eenvoudige taal voor een cliënt met beperkte taalvaardigheid.
2. Maak een overzicht van de belangrijkste stappen in dit hulpverleningstraject.
3. Herschrijf deze brief in duidelijke, warme taal.
4. Geef drie manieren om dit moeilijke gesprek voor te bereiden.
5. Vat deze tekst samen in vijf kernpunten.
6. Geef mogelijke scenario's voor een cliënt die ...
7. Maak een neutrale, feitelijke verslagtekst op basis van deze punten.
8. Welke vragen kan ik stellen in een intakegesprek rond ...?
9. Geef de voor- en nadelen van deze aanpak.
10. Herschrijf dit in de stijl van Wablieft.

6. Aanbevolen tools voor sociaal werkers

Copilot (Microsoft)

Ideaal voor: organisaties die met Microsoft 365 werken

Sterktes:

- Werkt binnen een beveiligde omgeving
- Uitstekend voor samenvattingen, herschrijven, structureren
- Integreert met Word, Outlook, Teams, Excel

Waarom relevant voor sociaal werk: privacy vriendelijker dan veel andere tools-vriendelijker dan veel andere tools

ChatGPT (OpenAI)

Ideaal voor: brainstormen, herschrijven, scenario's verkennen

Sterktes:

- Zeer taalsterk
- Goed in ideeën genereren
- Handig voor brieven, uitleg, stappenplannen

Let op: geen cliëntgegevens invoeren

Perplexity.ai

Ideaal voor: informatie opzoeken met bronvermelding

Sterktes:

- Geeft bronnen bij elk antwoord
- Zeer betrouwbaar voor feitelijke info
- Handig voor regelgeving, sociale rechten, procedures

Perfect voor sociaal werkers: snel betrouwbare info checken

DeepL Write

Ideaal voor: brieven, mails, verslagen

Sterktes:

- Herschrijft teksten in eenvoudige, heldere taal
- Zeer geschikt voor cliëntencommunicatie

Tip: combineer met Wablieftstijl prompts-stijl prompts

Canva

Ideaal voor: folders, stappenplannen, posters, presentaties

Sterktes:

- AI-tekstassistent
- AI-beeldsuggesties-beeldsuggesties
- Zeer gebruiksvriendelijk

Perfect voor workshops, cliënteninfo, teamcommunicatie

7. Do's & Don'ts

Do's

- ✓ Gebruik AI om tijd te winnen
- ✓ Vraag om nuance en duidelijkheid
- ✓ Combineer AI met je professionele oordeel
- ✓ Gebruik AI voor voorbereiding, niet voor beslissingen

Don'ts

- ❖ Geen cliëntgegevens invoeren
- ❖ AI niet blind vertrouwen
- ❖ Geen juridische of diagnostische uitspraken laten genereren
- ❖ AI niet gebruiken als vervanging van menselijk contact

8. Contact & ondersteuning

Ons team bestaat uit een mix van juniors met enkele maanden ervaring tot seniors met twintig jaar ervaring die bekend staan als referentie in hun materie. Zij kunnen u tijdelijk inhoudelijke en operationele ondersteuning bieden en u bijstaan bij doorlichtingen of veranderingstrajecten. Onze seniors kunnen tijdelijk leidinggevende posities opnemen, als diensthoofd of afdelingshoofd.

Servantes - Hogeweg 20, 9320 Erembodegem (Aalst)

E-mail: info@servantes.be

Telefoonnummer: +32 468 16 74 68

Btw-nummer: 0745.916.340

Website: www.servantes.be