**Voorbereidend document voor het symposium “AI in de sociale zekerheid: stand van zaken, beloften en uitdagingen” op 6 maart 2024**

*Vertaald uit het Engels door IA (geen tabellen)*

**1. Inleiding**

Kunstmatige intelligentie (AI) transformeert geleidelijk ons leven. Deze snel evoluerende technologieën kunnen een breed scala aan economische en maatschappelijke voordelen bieden in alle industrieën en sociale activiteiten. Sociale zekerheid speelt een cruciale rol in het benutten van het enorme potentieel van AI. Sociale zekerheid draagt bij aan de algemene maatschappelijke stabiliteit door armoede te verminderen, de toegang tot gezondheidszorg te verbeteren en een gevoel van veiligheid en waardigheid te bieden aan individuen en gezinnen. Om een rechtvaardigere en compassievere samenleving te blijven bevorderen waarin iedereen de kans krijgt om te gedijen, ongeacht de onzekerheden van het leven, is het essentieel om de ontwikkeling van sociale zekerheid te ondersteunen door middel van geavanceerde innovaties. Deze ondersteuning wordt gegarandeerd door de initiatieven van EU-instellingen, publieke organisaties en belangrijke spelers in de sector.

In navolging van dit engagement heeft de Europese Commissie de AI-wet voorgesteld, een wetgeving voor een geharmoniseerde EU-aanpak van AI-regulering, gebaseerd op de waarden en fundamentele rechten van de EU en gericht op het geven van vertrouwen aan mensen en andere gebruikers om AI-oplossingen te omarmen, terwijl bedrijven worden aangemoedigd om deze te ontwikkelen. Sinds april 2021 is het wetsvoorstel uitgebreid besproken. In december 2023 werd een politiek akkoord bereikt over de AI-wet. Volgens Ursula von der Leyen, voorzitter van de Europese Commissie, brengt dit historische moment de Europese waarden naar een nieuw tijdperk van mensgerichte en door AI aangedreven innovaties.

Vanaf januari 2024 zal het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie het sterkste platform creëren om de bevordering van AI-innovaties af te stemmen op de toekomstige sociale agenda. Gebaseerd op de Europese pijler van sociale rechten, streeft het Belgische voorzitterschap ernaar de EU te voorzien van een ambitieuze sociale agenda om een inclusievere, gelijkere en toekomstbestendige Europese samenleving te bevorderen. Tegelijkertijd zal het de digitale transitie ondersteunen. Het zal een mensgerichte benadering van digitale transformatie bevorderen, vooral relevant in het AI-domein. In het streven naar dit doel zal het Belgische voorzitterschap zich inspannen om al het resterende werk aan de AI-wet af te ronden.

De werkrichtlijnen beschreven tijdens het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie zijn sterk gecorreleerd met de agenda van de belangrijkste spelers in de sociale zekerheid. De Europese Unie van Geneeskunde in Verzekering en Sociale Zekerheid (EUMASS) is een Europese federatie van nationale verenigingen of organisaties van artsen die betrokken zijn bij verzekeringsgeneeskunde en sociale zekerheid in hun land. Het biedt een platform voor de uitwisseling van ervaringen en kennis op het gebied van verzekeringsgeneeskunde, voornamelijk in de publieke sociale zekerheid. EUMASS, met zijn diepgewortelde geschiedenis van het bevorderen van samenwerking en vooruitgang op dit gebied, heeft voortdurend gewerkt aan het verbeteren van het landschap van sociale zekerheid in de Europese context. Terwijl we vooruitgaan, is het van cruciaal belang dat we de fakkel van innovatie en inclusiviteit blijven dragen die de hoeksteen van onze missie is geweest.

Toegewijd aan het faciliteren van verantwoorde innovaties, doet EUMASS aanzienlijke inspanningen om het volledige potentieel van AI in verzekeringsgeneeskunde op een betrouwbare en vertrouwde manier te realiseren. Om de kansen en potentiële risico's van AI te verkennen, heeft EUMASS een enquête uitgevoerd om de percepties, zorgen en ervaringen van verzekeringsartsen en andere betrokken professionals met betrekking tot AI-toepassingen te evalueren. Dit rapport presenteert de resultaten van de enquête en, op basis daarvan, aanbevelingen voor de effectieve en betrouwbare implementatie van AI in verzekeringsgeneeskunde en beoordeling van werkcapaciteit.

**2. Overzicht van de enquête**

**2.1. Doelstellingen**

De enquête had verschillende doelstellingen:

* Het huidige standpunt van AI in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit identificeren;
* De bewustwording en percepties van belanghebbenden met betrekking tot de rol van AI in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit evalueren;
* De beloften en positieve bijdragen van AI in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit erkennen;
* De meest urgente zorgen met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van AI in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit bepalen;
* Aanbevelingen formuleren voor de betrouwbare en vertrouwde integratie van AI in sociale zekerheid.

**2.2. Reikwijdte**

De enquête was ontworpen om zowel de ervaringen als de percepties van de EUMASS-gemeenschap met betrekking tot AI en de implementatie ervan te verzamelen. Om rekening te houden met de verschillen in perceptie van technologie tussen degenen die AI al hebben toegepast in hun professionele activiteiten en degenen die dat nog nooit hebben gedaan, begon de enquête (voorafgegaan door het inleidende deel, zie Bijlage I) met de volgende vraag: Gebruikt u een AI-toepassing op het werk in het kader van uw rol en specialiteit? AI wordt gedefinieerd als een technologie die menselijke intelligentie kan nabootsen, leren (prestaties aanpassen op basis van nieuwe gegevens) en beslissingen nemen om een bepaalde taak uit te voeren.

**2.3. Methodologie**

Het ontwerp van de enquête gebruikte een gemengde methodologische benadering, waarbij kwantitatieve en kwalitatieve onderzoekstechnieken werden gecombineerd. De gegevens werden verzameld via verschillende soorten vragen: gesloten vragen (ja/nee, meerkeuze, Likert-schaal) en open vragen. Likert-schaalvragen (1-10) werden gebruikt om de houding van de respondenten ten opzichte van AI te evalueren, variërend van negatief (0-4), neutraal (5) tot positief (6-10). Om de kwantificering te vergemakkelijken en de tijd die nodig is om de enquête in te vullen te verminderen, werden de meeste gesloten vragen eenvoudig geformuleerd. Om respondenten in staat te stellen hun antwoorden op specifieke vragen uit te breiden, bevatten de meeste gesloten vragen ruimte voor opmerkingen. De vragen over reflecties en eindaanbevelingen waren open.

Omdat AI een vrij complexe en nieuwe technologie is, bood de auteur van de enquête een webinar aan om eventuele vragen die de deelnemers zouden kunnen hebben bij het invullen van de enquête te verduidelijken. Het webinar was gepland voor 30 oktober 2023, met 2 uur gereserveerd. Omdat de deelnemers (2) geen onzekerheden hadden over de inhoud van de enquête, richtte het webinar zich voornamelijk op organisatorische vragen en duurde ongeveer 20 minuten.

**2.4. Ontvangen reacties**

De enquête ontving een robuuste reactie van de EUMASS-gemeenschap, met in totaal 45 ingediende antwoorden. De antwoorden werden verzameld gedurende een maand (van 11 oktober 2023 tot 12 november 2023), waardoor voldoende tijd werd gegarandeerd voor de deelnemers om vertrouwd te raken met de vragen en na te denken over hun antwoorden. Onder de deelnemers aan de enquête bestaat de meerderheid uit niet-gebruikers (75,56%), terwijl er 11 gebruikers zijn (24,44%). De respondenten vertegenwoordigen een brede geografie van de EUMASS-gemeenschap, met België (16), Nederland (5), Frankrijk (5) en Zwitserland (4) als de meerderheid van de deelnemers. De meeste respondenten zijn ervaren: 20 (44%) hebben 16-30 jaar ervaring en 16 (36%) hebben meer dan 30 jaar ervaring. De rollen van de vertegenwoordigde groepen omvatten onder andere medische adviseurs (15), verzekeringsartsen (6) en onderzoekers (4).

**3. Belangrijkste bevindingen**

**3.1. Respondenten hebben een voornamelijk positieve perceptie van AI**

De enquête omvatte de Likert-schaal (1-10) om de houding van de respondenten ten opzichte van AI te evalueren. De gebruikersgroep werd gevraagd hun ervaring met de toepassing van AI in hun werk te beoordelen (negatief (1-4), neutraal (5) en positief (6-10)). De meerderheid van de respondenten is ofwel positief (45,45% in totaal) of neutraal (45,45%) over hun ervaring met het gebruik van AI. De groep niet-gebruikers werd gevraagd hun intentie om AI te gaan gebruiken te evalueren (geen intentie (1-4), neutraal (5) en sterke intentie). In dit geval overheerst de positieve houding sterk: 61,67% van de respondenten heeft de intentie om AI te gebruiken in hun professionele praktijk. Een neutrale houding werd getoond door 23,53% van de deelnemers.

De respondenten onder de niet-gebruikers hebben verschillende voordelen genoemd die zij zien in de toepassing van AI, waarbij tijdsbesparing en het oplossen van het tekort aan medische adviseurs de overhand hebben in de antwoorden. De deelnemers hebben ook als positieve effecten van AI gespecificeerd: het verbeteren van kennis, het verhogen van de nauwkeurigheid van besluitvorming, het helpen bij geautomatiseerde en administratieve taken, het optimaliseren van processen en het verhogen van de objectiviteit van de beoordeling. Een van de respondenten verklaarde: "We moeten dringend de enorme mogelijkheden van AI omarmen als hulp in onze dagelijkse praktijk." Een ander voegde toe: "Ik verwacht dat AI ons werkgebied de komende jaren zal veranderen."

De huidige gebruikers van AI-toepassingen hebben positieve gebruiksscenario's verstrekt. Bijvoorbeeld, een van de respondenten uit België (verzekeringsarts) heeft gespecificeerd dat zij een algoritme toepassen dat bepaalt hoe en wanneer aanvragers moeten worden gecontacteerd na hun ziektemelding. De tevredenheid over het gebruik werd beoordeeld met 8 op 10 en de respondent merkte op dat "dit lijkt een eerste praktische verandering te zijn die de capaciteit van zeldzame artsen onnodig ingezet op kortdurend ziekteverzuim vermindert."

**3.2. Aanhoudende zorgen over AI, de aard, capaciteiten en risico's**

Ondanks de overwegend positieve houding ten opzichte van het gebruik van AI in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit, hebben de deelnemers hun zorgen geuit over de technologie. De overwegingen betreffen verschillende aspecten, waaronder de aard en capaciteiten van de technologie, de impact op het beroep en de dienstverlening, de betrouwbaarheid en veilige implementatie, ethische en juridische kwesties, en de beschikbaarheid van technische en organisatorische middelen.

Wat betreft de aard en capaciteiten van de technologie, hebben sommige respondenten deze beschreven als een "oppervlakkige intelligentie", "geen AI", en een niet-gebruiker heeft voorgesteld om het gebruik van AI-toepassingen te verbieden omdat ze nutteloos, ingewikkeld zijn en kunnen leiden tot verlies van vaardigheden.

Verschillende respondenten onder de niet-gebruikers hebben hun zorgen geuit over de impact van AI op het verlies van persoonlijke vaardigheden, het ontbreken van een individuele oplossing voor elk geval, de vervanging van eenvoudig werk door AI, wat betekent dat sommige collega's hun baan verliezen, en de ontmenselijking van sociale zekerheid.

De betrouwbaarheid en veilige implementatie van AI worden door de deelnemers beschouwd als cruciale factoren voor de acceptatie van de technologie door professionals in de sociale zekerheid. De meerderheid van de niet-gebruikers (73,53%) heeft aangegeven dat zij uitdagingen zien bij de acceptatie en implementatie van AI in hun werkgebied, met name de betrouwbaarheid van AI, de kwaliteit en nauwkeurigheid van algoritmische aanbevelingen. De deelnemers onder de gebruikers hebben hun ervaringen gedeeld, waarbij zij aangaven dat de belangrijkste uitdaging het gebrek aan 100% betrouwbaarheid en acceptatie door gebruikers was (de interpretatie van algoritmische aanbevelingen vereiste extra werk voor medische adviseurs).

De respondenten hebben de beschikbaarheid van technische en organisatorische middelen benadrukt als een belangrijke factor voor de acceptatie van AI in hun werkgebied. Onder de technische uitdagingen vallen de behoefte aan een technisch team voor codering en probleemoplossing, onvoldoende informatisering, beschikbaarheid van gegevens, veiligheid en integriteit. De organisatorische uitdagingen omvatten de behoefte aan verandering in de organisatiestructuur en routines, de toename van het aantal personeel met IT-vaardigheden, de schaarste aan financiële en menselijke middelen voor technologische implementatie, de aanpassing van de IT-tools die in de instellingen worden gebruikt, en de onbepaalde tijdsinvesteringen om professionals op te leiden in het gebruik van AI.

Onder de ethische en juridische uitdagingen hebben de respondenten kwesties van privacy en gegevensbescherming benadrukt, waaronder datalekken door cyberaanvallen of verlies van privacy, het risico van discriminatie, en de toewijzing van verantwoordelijkheid in geval van betrokkenheid van foutieve algoritmische resultaten.

**3.3. Respondenten vinden dat AI-toepassingen in de sociale zekerheid zowel intern als extern moeten worden gecontroleerd voordat ze op individuen worden toegepast**

Potentiële gebruikers van AI werden gevraagd of zij denken dat AI-toepassingen in de sociale zekerheid zowel intern als extern moeten worden gecontroleerd voordat ze op individuen worden toegepast. De meerderheid van de respondenten (85,29%) antwoordde positief op de vraag. Ze legden uit dat een dergelijke controle essentieel is en vertrouwen in het systeem zal wekken. Een deelnemer benadrukte: "De impact van het gebruik van AI in onze beslissingen is zeer diepgaand, dus controle vóór gebruik is onmisbaar." Een ander voegde toe: "AI is een hulpmiddel, alle hulpmiddelen moeten een kwaliteitscontrole ondergaan voordat ze worden geïmplementeerd." Ten slotte stelde een van de respondenten voor dat AI-toepassingen in de sociale zekerheid dezelfde strikte regelgeving moeten volgen als voor de goedkeuring van medicijnen en de autorisatie van medische hulpmiddelen.

**3.4. Respondenten geven de voorkeur aan voldoende informatie over de AI-toepassingen die ze gebruiken**

De enquêtes voor beide groepen deelnemers bevatten gedetailleerde secties met vragen om het niveau van transparantie te evalueren dat werd ervaren (door de gebruikers) of verwacht (door de niet-gebruikers) bij het gebruik van AI-toepassingen. De ingediende antwoorden tonen duidelijk aan dat transparantie zeer gewaardeerd wordt door de huidige en potentiële gebruikers van AI-toepassingen.

Allereerst werden de respondenten gevraagd naar hun mening over extra opleiding en training om een AI-toepassing te gebruiken. De meerderheid van de potentiële gebruikers (88,24%) antwoordde positief op de vraag. Zoals een van de respondenten benadrukte: "Het is verplicht, vooral om ervoor te zorgen dat men zich versterkt voelt door AI en niet gedomineerd."

Vervolgens werden de respondenten gevraagd naar specifieke informatie, gegroepeerd in verschillende categorieën: algemene informatie over een AI-toepassing; gebruiksinstructies; voordelen en risico's van een AI-toepassing. Onder de gebruikersgroep concentreerde de meerderheid zich op hun ervaringen met gegeneraliseerde AI-modellen (zoals Chat-GPT). Deze modellen zijn niet expliciet aangepast aan gespecialiseerde domeinen zoals sociale zekerheid, missen externe validatie op het gebied van veiligheid en kwaliteit, en vertonen geen hoog niveau van transparantie naar de gebruikers. Om nauwkeurigere statistieken te garanderen die specifiek relevant zijn voor de sociale zekerheidssector, werden de antwoorden van de gebruikers verdeeld in twee groepen: 1) alle gebruikers; en 2) gebruikers van AI-toepassingen die zijn ontworpen voor specifieke sociale zekerheidsdoeleinden. De details van de antwoorden met betrekking tot de transparantie van de deelnemers van de tweede groep worden uitgewerkt in Bijlage 4.

Tabel 1 toont duidelijk aan dat de overgrote meerderheid van de potentiële gebruikers de voorkeur geeft aan volledige informatie over een AI-toepassing. Dit omvat details over de capaciteiten, prestaties, doelgroepen en contra-indicaties, de relevante voordelen en risico's, evenals voldoende instructies. "Mensen moeten weten en zich bewust zijn van de capaciteiten, maar ook van de beperkingen van AI, zodat ze het correct (en ethisch correct) kunnen gebruiken in hun werk."

De verwachtingen met betrekking tot transparantie van potentiële gebruikers komen overeen met de positieve ervaringen die zijn gerapporteerd door de huidige gebruikers van AI-toepassingen die zijn ontworpen voor specifieke doeleinden. In de meeste gevallen is deze gebruikersgroep adequaat geïnformeerd over de informatieaspecten met betrekking tot de AI-toepassing die ze hebben gebruikt.

**3.5. Respondenten tonen hun vraag en bereidheid om ondersteund te worden door en samen te werken met AI-ontwikkelaars**

De respondenten werden gevraagd naar het mechanisme om contact op te nemen met AI-leveranciers/ondersteuning te zoeken wanneer ze vragen of twijfels hebben over het gebruik van AI en de implicatie van AI-resultaten. Gebruikers werden gevraagd of ze een dergelijk mechanisme hadden, en slechts 2 (18,18%) antwoordden positief. Een gebruiker merkte op: "De AI-toepassing is ontwikkeld binnen onze organisatie, zodat discussie en, indien nodig, aanpassingen altijd mogelijk zijn." Het is belangrijk op te merken dat deze gebruiker een zeer positieve ervaring met AI heeft uitgedrukt, wat het belang van ondersteuning bij een soepele technologische implementatie bevestigt.

Evenzo heeft de meerderheid van de niet-gebruikers (76,47%) de vraag bevestigd om een mechanisme te hebben om contact op te nemen met AI-leveranciers. Wat betreft de voorkeursfrequentie, hebben de deelnemers verschillende standpunten gedeeld: op aanvraag; constant lopend; of tijdens werkuren; meer frequente ondersteuning tijdens de beginfasen van de technologische implementatie ("het is vergelijkbaar met wanneer je begint te werken met een nieuw apparaat, bijvoorbeeld een echograaf").

De deelnemers werden gevraagd naar de betrokkenheid van vertegenwoordigers van gezondheids- en sociale zekerheidsprofessionals bij de evaluatie en pre-marktverificatie van AI-toepassingen. Beide groepen (gebruikers met 63,64% en niet-gebruikers met 91,18%) waren het er sterk over eens dat deze betrokkenheid belangrijk is. Een gebruiker merkte op: "Bij de ontwikkeling van de AI-toepassing bleek het zeer nuttig om professionals te betrekken; om de gebruikscontext te definiëren en het gebruik te testen en te valideren."

Potentiële gebruikers hebben aangegeven dat het cruciaal is om gezondheidsprofessionals te betrekken, omdat zij de aanbevelingen van AI-toepassingen evalueren en de verantwoordelijkheid nemen voor de uiteindelijke beslissing. Een van de respondenten verklaarde: "Ik kan geen protocol accepteren zonder het zelf te testen." Bovendien hebben ze zorgen geuit over een potentiële superieure positie van ontwikkelaars ten opzichte van gebruikers en een belangenconflict.

De respondenten hebben ook hun bereidheid getoond om deel te nemen aan de evaluatie en pre-marktverificatie van AI-toepassingen: 71,43% van de gebruikers en 80,65% van de niet-gebruikers hebben positief op deze vraag geantwoord. Verschillende deelnemers hebben vermeld dat ze bereid zijn deel te nemen aan de evaluatie als ze over de relevante middelen beschikken (tijdscapaciteit of relevante kennis). Een van de deelnemers heeft gespecificeerd dat de betrokkenheid van alle relevante belanghebbenden noodzakelijk is: advocaten, IT-specialisten, AI-experts en technologieontwikkelaars.

Naast de betrokkenheid van gebruikers bij de pre-marktverificatie van AI-toepassingen, werden de deelnemers gevraagd naar andere vormen van samenwerking tussen leveranciers en gebruikers van AI. In dit opzicht hebben veel respondenten de mogelijkheid gespecificeerd om feedback te geven aan leveranciers om de tools te verbeteren. Vergaderingen tussen AI-leveranciers en gebruikers werden ook genoemd als een vorm van samenwerking. Een van de respondenten benadrukte ook de noodzaak van constante menselijke (en niet AI) ondersteuning op de achtergrond.

**4. Aanbevelingen**

**4.1. Bewustwording**

Het succes van technologische innovaties hangt grotendeels af van de perceptie van de technologie door de belangrijkste actoren. Het bewustmaken van professionals in de sociale zekerheid, hun klanten, beleidsmakers, regelgevers en de samenleving is absoluut noodzakelijk om het vertrouwen in AI zelf en in de menselijke benaderingen voor de ontwikkeling, validatie en governance ervan te bevorderen. Vertrouwen is de voorwaarde voor de acceptatie van technologie door de samenleving, wat vervolgens innovaties kan stimuleren en kan leiden tot de ontwikkeling van AI-tools die beter voldoen aan de behoeften van de begunstigden van de sociale zekerheid.

De bewustwordingsaanpak moet veelzijdig zijn en maatregelen combineren die programma's voor opleiding en bewustwording, mechanismen voor publieke participatie en feedback, informatieverspreiding, en het uitvoeren en demonstreren van casestudies omvatten. EUMASS past systematisch de gespecificeerde maatregelen toe, en de resultaten van de enquête tonen het belang aan van het faciliteren van inspanningen in deze richting.

**Programma's voor opleiding en bewustwording:** Ze moeten dienen om AI te demystificeren. Zoals blijkt uit conclusie 1 van de enquête, blijven misvattingen over de aard, mogelijkheden en risico's van AI aanwezig. Aangezien het AI-veld blijft evolueren met een enorme snelheid, kunnen bestaande zorgen verergeren als ze niet snel worden aangepakt. Het is cruciaal om ervoor te zorgen dat de belangrijkste actoren, voornamelijk de professionals in de sociale zekerheid en hun klanten, duidelijk begrijpen wat de technologie is en hoe deze veilig en betrouwbaar kan worden geïmplementeerd. Deze kennis zou hen in staat moeten stellen zich aan te passen en te profiteren van nieuwe ontwikkelingen in plaats van zich geïntimideerd of buitengesloten te voelen. Interdisciplinaire opleidings- en onderwijsprogramma's moeten worden ontwikkeld en op een toegankelijke en begrijpelijke manier worden gegeven.

**Mechanismen voor publieke participatie en feedback:** Ze zijn nodig om ervoor te zorgen dat de bewustwordingsmaatregelen zijn afgestemd op de specifieke behoeften van het beoogde publiek. Enquêtes, waaronder de huidige studie, bewijzen het nut van het creëren van feedbackmechanismen waar de betrokken belanghebbenden hun ervaringen, zorgen en suggesties met betrekking tot AI in de sociale zekerheid kunnen delen. Thematische evenementen en conferenties bieden ook een effectief platform voor het uitwisselen van kennis, expertise en verwachtingen. Het 24e EUMASS-congres in Straatsburg "Geneeskunde 2.0 in een veranderende wereld" en de beoordeling van werkcapaciteit zijn voorbeelden van dergelijke evenementen die participatie en samenwerking bevorderen. Andere enquêtes, evenementen en conferenties, evenals interactieve methoden zoals workshops, focusgroepen en openbare consultaties kunnen worden gebruikt om specifieke onderwerpen aan te pakken op basis van de huidige behoeften van de betrokken belanghebbenden.

**Informatieverspreiding:** Deze moet gericht zijn op het breedst mogelijke publiek en vormt de sleutelcomponent voor bewustwording van AI in de sociale zekerheidssector. Goed geïnformeerde professionals hebben de neiging betere beslissingen te nemen, terwijl hun geïnformeerde klanten eerder geneigd zijn om de algoritmische suggesties in bepaalde situaties te volgen. Om het publiek te betrekken en informatie over AI in de sociale zekerheid te verspreiden, moeten verschillende mediakanalen met een breed bereik worden gebruikt, waaronder sociale media, workshops, webinars, podcasts en interactieve platforms.

**Demonstratie van casestudies:** Dit moet een integraal onderdeel zijn van de strategie om bewustwording van AI in de sociale zekerheid te bevorderen. Zoals blijkt uit de resultaten van de enquête, zijn er al succesvolle gebruiksscenario's van AI-toepassingen binnen de EUMASS-gemeenschap verschenen. Deze gebruiksscenario's moeten actief worden gepromoot om andere belanghebbenden aan te moedigen vergelijkbare praktijken te adopteren die hun effectiviteit al hebben bewezen. Het benadrukken van deze positieve resultaten en de verbeteringen die door AI zijn aangebracht, kan aanzienlijk bijdragen aan het versterken van het vertrouwen en begrip van het publiek. De betrokken belanghebbenden bij de succesvolle gebruiksscenario's moeten niet alleen de voordelen van AI benadrukken, maar ook hun strategieën delen voor de ontwikkeling en implementatie van de technologie. Het benadrukken van de belangrijkste factoren die hebben bijgedragen aan hun positieve resultaten, zal waardevolle informatie bieden voor degenen die dergelijke successen willen reproduceren. Bijvoorbeeld, de deelnemer aan de enquête met een zeer positieve ervaring met het gebruik van de AI-toepassing meldde dat de technologie werd ontwikkeld door wiskundigen binnen de organisatie in samenwerking met verzekeringsartsen, de ondersteuning voor gebruikers en de nodige aanpassingen zijn op aanvraag beschikbaar, en de artsen zijn goed geïnformeerd over de AI-toepassing, de capaciteiten en de risico's. Vanaf de ontwikkelingsfase en gedurende de hele levenscyclus worden alle zorgen en verzoeken van gebruikers zorgvuldig in overweging genomen, wat het hoge niveau van tevredenheid met de technologie zou kunnen verklaren. Neutrale en negatieve gebruiksscenario's moeten ook grondig worden geanalyseerd om de factoren te identificeren die een succesvolle implementatie van de technologie kunnen belemmeren. Bijvoorbeeld, een van de gebruikers verklaarde de neutrale ervaring door het gebrek aan totale betrouwbaarheid van AI en de behoefte aan extra werk voor medische adviseurs om de algoritmische aanbevelingen te interpreteren. De geïdentificeerde zorgen moeten verder worden verspreid om ontwikkelaars te begeleiden bij het verbeteren van hun algoritmen en deze aan te passen aan de verwachtingen van gebruikers vanaf het begin van de technologiecreatie.

De gebruiksscenario's kunnen worden verspreid via verschillende eerder beschreven middelen: opleidings- en bewustwordingsprogramma's, mechanismen voor publieke participatie en feedback, en informatieverspreidingskanalen.

**4.2. Strikte controle van veiligheid en kwaliteit is sterk vereist**

**4.2.1. Rechtvaardiging van de controle van veiligheid en kwaliteit**

Om door de samenleving te worden geaccepteerd, moeten AI-systemen veilig en betrouwbaar zijn. Om deze parameters te waarborgen, moeten AI-toepassingen en hun ontwikkelaars strikt worden gecontroleerd, vooral wanneer het leven, de waardigheid en de fundamentele rechten van individuen worden beïnvloed. In de sociale zekerheid en de beoordeling van werkcapaciteit zijn de kosten van betrokkenheid van foutieve of bevooroordeelde algoritmische aanbevelingen extreem hoog. Dit kan materiële of fysieke schade veroorzaken aan de individuen die door de aanbevelingen worden getroffen, hun discriminatie en stigmatisering. Daarentegen, wanneer de relevante belanghebbenden zich ervan bewust zijn dat AI-systemen rigoureuze tests en validatie hebben ondergaan, kan hun acceptatie van de technologie exponentieel toenemen. Conclusie 3 van de enquête bevestigde dat professionals in de sociale zekerheid sterk vragen om AI-toepassingen zowel intern als extern te controleren voordat ze op individuen worden toegepast.

De beoordeling van werkcapaciteit omvat een breed scala aan procedures die verschillende domeinen bestrijken en verschillende soorten expertise vereisen. Dit kan medische beoordelingen van werkcapaciteit of het recht op een bepaalde gezondheidsbehandeling omvatten, beoordelingen om te bepalen of iemand recht heeft op sociale uitkeringen, of beoordelingen op basis van behoeften om te bepalen of ze in aanmerking komen voor praktische hulp thuis, op het werk of in het onderwijs. Gezien de verschillen zouden de validatieprocedures die worden toegepast op de specifieke AI-oplossing sterk afhangen van het doel en de functionaliteit ervan.

**4.2.2. Controle van veiligheid en kwaliteit van AI-toepassingen in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit: toepasselijke procedures**

Het huidige regelgevingskader voorziet niet in een validatieprocedure die specifiek is ontworpen voor AI-toepassingen in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit. Afhankelijk van het doel en de functionaliteit van een AI-toepassing, kan deze worden gereguleerd door de bestaande regels voor de controle van medische hulpmiddelen of door het toekomstige kader dat wordt voorgesteld door de verordening van de Europese Commissie over AI. Beide scenario's worden hieronder beschreven.

In scenario 1, wanneer een AI-toepassing wordt gebruikt voor een medische beoordeling van een individu, kan deze worden gekwalificeerd als een medisch hulpmiddel. In de EU worden medische hulpmiddelen gereguleerd door de verordening betreffende medische hulpmiddelen (MDR). Naleving van de MDR is verplicht voor iedereen die een medisch hulpmiddel ontwikkelt en op de markt brengt. Alle acties die moeten worden ondernomen door leveranciers van AI-medische hulpmiddelen zijn te vinden in het bovengenoemde regelgevingskader. De MDR stelt een rigoureus systeem van kwaliteitscontrole, conformiteitsbeoordelingsprocedure en post-markttoezicht vast. Het bestaan van een dergelijk systeem impliceert de verplichting van AI-leveranciers om de veiligheid en prestaties van medische hulpmiddelen gedurende hun hele levenscyclus aan te tonen en te handhaven. Prestaties betekenen het vermogen van een hulpmiddel om het beoogde doel te bereiken zoals verklaard door de fabrikant. De eis van veiligheid kan worden geïnterpreteerd als de vrijheid van onaanvaardbare risico's en is gekoppeld aan het nemen van maatregelen om risico's te minimaliseren en de positieve baten-risicoverhouding te handhaven. Veiligheid en prestaties zijn met elkaar verbonden en worden over het algemeen samen beschouwd als de noodzakelijke voorwaarden voor een medisch hulpmiddel om in gezondheidszorgomgevingen op individuen te worden gebruikt.

Volgens de MDR hebben AI-leveranciers tal van verplichtingen: het ontwikkelen van technische documentatie en een post-markttoezichtplan, het uitvoeren van klinische evaluaties van een hulpmiddel, het opzetten, documenteren en implementeren van een kwaliteitsmanagementsysteem. De beoordeling van het hulpmiddel en de ingediende documenten wordt uitgevoerd door aangemelde instanties - onafhankelijke derde entiteiten van de fabrikanten die zijn aangewezen om te verifiëren of een hulpmiddel voldoet aan de eisen die door de MDR worden opgelegd. Na de autorisatie van een hulpmiddel moeten leveranciers voortdurend het gebruik ervan in reële omstandigheden monitoren en snel reageren op elk incident, bijwerking of verandering in de verwachte prestaties. Over het algemeen biedt het bestaande juridische kader vrij uitgebreide procedures voor de controle van medische hulpmiddelen, zelfs de meest innovatieve en complexe AI-medische hulpmiddelen. Bovendien zal het bestaande kader worden aangevuld met de eisen van de AI-wet zodra het wetsvoorstel is aangenomen en in werking is getreden.

In scenario 2, wanneer een AI-toepassing bijvoorbeeld helpt bij het berekenen van de sociale zekerheidsuitkering die aan een individu moet worden toegekend, kan deze worden gedekt door het toekomstige kader dat wordt voorgesteld door de verordening van de Europese Commissie over AI. Net als de wet die van toepassing is op medische hulpmiddelen, is het doel van dit kader om ervoor te zorgen dat AI-systemen die op de EU-markt worden gebracht en gebruikt, voldoen aan de fundamentele rechten en waarden van de EU. Het wetsvoorstel stelt dat AI-systemen die worden gebruikt om de geschiktheid van individuen voor uitkeringen en openbare ondersteuningsdiensten te beoordelen, worden beschouwd als AI-toepassingen met een hoog risico. Voor dit type systeem moeten leveranciers ook een conformiteitsbeoordeling uitvoeren om de naleving van de eisen van de AI-wet te verifiëren: hoge kwaliteit van gegevens; ontwikkeling van technische documentatie; bijhouden van registers; transparantie en verstrekking van informatie aan gebruikers; menselijke supervisie; robuustheid, nauwkeurigheid en cyberbeveiliging. Het is belangrijk op te merken dat de meeste van deze eisen moeten worden geïntegreerd in het ontwerp van het AI-systeem met een hoog risico vanaf de beginfasen van het ontwikkelingsproces.

**4.2.3. Controle van veiligheid en kwaliteit van AI-toepassingen in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit: verduidelijking, unificatie en verbetering van toepasselijke procedures zijn noodzakelijk**

De beschreven juridische kaders bieden een vrij vergelijkbare reeks procedures en eisen, maar een meer uitgewerkte aanpak voor de regulering van AI-toepassingen in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit is gewenst. Verduidelijking, unificatie en verbetering van de toepasselijke procedures zijn noodzakelijk.

**Verduidelijking:** Het is noodzakelijk om te definiëren hoe AI-toepassingen met gecombineerde functionaliteiten moeten worden geclassificeerd. Bijvoorbeeld, als een AI-toepassing zowel medische aandoeningen beoordeelt als de sociale zekerheidsuitkering berekent, moeten duidelijke richtlijnen over de toepasselijke regels worden ontwikkeld.

**Unificatie:** Het is noodzakelijk om de lat te leggen voor het controleproces van alle AI-oplossingen die in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit worden toegepast. Bijvoorbeeld, AI-medische hulpmiddelen (scenario 1) vereisen over het algemeen een externe conformiteitsbeoordeling, terwijl AI-systemen voor het toekennen van sociale zekerheidsuitkeringen (scenario 2) mogelijk alleen een interne beoordeling nodig hebben. Dergelijke verschillen kunnen leiden tot misbruik van de beschrijving van AI-functionaliteiten om deze aan te passen aan de voorkeursprocedure, wat uiteindelijk kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen van professionals en hun klanten.

**Verbetering:** Verbetering van de bestaande procedures is essentieel om de AI-risico's aan te pakken die specifiek relevant zijn voor de beoordeling van werkcapaciteit. Bijvoorbeeld, in dit domein kunnen de risico's van discriminatie en stigmatisering bijzonder hoog zijn. Hoewel het wetsvoorstel over AI een solide kader biedt voor het beheersen van vooroordelen in AI-systemen met een hoog risico, kunnen aanvullende richtlijnen voor AI-ontwikkelaars over de specifieke manifestaties van onrechtvaardigheid en discriminatie in de sector noodzakelijk zijn. Bij de ontwikkeling van AI-oplossingen moeten leveranciers van AI overleggen met professionals in de sociale zekerheid over hoe ze kunnen voldoen aan de belangen van alle groepen individuen die door algoritmische aanbevelingen kunnen worden beïnvloed.

Over het algemeen biedt het wettelijke kader basisprocedures voor de controle van veiligheid en kwaliteit van AI-toepassingen in sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit. Er zijn echter specifieke richtlijnen nodig voor de implementatie in de sector. De richtlijnen moeten worden ontwikkeld in samenwerking met experts uit verschillende domeinen, waaronder specialisten in sociale zekerheid, ethici, juridische professionals, technologieontwikkelaars en betrokken individuen. Deze samenwerkingsaanpak zorgt ervoor dat de richtlijnen een uitgebreide perspectief omvatten, waarbij technische excellentie wordt geïntegreerd met ethische overwegingen en praktijkervaringen. Om toepasbaar te zijn, moeten de richtlijnen worden geverifieerd en goedgekeurd door de bevoegde autoriteiten, zoals een nieuw Europees AI-bureau binnen de Europese Commissie of nationale bevoegde autoriteiten voor markttoezicht. De richtlijnen zouden de noodzakelijke verduidelijking en unificatie van de toepasselijke procedures bieden en deze aanpassen aan de specifieke uitdagingen die in de sector worden gepresenteerd.

**4.3. Transparantie is de sleutel tot gebruikersacceptatie**

De ondoorzichtigheid van hoe AI beslissingen neemt, is een hoeksteen geworden van de succesvolle toepassing ervan. Voor dit type modellen hebben zelfs hun makers een beperkte capaciteit om te achterhalen hoe de algoritmische input is omgezet in een specifieke output en welke factoren daaraan hebben bijgedragen. Deze eigenschap van de technologie maakt het detecteren van fouten en latente vooroordelen in algoritmische aanbevelingen vrij moeilijk. Het gebrek aan transparantie is de fundamentele kwestie van veilige en betrouwbare betrokkenheid van AI, maar in gevoelige domeinen zoals gezondheidszorg, sociale zekerheid en beoordeling van werkcapaciteit is het van primair belang vanwege de directe impact op het leven en de gezondheid van mensen.

Transparantie is een van de fundamentele waarden die door de EU worden bevorderd voor de ontwikkeling, inzet en gebruik van AI-systemen. Sinds het begin van het politieke proces gericht op het reguleren van AI, hebben alle relevante documenten transparantie opgenomen in de ethische of juridische kaders die ze respectievelijk hebben voorgesteld. Het wetsvoorstel van de Europese Commissie over AI omvat ook transparantie: een AI-systeem wordt als voldoende transparant beschouwd als het zijn gebruikers in staat stelt de output van het AI-systeem te interpreteren en deze op een passende manier toe te passen. Het programma van het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie benadrukt dat een mensgerichte benadering van digitale transformatie bijzondere aandacht vereist voor algoritmische transparantie.

Evenzo benadrukt het bestaande juridische kader, de verordening betreffende medische hulpmiddelen, het belang van transparantie: De verordening betreffende medische hulpmiddelen, overweging 43: transparantie en adequate toegang tot informatie, gepresenteerd op een passende manier voor de beoogde gebruiker, zijn essentieel in het algemeen belang, om de volksgezondheid te beschermen, om patiënten en gezondheidswerkers te versterken en hen in staat te stellen geïnformeerde beslissingen te nemen, om een solide basis te bieden voor regelgevende beslissingen.

Het is belangrijk op te merken dat de wet de gebruikers van AI-toepassingen erkent als de belangrijkste ontvangers van transparantie - zij moeten worden voorzien van alle noodzakelijke informatie in een passende vorm, zodat ze geïnformeerde beslissingen kunnen nemen. Verzekeringsartsen, medische adviseurs en andere professionals die medische aandoeningen beoordelen, nemen de uiteindelijke beslissingen over de gezondheidstoestand en werkcapaciteit van individuen, wat de omvang van de beschikbare sociale zekerheidsuitkeringen voor hen kan beïnvloeden. Als de gespecificeerde professionals AI-tools toepassen in hun besluitvormingsproces, evalueren ze of een algoritmische aanbeveling betrouwbaar is en of deze moet worden betrokken bij het specifieke geval van hun klant. Om een dergelijke complexe beslissing te nemen, moeten de gebruikers van AI-toepassingen correct worden begeleid en geïnformeerd door de leveranciers van de technologie.

Conclusie 4 van de enquête bevestigt dat gebruikers (verzekeringsartsen, medische adviseurs, andere betrokken professionals) en werkgevers (organisaties waar de gebruikers werkzaam zijn) meer autonoom moeten worden in de relevante informatiekring met betrekking tot AI-toepassingen in de sociale zekerheidssector. De reikwijdte van de informatie die door AI-ontwikkelaars aan gebruikers moet worden verstrekt, kan worden gegroepeerd op basis van de subbeslissingen die de gebruikers van de technologie moeten nemen:

**Subbeslissing 1:** Beslissen of een van de AI-toepassingen die in de organisatie zijn ingezet, moet worden toegepast in een bepaald geval van een klant:

* **Klinische informatie:** Informatie over klinische voordelen, prestaties (nauwkeurigheid, stabiliteit en precisie) en veiligheid (risico's en maatregelen om deze te verminderen).
* **Algemene informatie:** Beoogd doel, indicaties, contra-indicaties, waarschuwingen, voorzorgsmaatregelen, maatregelen die moeten worden genomen in geval van veranderingen in de algoritmische prestaties die de veiligheid kunnen beïnvloeden.

**Subbeslissing 2:** Onderzoek van de instructies voor het gebruik van een AI-toepassing om te zien of een professional in de sociale zekerheidssector deze goed begrijpt en of hij/zij is uitgerust met alles wat nodig is om deze te volgen:

* **Gebruiksinstructies:** Instructies voor correct gebruik, informatie om de relevantie van de toepassing te beoordelen, vereiste specificaties voor correct gebruik van de AI-toepassing, vereisten voor speciale installaties, speciale training of specifieke kwalificaties van de gebruiker.
* **Eliminatie of vermindering van gebruiksfouten:** AI-leveranciers moeten de relevante maatregelen nemen en rekening houden met de technische kennis, ervaring, opleiding, training, gebruiksomgeving en medische en fysieke omstandigheden van de beoogde gebruiker.
* **Gebruiksvriendelijkheid engineering en testen:** Om gebruiksfouten te identificeren en te minimaliseren en de risico's die verband houden met het gebruik te verminderen, moeten AI-ontwikkelaars gebruiksinstructies testen met representatieve gebruikers om drie bronnen van gebruiksfouten te verminderen: perceptieproblemen, cognitieve problemen en manipulatieproblemen.
* **Richtlijnen voor gegevensbeheer voor gebruikers:** Om gegevensverschuivingen te voorkomen, moeten gebruikers worden geïnstrueerd over de invoergegevens die als relevant en geschikt worden beschouwd voor het betreffende AI-systeem.

**Subbeslissing 3:** Ontvangst van de door AI gegenereerde aanbeveling, beslissing om de aanbeveling al dan niet te volgen en evaluatie van de bijbehorende risico's:

* **Actieve uitleg van algoritmische resultaten:** Professionals in de sociale zekerheidssector die AI-toepassingen gebruiken, moeten in staat zijn om de juistheid van algoritmische suggesties te beoordelen en hun eigen risicobeoordelingen uit te voeren.

De informatie die aan gebruikers moet worden verstrekt, moet worden gecontextualiseerd op basis van het beoogde doel, het gebruiksdomein en de functionaliteit van de AI-toepassing en aangepast aan de technische kennis, ervaring, opleiding of training van de gebruikers. De instructies moeten worden geschreven in gemakkelijk begrijpelijke termen en, indien nodig, worden aangevuld met tekeningen en diagrammen - ze moeten voldoende en begrijpelijk zijn, zodat gebruikers geen aanvullende consultaties of materialen hoeven te zoeken om de instructies toe te passen. Als gebruikers aanzienlijke tijd moeten besteden aan het onderzoeken van de instructies en het begrijpen van algoritmische aanbevelingen, kunnen de tijdsbesparingen die door AI-toepassingen worden geboden, teniet worden gedaan.

**4.4. Betrouwbare implementatie van AI moet gebaseerd zijn op gezamenlijke inspanningen**

Samenwerking tussen verschillende actoren is essentieel om AI-oplossingen in de sociale zekerheid te betrekken die technisch robuust, ethisch solide, wettelijk conform en, vooral, voordelig zijn voor de individuen en gemeenschappen die ze willen ondersteunen. Het partnerschap moet continu zijn, zich uitstrekken over sectoren en regio's. De samenwerking moet worden gefaciliteerd in alle fasen van de AI-levenscyclus: van ontwikkeling tot validatie, tot betrouwbare implementatie en voortdurende monitoring van de technologie. Alle actoren moeten deelnemen: technologieontwikkelaars, private en publieke entiteiten in de sociale zekerheid, medische adviseurs, verzekeringsartsen en andere professionals in de sector, burgers, regelgevende instanties en politieke instellingen. Ten slotte moeten de inspanningen worden gecoördineerd en verenigd tussen de actoren van de verschillende lidstaten, waardoor de interne markt van de EU wordt versterkt en de bescherming van individuen op Unieniveau wordt geharmoniseerd.

**Ontwikkelings- en validatiefase:** Het is noodzakelijk om de vertegenwoordigers van gebruikers te betrekken bij de evaluatie van AI-oplossingen. Deze betrokkenheid zou de acceptatie van gebruikers en transparantie vergemakkelijken, evenals de aanpassing van AI-oplossingen aan de specifieke behoeften van gebruikers. Zoals bevestigd door conclusie 5, heeft de EUMASS-gemeenschap die deelnam aan de enquête een sterke vraag en bereidheid getoond om deel te nemen aan de evaluatie en verificatie van AI-toepassingen voordat ze op de markt worden gebracht. Om de acceptatie van gebruikers te vergemakkelijken, moeten AI-ontwikkelaars gebruiksvriendelijkheid engineering uitvoeren - het proces bedoeld om gebruiksfouten te identificeren en te minimaliseren en de risico's die verband houden met het gebruik te verminderen. Het voorkomen van gebruiksfouten is cruciaal in de context van AI, omdat de kwaliteit van de resultaten sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de invoergegevens. Bovendien moeten gebruikersinterfaces als middelen om mens-AI-gesprekken te voeren, worden getest tijdens de ontwikkelings- en validatiefasen. Om transparantie te vergemakkelijken, moeten AI-leveranciers ervoor zorgen dat de informatie, instructies en uitleg die bij AI horen, volledig en gemakkelijk begrijpelijk zijn voor potentiële gebruikers. De beschreven materialen moeten worden geëvalueerd door gebruikers: de vertegenwoordigers van professionals moeten deelnemen aan de evaluatie van de materialen die bij AI-toepassingen horen. Dit proces is bijzonder belangrijk in de context van AI, waar de complexiteit van de technologie veel meer aandacht kan vereisen voor de transparantiebehoeften van gebruikers. De betrokkenheid van gebruikers bij de ontwikkeling en validatie kan de kwaliteit van AI-toepassingen aanzienlijk verhogen. Verzekeringsartsen, medische adviseurs en andere betrokken professionals kunnen hun unieke expertise specifiek voor de sector delen met AI-ontwikkelaars, de zorgen en verwachtingen van hun klanten vertalen en de cruciale factoren voor de acceptatie van de ontwikkelde oplossing benadrukken (bijvoorbeeld betrouwbaarheidsstatistieken, tijd

**4.4. Betrouwbare implementatie van AI moet gebaseerd zijn op gezamenlijke inspanningen**

Samenwerking tussen verschillende actoren is essentieel om AI-oplossingen in de sociale zekerheid te betrekken die technisch robuust, ethisch solide, wettelijk conform en, vooral, voordelig zijn voor de individuen en gemeenschappen die ze willen ondersteunen. Het partnerschap moet continu zijn, zich uitstrekken over sectoren en regio's. De samenwerking moet worden gefaciliteerd in alle fasen van de AI-levenscyclus: van ontwikkeling tot validatie, tot betrouwbare implementatie en voortdurende monitoring van de technologie. Alle actoren moeten deelnemen: technologieontwikkelaars, private en publieke entiteiten in de sociale zekerheid, medische adviseurs, verzekeringsartsen en andere professionals in de sector, burgers, regelgevende instanties en politieke instellingen. Ten slotte moeten de inspanningen worden gecoördineerd en verenigd tussen de actoren van de verschillende lidstaten, waardoor de interne markt van de EU wordt versterkt en de bescherming van individuen op Unieniveau wordt geharmoniseerd.

**Ontwikkelings- en validatiefase:** Het is noodzakelijk om de vertegenwoordigers van gebruikers te betrekken bij de evaluatie van AI-oplossingen. Deze betrokkenheid zou de acceptatie van gebruikers en transparantie vergemakkelijken, evenals de aanpassing van AI-oplossingen aan de specifieke behoeften van gebruikers. Zoals bevestigd door conclusie 5, heeft de EUMASS-gemeenschap die deelnam aan de enquête een sterke vraag en bereidheid getoond om deel te nemen aan de evaluatie en verificatie van AI-toepassingen voordat ze op de markt worden gebracht. Om de acceptatie van gebruikers te vergemakkelijken, moeten AI-ontwikkelaars gebruiksvriendelijkheid engineering uitvoeren - het proces bedoeld om gebruiksfouten te identificeren en te minimaliseren en de risico's die verband houden met het gebruik te verminderen. Het voorkomen van gebruiksfouten is cruciaal in de context van AI, omdat de kwaliteit van de resultaten sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de invoergegevens. Bovendien moeten gebruikersinterfaces als middelen om mens-AI-gesprekken te voeren, worden getest tijdens de ontwikkelings- en validatiefasen. Om transparantie te vergemakkelijken, moeten AI-leveranciers ervoor zorgen dat de informatie, instructies en uitleg die bij AI horen, volledig en gemakkelijk begrijpelijk zijn voor potentiële gebruikers. De beschreven materialen moeten worden geëvalueerd door gebruikers: de vertegenwoordigers van professionals moeten deelnemen aan de evaluatie van de materialen die bij AI-toepassingen horen. Dit proces is bijzonder belangrijk in de context van AI, waar de complexiteit van de technologie veel meer aandacht kan vereisen voor de transparantiebehoeften van gebruikers. De betrokkenheid van gebruikers bij de ontwikkeling en validatie kan de kwaliteit van AI-toepassingen aanzienlijk verhogen. Verzekeringsartsen, medische adviseurs en andere betrokken professionals kunnen hun unieke expertise specifiek voor de sector delen met AI-ontwikkelaars, de zorgen en verwachtingen van hun klanten vertalen en de cruciale factoren voor de acceptatie van de ontwikkelde oplossing benadrukken (bijvoorbeeld betrouwbaarheidsstatistieken, tijdsbeperkingen).

**Implementatie- en monitoringsfase:** De samenwerking en communicatie tussen gebruikers, werkgevers en ontwikkelaars van AI-toepassingen moeten in twee richtingen worden gefaciliteerd: de ondersteuning van ontwikkelaars en de feedback van gebruikers. Deze tweerichtingscommunicatie is cruciaal om de toepassing te verfijnen, problemen op te lossen en de functionaliteit continu te verbeteren op basis van gebruik en reële ervaringen. Ontwikkelaars moeten ondersteuning bieden aan gebruikers en werkgevers, ervoor zorgen dat ze de functionaliteiten van de toepassing begrijpen en helpen bij het oplossen van problemen die zich tijdens de implementatie voordoen. Deze ondersteuning is vooral kritisch in de beginfasen van de technologische implementatie, omdat het de motivatie van gebruikers om een AI-oplossing te accepteren kan beïnvloeden. Zoals bevestigd door de enquête, vragen gebruikers om een mechanisme om contact op te nemen met AI-leveranciers indien nodig. AI-leveranciers moeten ook een gestructureerd systeem opzetten om feedback van gebruikers te verzamelen. Deze veranderingen kunnen de prestaties van het algoritme verbeteren door gebruik te maken van een groter aantal beschikbare trainingsgegevens. Echter, als ze niet correct worden beheerd, kan het zelflerende algoritme in reële omstandigheden gegevensverschuivingen veroorzaken en zo de betrouwbaarheid van een medisch hulpmiddel dat dergelijke algoritmen bevat, verminderen. Gebruikers en werkgevers, als de belangrijkste onderwerpen die het functioneren van AI in reële omstandigheden monitoren, moeten worden uitgerust met alle mechanismen om incidenten of anomalieën die zich voordoen tijdens het gebruik van AI in reële omstandigheden aan AI-leveranciers te melden. Deze feedbackloop is essentieel om ervoor te zorgen dat leveranciers in real-time op de hoogte zijn van problemen, zodat ze snel corrigerende maatregelen kunnen nemen en de prestaties en veiligheid van de ingezette AI-systemen kunnen verbeteren.

Naast de samenwerking tijdens de ontwikkeling en implementatie van AI, moeten algemene inspanningen om innovaties in de sector te ondersteunen en bewustwording te vergroten gezamenlijk worden genomen door alle actoren, inclusief regelgevers en beleidsmakers. Collectieve verantwoordelijkheid houdt in dat een omgeving wordt bevorderd die innovatie ondersteunt door middel van ondersteunend beleid, financieringsinitiatieven en regelgevingskaders. Een gezamenlijke verdediging voor onderzoeks- en ontwikkelingssubsidies of stimulansen kan innovatie in AI-technologieën stimuleren die specifiek zijn aangepast aan de behoeften van de sociale zekerheidssector. Het aanmoedigen van samenwerking tussen de academische wereld, de industrie en overheidsorganisaties kan de ontwikkeling van geavanceerde oplossingen versnellen die voldoen aan de unieke eisen van de sector. Door hun inspanningen te bundelen, kunnen de actoren een omgeving creëren die verantwoordelijk en effectief de integratie van AI in de sociale zekerheid en de beoordelingen van werkcapaciteit ondersteunt, waarbij wordt gezorgd voor afstemming op maatschappelijke behoeften en ethische overwegingen.