

AI-Beleid LaVAs support

Inleiding

Dit document beschrijft het beleid en de richtlijnen voor het gebruik van AI binnen Lavas support. Het doel is om AI op een verantwoorde, ethische en transparante manier in te zetten, in overeenstemming met de AI Act en andere relevante regelgeving.

Toepassingsgebied

Dit beleid is van toepassing op alle opdrachten en werkzaamheden die ik uitvoer namens Lavas support waarbij AI-technologie wordt gebruikt, inclusief maar niet beperkt tot tools zoals chatbots, beeldgeneratie AI en andere AI-gebaseerde software.

Doel van AI-gebruik

AI wordt/zou kunnen worden gebruikt binnen Lavas support voor de volgende doeleinden:

Tekstgeneratie

Bijvoorbeeld: marketingteksten, socialmediaberichten, e-mails, blogs.

Vertalingen en taalondersteuning

Bijvoorbeeld: AI-ondersteunde spellings- of grammaticaconrole.

Beeldgeneratie of bewerking

Bijvoorbeeld: online grafisch ontwerpplatforms, chatbots, AI-filters, AI-gegenereerde stockbeelden.

Spraak- of audiotranscriptie

Bijvoorbeeld: voice-typing.

Beeld- en videobewerking

Bijvoorbeeld: automatisch ondertitelen, ruis verwijderen, AI-montagetools.

Planning en organisatie

Bijvoorbeeld: AI-agendatools, AI-ondersteunde projectmanagementsoftware.

Persoonlijke assistentie

Bijvoorbeeld: chatbots als brainstormpartner

Marketing- en verkoopoptimalisatie

Bijvoorbeeld: AI-ondersteunde A/B-tests, conversieoptimalisatie, klantsegmentatie of aanbevelingssystemen.

Financieel beheer en boekhouding

Bijvoorbeeld: AI die automatisch facturen herkent, uitgaven categoriseert, btw berekent, voorspellingen maakt over cashflow of herinneringen stuurt voor onbetaalde facturen.

Cybersecurity en fraudedetectie

Bijvoorbeeld: AI in antivirussoftware, betaalplatforms, 2FA-systemen: AI die verdachte transacties detecteert, phishingpogingen herkent, of inlogpogingen analyseert.



Personalisatie van gebruikerservaring

Bijvoorbeeld: AI die inhoud of producten toont op basis van gedrag of voorkeuren van de gebruiker zoals gepersonaliseerde e-mails.

4. Richtlijnen voor het gebruik van AI

4.1 Transparantie

- AI-gegenereerde content wordt nooit gepresenteerd als 100% menselijk werk. Indien van toepassing worden vermeldingen toegevoegd zoals *"Deze tekst werd gedeeltelijk gegenereerd met AI en nagelezen door een menselijke redacteur"*, *"Dit beeld werd gegenereerd met gebruik van AI"* of *"Dit gesprek wordt gevoerd met een chatbot."*
- Klanten, partners en bezoekers worden geïnformeerd als zij interageren met AI of als er AI content wordt gebruikt.
- Wanneer AI gegenereerde content publiekelijk wordt gebruikt (bijv. op social media platforms of op de website), moet dit worden aangegeven waar relevant, zoals *"Deze foto is gegenereerd met AI en geredigeerd door mij."* Alles volgens de geldende richtlijnen en wetgeving.

4.2 Menselijke controle en kwaliteitsbewaking

- AI mag nooit de enige bron van waarheid zijn; alle AI-uitvoer moet door een mens worden gecontroleerd en aangepast waar nodig.
- AI ondersteunt maar vervangt geen menselijke beoordeling. Alle AI-output wordt voor publicatie of communicatie met klanten beoordeeld.
- AI mag niet gebruikt worden om ongecontroleerd automatisch beslissingen te nemen over klanten of partners.
- Als AI fouten maakt of misleidende informatie genereert, wordt deze zo snel mogelijk gecorrigeerd.

4.3 Ethisch en verantwoord gebruik

- AI wordt steeds op een ethische manier gebruikt en misleiding, discriminatie en manipulatie worden ten alle tijden vermeden.
- AI mag niet worden gebruikt om klanten te misleiden of valse informatie te verspreiden.
- AI-gebruik in marketing of klanteninteracties blijft steeds in lijn met de waarden van het bedrijf en met eerlijke en transparante communicatie.
- AI wordt niet gebruikt voor spam, misleiding of het kunstmatig beïnvloeden van beoordelingen, zoekmachines of sociale media.

4.4 Privacy en Gegevensbescherming

- Er mogen geen klant- of bedrijfsgevoelige gegevens ingevoerd worden in AI-systemen zonder toestemming.
- Als AI wordt ingezet voor klantinteracties of data-analysen gebeurt dit binnen de kaders van de GDPR/AVG en andere relevante wetgeving.



- AI wordt niet gebruikt voor profilering, surveillance of illegale of onethische tracking.
- AI-tools die gegevens opslaan of delen met derden mogen alleen worden gebruikt na een beoordeling van de privacyvoorwaarden.
- AI-tools mogen enkel gebruikt worden op de beveiligde laptops van de organisatie.

4.5 Verboden Gebruik

- AI mag niet worden ingezet voor gebruik dat valt onder het door de EU AI Act gedefinieerde verboden gebruik, zoals voor:
 - manipulatieve marketingtechnieken of misleidende reclame of het uitbuiten van kwetsbare groepen.
 - een social scoring systeem.
 - real-time biometrische identificatie in openbare ruimten.
 - emotieherkenning van medewerkers.
 - het ongeoorloofde scraping van gezichtdata van het internet op van camerabeelden.
 - discriminatoire of bevooroordeelde uitingen.
 - het genereren van deepfake-inhoud of gemanipuleerde beelden van personen zonder toestemming is verboden.
- Elk gebruik van AI dat in de EU AI Act valt onder *hoog risico* wordt binnen Lavast support ook verboden, zijnde:
 - Werk en HR: AI gebruiken voor werving, cv-selectie, prestatie-evaluatie, promoties.
 - Onderwijs: AI die examens beoordeelt, toegang tot opleidingen bepaalt, prestaties meet.
 - Toegang tot diensten: AI die beslist over krediet, verzekering, sociale voordelen of huisvesting, enzovoort.
 - Zorg: AI die medische triage doet of toegang tot zorg beslist.
 - Justitie & politie: AI voor risicoprofielen, recidivevoorspellingen, bewijsanalyse.
 - Migratie en grenzen: AI die identiteitsdocumenten analyseert of toegang tot een land beslist.
 - Overheid/ publieke beslissingen: AI die invloed heeft op fundamentele rechten of democratische processen.

Duurzaamheid

Ik ben op de hoogte van de impact die AI heeft op energie en waterverbruik. Lavast support wil bijdragen aan een duurzame wereld dus AI-gebruik wordt beperkt tot noodzakelijke toepassingen om de impact op de natuur te minimaliseren.

5. Opleiding en Bewustwording

- Ik heb een basisopleiding AI-geletterdheid over verantwoord AI-gebruik zodat ik op de hoogte zijn van de beperkingen en risico's van AI-gebruik.



Lavas support

virtuele assistentie

6. Verantwoordelijkheid en Toezicht

- Marjolein Gebraad is verantwoordelijk voor het toezicht op AI-gebruik en naleving van dit beleid.
- Klanten en partners kunnen bij vragen of twijfels over AI-gebruik contact opnemen via Algebruik@lavassupport.nl
- De AI-systemen in het bedrijf worden regelmatig geëvalueerd en er wordt gecontroleerd of ze verantwoord worden ingezet en geen ongewenste risico's veroorzaken.
- Eventuele risico's of nadelige effecten van AI-gebruik worden gemeld en aangepakt.

7. Evaluatie en Updates

Dit beleid wordt minimaal één keer per jaar herzien om te zorgen dat het up-to-date blijft met de laatste regelgeving en technologische ontwikkelingen.

Versie: april 2026