

Gemeente Utrecht zet met SoftwareOne in op AI | SoftwareOne Media Release

Gemeente Utrecht onderzoekt in samenwerking met SoftwareOne verantwoorde AI-toepassingen

Amsterdam, 7 april 2026 - SoftwareOne, een vooraanstaande wereldwijde leverancier van software en cloudoplossingen, maakt vandaag bekend dat zij samen met de Gemeente Utrecht werken aan Large Language Model-toepassingen die routinetaken van ambtenaren overnemen. Dankzij deze LLM-toepassingen zullen medewerkers van de gemeente meer tijd overhouden voor kwalitatieve dienstverlening.

Gemeenten staan voor de uitdagende opgave om hun dienstverlening op peil te houden met minder middelen. Generatieve AI-oplossingen kunnen deze situatie verlichten, want ze dragen bij aan efficiënter werken en betere ondersteuning van medewerkers. De focus bij de gemeente Utrecht ligt op standaard bedrijfsprocessen die worden geautomatiseerd en waarbij vrije tekst wordt verwerkt met behulp van verschillende oplossingen (Agents, LLM, analytics, ML). Dit heeft geleid tot een werkend prototype, dat grote hoeveelheden vrije tekst zelfstandig kan structureren, analyseren en samenvatten. De output wordt vervolgens beoordeeld door een medewerker.

Ling-Po Shih, strategisch data-analist bij de Gemeente Utrecht, legt uit: “Digitale assistenten worden ingezet ter ondersteuning bij routinematige informatieverwerking. De mogelijke efficiëntiewinst verschilt per toepassing en wordt per casus beoordeeld. Ambtenaren blijven verantwoordelijk voor de uiteindelijke besluiten, de systemen leveren uitsluitend toetsbare en herleidbare suggesties. De inzet van digitale assistenten vindt plaats binnen de geldende kaders voor transparantie, privacy, ethiek én de medezeggenschapsrechten zoals vastgelegd in de WOR.”

Ethische toets en controlelagen

De gemeente hanteert een zorgvuldig proces voor de inzet van generatieve AI. “Vooraf is een U-thiek-assessment uitgevoerd om de ethische en maatschappelijke impact te beoordelen. Daarnaast zijn meerdere controlemechanismen ingericht, waaronder menselijke beoordeling (human-in-the-loop), periodieke audits en automatische kwaliteitscontroles, zodat de werking van het systeem voortdurend toetsbaar blijft. Het blijft van belang dat onze collega's zich te allen tijde bewust zijn van het verantwoord en effectief gebruik van AI-technologieën”, zegt Shih.

Om ook het perspectief van inwoners en medewerkers mee te nemen, zijn bestuurskundestudenten van de Universiteit Utrecht uitgenodigd om mee te denken over begrijpelijke en verantwoorde communicatie rond AI-toepassingen. De gemeente is ervan

overtuigd dat de voordelen van AI alleen duurzaam zijn als deze gepaard gaan met duidelijke governance-afspraken en voortdurende aandacht voor ethiek en transparantie.

Blik op de toekomst

Binnen gemeentelijke organisaties zijn er veel processen met een repetitief karakter die in aanmerking komen voor AI-ondersteuning. Shih licht toe: De gemeente heeft op een prettige manier samengewerkt met SoftwareOne aan de verantwoorde inzet van generatieve AI. De focus ligt op toepassingen die routinematige taken van medewerkers efficiënter kunnen maken of vereenvoudigen, waar dat aantoonbaar mogelijk is. Ook wordt onderzocht hoe AI kan worden ingezet voor leer- en ontwikkeltrajecten, bijvoorbeeld door middel van simulaties waarin medewerkers veilig kunnen oefenen met realistische situaties. Deze mogelijkheden worden stap voor stap verder verkend op basis van evaluaties en toetsing aan de geldende kaders.”

Wil je meer weten over deze case? Op 8 april vertelt Ling-Po Shih, strategisch data-analist bij de Gemeente Utrecht en thema-adviseur kunstmatige intelligentie, zijn verhaal ‘Responsible AI in action: A joint journey with the City of Utrecht’ op het event Microsoft AI Tour City Stop. Ook Ewelina Kucal, Senior Data Scientist, en Paweł Ekk-Cierniakowski, Senior Manager Data Science, beiden werkzaam bij SoftwareOne, delen hun kennis op 8 april. Schrijf je in om deel te nemen aan deze dag.

Over SoftwareOne

SoftwareOne is een wereldwijde leverancier en distributeur van software en cloudoplossingen. Met vestigingen in meer dan 70 landen en een team van ongeveer 13.000 professionals combineert het bedrijf wereldwijde schaalgroottes en lokale expertise om partners en klanten te helpen hun kosten te optimaliseren, in te kopen en aan te schaffen, hun groei te versnellen en met vertrouwen door complexe IT-omgevingen te navigeren. Door gebruik te maken van diepgaande kennis op het gebied van cloud, software, data en AI stelt het bedrijf organisaties in staat om te moderniseren, te innoveren en de volledige waarde van hun technologie-investeringen te benutten. SoftwareOne, met hoofdkantoor in Zwitserland, is genoteerd aan de SIX Swiss Exchange en Euronext Oslo Børs onder het tickersymbool SWON. Bezoek ons op <https://www.softwareone.com/nl-nl>