

AI statement

Bij 2DIGITS maken we gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) als onderdeel van onze dienstverlening om betere klantervaringen en resultaten te leveren. Deze Verklaring over het gebruik van AI beschrijft het doel van ons AI-gebruik, de soorten AI-technologieën die we inzetten, onze mate van transparantie, en de maatregelen die we nemen op het gebied van menselijke controle, ethisch gebruik en gegevensbescherming. Wij geloven in verantwoord gebruik van AI en willen duidelijk zijn over hoe dit onze diensten en jouw ervaring beïnvloedt.

Doel van AI-gebruik

We gebruiken AI-tools en -systemen om onze diensten op diverse manieren te verbeteren. De belangrijkste doelen van ons AI-gebruik zijn:

- **Personalisatie:** Inhoud, aanbevelingen of gebruikerservaringen afstemmen op individuele voorkeuren.
 - **Automatisering:** Routinetaken en processen stroomlijnen of automatiseren voor meer efficiëntie.
 - **Contentgeneratie:** (Mee)helpen bij het creëren van teksten, afbeeldingen of andere content.
 - **Klantenservice:** Ondersteuning verbeteren via AI-gedreven chatbots of virtuele assistenten voor snelle reacties.
 - **Data-analyse & inzichten:** Analyseren van gegevens om patronen, trends of voorspellingen te ontdekken die helpen bij besluitvorming.
-

Ingezette AI-technologieën

Wij maken gebruik van de volgende AI-technologieën en -technieken in onze werkzaamheden:

- **Machine Learning:** Algoritmes die leren van data om voorspellingen te doen of prestaties te verbeteren.
 - **Generatieve AI:** AI-modellen die nieuwe content (zoals tekst of afbeeldingen) genereren op basis van input.
 - **Natural Language Processing (NLP):** Technologie die menselijke taal begrijpt en erop reageert (bijv. bij chatbots of tekstanalyse).
-

Transparantie over AI-gebruik

Wij hechten veel waarde aan transparantie over hoe wij AI inzetten binnen onze dienstverlening.

Wij communiceren hierover op de volgende wijze:

- **Volledige transparantie:** We benoemen openlijk de specifieke AI-tools of platforms die we gebruiken (bijv. [Naam AI-tool/platform]), zodat gebruikers precies weten welke technologieën betrokken zijn.
 - **Algemene toelichting:** We beschrijven ons AI-gebruik in algemene termen zonder specifieke tools te benoemen, met focus op het voordeel voor de gebruiker.
 - **Details op aanvraag:** We bieden een publiekelijk overzicht van ons AI-gebruik, en aanvullende details over gebruikte AI-tools of methodes zijn op verzoek beschikbaar.
-

Menselijke controle

AI is een krachtig hulpmiddel, maar bij 2DIGITS zorgen we ervoor dat menselijke oordeelsvorming centraal blijft staan. Hiervoor hebben wij de volgende mechanismen voor menselijke controle geïmplementeerd:

- **Menselijke beoordeling:** Ons team controleert regelmatig AI-gegenereerde content en beslissingen op juistheid en geschiktheid.
 - **Goedkeuringsmechanismen:** Kritieke beslissingen of acties die door AI worden voorgesteld, vereisen menselijke goedkeuring.
 - **Monitoring & audits:** We monitoren voortdurend de prestaties van onze AI-tools en voeren periodiek audits uit om fouten of vooroordelen te corrigeren.
 - **Training van personeel:** Onze medewerkers worden getraind in het juist gebruiken en interpreteren van AI-uitvoer, inclusief kennis van beperkingen en wanneer in te grijpen.
 - **Back-upplannen:** Bij storingen of onjuiste resultaten kunnen we terugvallen op handmatige processen.
-

Ethisch gebruik & principes

Wij zetten ons in voor een ethisch en verantwoord gebruik van AI. Onze aanpak omvat het volgende:

- **Interne AI-principes:** Wij volgen eigen richtlijnen voor ethisch AI-gebruik, met aandacht voor eerlijkheid, transparantie, non-discriminatie en verantwoordelijkheid. Deze worden regelmatig geëvalueerd.
 - **Externe kaders:** We sluiten aan bij erkende externe richtlijnen of industrie-standaarden (bijv. aanbevelingen van toezichthouders of brancheorganisaties) om hoge ethische standaarden te waarborgen.
 - **Kernwaarden:** We geven altijd prioriteit aan kernwaarden zoals eerlijkheid, transparantie, privacy en verantwoordelijkheid bij het ontwerpen en inzetten van AI-oplossingen. We proberen vooroordelen te voorkomen, misbruik tegen te gaan en verbeteren onze AI-praktijken op basis van feedback en ethische overwegingen.
-

Gegevensbescherming & privacy

Wij nemen gegevensbescherming serieus en behandelen alle informatie die door onze AI-systemen wordt verwerkt met zorg. Persoonsgegevens die bij AI-processen worden gebruikt, worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wetgeving:

- Wij beperken het gebruik van persoonsgegevens tot wat noodzakelijk is voor de hierboven beschreven AI-taken en anonimiseren of pseudonimiseren gegevens waar mogelijk.
- We hanteren passende beveiligingsmaatregelen (zoals encryptie en toegangscontroles) om gegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang of misbruik.
- Persoonsgegevens die door AI worden verwerkt, worden alleen gebruikt voor het bedoelde doel en niet langer bewaard dan nodig is volgens ons bewaarbeleid.
- Gebruikers behouden alle privacyrechten. Via ons privacybeleid kunnen zij informatie opvragen over het gebruik van hun gegevens, of verzoeken tot correctie of verwijdering indienen. Wij hebben processen om deze rechten te respecteren.

Beperkingen van AI & menselijke verantwoordelijkheid

Disclaimer: Hoewel AI ons helpt bij het verbeteren van onze dienstverlening, erkennen wij dat AI beperkingen kent. AI-systemen kunnen fouten maken of ongepaste resultaten opleveren doordat ze menselijke context, intuïtie en oordeelsvermogen missen. Ze werken op basis van patronen in data en begrijpen niet altijd nuances of veranderende omstandigheden.

Om betrouwbaarheid te garanderen, vertrouwt 2DIGITS nooit uitsluitend op AI. AI-gegenereerde content of suggesties worden altijd beoordeeld door ons team. Onze menselijke medewerkers blijven uiteindelijk verantwoordelijk voor alle uitkomsten en beslissingen. Als een AI-tool een suggestie geeft, beoordeelt ons team deze en beslist of deze wordt overgenomen, aangepast of afgewezen.

Dit betekent dat 2DIGITS en haar medewerkers eindverantwoordelijk zijn voor de kwaliteit en integriteit van onze diensten – ook wanneer deze (deels) tot stand komen met behulp van AI-technologie.

