

## Het ethisch kader omtrent gebruik AI van Voice Your Future

### Inleiding

De Ethics Guidelines for Trustworthy AI van de High-Level Expert Group (HLEG) vormen de ethische standaard voor verantwoorde ontwikkeling en inzet van kunstmatige intelligentie binnen de Europese Unie. Hoewel deze richtsnoeren niet juridisch bindend zijn, geven zij richting aan organisaties die AI op een mensgerichte, veilige en transparante manier willen toepassen. Voice Your Future heeft deze zeven kernprincipes geïntegreerd in zowel de technische inrichting als het organisatorisch beleid. Hieronder wordt per principe uiteengezet hoe dit concreet vorm krijgt binnen de organisatie.

### 1. Human Agency and Oversight

Het principe van menselijke autonomie en toezicht vereist dat AI de menselijke besluitvorming ondersteunt en niet vervangen of ondermijnen. Binnen Voice Your Future wordt AI uitsluitend ingezet ter optimalisatie en versnelling van bestaande processen. Waar voorheen handmatige verwerking van data (zoals copy, paste acties) en documentgeneratie/aanpassingen plaatsvond, ondersteunt AI nu deze stappen, terwijl de eindcontrole altijd bij een mens blijft liggen. Gebruikers hebben bovendien de mogelijkheid om AI-output in de chat omgeving te corrigeren. In de front-end is zichtbaar dat men met een AI-systeem communiceert. Daarnaast kunnen gebruikers op elk moment hun account verwijderen, waarbij alle opgeslagen data definitief wordt gewist. Hiermee wordt geborgd dat de gebruiker regie houdt over zowel de interactie als de eigen gegevens.

### 2. Technical Robustness and Safety

Technische robuustheid en veiligheid vereisen dat AI-systemen betrouwbaar functioneren en dat passende maatregelen aanwezig zijn bij fouten of afwijkingen. Voice Your Future werkt met vooraf ingestelde guardrails en outputvereisten waaraan AI-antwoorden moeten voldoen. De gegenereerde output wordt als het ware gefilterd aan de hand van vastgestelde criteria, waardoor de kans op ongewenste of onjuiste uitkomsten wordt beperkt. Indien zich een fout voordoet in de gebruikte AI-systemen, kan de toegang voor gebruikers tijdelijk worden afgesloten totdat het probleem is opgelost. De technische controle ligt bij een aangewezen beheerder die verantwoordelijk is voor het functioneren en de veiligheid van de systemen. Op deze manier wordt continuïteit en beheersbaarheid gewaarborgd.

### 3. Privacy and Data Governance

Het principe van privacy en databeheer vereist zorgvuldige omgang met persoonsgegevens, dataminimalisatie en duidelijke toegangsstructuren. Binnen Voice Your Future wordt de ruwe stemopname na uitlezing verwijderd en is deze niet herstelbaar. Wat resteert is gecodeerde tekstdata die noodzakelijk is voor verdere verwerking. In de AI-omgeving wordt gewerkt met anonimisering van gebruikersnamen en chatsessies, waardoor de systemen geen direct herleidbare persoonsgegevens verwerken. De AI-systemen zien geen namen of

identificerende gegevens, maar uitsluitend technische referenties. Door middel van row-level security heeft iedere gebruiker uitsluitend toegang tot zijn of haar eigen gegevens.

#### **4. Transparency**

Transparantie houdt in dat gebruikers begrijpen dat zij met een AI-systeem praten en dat voldoende inzicht bestaat in de werking en toepassing ervan. In onze eigen Voice Experience LLM wordt expliciet aangegeven dat de gebruiker praat met een AI bot. Eindproducten (zoals de Voice Card of Voice Compass) worden altijd door een mens gecontroleerd voordat deze worden gedeeld met de gebruiker. Binnen de organisatie is een toezichthoudende rol ingericht die overzicht houdt over de gebruikte AI-systemen, de output en de naleving van ethische uitgangspunten. Daarnaast wordt een intern overzicht bijgehouden van de ingezette AI-tools en de bijbehorende (ethische)beoordelingscriteria. Dit bevordert interne traceerbaarheid en verantwoord gebruik.

#### **5. Diversity, Non-Discrimination and Fairness**

Dit principe verlangt dat AI-systemen geen discriminerende effecten veroorzaken en rekening houden met diversiteit en inclusiviteit. Voice Your Future beperkt dataverwerking tot individuele gebruikersdata en past geen profiling toe tussen verschillende gebruikers. Er wordt geen inferentie gedaan op basis van gevoelige kenmerken zoals ras, religie of politieke voorkeur. Door het gebruik van begrensde outputstructuren en inhoudelijke vereisten wordt voorkomen dat AI ongewenste of ongerechtvaardigde conclusies trekt. Hierdoor wordt het risico op systematische benadeling of ongelijkheid geminimaliseerd.

#### **6. Societal and Environmental Well-being**

AI dient bij te dragen aan maatschappelijk welzijn en mag geen schade toebrengen aan individuen of de samenleving. Voice Your Future zet AI in om dienstverlening efficiënter en toegankelijker te maken, waardoor meer gebruikers binnen kortere tijd ondersteund kunnen worden. De technologie vermijdt manipulatie, gedragsbeïnvloeding of exploitatie van kwetsbaarheden. De toepassing is gericht op ondersteuning en optimalisatie, met behoud van menselijke controle. Daarmee draagt de inzet van AI bij aan praktische efficiëntie zonder afbreuk te doen aan fundamentele waarden.

#### **7. Accountability**

Verantwoordingsplicht vereist dat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor de inzet en uitkomsten van AI-systemen. Binnen Voice Your Future zijn de rollen duidelijk verdeeld. Iedere eindverantwoordelijke voor het beheer van de AI-systemen en de bijbehorende data weet wat daarbij komt kijken. Daarnaast is een interne toezichthoudende rol ingericht die toezicht houdt op naleving van ethische uitgangspunten. Gebruikers beschikken over een feedbackmechanisme waarmee zij eventuele klachten of onjuistheden kunnen melden, die binnen 24 tot 72 uur intern worden opgepakt. Op deze wijze is zowel intern als extern duidelijk waar verantwoordelijkheid ligt.

## **Aanvullend ethisch raamwerk: Integrity Circulation Model (ICM)**

Naast de 7 HLEG-principes heeft Voice Your Future een eigen aanvullend ethisch raamwerk ontwikkeld: het Integrity Circulation Model (ICM). Waar de HLEG-principes richting geven aan wat betrouwbare AI inhoudt, biedt het ICM een praktische methode om ethische keuzes expliciet en structureel te maken. Het model wordt zowel voorafgaand aan de introductie van nieuwe AI-toepassingen als gedurende de inzet van bestaande systemen gebruikt. Aan de hand van vier vaste fasen (Inspiration, Intuition, Intention en Integrity) worden doel, risico's, bewuste keuzes en borgingsmaatregelen systematisch besproken en vastgelegd. Hiermee wordt voorkomen dat ethische afwegingen impliciet of ad hoc plaatsvinden. Het ICM zorgt ervoor dat AI-gebruik zowel technisch als juridisch verantwoord is en aantoonbaar in lijn blijft met de kernwaarden en verantwoordelijkheid van Voice Your Future.

### **Tot slot**

De zeven HLEG-principes vormen samen een ethisch kader voor betrouwbare en mensgerichte AI. Voice Your Future heeft deze principes geïntegreerd in de technische architectuur, de gebruikersinterface en de organisatorische inrichting van het bedrijf. Door menselijke controle centraal te stellen, privacy technisch te borgen, transparantie te waarborgen en duidelijke verantwoordelijkheden toe te wijzen, wordt niet alleen invulling gegeven aan ethische richtlijnen, maar wordt ook gewerkt aan duurzame en verantwoorde inzet van AI binnen de organisatie.

De zeven HLEG-principes vormen samen het fundament voor betrouwbare en mensgerichte AI binnen Voice Your Future. Deze principes zijn geïntegreerd in de technische architectuur, de gebruikersinterface en de organisatorische inrichting van de organisatie. Door menselijke controle centraal te stellen, privacy technisch te borgen, transparantie te waarborgen en duidelijke verantwoordelijkheden toe te wijzen, wordt structureel invulling gegeven aan verantwoord AI-gebruik.

Aanvullend hierop heeft Voice Your Future het Integrity Circulation Model (ICM) ontwikkeld als eigen ethisch governance-instrument. Waar de HLEG-principes richting geven aan wat betrouwbare AI inhoudt, zorgt het ICM voor een gestructureerde manier om keuzes expliciet te maken en vast te leggen. Door voorafgaand aan nieuwe AI-toepassingen en gedurende de inzet ervan systematisch stil te staan bij doel, risico's, bewuste afwegingen en borgingsmaatregelen, blijft AI-gebruik niet alleen compliant, maar ook inhoudelijk in lijn met de kernwaarden van de organisatie.

Door de combinatie van de HLEG-richtlijnen en het ICM als intern raamwerk borgt Voice Your Future dat AI als technisch hulpmiddel een zorgvuldig geïntegreerd onderdeel is van een verantwoord en toekomstbestendig bedrijfsmodel.