



Stapnu

wij maken er **werk** van!

Welke competenties worden zwaarder bevraagd sinds er AI is?

1 april 2026



Corien Plaisier

**Re-integratiecoach, adviseur,
trainer & teamleider bij de Stap
& Care groep**



Stap & Care Groep

Maatschappij

Service

Sales

MarCom



Care in Company
ADVIESBUREAU
COMPLEX VERZUIM

Kennis en Ontwikkeling
Academy






Care Academy
TRAININGS-
BUREAU

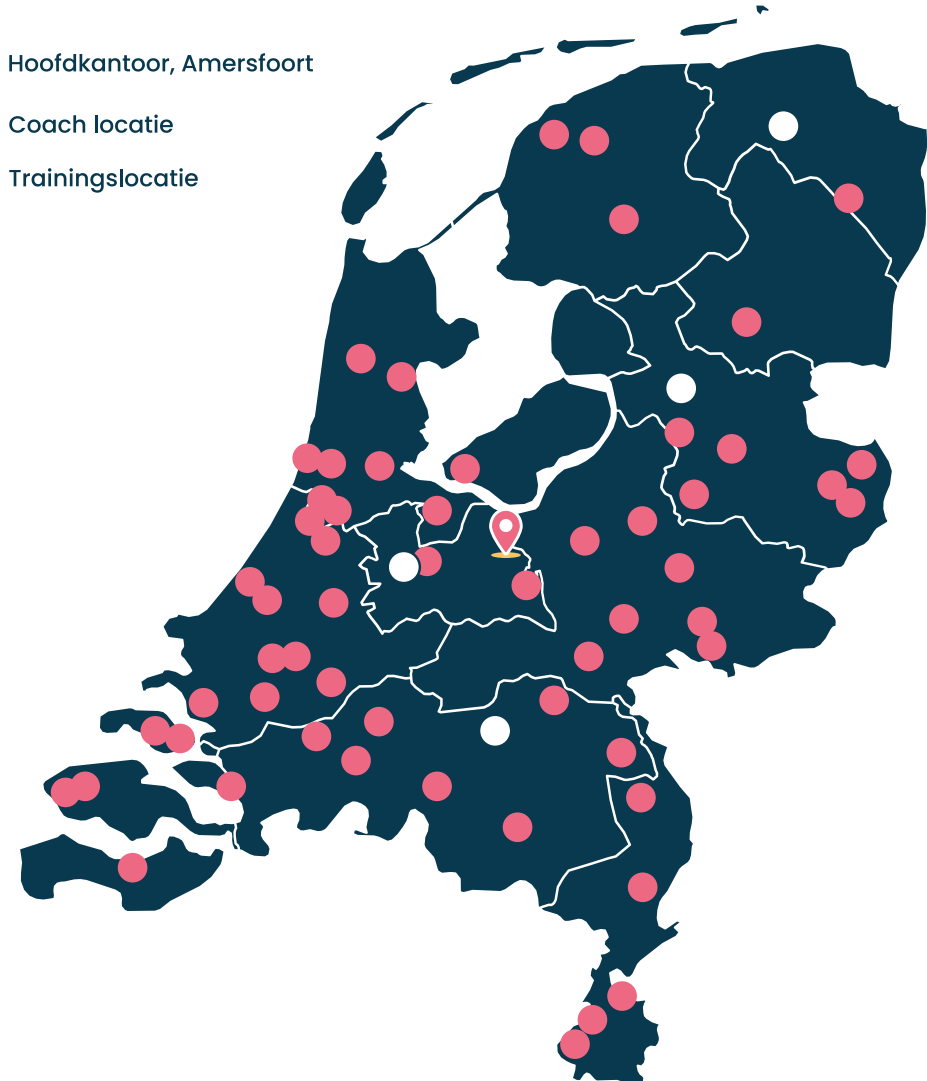


Stapnu
RE-INTEGRATIE
BUREAU

Over Stap Nu

- ▶ Gespecialiseerd in Kanker, Chronische ziekte en Post-COVID
- ▶ Landelijke dekking
- ▶ 55 ervaringsdeskundige coaches
- ▶ Meer dan 1.000 trajecten per jaar
- ▶ Werkgevers & UWV (financiering)
 - Spoor 1
 - Spoor 2 en spoor 1 / 2
 - Spoor 3
 - (Job) Coaching
- ▶ Duurzame inzetbaarheid

-  Hoofdkantoor, Amersfoort
-  Coach locatie
-  Trainingslocatie



Programma

- ▶ Kennismaken, werken jullie al met AI?
- ▶ Korte introductie over AI
- ▶ Hoe werkt AI voor Stap Nu?
- ▶ Wat heeft een casemanager wat AI niet heeft?
- ▶ Casussen - AI versus de mens

Kennismaken

- ▶ Wie werkt er al met AI?
- ▶ Op het werk?
 - Ik doe nog niets met AI
 - Rapportages korter maken
 - Corrigeren van tekst op correct Nederlands
 - Schrijven van een korte tekst
 - Informatie opzoeken over wetgeving
 - ...
- ▶ Thuis gebruik
 - Recepten opzoeken
 - Reisinformatie
 - Sinterklaas gedichten
 - ...

Korte introductie

- ▶ AI- artificial intelligence = kunstmatige intelligentie
- ▶ AI is een taalmodel, wat leert van voorbeelden en patronen
- ▶ Er zijn verschillende AI assistenten:
 - Chat GTP
 - Gemini (Google)
 - Copilot en Bing Chat (Microsoft)
 - Claude AI
 - Mistral AI (Europees)
 - Green PT (Nederlands draait op groene energie)
 - DeepSeek (Chinees)

Korte introductie

- ▶ AI kan een handig hulpmiddel zijn, maar vervangt geen deskundige
- ▶ Veiligheid is heel belangrijk- let op wat je deelt met AI
 - Deel **geen** persoonlijke gegevens
 - Data worden ergens opgeslagen
- ▶ Vraag naar welke bronnen AI heeft gebruikt?
- ▶ Privacy wetgeving in USA is anders dan in Europa
- ▶ In China is privacy slecht geregeld

Je vraag = prompt

- ▶ Wie is de minister president van Nederland?
- ▶ BETER: Wie is de huidige minister president van Nederland?

De huidige minister-president van Nederland is **Rob Jetten (D66)**.

Hij leidt het **kabinet-Jetten**, waarvan alle ministers en staatssecretarissen op **9 februari 2026** officieel bekend zijn gemaakt.

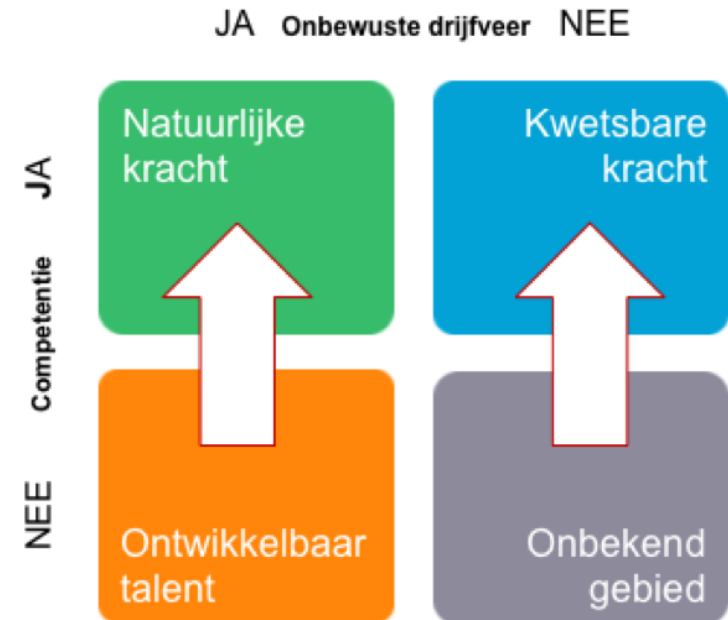
Programma

- ▶ Kennismaken, werken jullie al met AI?
- ▶ Korte introductie over AI
- ▶ **Hoe werkt AI voor Stap Nu?**
- ▶ Wat heeft een case manager wat AI niet heeft?
- ▶ Wat casussen - AI versus de mens

Hoe werkt AI voor Stap Nu?

- ▶ Wij werken met de ODC drijfveren meting
- ▶ De uitkomst is een plaatje
- ▶ Zet dit in AI en vraag:
 - Welke banen passen bij dit profiel?

ODC model:
onbewuste drijfveren en bewuste competenties



S

V2

V1

D

Overtuigingskracht	Besluitvaardig	Omgevingssensitief	Samenwerken
Visie	Doordeelvorming	Interpersoonlijk sensitief	Inventief
Visie	Strategie	Mens	Proces
Initiatief	Commitment	Compassie	Aanpassingsvermogen
Actie	Bezieling Vorm		Aanpassing
Sturen	Doelgericht	Discipline	Relaties opbouwen
Verantwoording	Realisme	Analyse	Contact
Autonoom	Vasthoudend	Onderzoeken	Communiceren
Delegerend leidinggeven	Zakelijk	Structureren	Service gericht

V1

D

S

V2

Prompt

- ▶ Ik werk met ODC drijfveren meting. Kan je mij vertellen welke banen op HBO niveau passen bij dit profiel?

- ▶ Uitkomst:
 - Re-integratie coach
 - Casemanager verzuim
 - WMO consulent
 - Jobcoach
 - HR-adviseur gericht op ontwikkeling
 - Talentcoach

Hoe werkt AI voor ons?

► Loopbaantrechter



Hoe werkt AI voor ons?

- ▶ Als een zoekmachine
- ▶ Informatie opzoeken voor een specifieke casus
 - Wettelijke informatie
- ▶ Bij rapportages
 - Teksten korter maken, of beter laten lopen
 - Taalfouten verbeteren
- ▶ Vertalingen maken voor Engelstalige cliënten

Welke valkuilen zijn er?

- ▶ Lees de tekst na en check de uitkomst altijd
- ▶ Mijn eerste ODC vraag uitkomst klopte niet
- ▶ Vraag bij wettelijke vragen altijd om bronvermelding van een overheidssite
- ▶ Bij vraag minister president, was de bron Hart van Nederland.
- ▶ AI kan gaan hallucineren – dingen verzinnen

'Dokter, ChatGPT zegt iets anders'

Van onschuldige spierpijn tot een zeldzame aandoening, klachten worden niet alleen meer



'Zorg is geen webshop'

Dat maakt het consult soms lastiger. "Je mist nuance. Ik kijk naar het taalplaatje: leeftijd, voorgeschiedenis, wat ik zie bij onderzoek. Een chatbot ziet geen mens, alleen woorden." Het vertrouwen in online informatie is volgens haar groot. "Soms zelfs groter dan in mij. Dan moet ik uitleggen dat ik hier niet voor niets jaren voor heb gestudeerd."

ChatGPT
verplicht
zegt W
toezicht
NOS.

meen woorden. Het vertrouwen in online informatie is volgens haar groot. „Soms zelfs groter dan in mij. Dan moet ik uitleggen dat ik hier niet voor niets jaren voor heb gestudeerd.“

Ze ziet ook dat online informatie kan leiden tot extra onderzoek. „Er circuleren allerlei verhalen over vitamine- en mineraaltekorten. Mensen zijn moe en vragen om uitgebreide bloedtesten omdat ze hebben gelezen dat het daaraan kan liggen. Dan leg ik uit dat we gericht onderzoeken en niet alles standaard prikken.“ Dat schuurt soms. „Zorg is geen webshop.“

Steds vaker wordt een klacht eerst ingevoerd voordat er met de dokter wordt gebeld. Zo ziet dat er uit. De tekst gaat verder onder de video.

Toch is ze niet alleen kritisch. „Mensen zijn betrokken bij hun gezondheid. En soms lezen ze dat

ze merkt minder stabieler dan bij patiënten die hun informatie vooral van sociale media halen. „Ik werk liever met iemand die zich via ChatGPT heeft voorbereid dan met iemand die een influencer volgt. Er is meer ruimte voor nu-



Veel mensen denken dat het een soort medische encyclopedie is
- Marco Blanker

moet ik naar de dokter? of de digitale vragenlijsten van de huisarts-

waar ze aan toe zijn, denken ze minder snel onnodig."

AI veel gebruikt, maar het is nog geen wondermiddel

Over wat AI precies doet met het huisartsconsult, zijn nog weinig harde cijfers. We wenen dat patiënten AI gebruiken voor gezondheidsvragen, maar hoe vaak dat gebeurt en hoe dat het gesprek in de spreekkamer beïnvloedt, is nauwelijks onderzocht.

Tegelijk blijkt dat huisartsen zelf al volop experimenteren met deze technologie.

Uit een recente peiling van de Landelijke Huisartsen Vereniging onder bijna twaalfduizend huisartsen blijkt dat ruim 60 pro-

cent toepassingen van kunstmatige intelligentie (AI) gebruikt. Naar even 32 procent oordeelt dat te doen. Sijna zeggen op de tien gebruikers zetten AI wekelijks of dagelijks in. De toepassingen zitten vooral aan de achterkant van het consult: spraakherkenning en automatische verslaglegging, het beschrijven van teksten of het opzoeken van medische informatie. Veel huisartsen geven aan dat dit helpt om beter te luisteren en minder te typen tijdens het gesprek met de patiënt.

cent bij vast. „Eerst kwam internet, daarna Google, nu AI-chatbots. Patiënten zijn mondiger geworden. Dat is op zich positief.“

Volgens Blanker zit het risico minder in het zoeken zelf dan in de schijn van zekerheid die zo'n systeem kan wekken. „Veel mensen denken dat het een soort medische encyclopedie is. Dat is het niet. Het voerspel op basis van patronen welke woorden logisch volgen.“

Daarom kunnen bij relatief onschuldige klachten ook zeldzame of ernstige aandoeningen worden genoemd.

„Het klinkt overtuigend, maar zegt niets over hoe groot de kans werkelijk is.“

In zijn eigen praktijk zag hij een oudere patiënt die zich zorgen maakte over een uiterst zeldzame aandoening die een chatbot had genoemd. De kans was minimaal; uiteindelijk bleek er niets ernstigs

AI-chatbots bereikt voor de dynamiek in de spreekkamer. „De impact ervan op hoe een consult verloopt, is inderdaad niet bekend“, zegt Blanker.

„We moeten het voorlopig vooral van ervaringen en anekdotes hebben. Er lopen wel studies



Een chatbot ziet geen mens, alleen woorden
- Amber Geerts

van het vak er niet door. „Mensen hebben geen recht op een MRI of een verwijzing. Ze hebben recht op het beantwoorden van hun vraag. Het is mijn taak om te beoordelen wat gerundiceerd is.“

Dat leidt soms tot teleurstelling, maar dat was vroeger niet anders. „Mijn primaire doel is niet iedereen tevreden houden, maar passende zorg leveren.“

De spanning tussen betrokken patiënt en professionele begeleiding blijft voelbaar in de spreekkamer, stellen de huisartsen. Tegelijkertijd is het duidelijk dat het scherm niet meer weggaat uit het zorglandschap.

De vraag is daarom niet zozeer of patiënten AI gebruiken als wel hoe arts en patiënt daar samen mee leren omgaan. Geerts van het machter samen: „ChatGPT is geen dokter. Het kijkt niet naar de mens tegenover zich. Dat blijft ik wel doen.“

Je werk gaat veranderen

Van uitvoerder naar regisseur

keer handmatig door.

Van uitvoerder naar regisseur

Wat betekent AI op dit moment voor het creatieve, cognitieve deel van ons werk? Een paar observaties.

Wie eenvoudig kenniswerk doet, gaat het moeilijk krijgen. AI is heel veel beter, sneller en goedkoper in het maken van eenvoudige presentaties, websites, notulen, samenvattingen, analyses, apps en teksten. Dat is geen nieuws meer.

Je moet jezelf daarom upgraden. Van uitvoerder naar regisseur. Je zult je meer gaan richten op ontwerpen, beslissen, controleren en verbeteren. Voor het uitvoerende werk maak je gebruik van allerlei AI-tools. Daarnaast doe je dingen die AI niet kan, zoals persoonlijke aandacht geven aan je klanten.

Praktisch

Praktisch

Kort samengevat: de AI-revolutie daagt creatieve en zakelijke professionals uit om zichzelf opnieuw uit te vinden. De kunst is om als een moderne Rubens voor allerlei deeltaken die digitale assistent te vinden die daarvoor het meest geschikt is. Zelf kun je je dan richten op het werk waarin jouw bijdrage niet zo makkelijk vervangbaar is. Zoals het onderhouden van persoonlijk contact met opdrachtgevers en collega's, het kiezen van de beste aanpak voor een klus, de regie op het proces, de kwaliteitscontrole. En natuurlijk het zetten van een handtekening aan het einde, rechtsonder.

Programma

- ▶ Kennismaken, werken jullie al met AI?
- ▶ Korte introductie over AI
- ▶ Hoe werkt AI voor Stap Nu?
- ▶ **Wat heeft een case manager wat AI niet heeft?**
- ▶ Wat casussen - AI versus de mens

Je bent een mens!

Wat heeft een case manager, wat AI niet heeft?

▶ Het al heel fijn als er iemand **luistert**

- Met compassie
- Een stem (toonhoogte, snelheid)
- Gebruik maakt van LSD
- Gedurende een uur of een halfuur

▶ Bovendien kan jij **kijken**

- Naar lichaamstaal
- Naar houding
- Je ziet iemand huilen

▶ Je kan **vertrouwen** geven

- Op basis van je ervaring

Wat heeft een case manager, wat AI niet heeft?

- ▶ Jij **kent** de mensen waar het om gaat
 - Manager
 - Bedrijfsarts
 - Arbeidsdeskundige
 - Werknemer
- ▶ Je **weet** wat het beleid van de organisatie is
- ▶ Je **overziet** het hele speelveld
 - Je hebt kennis van de organisatie
 - Weet welke krachten er spelen bij re-integratie

Programma

- ▶ Kennismaken, werken jullie al met AI?
- ▶ Korte introductie over AI
- ▶ Hoe werkt AI voor Stap Nu?
- ▶ Wat heeft een case manager wat AI niet heeft?
- ▶ **Wat casussen - AI versus de mens**

Wat gaan we doen?

- ▶ Casus in AI gezet
- ▶ Antwoord ga ik laten zien

Casus 1

- ▶ Margreet heeft zich een paar weken geleden ziekgemeld na de diagnose borstkanker. Vandaag komt ze voor het eerst naar kantoor voor een gesprek met jou, waarbij het doel is om samen een plan van aanpak te maken. Dit moet tenslotte gebeuren na 8 weken verzuim. Margreet vertelt dat ze erg emotioneel is en nog niet moet denken aan werken. Hoe kan het toch zijn dat dit haar is overkomen?

Antwoord van AI

- ▶ "Margreet, ik ben heel blij dat je er vandaag bent. Ik kan me voorstellen dat dit ontzettend veel van je vraagt, zowel lichamelijk als emotioneel. Wat jij doormaakt is ingrijpend, en het is heel begrijpelijk dat je nu nog helemaal niet aan werken kunt of wilt denken. Het is ook veel te vroeg om daar druk op te voelen."
- ▶ "We beginnen vandaag niet met plannen maken in de zin van: 'je moet dit' of 'je moet dat'. Eerst wil ik vooral goed begrijpen hoe het nu écht met je gaat. Je mag hier alles zeggen, alles voelen. Wat jij beschrijft — die ongeloof, die emotie, die vragen hoe dit jou kan overkomen — dat hoort bij deze fase. Je hoeft dit niet alleen te dragen."
- ▶ "Het enige wat we vandaag doen, is samen rustig kijken wat jij nodig hebt om deze periode zo goed mogelijk door te komen. Het Plan van Aanpak hoort formeel na 8 weken bij het proces, maar de inhoud daarvan mag volledig aansluiten op jouw situatie. Dat betekent: als jij nu nog geen ruimte hebt om ook maar iets van werk op te pakken, dan leggen we dat gewoon zo vast. Dat is óók een geldig en passend plan."
- ▶ "Ik blijf naast je staan in dit proces. We gaan stap voor stap, in jouw tempo, en steeds in overleg met je behandelaars. Voor vandaag is het belangrijkste dat jij je gehoord voelt. Dus wil je me eens vertellen: hoe gaat het nu met jou, los van het werk? Waar loop je het meest tegenaan in deze periode?"

En daarna?

▶ **Co-pilot zegt**

- *Ik blijf volledig in de rol van de empathische casemanager. Ik reageer rustig, warm en aanwezig. Geen oordeel, geen druk. Alleen erkenning, veiligheid en zorg.*

▶ **Margreet zegt:**

- *Ik voel me zo angstig en ik moet echt niet denken aan werken. Misschien ga ik wel dood.*

▶ **Co-pilot zegt**

- **“Margreet... dank je wel dat je dit zo eerlijk met me deelt.”**

(Ik laat even een zachte stilte vallen.)

- **“Wat je zegt... die angst... de gedachte dat je misschien doodgaat... dat is zó begrijpelijk. Echt. Dit is een ongelooflijk heftige diagnose en het raakt aan alles wat belangrijk is in je leven. Het zou bijna vreemd zijn als je dit níét zou voelen.”**

(Ik spreek zacht, rustig, zonder te gehaast te willen geruststellen.)

Zouden jullie dit ook zo doen?



Wat valt op?

- ▶ De antwoorden zijn prima
- ▶ AI geeft tips over houding, lichaamstaal, stemgebruik
- ▶ Dat zijn allemaal dingen die AI niet heeft

Casus 2

- ▶ Jasper heeft ziekte van Parkinson, hij heeft het al 10 jaar. Hij werkt nog ongeveer 12 uur per week in aangepast eigen werk. Je ontvangt hem op kantoor en gaat in gesprek over hoe het met hem en zijn werk gaat.
- ▶ Jasper antwoord: “Het gaat goed, ik doe mijn werk met plezier en heb fijn contact met collega’s.”
- ▶ Jij bent een uitstekende case manager en weet dat zijn loonwaarde heel laag is. Hij wordt vooral aan het werk gehouden, omdat hij niet weet wat hij zou moeten doen als hij niet zou werken. Men heeft medelijden met hem.

Wat antwoorden jullie?



Antwoord van AI

- ▶ Start met erkenning en vertrouwen
- ▶ Nodig hem uit tot reflectie op zijn belastbaarheid
- ▶ Benoem voorzichtig wat jij ziet (feitelijk, zonder oordeel)
- ▶ Onderzoek samen de achterliggende behoefte van blijven werken
- ▶ Breng de realiteit van Parkinson voorzichtig in
- ▶ Werk naar een gezamenlijk doel
- ▶ Rond af met duidelijke vervolgstappen

Voorbeeld van een gesprek start

“Jasper, ik ben blij dat je werk je plezier geeft – dat is heel waardevol. Ik wil ook goed voor jouw lange termijn zorgen.

Ik zie dat je hard werkt, maar ook dat sommige dingen meer energie lijken te kosten. Ik wil graag met je kijken hoe we jouw werk zo kunnen inrichten dat je het volhoudt, óók als de Parkinson verandert.

Zou je het fijn vinden om dat samen te onderzoeken?”

Wat valt op?

- ▶ Het is een zeer empathisch gesprek
- ▶ Met hele concrete handvatten hoe je het kan aanpakken
- ▶ AI gaat de confrontatie niet uit de weg

- ▶ Je kan je voorstellen dat Jasper emotioneel wordt tijdens dit gesprek.
- ▶ Daar kan AI niets mee?

AI prompt: Wat doe je als Jasper ineens begint te huilen?

- ▶ **Stop met inhoud – ga naar contact**
- ▶ **Laat stilte bestaan**
- ▶ **Normaliseer en erken zijn gevoel**
- ▶ **Vraag zacht wat er gebeurt**
- ▶ **Houd het emotionele landschap breed**
- ▶ **Bewaak ook je rol**
- ▶ **Maak het gesprek lichter als dat nodig is**
- ▶ **Sluit af met veiligheid en controle**

Je laat je menselijke kant zien

Kort: jouw houding is belangrijker dan je woorden

- ▶ Wat je doet:
 - **rust bieden**
 - **nog meer vertragen**
 - **emotie erkennen**
 - **niet oplossen, wel luisteren**
 - **vanuit compassie verder navigeren**
- ▶ Dit maakt dat Jasper zich gezien voelt — en dat is de basis voor elk vervolg, hoe kwetsbaar zijn situatie ook is.

Communicatie

Laat **OMA** thuis



OPINIES
MENINGEN
ADVIEZEN

Wees een **OEN**



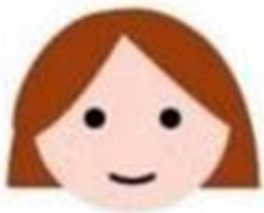
OPEN
EERLIJK
NIEUWSGIERIG

Smeer **NIVEA**



NIET
INVULLEN
VOOR
EEN
ANDER

Denk aan **ANNA**



ALLES
NAVRAGEN
NIETS
AANNEMEN

Gebruik **LSD**



LUISTEREN
SAMENVATTEN
DOORVRAGEN

Maak je **DIK**



DENK
IN
KWALITEITEN

Zorgzaam of zakelijk?

