

Bank Van Breda Deep Dive

Digitalisering & AI



**U VERDIENT
MEER**
inzicht.





Inhoud

4

Omarm de wereld van Bits & bots.
Verwelkom AI als uw nieuwe beste collega!

5

Digitalisering troef!
8 redenen om volop in te zetten op digitale innovatie

8

Wat is cruciaal om het digitaliseringsproces
te doen slagen?

11

8 digitale tooltips van Jürgen Ingels

14

AI van A tot Z: 10 kernbegrippen die iedereen binnen
de organisatie moet kennen om AI te omarmen

17

AI zal ons helpen om onze maatschappij
te verbeteren - Jackie Janssen

25

De ethische bezorgdheden rond AI. Zijn we goed bezig?



U verdient meer inzicht.

Bank Van Breda Deep Dive

Bank Van Breda Deep Dive® is een marktonderzoek bij ondernemers en vrije beroepen rond diverse thema's. De onderzoeken zijn steeds in opdracht van Bank Van Breda. We ondervragen klanten om zo een helder beeld te krijgen op hoe het thema leeft bij onze doelgroep. De onderzoeken zijn zowel kwalitatief als kwantitatief.

We onderzochten het thema 'Digitalisering & AI' bij ondernemers en vrije beroepen. De opmerkelijkste resultaten vindt u terug in deze whitepaper.



Omarm de wereld van bits & bots.

Verwelkom AI als uw nieuwe collega!

Digitalisering en Artificiële Intelligentie razen door het bedrijfsleven. Ook de medische sector kan niet meer om de steeds snellere golf van nieuwe technologieën, digitale transformatie en AI heen. Zijn onze ondernemers en vrije beroepen klaar voor deze nieuwe wereld van bits & bots?

We vroegen het hen in onze recente bevraging. Wat blijkt? Onze ondernemers en vrije beroepen surfen al een tijdje met een open blik mee op de zee van digitale innovatie en AI. Ze zijn bereid om een steeds gretigere duik te nemen in de vele mogelijkheden die deze digitale en technologische omwenteling hen kan bieden. Ze beseffen dat de boot afhouden geen optie meer is en zijn ervan overtuigd dat vooral AI hen ongekende kansen kan bieden om te innoveren, de operationele efficiëntie te verhogen en de klanttevredenheid te verbeteren.

Er is duidelijk hoop en nieuwsgierigheid naar wat mogelijk is. Onze ondernemers en vrije beroepen staan open voor digitale innovatie en nieuwe technologieën. Maar naast de gretigheid en zin om dit alles te ontdekken en op termijn te implementeren is er ook onzekerheid. Welke golf in deze grote zee van nieuwe digitale innovaties en technologieën moet ik dan nemen? Wat met de constante druk om de stroom aan mogelijkheden bij te houden? Hoe zorg ik ervoor dat ik niet uit de boot val? Hoe houd ik ook mijn medewerkers met een positieve mindset tegenover deze nieuwe koers aan boord?

Onze ondernemers en vrije beroepen zien digitalisering en AI niet enkel als een kans, maar ook als een bedreiging. Dat laatste gevoel wordt gevoed door onwetendheid, de angst om zelf de controle te verliezen en de bezorgdheid dat machines op termijn hun plaats zullen innemen. Ook de ethische kant van het verhaal baart zeker onze medische vrije beroepen zorgen.

De kunst is om ook nu weer van deze bezorgdheden opportuniteiten te maken. Om elke bedreiging als een kans te zien. Om de gigantische zee van nieuwe digitale mogelijkheden te omarmen en AI niet als vijand te beschouwen maar als uw nieuwe beste collega te verwelkomen.

Hoe? Dat zoeken we graag samen met u uit. In deze whitepaper geven experts ter zake hun visie, tips en tricks.

We wensen u alvast veel leesplezier. Laat u inspireren!

1- Deze whitepaper presenteert de resultaten van een onderzoeksproject dat in 2024 georganiseerd werd door Bank Van Breda. De steekproef omvat N = 680 ondernemers en vrije beroepen (allen klant bij Bank Van Breda).



Digitalisering troef!

8 redenen om volop in te zetten op digitale innovatie

- **Een beter overzicht van alle documenten en communicatie**
Door documenten digitaal op te slaan in plaats van fysiek kan iedereen met toegang tot de juiste map bij de informatie.
- **Mobiel werken wordt gemakkelijker**
Alle gegevens worden in één systeem verzameld. Zo wordt het ook gemakkelijker om alle gegevens mobiel mee te nemen en mobiel te werken.
- **Meer inzicht, betere bedrijfsbeslissingen**
De cijfers van uw bedrijf digitaal opslaan, geeft meer overzicht. U kunt meteen ook handige analysesoftware gebruiken. Zo ziet u ook sneller commerciële kansen en mogelijke risico's.
- **Tijdsbesparing op administratief werk**
Handmatig een factuur invoeren, duurt gemiddeld 30 seconden. Met digitale verwerking kan dit volledig automatisch!
- **Beter voor het milieu**
Hoe meer u digitaliseert, hoe minder papier en inkt u verbruikt. Offertes digitaal ondertekenen kan perfect, net als facturen digitaal versturen.
- **Snellere uitwisseling van informatie**
Informatie wordt dankzij digitalisering sneller en gemakkelijker uitgewisseld. Zo ook informatie die u wilt delen met uw accountant, bank of de overheid.
- **Een gezonde cashflow**
Door facturatie te digitaliseren, kunt u facturen ook sneller versturen. U wordt bijgevolg ook sneller betaald. Ook kosten kunt u gemakkelijker beheersen als u bedrijfsprocessen digitaliseert.
- **Minder fouten**
Een foutje is snel gemaakt. Als u processen digitaliseert en automatiseert, is de kans op een fout in het proces een pak kleiner. Taken worden nauwkeuriger uitgevoerd.

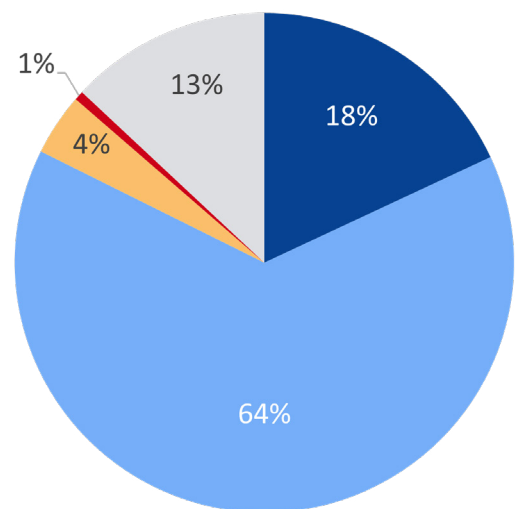
Het digitaliseringsproces

Digitalisering beperkt zich niet enkel tot e-commerce. Wat maakt nog deel uit van het digitaliseringsproces?

- Het gebruik van big data
- Internet of things
- Digitale communicatie (via een website of sociale netwerken)
- Digitaal beheer van de onderneming
- Elektronische facturatie
- Databeveiliging
- Het gebruik van blockchain
- Artificiële intelligentie (AI)

82% van onze ondernemers en vrije beroepen ziet een (zeer) positieve impact van nieuwe digitale innovaties en technologieën.

Bank Van Breda: 'Hoe kijken ondernemers en vrije beroepen naar digitalisering?' was de grote vraag van onze Van Breda Deep Dive. Het antwoord bleek heel erg positief. Het overgrote deel van ondernemers en vrije beroepen (82%) ziet een (zeer) positieve impact van nieuwe digitale innovaties en technologieën.'



■ Zeer positieve impact ■ Positieve impact ■ Negatieve impact
■ Zeer negatieve impact ■ Eerder geen impact

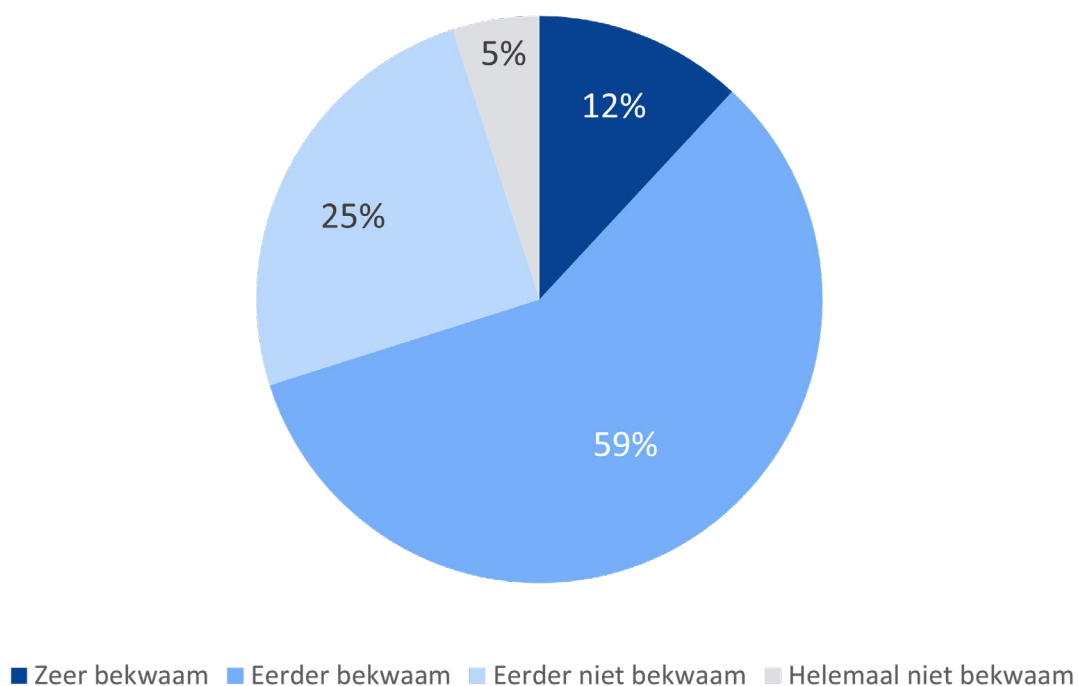


Erwin Boumans,
Manager Partner Tax en Legal Services bij BDO Belgium:

'Als organisatie heb je vandaag geen keuze. Digitalisering en AI zijn niet langer een optie, maar een absolute must. Dankzij deze nieuwe technologieën kan je efficiëntiewinst boeken én meer toegevoegde waarde bieden aan klanten, op basis van steeds kwalitatievere data die geanalyseerd kunnen worden. Het heeft een gigantische impact op onze manier van werken en zal onze business modellen volledig hertekenen. Maar ook in dit verhaal zitten adders onder het gras. Wat als je de verkeerde keuzes maakt? En hoe ga je hier ethisch mee om? BDO en ikzelf geloven rotsvast dat wij als ondernemers mee zorgen voor een toekomst waarin technologie ten dienste staat van de mensheid, met respect voor privacy en integriteit.'

71% van de ondernemers en vrije beroepen voelt zich bekwaam om om te gaan met nieuwe digitale innovaties en technologieën.

Bank Van Breda: 'De trein van digitale innovaties en technologieën daverd al enige tijd met een grote vaart doorheen onze maatschappij en het bedrijfsleven. Logischerwijs is het niet evident om mee om deze trein te stappen. 71% van de ondernemers en vrije beroepen voelt zich evenwel bekwaam om om te gaan met nieuwe digitale innovaties en technologieën.'





DEWI VAN DE VYVER

CO-FOUNDER EN CEO VAN EFFEX

INSPIRING FIFTY EUROPE 2022 AWARD WINNER

ICT WOMAN OF THE YEAR 2020

Wat is cruciaal om het digitaliseringsproces te doen slagen?

- **Look for a service company that understands your business**

Dewi: 'Je bent dagdagelijks met andere dingen bezig dan je vriend-ondernemer. De digitale tools die voor hem en zijn bedrijf werken, werken niet altijd voor jou. Ga op zoek naar een leverancier of service company die jouw business begrijpt en gespecialiseerd is in jouw sector.'

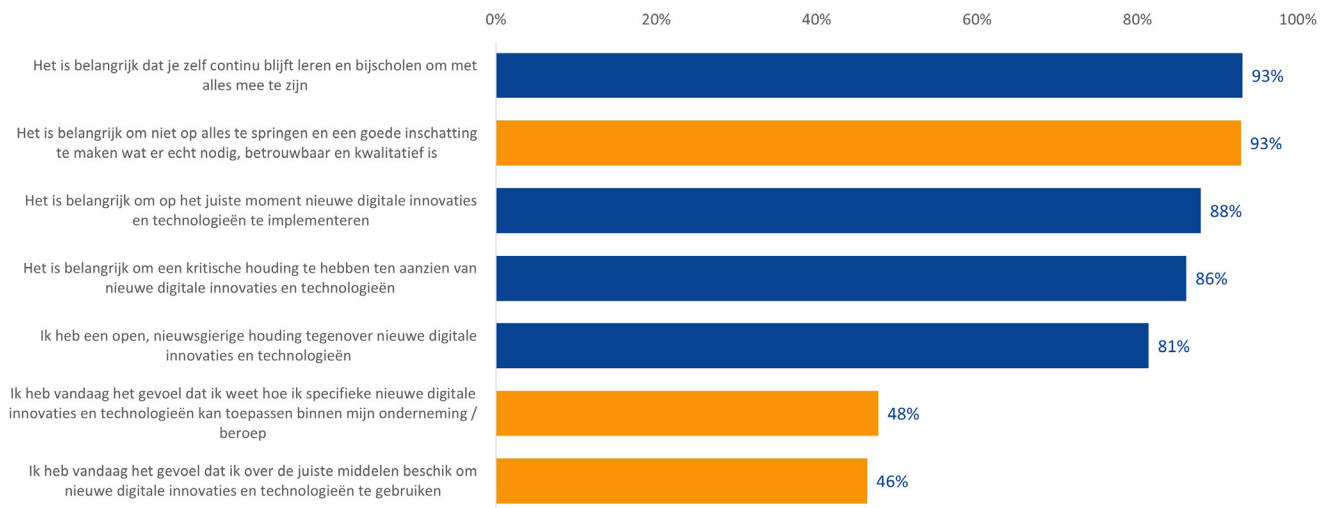
- **You need to be involved**

Dewi: 'Het is goed om binnen je bedrijf een IT-deskundige te hebben die zich ook buigt over het digitaliseringsproces en AI. Maar laat dit ook zelf niet los. Investeer ook op dat vlak in jezelf. Dit proces zal sowieso een impact hebben op alle teams en afdelingen van het bedrijf of de organisatie. Ga ook zelf in gesprek met de service provider die je hiermee helpt. Hoe zal dit alles werken? Wat kunnen we digitaliseren? Waarom? Wat zijn de bottlenecks? Dit proces moet ook jouw eerste bezorgdheid blijven!'

- **Be generous**

Dewi: 'Aan elk digitaliseringsproces hangt een prijskaartje. Geen enkele ondernemer kan hier omheen. Schrik niet meteen van de bedragen. Ontdek de markt, vergelijk en kijk rond. Op lange termijn is het niet altijd even verstandig om met een service provider in zee te gaan die onder de prijs werkt. Vaak vertaalt zich dat in het resultaat, omdat een dergelijke partij vaak meer opdrachten moet aannemen om het hoofd boven water te houden en bijgevolg de tijd ontbreekt om kwaliteit af te leveren.'

De huidige evoluties op vlak van nieuwe digitale innovaties en technologieën in combinatie met een verwachte versnelling in de toekomst zorgen voor een spanningsveld bij ondernemers en vrije beroepen.



Bank Van Breda: 'We zagen eerder dat ondernemers en vrije beroepen een zeer positieve impact zien van nieuwe digitale innovaties en technologieën, en zich ook bekwaam voelen om hiermee om te gaan. De huidige evolutie en vooral de snelheid – zeker sinds de opkomst van AI – zorgt evenwel voor een spanningsveld bij ondernemers en vrije beroepen. Men beseft dat men 'mee moet zijn', maar dat men ook een kritische houding moet hebben ten aanzien van nieuwe digitale innovaties en technologieën. Niet meteen op alles springen is dan ook het motto van 93% van de ondernemers en vrije beroepen. Anderzijds zorgt de constante en versnelde opkomst van nieuwe innovaties ook voor onzekerheid. Wat is voor mijn onderneming of beroep de juiste volgende stap op vlak van digitale innovatie of technologie? We zien dat meer dan de helft niet het gevoel heeft te weten hoe men specifieke digitale innovaties kan toepassen of over de juiste middelen beschikt om deze te gebruiken.'

‘Wie niet meegaat, zal geen kansen krijgen. Dat is bij elke evolutie zo. Als ik digitalisering en AI niet omarm, zal ik de boot missen die andere ondernemers wel nemen.’

Danielle Baetens:

‘Ik zou zelf meer tijd moeten vrijmaken om mijn processen te digitaliseren zodat alles efficiënter kan gaan. Maar ik vind het moeilijk om daar de juiste ondersteuning in te krijgen. Er is zoveel rommel op de markt. Dit alles op de juiste manier screenen, is echt niet eenvoudig.’

En toch zie ik ook AI als iets dat elke ondernemer moet omarmen. Doe je dit niet, dan mis je de boot die andere ondernemers wél nemen. En dit kan nefast zijn voor je onderneming of organisatie.’



DANIELLE BAETENS

MANAGING DIRECTOR BIJ GRANT@VICE



‘Blijf vooral gezond
nieuwsgierig. Probeer
enkele digitale tools
gewoon eens uit. Maak
hier bewust tijd voor.’

JÜRGEN INGELS

MANAGING PARTNER BIJ SMARTFIN

Jürgen Ingels: ‘Digitalisering blijft een containerbegrip waarvan heel wat bedrijfsleiders veronderstellen dat het betekent dat ze de organisatie van hun bedrijf compleet door elkaar moeten schudden. Maar het gaat vaak ook om kleinere dingen waarmee je je bedrijf efficiënter laat werken. Ik merk dat bedrijven vaak niet weten hoe ze eraan moeten beginnen. Ze hebben koudwatervrees wanneer het om digitalisering gaat. Het is goed om te investeren in een Chief AI Officer die nagaat welke tools een meerwaarde kunnen betekenen

voor het bedrijf. Maar het is vooral belangrijk om zelf gezond nieuwsgierig te blijven. Surf twee keer per week op het internet, ga zelf op zoek naar mogelijke digitale tools en probeer het een en ander uit. Doe je dat een half jaar lang, dan word je vanzelf een AI-specialist. Je zal dan ongetwijfeld meer weten dan de concurrent die dit niet doet. Ik geef alvast enkele tools mee waar heel wat bedrijven en organisaties iets aan kunnen hebben.’

8 digitale tooltips van Jürgen Ingels



Hunter.io - www.hunter.io

Een hulpmiddel voor het vinden van zakelijke contacten, het verifiëren van e-mailadressen en het verzenden van koude e-mails.



Bright Analytics - www.brightanalytics.be

Een intuïtief, betrouwbaar en snel management rapporteringsplatform dat u helpt om de juiste beslissingen te nemen met up-to-date financiële en operationele data.



Zendesk - www.zendesk.com

Een klantenserviceplatform dat bedrijven helpt bij de opbouw van efficiënte klantrelaties. Zendesk stroomlijnt alle communicatie met klanten, zodat vragen snel worden opgelost.



Calendly - www.calendly.com

Een multifunctionele afspraken tool voor ondernemers die regelmatig afspraken inplannen met (potentiële) klanten en zakenrelaties. Je kan er agenda's maken voor allerlei soorten afspraken.



Lastpass - www.lastpass.com

Een handige tool die uw adresgegevens en wachtwoorden opslaat en automatisch invult. Uw gevoelige gegevens worden veilig bewaard in een versleutelde kluis.



Trello - www.trello.com

Een visuele tool waarmee je team elk type project, workflow of het volgen van taken kan beheren. Een sterke tool voor projectmanagement.



Mailchimp - www.mailchimp.com

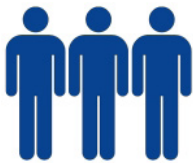
Een e-mail marketing platform waarmee je mailinglijsten, nieuwsbrieven en campagnes maakt en onderhoudt. Een tool waarmee je gemakkelijk in contact blijft met jouw klanten.



Buffer - www.buffer.com

Een online tool en telefoon app om social media berichten in te plannen. Je kan zien hoeveel clicks, retweets en replies je ingeplande berichten hebben gehad.

Het overgrote deel van de ondernemers en vrije beroepen is ervan overtuigd dat het menselijke aspect en betrokkenheid in tijden van digitale en technologische innovaties nog steeds onvervangbaar zullen blijven.



92% denkt dat het menselijke aspect in zijn/haar beroep/onderneming nog altijd onvervangbaar zal zijn.



95% geeft aan dat het handhaven van menselijke betrokkenheid en empathie essentieel zal blijven in de zorg.

Bank Van Breda: 'De golf aan nieuwe digitale innovaties en technologieën – en met name de opkomst van AI – roept een belangrijke vraag op: 'Wat met de menselijke inbreng in mijn job?'. De bevroegde ondernemers en vrije beroepen zijn hierin duidelijk: het menselijke aspect in hun beroep of onderneming zal onvervangbaar blijven. Een scenario waarin AI hun taken of beroepsprocessen zien zij als niet realistisch. Zeker wat de zorg betreft zijn medische vrije beroepen bijna unaniem ervan overtuigd dat menselijke betrokkenheid en empathie in deze tijden van digitale innovaties en technologieën essentieel zal (moeten) blijven.'



‘Menselijke inbreng
blijft cruciaal.’

KRISTIN VANDAMME

MEDIASPECIALIST VAN DEEP FAKE AAN UGENT

Kristin Vandamme: ‘We gaan er vandaag te snel vanuit dat er een almachtig AI-systeem bestaat dat alles kan. In ons vakjargon hebben we het dan over ‘singularity’: het moment waarop mens en machine niet meer van elkaar te onderscheiden zijn. Sommigen hebben de overtuiging dat systemen intelligenter gaan worden dan mensen en ons uiteindelijk zullen vervangen. Dat is niet zo. AI-systemen zijn supergoed in de taken waarvoor ze getraind zijn. Maar we zullen ons als mens altijd blijven onderscheiden. Dankzij onze menselijke intuïtie bijvoorbeeld. Intuïtie zal nooit kunnen geprogrammeerd worden. Net als empathie. AI is een meester in het doen alsof het empathisch is. Maar het is het niet. Ook creativiteit is eigen aan de mens. AI gaat aan de slag met bestaande data en creëert bijgevolg nooit nieuwe dingen. Dat doen wij wel.

AI kan ons zeker helpen en ondersteunen. Door ons ‘wittebladsyndroom’ weg te werken bijvoorbeeld. Of door saaie taken uit te besteden zodat we ons kunnen focussen op het echte denkwerk. Bepaalde taken zullen vervangen worden, maar mensen tout court uiteraard niet.

Het is goed om vanuit onze menselijke rol te erkennen dat sommige dingen beter gedaan kunnen worden door computersystemen. Wiskundige formules kunnen uit zoveel data meer halen dan mensen. Ook om medisch vlak is dat zo. We moeten dit niet nodeloos aanvechten. Maar mensen zullen ook altijd mensen nodig blijven hebben. Een arts heeft een vertrouwensband met de patiënt. We gaan bij de arts langs, net omdat hij of zij een mens is. Zo is het ook gemakkelijker om een pintje uit een automaat te halen. Maar je drankje aan de bar van een café bestellen, is toch wel een andere ervaring. Keeping humans in the loop, daar gaat het om.’



AI van A tot Z

Wat zijn de 10 kernbegrippen die iedereen binnen de organisatie moet kennen om AI als nieuwe collega te omarmen?

Artificiële intelligentie (AI) of kunstmatige intelligentie

De verzamelnaam voor de technologieën die machines een zekere vorm van menselijke intelligentie verschaffen. Zo kan een computersysteem bijvoorbeeld los van mensen conclusies trekken uit een berg data en bijleren op basis van relevante data.

Algoritme

Een set instructies die een computer vertellen wat te doen om een bepaalde taak te volbrengen. In artificiële intelligentie worden algoritmes vaak gebruikt om machines te leren hoe ze beslissingen moeten nemen.

Chatbot

Een computerprogramma (software) dat gesprekken simuleert, schriftelijk of mondeling, zodat mensen kunnen communiceren met digitale apparaten zoals ze dat met een levende persoon doen.

Machine learning

Denaam voor een helegereedschapskist aan wiskundige technieken waarmee computers door middel van ervaring zichzelf verbeteren bij het uitvoeren van taken. De machine leert zichzelf iets, zonder dat een programmeur deze kennis moet programmeren.

Deep learning

Een onderdeel van machine learning waarbij complexe algoritmen werken met meerdere lagen van neurale netwerken. Deep learning wordt gebruikt voor taken zoals beeld- en spraakherkenning.

NLP

Natural Language Processing is een specialisatie van AI die zich bezighoudt met de menselijke taal, bijvoorbeeld computers die getraind worden om allerlei talen te begrijpen en te gebruiken waardoor ze in staat zijn om op tekst gebaseerde taken automatisch uit te voeren.

Prompt

Een specifieke instructie of input die aan een taalmodel wordt gegeven om het gewenste gedrag of de gewenste uitvoer te genereren.

Generatieve AI

Een tak van kunstmatige intelligentie die nieuwe, originele content kan creëren. Denk aan tekst, video's, afbeeldingen of muziek. Generatieve AI kan dingen maken die lijken op creaties van mensen.

Bias

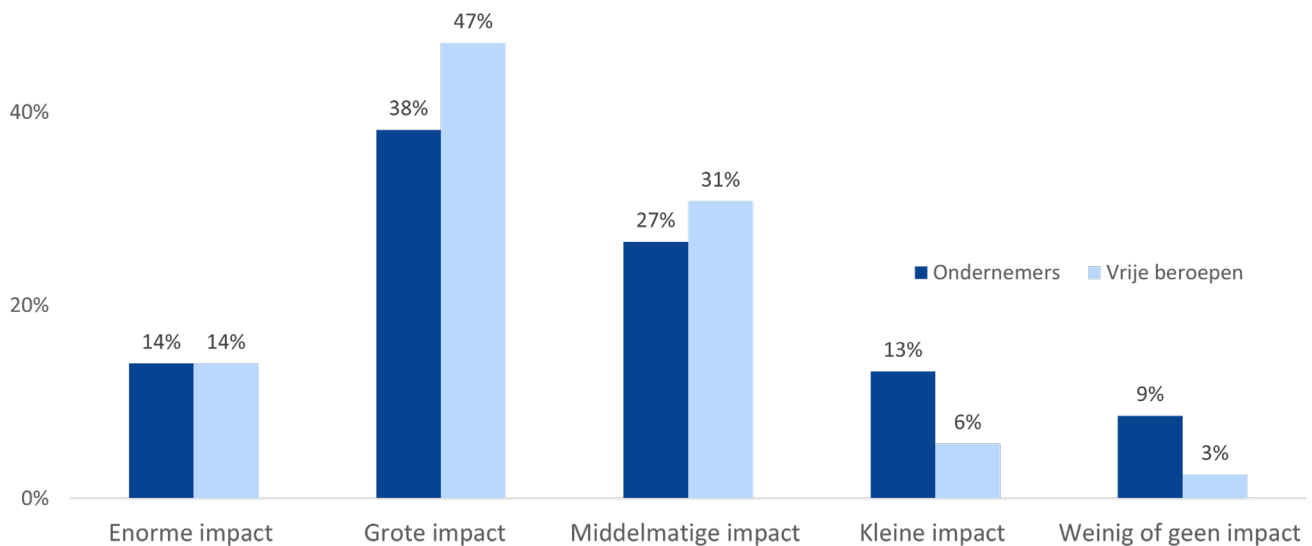
We spreken van bias in AI als een machine systematisch resultaten geeft waarin een bepaalde groep van mensen over- of ondervertegenwoordigd is. Bias in AI ontstaat wanneer een systeem is getraind op basis van onvolledige of niet-representatieve data.

Deep fake

Een vorm van nepnieuws dat vertrekt van bestaande beelden die worden gemanipuleerd of bewerkt door artificiële intelligentie.

52% van de ondernemers en 61% van de vrije beroepen ziet een enorme tot grote impact van AI op hun onderneming/sector en de zorg.

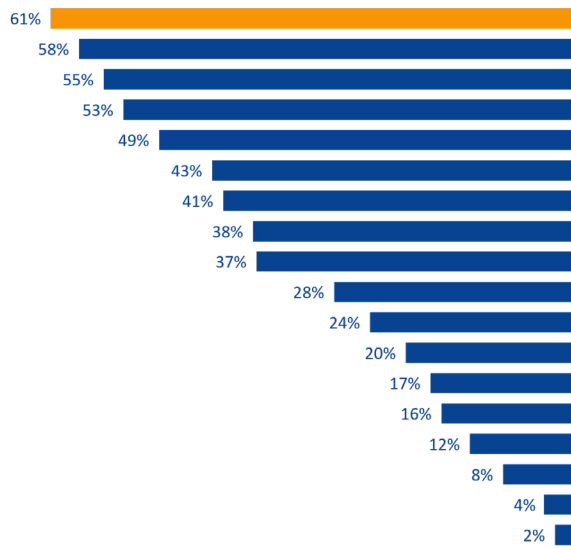
Ondernemers en vrije beroepen zien AI niet enkel als een grote kans, maar ook als de grootste bedreiging.



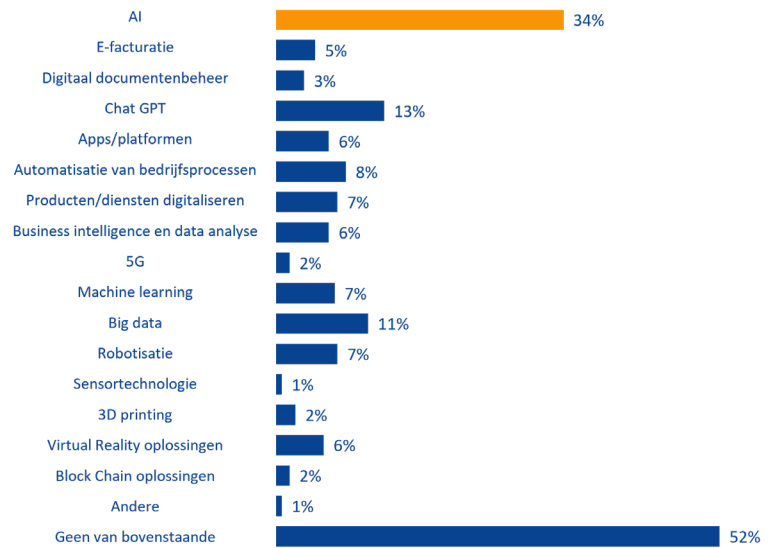
Bank Van Breda: 'Wanneer we spreken over nieuwe digitale innovaties en technologieën kunnen we niet meer om 'the elephant in the room' heen. Dan hebben we het uiteraard over AI. Meer dan de helft van de ondernemers (52%) en meer dan 60% van de bevroegde medische vrije beroepen verwacht dat AI een enorme of grote impact zal hebben op hun onderneming/sector en de zorg. Is deze impact dan positief? Ziet men in AI een kans of eerder een bedreiging? Voor beide doelgroepen zijn de resultaten gelijklopend: ongeveer 2 op 3 ziet in AI een kans, maar 1 op 3 ziet hierin ook een bedreiging.'



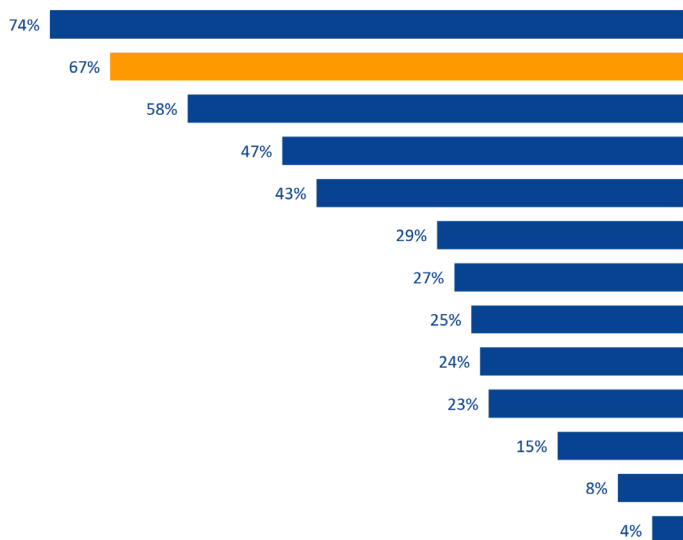
Dit zie ik als een **kans** voor mijn onderneming.



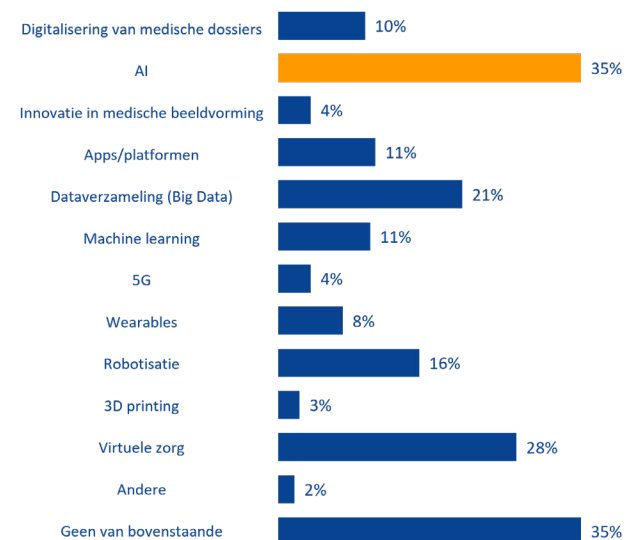
Dit zie ik als een **bedreiging** voor mijn onderneming.



Dit zie ik als een **kans** voor mijn vrij beroep.



Dit zie ik als een **bedreiging** voor mijn vrij beroep.





JACKIE JANSSEN

CHIEF DATA OFFICER MET ALS EXPERTISE

AI-GEDREVEN INNOVATIE EN COACHING

HIJ IS TEVENS AUTEUR VAN HET BOEK 'AI, DE HYPE VOORBIJ'

'AI zal ons helpen om
onze maatschappij te
verbeteren.'

Jackie Janssen: 'AI heeft het potentieel om onze wereld op vele manieren te transformeren. Het is een technologie die ons in staat stelt om complexe problemen op te lossen, patronen te ontdekken en beslissingen te nemen op een manier die voorheen enkel mogelijk was voor menselijke intelligentie.

Het is een krachtig instrument dat ons helpt nieuwe inzichten te verkrijgen, efficiënter te werken en uiteindelijk onze maatschappij te verbeteren. En ja, de reis naar AI-transformatie brengt heel wat uitdagingen met zich mee. Maar ook dan is het belangrijk om te begrijpen dat deze uitdagingen kansen bieden voor groei en innovatie.

Eén van de grootste uitdagingen is het overwinnen van de angst voor het onbekende. Veel mensen zijn bezorgd dat AI hun banen zal overnemen en dat ze overbodig zullen worden. Maar AI is niet bedoeld om mensen te vervangen, maar om hen te ondersteunen en te versterken. Door AI in te zetten in taken die repetitief en tijdrovend zijn, kan je je ook als ondernemer of medisch vrij beroep richten op creatieve en strategische taken die waarde toevoegen aan je werk.'

Hoe ontwikkel je een digitale en AI-strategie binnen je onderneming of organisatie?

Enkele concrete tips!

Jackie Janssen: 'Het ontwikkelen van een AI-strategie is een cruciale stap voor ondernemingen of organisaties die willen profiteren van de voordelen die AI te bieden heeft. Een goed doordachte strategie kan helpen bij het bepalen van de juiste richting, het stellen van haalbare doelen en het meten van de voortgang.'

- Bepaal voor welke delen van de strategie je het 'menselijke' wil behouden
- Stel een AI-team samen
- Ontwikkel AI-talent binnen de organisatie
- Bouw een AI-gedreven cultuur
- Ga voor ethisch en verantwoord gebruik van AI
- Ga strategisch om met je beschikbare data
- Investeer in privacy en data security

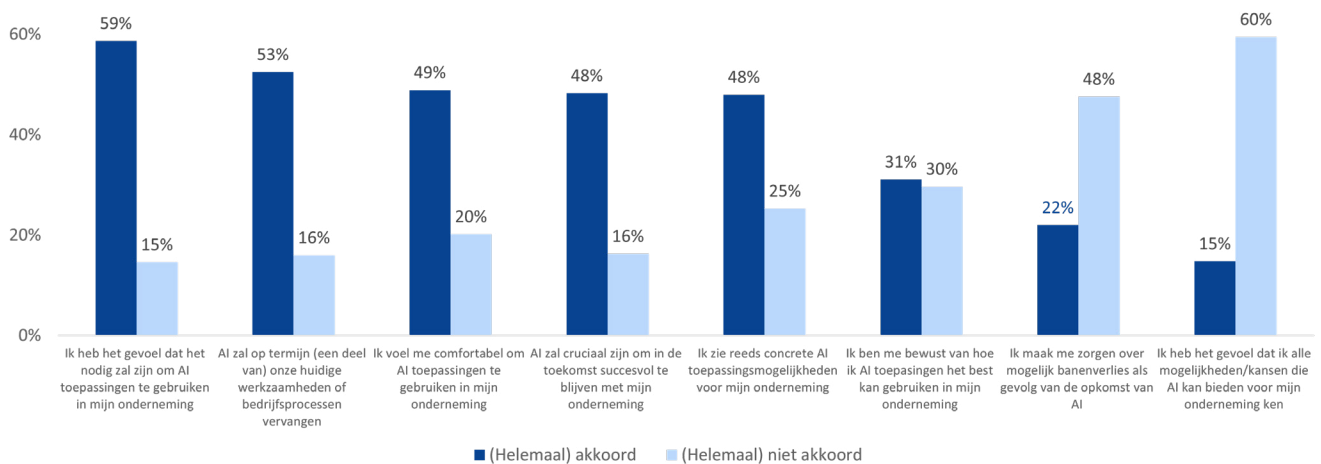
Wat zijn mogelijke valkuilen?

- **Onrealistische verwachtingen**
AI is geen magische oplossing. Het vereist de juiste data, expertise en toepassing
- **Gebrek aan datakwaliteit**
Zonder kwalitatieve data kunnen AI-modellen onnauwkeurige of vertekende resultaten opleveren
- **Onvoldoende begrip van ethiek**
AI kan ethische dilemma's meebrengen, zoals vooringenomenheid en privacykwesties.

Hoe krijg je de medewerkers mee in het AI-verhaal?

- Organiseer **praktische workshops** waarin je medewerkers daadwerkelijk met AI-tools en – technologieën werken.
- Presenteer **casestudies** van andere organisatie die AI met succes hebben geïmplementeerd
- Start **kleine pilootprojecten** waarbij AI wordt toegepast op een specifiek bedrijfsprobleem.
- Doe een beroep op **externe AI-consultants** voor een korte periode. Zo help je je medewerkers op een fijne en professionele manier op weg.
- Moedig medewerkers aan om **online cursussen** te volgen over AI.
- Creëer **een forum** waar medewerkers hun ervaringen met AI kunnen delen. Dit bevordert een cultuur van leren en samenwerking.

53% van de ondernemers is ervan overtuigd dat AI op termijn hun huidige werkzaamheden of processen zal vervangen.



Bank Van Breda: 'Hoewel we eerder zagen dat ondernemers ervan overtuigd zijn dat het menselijke aspect in hun onderneming essentieel zal blijven, is iets meer dan de helft (53%) er ook van overtuigd dat AI op termijn een deel van de huidige bedrijfsprocessen zal vervangen. Amper 16% is hier (helemaal) niet mee akkoord, wat aangeeft dat het merendeel van de bevraagde ondernemers beseft dat AI op termijn hun bedrijfsvoering in bepaalde mate zal impacteren.'



DAVID VERDEURE

ZAAKVOERDER MANITOBA

AUDIOVISUELE COMMUNICATIE VOOR BEDRIJVEN

David Verdeure: 'Digitalisatie is twee decennia lang een dagelijkse realiteit in onze sector. In tegenstelling tot vorig millennium toen pellicule en videobanden nog regeerden, is de hele workflow nu digitaal. Ook AI speelt nu een prominente rol in de audiovisuele sector, en wordt al op verschillende manier toegepast.'

AI is zonder twijfel een existentiële bedreiging voor bepaalde beroepscategorieën in onze sector. Als voice over artist zou ik nu niet bepaald rustig slapen. Ook image libraries die decennia lang veel geld verdienden met het verkopen van dure licenties voor fotografische beelden zien nu zeker hun klantenbestand afkalven. En we staan nog maar aan het begin...

Gelukkig blijven in ons beroep creativiteit en op maat uitgedachte en uitgewerkte ideeën centraal staan. AI heeft het vooralsnog moeilijk om dit te kopiëren. Maar we blijven alert en houden het in het oog. En creatieve mensen vinden altijd wel oplossingen. Verandering is de enige constante in de creatieve sector. Daar zijn we intussen voor gewapend.'

'Verandering is de enige constante in de creatieve sector. Daar zijn we voor gewapend.'



ROBIN DE COCK

PROFESSOR IN INNOVATIE & ONDERNEMERSCHAP

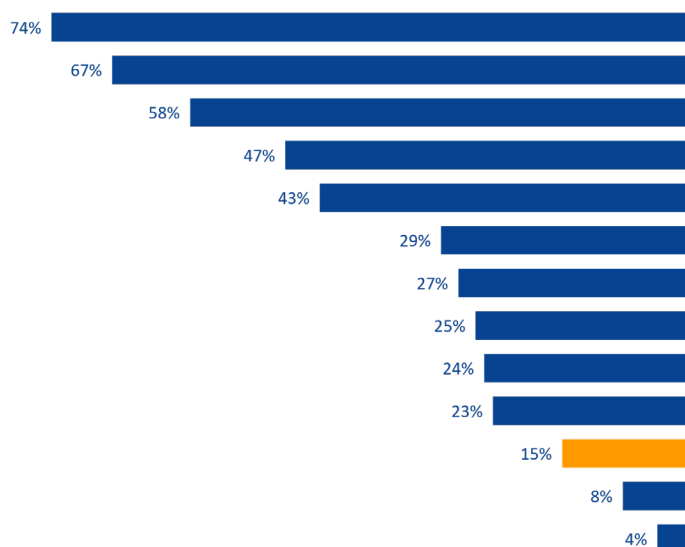
‘Zie AI niet als een
probleem, maar als een
opportuniteit voor je
bedrijf.’

Robin De Cock: ‘De impact van artificial intelligence zal gigantisch worden. Net als met alle technologieën zijn er voor- en nadelen. Zo kan AI bepaalde beroepen overbodig maken. En dan is de grote vraag: hoe gaan bedrijven zich heroriënteren om hiermee om te gaan? Gaan ze AI omhelzen of zich eerder defensief opstellen? Ik ben ervan overtuigd dat ook hierin de ondernemersmindset een belangrijke rol zal spelen: zie AI niet als een probleem, maar als een opportuniteit voor je bedrijf. We zagen hetzelfde in het onderwijs met ChatGPT. Er ontstond enkele maanden geleden een grote discussie hierover. De eerste reactie was defensief, maar al snel kwam het besef dat we deze chatbot met kunstmatige intelligentie niet meer kunnen tegenhouden. Omhels het en geef het een plek in ons onderwijssysteem. En zo zullen er nog heel wat sectoren volgen die niet meer om artificial intelligence heen kunnen.’

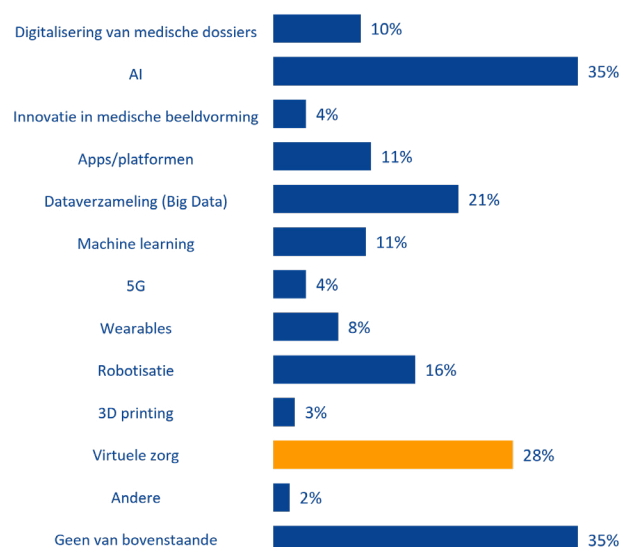
28% van de medische vrije beroepen ziet virtuele zorg meer als een bedreiging dan als een kans.

Bank Van Breda: 'We zagen eerder dat medische vrije beroepen AI als zowel grootste kans als grootste bedreiging zien. De regel is dat men nieuwe digitale innovaties en technologieën eerder als kans dan als bedreiging ziet, mits één uitzondering: virtuele zorg. Amper 15% ziet dit als een kans, en meer dan 1/4e ziet hier een mogelijke bedreiging voor hun beroep.'

Dit zie ik als een **kans** voor mijn vrij beroep.



Dit zie ik als een **bedreiging** voor mijn vrij beroep.



**KOEN KAS**

MOLECULAIR ONCOLOOG, DIGITAAL HEALTH EXPERT
EN OPRICHTER VAN HEALTHSKOUTS

Digital twin

Koen Kas: 'Waarom was een Chinese arts van 2500 jaar geleden een goede arts? Het antwoord ligt voor de hand: hij leefde in het dorp en hield iedereen van dichtbij in de gaten. Hij was 24/7 onder zijn patiënten. Daardoor merkte hij snel op als iemand begon af te wijken van de norm. Iemand zag bleek of liep er ongelukkig bij. De arts zag dit en kon snel anticiperen en bijsturen.'

Mijn arts ziet me maar enkele minuten per consultatie en hooguit enkele uren per jaar. Al die andere uren en dagen ben ik onbereikbaar voor mijn arts en weet hij van niets. Verstuur je vandaag een pakketje, dan kan je dankzij trackingsystemen heel precies bijhouden waar het zich bevindt en wat ermee gebeurt. Maar een arts krijgt het hele jaar door nauwelijks informatie binnen over zijn patiënten. Een postpakje is bij wijze van spreken beter af dan een patiënt.

Vandaar het belang van een digital twin of een virtuele versie van onszelf die alles van ons weet, zonder dat iemand anders dat hoeft te weten. Een systeem dat op geregelde tijdstippen meet, vertelt of suggereert waardoor onze arts ons kan blijven tracken en tracen en een signaal krijgt als het nodig is. Net zoals het verklikkerlichtje in onze auto dat ons vertelt wanneer we naar de garage moeten. De arts kan dankzij onze digital twin anticiperen op wat mis kan gaan en hierdoor op tijd ingrijpen.

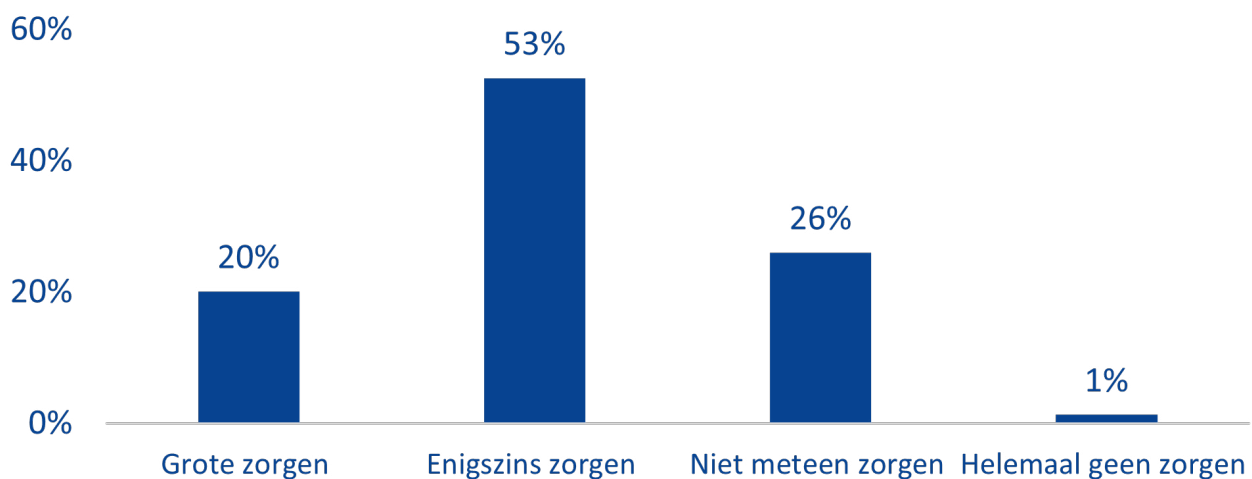
We evolueren naar een wereld waarin iedereen een digitale tweeling heeft die ons zal helpen om gezond te blijven. Een wereld waarin we vroege signalen oppikken en elk gezondheidsprobleem ontdekt wordt voordat we de eerste klacht opduikt.'

Artificial Intelligence as coach

Koen Kas: 'Artificial Intelligence staat steeds minder ver van ons bed. We zullen revolutionaire AI-technologie ook steeds meer gaan gebruiken om medische en gezondheidsdata te bevragen en te interpreteren. Artificiële intelligentie zal een arts toelaten om 24/7 bij de patiënt te zijn. Via wearables bijvoorbeeld. Een smartwatch of elektronische armband. Draagbare toepassingen op het lichaam die constant gegevens over onze gezondheid versturen en ontvangen.'

Een arts die AI gebruikt, wordt niet vervangen door een robot. Integendeel. Door alle nieuwe snufjes wordt een dokter net menselijker. Zo is er Suki, een toestel waarmee je dokter jullie gesprek opneemt en meteen alles verwerkt in je dossier. Het grote voordeel? Je dokter zit niet meer te typen of schrijven terwijl hij met je praat. Hij heeft meer tijd om echt met je bezig te zijn en naar je te luisteren. Een menselijkere dokter dankzij digitale technologie dus.'

73% van de medische vrije beroepen maakt zich zorgen over ethische implicaties van het gebruik van AI voor diagnostische doeleinden in de zorgsector.



Bank Van Breda: 'Medische vrije beroepen zijn ervan overtuigd dat AI kansen zal bieden voor hun beroep. Dit zagen we al eerder duidelijk naar voren komen in de resultaten. Wanneer we echter specifiek kijken naar het gebruik van AI voor diagnostische doeleinden merken we wel op dat bijna 75% zich op dit moment grote of enigszins zorgen maakt over de ethische implicaties ervan. De mogelijkheden van AI zijn dus veelbelovend, maar zorgen ook voor bijkomende bezorgdheden.'

Wat zijn de grootste ethische bezorgdheden binnen de zorgsector?

- Bezorgdheid over databescherming en privacy
- Verlies van beslissingsautonomie
- Brede toegankelijkheid van AI kan leiden tot zelfhandeling van patiënten of verkeerde interpretatie van diagnose
- Verlies van empathie en menselijk contact
- Vragen rond verantwoordelijkheid/aansprakelijkheid bij verkeerde diagnose



MIEKE DE KETELAERE

VLERICK BUSINESS SCHOOL

PROMOTOR VAN ETHISCHE, BETROUWBARE EN DUURZAME AI

‘We hebben bruggen
bouwers nodig die
de vertaalslag maken
van het technische
naar de echte wereld.’

De ethische bezorgdheden rond AI. Zijn we goed bezig?

Mieke De Ketelaere: ‘AI vervat ongetwijfeld dreigingen in zich die we moeten aanpakken. Op korte termijn zitten we met zaken zoals onvoldoende getrainde systemen, schendingen van onze privacy door incorrect gebruik van data en onbewust ingebouwde vooroordelen in automatische systemen. Maar tegelijk mogen we onszelf niet laten meeslepen door de soms erg negatieve berichtgeving over AI.

Mits het juiste kader biedt AI enorme mogelijkheden om onze economie te verbeteren, saaie en gevaarlijke taken weg te nemen bij mensen en onze levens beter te maken. Enerzijds moeten bedrijven daarbij de werking van deze systemen doorgronden en hun verantwoordelijkheden nemen.

Anderzijds moeten ook overheidsinstanties werken aan regels en wetgeving om ervoor te zorgen dat wanneer het dan toch fout loopt er een kader bestaat waarop de gebruiker kan terugvallen.

Dat kader hebben we jammer genoeg nog niet. Om dit uit te tekenen, hebben we ‘bruggenbouwers’ nodig: AI-vertalers die de vertaalslag maken van het technische naar de echte wereld. AI-ingenieurs hanteren nog te vaak een erg nauwe, technische bril. Ze staan te weinig stil bij de maatschappelijke gevolgen. We moeten dringend een brug bouwen tussen beide werelden. Daar ligt volgens mij de grootste uitdaging.’



‘AI is voor mij geen bedreiging maar vooral een nieuwe mogelijkheid. We moeten er alleen goed mee leren omgaan zodat anderen het niet in onze plaats gaan gebruiken.’

ERIK RANSCHAERT

AI-EXPERT EN RADIOLOOG
GASTPROFESSOR AAN DE UGENT,
AFDELING GENEESKUNDE EN RADIOLOGIE

Wat betekent AI voor u als radioloog?

Erik Ranschaert: ‘Het is een revolutionaire en zeer veelbelovende techniek die haar weg naar bredere en meer algemene toepassing nog aan het zoeken is. We zitten nog maar in de beginfase. Er zijn wel steeds meer gebruikers waardoor we nu ook de klinische waarde ervan kunnen evalueren in een real world omgeving. Hoe meer ziekenhuizen het gebruiken, hoe beter we zullen kunnen zien wat de uitkomsten op het patiëntenbeleid zijn of welke voordelen we hieruit kunnen halen voor de patiënten.’

Welke impact heeft digitalisatie en AI op uw professionele leven?

Erik Ranschaert: ‘Binnen de radiologie kennen we al sinds einde jaren 90 en toenemende digitalisering. De radiologie is op dat vlak altijd een pionier en een koploper geweest in de medische wereld. Het is een onderdeel van ons beroep wat mij sinds het begin fascineerde en wat ook de rode draad doorheen mijn carrière is. Ik heb daarom ook een doctoraat hierin behaald.’

Hoe implementeert u nu al concreet AI?

Erik Ranschaert: ‘De meest gebruikte toepassing voor ons is fractuurdetectie op gewone klassieke röntgenfoto's. Een andere toepassing is analyse van gewone longfoto's waarbij het algoritme alle normale foto's eruit kan filteren. Er zijn echter reeds tweehonderden commerciële toepassingen beschikbaar.’

Ziet u AI als een bedreiging of kans?

Erik Ranschaert:

‘Het is voor mij zeker geen bedreiging maar vooral een nieuwe mogelijkheid. We moeten er wel goed mee leren omgaan zodat anderen het niet in onze plaats gaan gebruiken. Artsen en radiologen moeten nog beter geïnformeerd worden over de mogelijkheden zodat ze het veilig kunnen gebruiken.’

Wat zijn volgens u de ethische implicaties van AI in de gezondheidszorg?

Erik Ranschaert:

Een van de belangrijkste problemen is erop te letten dat er geen minderheden in de bevolking achtergesteld worden, doordat hun medische data niet gebruikt worden om de algoritmes te trainen. Anderzijds is het niet ondenkbaar dat deze toepassingen niet breed genoeg ingezet kunnen worden zodat regio's waar ze niet beschikbaar zijn ook niet van de voordelen kunnen genieten.’

Hoe nu verder?

Interessante websites

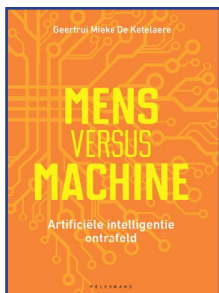
www.vlaio.be

www.digitaletekomst.be

www.digitaleversnelling.be

www.vlaanderen.be

Inspirerende lectuur



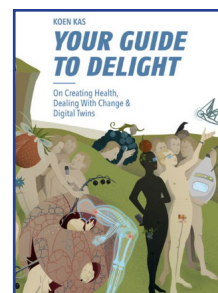
MENS VERSUS MACHINE
Artificiële intelligentie ontrafeld
Geertui Mieke De Ketelaere



AI, DE HYPE VOORBIJ
Alles waar je om geeft beter maken
Jackie Janssen



20 VRAGEN & ANTWOORDEN
over digitale transformatie
Menno Lanting



YOUR GUIDE TO DELIGHT
Koen Kas

U verdient meer inspraak.

Laat ons weten wat u van deze whitepaper vindt via onderstaande link of scan de QR code hieronder.

[Geef uw mening](#)





Bent u digitaal mee?

Doe de test!



Digitalisering is overal. Nieuwe technologieën worden aan een recordtempo gelanceerd. Ook u als ondernemer of vrij beroep wordt vandaag geconfronteerd met nieuwe uitdagingen.

Bent u digitaal mee?
Doe hier de test en ontdek uw digitale stand van zaken.



U VERDIENT MEER

persoonlijk advies.

Onze experts staan u bij: www.bankvanbreda.be/contact

Wij behouden ons alle rechten voor. Behoudens uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze whitepaper worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Bank JVan Breda & C° NV. De inhoud van de ter beschikking gestelde informatie is van algemene aard en niet aangepast aan persoonlijke of specifieke omstandigheden van hij die er kennis van neemt. De ter beschikking gestelde informatie kan niet beschouwd worden als een persoonlijk, professioneel, financieel en/of juridisch advies. Ondanks alle aan de samenstelling bestede zorg kan de ter beschikking gestelde informatie onvolledigheden of onjuistheden bevatten.

Bank JVan Breda & C° NV, noch haar aangestelden kunnen aansprakelijk gesteld worden voor de inhoud van de ter beschikking gestelde informatie, noch voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die ontstaat of zou kunnen ontstaan uit het gebruik van de ter beschikking gestelde informatie.