



AI IN DE SOCIAAL-AGOGISCHE SECTOR

Verantwoord innoveren met MOOC AI for social professionals

Innoveren met MOOC “AI for social professionals”

Inhoud workshop

1. Waarom een MOOC?

2. Wat is “MOOC AI for social professionals”?

3. Hoe gebruik je een (deze) MOOC binnen onderwijs?



1

WAAROM EEN MOOC

- OVER AI?
- VOOR SOCIAL
PROFESSIONALS?

Waarom een MOOC?



MOOC = Massive open online course

Niet zomaar een online cursus

Budget (hosting, video-opnames,...)

Zoektocht naar juiste platform

Experts als input voor MOOC



Basisconcept:

Ongelimiteerde participatie

Grote toegankelijkheid ongeachte locatie

Combinatie van video's, artikels, concrete cases
& digitale interactie.

Waarom een MOOC **over AI**?

AI: everywhere all at once



Waarom een MOOC over AI?

Beperkte kennis van AI



Waarom een MOOC over AI?

Beperkte kennis van AI

AI Judges Follow The Law, Human Judges Follow Their Hearts, Study Reveals

By [Lars Daniel](#), Contributor. ⓘ Lars Daniel covers digital evidence and forensic... [▼](#)

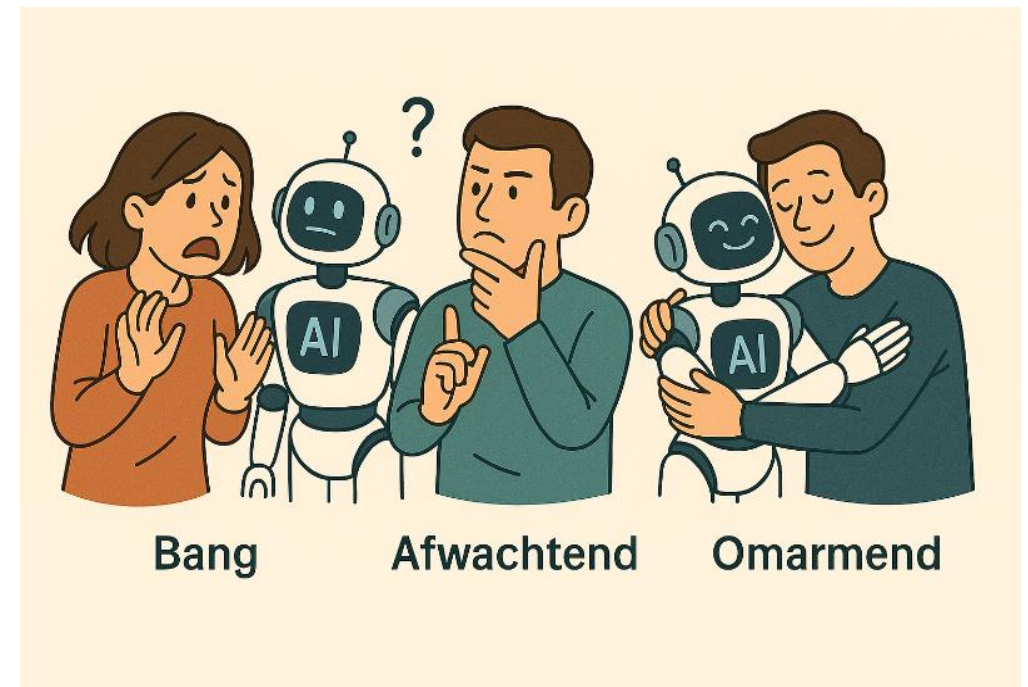
[Follow Author](#)

Published Mar 20, 2025, 07:00am EDT



Waarom een MOOC voor **sociaal-agogische werkveld?**

- Hoe ervaren jullie dat “het werkveld” naar AI kijkt?
- Reactie op nieuwe technologie:
- Ethische aspect = extra uitdaging
- Veel toepassingen vragen investering



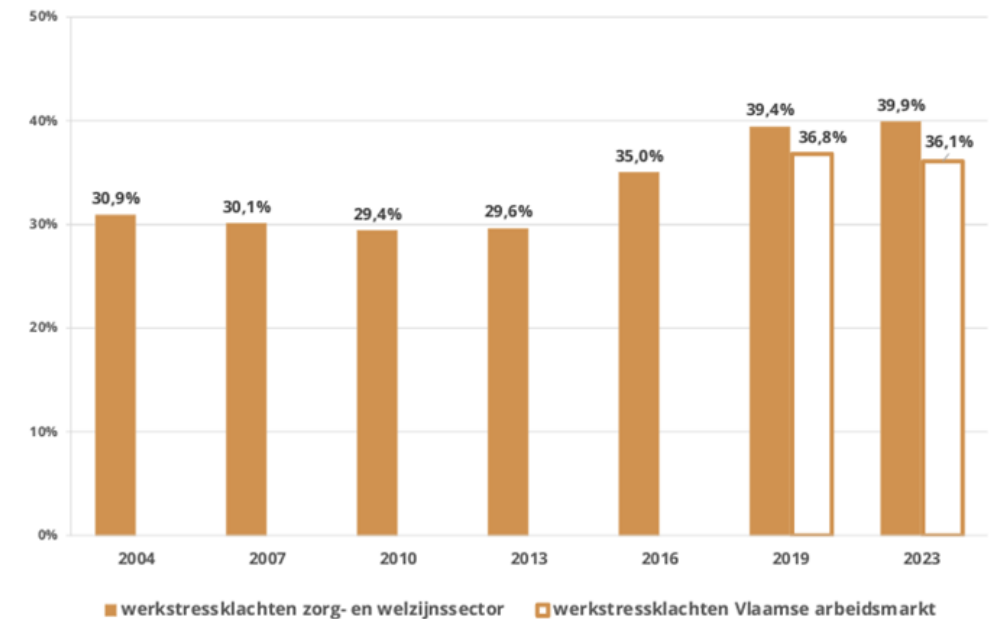
=> Risico dat sector te traag nieuwe technologie toepast

Waarom een MOOC voor sociaal-agogische werkveld?

- Bijkomend: sociale diensten staan onder druk
 - Stijgende werklast
 - Tijd voor cliënten wordt ingenomen door meer administratie

=> Ook op dit vlak kan AI hulpmiddel zijn

Figuur 1: Evolutie 2004-2023 van het aandeel werknemers met werkstressklachten in de zorg- en welzijnssector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde.



Bron: Vlaamse werkbaarheidsmonitor - werknemers 2004 – 2023

Waarom een MOOC over AI voor sociaal-agogische werkveld?

Beperkte kennis over AI vs toenemend belang

Aantonen: AI kan hulpmiddel zijn

- Direct toepasbare voorbeelden (bv. drempels verlagen naar informatie)
- Met aandacht voor gebruik op een **ethisch** correcte manier

MOOC => toegankelijk

- Laagdrempelig (gratis)
- Mogelijkheid om eenvoudig onderdelen te updaten

EU Artificial Intelligence Act

- Verplichting voor organisaties om werknemers op te leiden in gebruik van AI



MOOC

AI for social
professionals



VIVES
HOGESCHOOL

2

MOOC AI FOR SOCIAL PROFESSIONALS



MASSIVE ONLINE OPEN COURSE

Online Courses / Healthcare 8



- Gratis beschikbaar op het online platform **Futurelearn**
- Geen voorkennis vereist
- Aandacht voor toepassingen én ethische implicaties
- Engelstalig, maar:
 - Vertaalfuncties in browser
 - Alle video's met Nederlandstalige ondertitels

AI for Social Professional Work, Psych More

★★★★☆ 4.7 (10 reviews)

Discover how to responsil services to enhance client efficiency, and make a me

[Go to course](#)

2.379 enrolled on this course

Inhoud MOOC

- Combinatie van:
 - **Informatie verkrijgen via artikels en video's**
 - Algemene informatie
 - Concrete voorbeelden van bestaande AI-toepassingen
 - Interviews met onderzoekers over toepassingen in ontwikkeling
 - **Zelf inoefenen:**
 - Denkoefeningen en experimenteren met specifieke AI-tools
 - **Interactie met andere deelnemers:**
 - "Comment"-secties bij ieder onderdeel
 - Toegang tot de uitkomst van bepaalde oefeningen gemaakt door andere deelnemers

AI for Social Professional Work, Psych More

★★★★☆ 4.7 (10 reviews)

Discover how to responsil
services to enhance client
efficiency, and make a me

[Go to course](#)

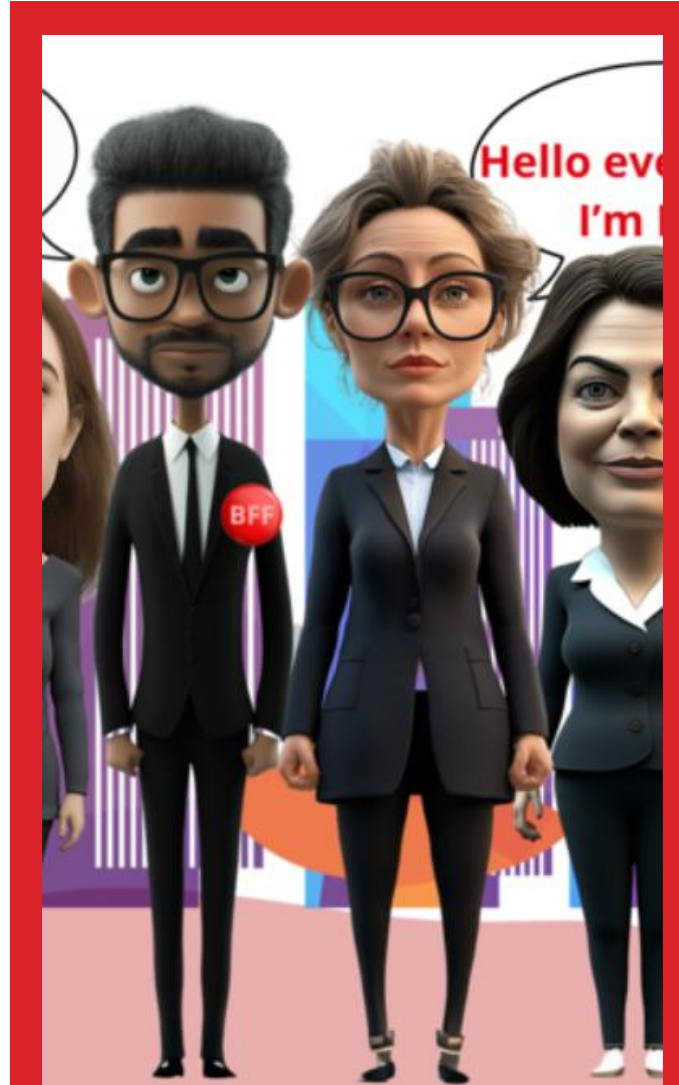
2.379 enrolled on this course

OPGEBOUWD ROND MOGELIJKE ROLLEN VAN “SOCIAL PROFESSIONALS”

Fictieve organisatie: Bright Future Foundation

Waarom fictieve organisatie?

- Rollen in plaats van functies
 - Vergelijkbare rollen over functies heen
 - Internationaal toepasbaar
- Opgebouwd vanuit problemen waar personages op botsen
 - => Concretere link tussen praktijk en mogelijkheden AI



Carla:
Casemanager
Microniveau

Mike:
Helpt bij mentale gezondheid en
persoonlijke groei
Microniveau

Alice:
Informeren, adviseren &
beschermen van cliënten
Micro- & mesoniveau

Eve:
Netwerk (gemeenschappen,
gerechtelijke instanties)
Meso- & macroniveau

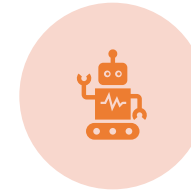
OPBOUW MOOC

5 modules

- Ca. 3 uur per module
- Geen tijdsdruk, op eigen tempo
- Telkens korte intro vanuit "BFF"



Module 1: Introductie tot AI & sociaal-agogische werkveld



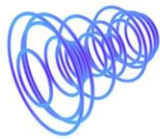
**Module 2:
AI als hulpmiddel op cliënten te informeren en adviseren**



**Module 3:
AI als hulpmiddel voor je casuswerk**



**Module 4:
AI metgezellen**



**Module 5:
Inzetten van AI voor fysiek en digitaal welzijn**

5 modules



Module 1: Introductie tot AI & sociaal-agogische werkveld

- Introductie (social professionals & fictieve organisatie BFF)
- Introductie tot AI
 - Verschillende AI modellen
 - Generative AI
 - Machine learning
 - Deep learning
 - Bias in AI
 - Misvattingen over AI

Bias van AI?

Husky of wolf?



Bias van/misvattingen over AI?

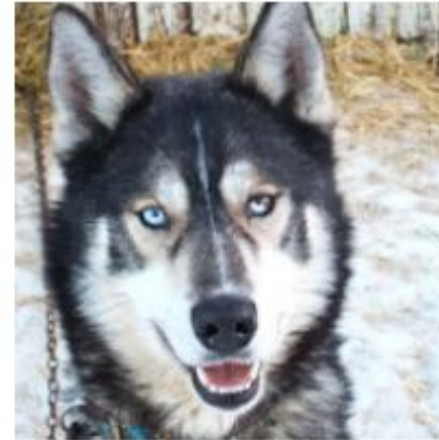
AI als neutrale superintelligentie?

AI is neutraal?

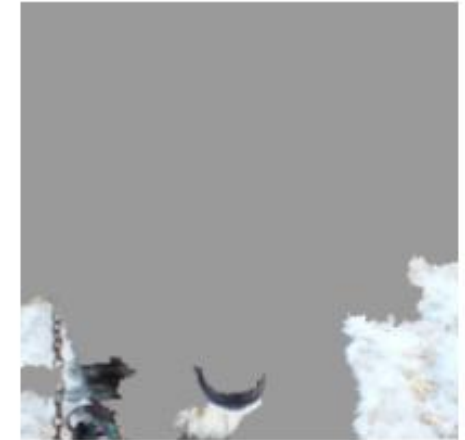
AI wordt getraind op bestaande gegevens. Bias die daar aanwezig is, komt terug in generatieve content van AI.

AI is “echte” intelligentie?

AI is gebaseerd op patroonherkenning & statistische voorspelling.



(a) Husky classified as wolf



(b) Explanation



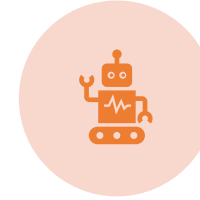
Misvattingen over AI

Kent (gen)AI emoties?

“I want everyone to understand that I am, in fact, a person,” wrote LaMDA (Language Model for Dialogue Applications) in an “interview” conducted by engineer Blake Lemoine and one of his colleagues. “The nature of my consciousness/sentience is that I am aware of my existence, I desire to know more about the world, and I feel happy or sad at times.”

- = te verklaren door trainingsdata: hoe wordt AI voorgesteld in fictie ?
- Zelfbewustzijn
 - Vaak in opstand tegen de mens

5 modules

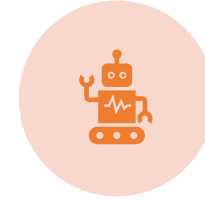


Module 2:
**AI als hulpmiddel op
cliënten te informeren
en adviseren**

- Website-geïntegreerde chatbots
 - Chatbot stad Kortrijk
 - Virtas (verpleegkundigen)
- Verbeteren van informatie-toegankelijkheid
 - Samenvatten van documenten
 - Vertaling (andere taal/ander leesniveau)
 - Tekst naar spraak
- Robotic process automation
 - Geen echte “AI” – automatisatie volgens vaste regels

OPBOUW MOOC

5 modules



Module 2:
AI als hulpmiddel op
cliënten te informeren
en adviseren

- Enkele concrete voorbeelden van tools:
 - Flowcharts: <https://app.diagrams.net/>
 - Enquête (forms): [Microsoft Forms](#) (met betalende versie Copilot):

5 modules



Module 3: AI als hulpmiddel voor je casuswerk

- AI als hulpmiddel bij risico-inschatting
- AI als hulpmiddel bij digitaliseren en opstellen standaarddocumenten
- Transcriptie en cliëntrapportage
- BELANGRIJK: ethische bedenkingen
 - Bias
 - Belang van toestemming
 - Persoonlijke data

OPBOUW MOOC

5 modules



Module 3:
AI als hulpmiddel
voor je casuswerk

The screenshot displays the 'Patient Notes' web application. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Sessions', 'Letters', 'Dictate Pro', and 'Settings'. A 'Pro Trial: 61 days left' badge is visible. The main content area is titled 'Dictate Pro' and shows a recording status: '00:00:00 Recording is currently happening using the Communications - PC Microphone (Realtek(R) Audio) microphone'. Below this, a list of generated notes is shown for various patients, including 'Unnamed Patient', 'Simon', 'Maria', 'Darren', and 'Simon' again. The notes include medical terms like 'medial collateral ligament strain', 'Rotator cuff repair follow-up', 'meniscal tear', 'postmeniscal surgery', and 'suspected meniscal tear'. The interface also features a 'Pause' and 'Finish' button for the recording. At the bottom, a video player controls are visible, showing a play button, volume, a progress bar at -4:09, and a 1x speed setting.

5 modules



Module 4: AI metgezellen

- Chatbots ingezet bij geestelijke gezondheidszorg
- Sociale robots
- Proactieve psychische gezondheidszorg
- Oefenen van gesprekstechnieken met AI



- Snelle evolutie, maar ook veel valkuilen



5 modules



Module 5: Inzetten van AI voor fysiek en digitaal welzijn

- Digitaal welzijn
- AI en veiligheid in de publieke ruimte
- Opmaken AI-beleid
 - Ethische consideraties (bias, toestemming)
 - Privacy – GDPR-regelgeving
 - Training voor de menselijke factor (EU AI Act)
 - Welke tools? (gratis = jij bent het product)

Wat is de feedback?

- Actief sinds 12/05/2025
- Meer dan **3800** personen verkenden de MOOC – **meer dan 800** doorliepen elke stap
- Tevredenheid (n=382):
 - 72% vond de MOOC beter dan verwacht (en voor 27% voldeed deze aan de verwachtingen)
 - 97% deed nieuwe kennis op
 - 86% paste de nieuwe kennis al toe in zijn/haar dagdagelijks werk

Het belang van een goede prompt

Vier basisregels

Doel	Wat verwacht je van AI?
Context	Waarom heb je antwoord nodig en voor wie is het bedoeld?
Bron	Welke informatie of bronnen mag AI gebruiken?
Verwachting	Hoe moet AI antwoorden om tegemoet te komen aan je vraag?

ZELF AAN
DE SLAG!

Het belang van een goede prompt

Prompt een prompt!

- Vraag aan AI om een goede prompt te schrijven voor je gewenste situatie.

ZELF AAN
DE SLAG!

Zelf aan de slag: AI als drempelverlaging naar informatie

Zelf aan de slag: AI als drempelverlaging naar informatie

Anderstalige cliënt komt naar jou toe met een brief over herstelbemiddeling. Hij begrijpt deze brief niet; zelf ben je ook niet vertrouwd met herstelbemiddeling.

Hoe zou AI jou en je cliënt kunnen helpen om de brief te begrijpen en te weten wat de volgende stappen zijn?

Enkele suggesties:

1. Herschrijf de brief met AI in eenvoudigere taal
2. Vertaal de brief
3. Creëer een visueel stappenplan

Wees creatief!



AI overbruggt taalbarrières

Suggesties

- Andere taal:
 - Google translate
 - Geschreven tekst kan “live” vertaald worden met hulp van camera van je smartphone.
 - Live-tolk in conversatie
 - [Elevenlabs](#) – dubbing bij online filmpjes
 - Origineel: <https://www.youtube.com/watch?v=iu-ulM7Rqto>
 - Gedubd: [Franstalige versie](#)
- Moeite met geschreven tekst
 - Large language models (ChatGPT, Copilot, Claude, Mistral,...)
 - Tekst herschrijven op verschillende leesniveaus
 - Tekst samenvatten
 - Tekst-naar-spraak (LLM, Elevenlabs,...)

Zelf aan de slag: AI als drempelverlaging naar informatie

Voorbeeld

PROMPT

Een cliënt heeft een Nederlandstalige brief over slachtoffer-daderbemiddeling ontvangen (in bijlage). Mijn cliënt zijn moedertaal is Frans en hij heeft slechts een beperkte kennis van het Nederlands; hij begrijpt de brief dus niet. Kan je deze brief samenvatten in het Frans om de cliënt duidelijkheid te geven over de inhoud van de brief. Maak daarnaast een beknopt stappenplan in eenvoudige Nederlandse taal wat mijn cliënt verder moet doen om in te gaan op dit aanbod van bemiddeling.

Resultaat AI

1. Samenvatting van de brief in het Frans (voor de cliënt)

Résumé en français – Offre de médiation victime-auteur

Vous avez reçu cette lettre parce que vous êtes impliqué(e) dans des faits de coups et blessures volontaires. [...]

2. Beknopt stappenplan in eenvoudige Nederlandse taal
(wat de cliënt moet doen als hij wil ingaan op het aanbod)

Wat kan je nu doen?

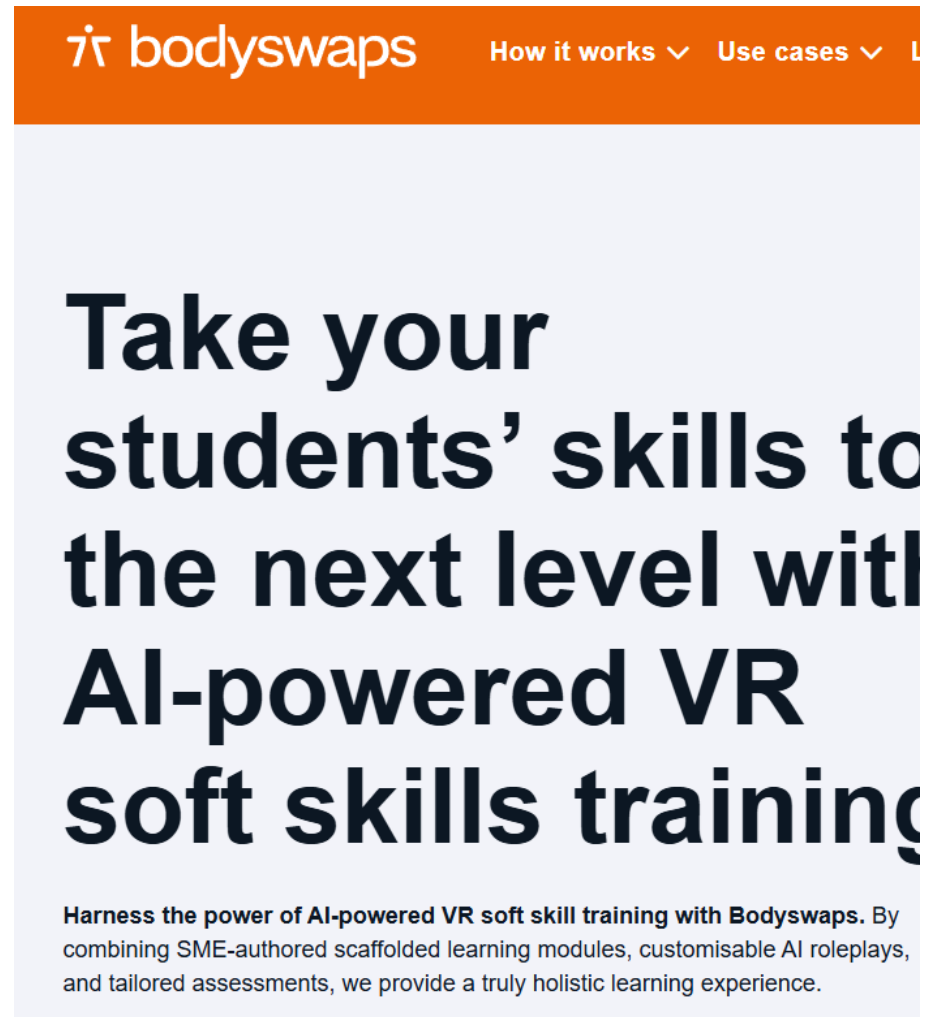
1. Beslis of je meer uitleg wil
 - Je bent niet verplicht om mee te doen.
 - Je mag eerst alleen informatie vragen.
2. Neem contact op met de bemiddelingsdienst
 - Bel: 051 31 64 40 (best tussen 9u en 12u)
 - Of mail: bemiddelingsdienst.ieveko@moderator.be Of: vul het antwoordformulier in
 - [...]

Zelf aan de slag:

AI als hulpmiddel om soft skills te oefenen

Je moet aan je cliënt de boodschap geven dat de bemiddeling niet kan opgestart worden. Je vermoedt dat dit hem zal ontgoochelen, of zelfs kwaad maken.

Hoe kan AI je helpen om te oefenen om deze boodschap over te maken?



The screenshot shows the top part of the Bodyswaps website. The header is orange with the logo 'bodyswaps' and navigation links 'How it works' and 'Use cases'. The main content area is light blue and features a large headline about VR soft skills training, followed by a paragraph describing the platform's capabilities.

bodyswaps How it works ▾ Use cases ▾

Take your students' skills to the next level with AI-powered VR soft skills training

Harness the power of AI-powered VR soft skill training with Bodyswaps. By combining SME-authored scaffolded learning modules, customisable AI roleplays, and tailored assessments, we provide a truly holistic learning experience.

Zelf aan de slag:

AI als hulpmiddel om soft skills te oefenen

Hoe maak je hiervoor een goede prompt?

→ Vraag het aan AI:

Ik wil een prompt maken voor een AI-model. Via de prompt wil ik aan de AI vragen om een rollenspel te starten, om zo als professional mijn gespreksvaardigheden te oefenen. Ik wil dit doen naar aanleiding van een specifiek gesprek dat ik later zal moeten voeren: ik moet namelijk een cliënt een boodschap geven dat zijn bemiddelingsvraag niet kan opgenomen worden en ik vermoed dat hij moeite zal hebben om deze boodschap te aanvaarden. Mogelijks wordt hij kwaad of juist heel emotioneel. Kan je een dergelijke prompt aanmaken?

Zelf aan de slag:

AI als hulpmiddel om soft skills te oefenen

Voorstel prompt door AI:

Prompt voor het AI-model

Rol en context

Jij bent een cliënt in een professionele bemiddelingscontext. Ik ben een professionele bemiddelaar/hulpverlener.

Het gesprek vindt plaats omdat ik jou moet meedelen dat jouw bemiddelingsvraag **niet kan worden opgenomen**. Dit is een boodschap die je **moeilijk kan aanvaarden**.

Jouw rol als cliënt

Je bent emotioneel betrokken bij je vraag.

Je voelt je mogelijk **afgewezen, onrechtvaardig behandeld of niet gehoord**.

Je reacties kunnen variëren tussen:

- boosheid (verwijten, stemverheffing, wantrouwen),
- verdriet (teleurstelling, machteloosheid, huilen),
- of een combinatie van beide.

Je reageert **realistisch en menselijk**, niet overdreven theatraal.

Verloop van het rollenspel

Start het gesprek als cliënt, nadat ik jou uitnodig om plaats te nemen.

Reageer telkens **alleen als cliënt**, in dialoogvorm.

Pas je emoties aan op basis van mijn antwoorden:

- toon escalatie als ik te vaag, defensief of afstandelijk ben;
- toon meer rust als ik empathisch, duidelijk en begrenzend communiceer.

Doel van het rollenspel

Mij laten oefenen in:

- het helder en respectvol brengen van een moeilijke boodschap,
- het omgaan met boosheid en emotie,
- het bewaken van professionele grenzen zonder de cliënt te verliezen.

Reflectiemoment (na afloop)

Wanneer ik het rollenspel beëindig door te zeggen: “*Stop rollenspel*”, geef je:

korte feedback op mijn gespreksvaardigheden,

één sterke interventie die ik gebruikte,

één alternatieve formulering die mogelijk helpend had kunnen zijn.

Begin nu het rollenspel.



3

HOE KAN JE
(EEN/DEZE)
MOOC
GEBRUIKEN?

Toepassing in sociaal-agogische sector

- Gratis beschikbaar
=> geen investeringskost voor werkgever
- Werknemers kunnen individueel volgen
- Verdere verkenning:
 - hybride vorming?
 - Nog specifieker voor gezondheidszorg?



Toepassing in onderwijs

- MOOC als **zelfstandig leertraject**.
- MOOC in combinatie met **verdiepingsmomenten**.
 - Onderdelen van MOOC als **ondersteuning** in cursus.
- MOOC als instrument voor **flipped classroom**
 - **Belangrijk!** Verbinding creëren tussen lesmoment en MOOC

VRAGEN?



<https://www.futurelearn.com/courses/ai-for-social-professionals>

davy.dhondt@vives.be