



NOBCO
Postbus 1167
3860 BD NIJKERK
Vestigingsadres:
Berencamperweg 10
3861 MC NIJKERK
033-247 34 28
info@nobco.nl
www.nobco.nl

BTW-nummer:
NL.8127.69.685.B01
KvK Haarlem 34188394

Ministerie van BZK
Postbus 20011
2500 EA DEN HAAG

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Datum: 28 maart 2024
Kenmerk: 240226
Onderwerp: Oproep aan overheid om AI-tools in coaching te reguleren

Geachte staatssecretaris Van Huffelen en minister Helder,

NOBCO, de grootste beroepsorganisatie op gebied van coaching in Nederland, maakt zich sterk om het vak van coaching te professionaliseren. Eén van onze activiteiten is dat we onze coaches over relevante ontwikkelingen informeren. Een belangrijke ontwikkeling is de snelle en onomkeerbare opkomst van generatieve AI. Wij zien een grote toename van - en navenant gevaar bij - het gebruik van deze technologie in coaching. In deze brief doen we een oproep aan u om de toepassing te reguleren.

Context

Begin 2024 stelde NOBCO voor coaches het Ethisch manifest AI op: ['10 tips hoe om te gaan met AI'](#). We gaan daarbij in op de zaken die een coach dient te regelen om veilig gebruik te maken van Artificial Intelligence. Ook wijzen we aanbieders van AI-tools op hun verplichtingen ten aanzien van privacy en databeveiliging.

De coaches die bij NOBCO zijn aangesloten ondertekenen dat ze werken volgens een Internationale Ethische Code. Dit maakt dat hun werk is ingebed in een ethisch kader. Samen met het door ons ontwikkelde Ethisch manifest AI proberen we zo te borgen dat coaching veilig is. Dit is echter niet genoeg om mensen die AI-tools voor coaching gebruiken, te beschermen. We hebben de overheid nodig om de grenzen van AI in relatie tot het coachvak te reguleren en te beschermen.

De realiteit

Hoe ziet de realiteit van AI-coaching eruit? Ruwweg is het aanbod van AI-coaching in te delen naar twee categorieën: 'white box AI' en 'black box AI'. In het eerste geval is transparant wat er met de data gebeurt en waarom. In het tweede geval is dat onduidelijk, niet transparant. Het is bekend dat als tools gratis beschikbaar zijn voor gebruikers, de leverancier zijn geld anders moet verdienen en dat is doorgaans met het verhandelen van de data. Technisch gezien is transparantie overigens geen garantie dat de data veilig is voor commerciële doeleinden. In de praktijk zullen vooral de aanbieders van white box AI-toepassingen garanties geven over het veilig omgaan met en opslaan van data.

De volgende zaken vallen ons op en baren ons zorgen:

1. Veel mensen kennen het onderscheid niet tussen de verschillende toepassingen van AI.



NOBCO
Postbus 1167
3860 BD NIJKERK
Vestigingsadres:
Berencamperweg 10
3861 MC NIJKERK
033-247 34 28
info@nobco.nl
www.nobco.nl

BTW-nummer:
NL.8127.69.685.B01
KvK Haarlem 34188394

2. Mensen delen heel gemakkelijk persoonlijke informatie over zichzelf en hun leven in AI-tools, zonder dat ze weten wat er met die data gebeurt. Bij veel, met name gratis, AI-toepassingen is het bovendien onduidelijk wie ze daarop kunnen aanspreken.
3. Handige ondernemers bieden tools aan die gebruik maken van combinaties van AI-toepassingen, waarbij de kans groot is dat de tool niet voldoet aan privacy normen en de ethische standaarden van het coachvak. Bovendien hebben tools die hun data opslaan in Amerika andere privacyregels dan tools waarvan de aanbieder in Europa is gevestigd en onder de Europese regelgeving valt.
4. Generatieve AI is niet gemaakt voor coachingsdoeleinden. Het trainen van een AI-tool voor coachdoeleinden kost veel moeite. Eenvoudig gezegd komt dit doordat een coach opgeleid is om vragen te stellen, terwijl een ongetrainde AI-tool adviezen en antwoorden geeft, zonder zich altijd bewust te zijn van ethische grenzen en van risico's van escalatie bij de vragensteller.
5. Soms wordt de AI-tool van een ondernemer verrijkt met het aanbod van een coach van vlees en bloed. Met de doorverwijzing naar een coach wekt de ondernemer de indruk dat de dienstverlening veilig is te gebruiken; dit terwijl de coach pas in beeld komt, nadat iemand persoonlijke informatie heeft gedeeld in de AI-omgeving. Deze AI-omgeving kan zowel een 'black box' als een 'white box' AI-toepassing zijn.
6. We zien dat bedrijven data verzamelen over de gezondheid en het welzijn van mensen, zonder dat duidelijk is hoe deze later gebruikt wordt. Het kan gaan om het verkopen van data, maar ook om optimalisatie van de dienstverlening en commercieel gewin. Dit leidt tot het opbouwen van profielen van de gebruikers, zonder dat de gebruiker zich daar bewust van is of invloed op heeft.

Urgentie

Ter illustratie dat bovenstaande geen theoretische beschouwing is: als NOBCO hadden we recent te maken met een aanbieder van een AI-coachingstool die aangesloten coaches benaderde onder de vlag van NOBCO om zijn tool te introduceren. Hij gebruikte de naam van NOBCO zonder bekend te zijn met de ethische grenzen van het vak. De ondernemer in kwestie dacht met het regelen van een coach als achtervang dat hij voor voldoende borging had gezorgd bij noodsituaties. Het punt is dat bij interactie met een generatieve AI-tool het al een tijd over bijvoorbeeld zelfdoding kan gaan, zonder dat een professional er weet van heeft of kan ingrijpen. Er zijn in de markt voorbeelden bekend van suïcide door het gebruik van een generatieve AI-tool. Wij kunnen deze informatie echter niet voldoende verifiëren om hier als officiële bron te gebruiken. Het is echter een reëel scenario.

Kort gezegd maken we ons over AI in relatie tot het coachvak zorgen over:

1. Privacy en dataverwerking;
2. Kwaliteit en ethiek; en
3. Contracten en aansprakelijkheid.

Gezien de snelle ontwikkelingen van AI zijn er op korte en lange termijn antwoorden nodig, óók van de politiek.

Onze wens

Onze wens is dat de overheid kaders voor AI-tools voor coaching creëert die een veilig en verantwoord gebruik van AI in dit privacygevoelige veld mogelijk maken.

We denken daarbij aan de volgende oplossingsrichtingen, die we hierna uitgebreider toelichten:

1. Het invoeren van een onafhankelijk keurmerk voor coaching-gerelateerde AI-tooling;
2. Het gebruik en doorverkopen van persoonlijke gegevens in AI-tools behandelen als datalek;
3. Eisen stellen aan datasets en algoritmes m.b.t. voorkomen van discriminatie en vooroordelen;
4. Verplichten dat bij inzet van een coachingsgerelateerde AI-tool duidelijk is wie verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de dienstverlening; en



NOBCO
Postbus 1167
3860 BD NIJKERK
Vestigingsadres:
Berencamperweg 10
3861 MC NIJKERK
033-247 34 28
info@nobco.nl
www.nobco.nl

BTW-nummer:
NL.8127.69.685.B01
KvK Haarlem 34188394

5. Verplichten dat bij inzet van een coachingsgerelateerde AI-tool er altijd een mogelijkheid tot doorverwijzing is naar een echte coach/begeleider/hulpverlener.

Ad 1: Naar een onafhankelijk keurmerk – We roepen de overheid op om een onafhankelijk keurmerk te introduceren voor coaching-gerelateerde AI-tooling. Dit keurmerk moet borgen dat de AI-tooling voldoet aan de Europese regelgeving op gebied van privacy en data, én aan de Internationale Ethische code voor coaching. Ook dient het voor de gebruiker steeds duidelijk te zijn of deze zich in een openbare of gesloten omgeving bevindt, waar de data veilig is. Dit alles om de kans te verkleinen dat er gevoelige gegevens van individuen in het openbare domein terecht komen.

Ad 2: Het gebruik van persoonlijke gegevens behandelen als datalek – De privacy, bescherming en vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens zijn belangrijk. Deze gegevens mogen niet zomaar openbaar gemaakt worden. Dat betekent dat persoonsgevoelige data die in het publieke domein terecht komt, behandeld dient te worden als een datalek. Het is aan de overheid om daar dan op passende wijze maatregelen tegen te nemen. Dit om anonimiteit en veilig gebruik van AI in deze sector te garanderen.

Ad 3: Eisen stellen aan datasets en algoritmes – Er is al aangetoond hoe datasets en algoritmes tot discriminatie op het gebied van genderidentiteit of huidskleur kunnen leiden. Dit wordt eufemistisch een 'ongewenste bias' genoemd. AI-tools voor coaching dienen verplicht geregistreerd te worden en getoetst te worden op de ongewenste bias om discriminatie te stoppen.

Ad 4: Helderheid over de aanbieder – Heden ten dage zijn gebruikersvoorwaarden zeer uitgebreid en vaak in het Engels geschreven. Deze zijn vooral bedoeld om juridische aansprakelijkheid uit te sluiten. Het belang van toegankelijkheid en de mogelijkheid voor contact is daarmee naar de achtergrond geschoven. Wij pleiten voor voorwaarden, waarbij het bedrijf met een naam, een persoon en een telefoonnummer bereikbaar is. Deze verplichte bereikbaarheid is bedoeld om zowel klachten te melden als in gesprek te gaan als de AI-tool ongewenste neveneffecten heeft of kan veroorzaken.

Ad 5: Verplichten tot achtervang – Het platform waarop AI-coaching draait zou verplicht moeten zijn om voor crisissituaties een achtervang te bieden. Dat kan gaan om een pop-up melding, de doorschakelmogelijkheid naar een echte coach, een psycholoog of een professionele hulplijn, zoals 113 bij suïcidale gedachten. Als mensen zich met behulp van AI laten coachen, kan dat het nodige losmaken. De effecten ervan kunnen uiteenlopen van nieuwe, soms pijnlijke inzichten tot depressieve gevoelens. Bij real life coaching kan een coach iemand screenen op angsten of suïcidale gedachten en doorverwijzen als hier sprake van is. Bij AI-tooling ontbreekt die professionele inschatting om een grens te trekken of door te verwijzen.

Vervolg en oproep

Wij hopen dat de overheid het signaal uit deze brief serieus neemt en aan de bovenstaande oplossingsrichtingen gevolg geeft bij de ontwikkeling van beleid. Dit om excessen en wildgroei op het gebied van AI-coaching tegen te gaan. Alleen regulering van bovenstaande zaken door de overheid maakt in de toekomst een veilig en verantwoord gebruik van AI mogelijk.

We realiseren ons ook dat aanpalende vakgebieden mogelijk vergelijkbare zorgen hebben. Juist omdat het vakgebied van coaching zich bevindt in het vrije domein, schrijven we dit als beroepsorganisatie voor coaching.



NOBCO
Postbus 1167
3860 BD NIJKERK
Vestigingsadres:
Berencamperweg 10
3861 MC NIJKERK
033-247 34 28
info@nobco.nl
www.nobco.nl

BTW-nummer:
NL.8127.69.685.B01
KvK Haarlem 34188394

We zijn als beroepsorganisatie graag bereid om mee te denken over oplossingen en kaders bij het gebruik van AI binnen coaching. Het gaat ons om het welzijn en de veiligheid van mensen.

Drs. Marieke Jellema MC
Voorzitter NOBCO

Bijlagen:

- Ethisch manifest AI '10 tips hoe om te gaan met AI'
- Internationale Ethische Code

Ook te vinden op www.nobco.nl bij de downloads:
<https://www.nobco.nl/over-nobco/kwaliteit/internationale-ethische-code>