

Oproep tot deelname in de begeleidingsgroep van *TETRA aanvraag 'AI informatie- en chatbotassistentie in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg'*



Doelstelling van het project

Digitale hulp- en dienstverlening zijn in toenemende mate een wezenlijk onderdeel van het welzijnswerk en de geestelijke gezondheidszorg. Mensen zoeken ondersteuning en antwoorden op vragen via e-mail, chat, websites, FAQ-rubrieken, beeldbellen, sociale media en andere digitale tools. Net zoals in veel andere sectoren, biedt de inzet van artificiële intelligentie (AI) ook hier veel potentieel. De bijhorende uitdagingen zijn echter extra groot. Kwalitatief, ethisch en veilig gebruik van AI is namelijk essentieel wanneer het om bijzonder gevoelige aspecten uit ons leven gaat, zoals welzijn en geestelijke gezondheid.

We willen daarom onderzoeken en uittesten hoe we met AI de toegankelijkheid, kwaliteit en efficiëntie van digitale hulp- en dienstverlening op een veilige en ethische manier kunnen verhogen. Door AI in te zetten als ondersteuningsmiddel willen we het bereik vergroten van het online aanbod in welzijn en geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen. AI kan hulpzoekers sneller en effectiever helpen en doorverwijzen naar geschikte diensten. Daarnaast kan AI helpen om het online aanbod uit te breiden en om bestaande pijnpunten mee aan te pakken (zoals lange wachttijden, taalbarrières en een tekort aan vrijwilligers).

We exploreren in dit project **twee sporen** om deze doelstellingen te bereiken:

(1) **Informatieverstrekking op maat op websites van welzijn en geestelijke gezondheid via een AI informatie assistent.** Een lerend netwerk wordt opgezet, bestaande uit een groot aantal organisaties uit de brede sectoren van welzijn en geestelijke gezondheid. Samen leren ze de mogelijkheden van conversationele AI kennen voor informatieverstrekking op maat. Na een nodenanalyse testen een aantal organisaties binnen het lerend netwerk effectief een virtuele 'AI Assistent' op hun website. Via AI-gestuurde vraagverheldering worden er antwoorden op maat geformuleerd, in de taal van de hulpzoeker. De antwoorden zijn gebaseerd op info- en FAQ-rubrieken op hun website, maar ook op externe informatiebronnen. Hulpvragen die verder gaan dan informatieverstrekking, worden actief doorverwezen naar de online sociale kaart.

(2) **Ondersteuning bij de professionele beantwoording in chat- en e-mailhulpverlening via een AI chatbot assistent.** In afwachting van een chatgesprek met een hulpverlener kan een AI chatbot assistent al informatie opvragen en verwerken, zodat het chatgesprek meteen kan starten met de verzamelde basisinformatie. Door middel van AI-gebaseerde antwoordsuggesties kunnen professionals of vrijwilligers in online gespreksvoering vervolgens sneller en beter inspelen op de behoeften van de cliënten. In de chathulpgesprekken kunnen ook antwoordsuggesties worden geformuleerd op vlak van vraagverheldering en doorverwijzing. Beantwoorders gaan hier vervolgens zelf mee aan de slag in hun gesprekken. Bij e-mailhulp kunnen automatische suggesties van antwoorden worden opgemaakt, die vervolgens worden afgewerkt door de hulpverlener. Ook simultaanvertalingen in de taal van de hulpzoeker worden mogelijk gemaakt. Daarenboven kunnen we verkennen hoe deze AI-assistent kan ingezet worden in vormingen, intervisies en supervisies van chat- en e-mailhulpverleners.

We vragen financiering aan bij VLAIO TETRA

- Projectfinanciering van het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) voor 2 jaar.
- Deadline van projectindiening bij TETRA is begin februari 2024.
- Indien goedgekeurd start het project in oktober 2024.
- 7,5% cofinanciering moet worden voorzien uit Vlaamse bedrijven en vzw's: dit toont aan dat er een duidelijke nood is én bereidheid om te investeren in de oplossingen.

We hebben jullie nodig!

We zoeken organisaties die willen instappen in de begeleidingsgroep van deze projectaanvraag.

1. **Organisaties binnen welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg** die interesse hebben in de mogelijkheden van AI op hun website of in hun chat- of e-mailhulp. Je exploreert samen met ons op welke manier AI je werking kan versterken en waar de grenzen van AI liggen. Dit project biedt je de kans om voorzichtige eerste inzichten op te doen en te leren uit de ervaringen van vele andere organisaties.
2. **IT-bedrijven of softwareontwikkelaars** die de eerste stappen willen zetten rond de inzet van conversationele AI als tool. Of ontwikkelaars die al ervaring hebben met AI, maar meer affiniteit willen met de inzet ervan binnen welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg. Via dit project groeit je ervaring met AI-toepassingen en kom je aan relevante kennis en inzicht in de noden en beperkingen binnen deze sectoren. Je krijgt er ook waardevolle connecties met nieuwsgierige organisaties.

Wat haal jij uit de deelname aan dit project?

Als lid van de begeleidingsgroep zit je niet alleen op de eerste rij bij de uitwerking van dit onderzoeksproject, je kan ook het onderzoek mee richting geven of zelfs actief aan deelnemen. Je geeft ook feedback op de projectresultaten zodat de innovaties relevant zijn en blijven.

Als lid van de begeleidingsgroep heb je de volgende **voordelen**:

- ✓ Als eerste toegang tot de resultaten
- ✓ Toegang tot het netwerk van experts, bedrijven en non-profitorganisaties
- ✓ Mee richting geven aan het project
- ✓ De mogelijkheid om deel te nemen aan het lerend netwerk en het aanbrengen en het uitwerken van proeftuinen
- ✓ Zichtbaarheid als organisatie of bedrijf op alle output van het project (website, rapporten, persmededelingen, afsluitend event,...)

VLAIO vraagt dat bedrijven uit de gebruikersgroep het project mee te financieren, om zo de gedragenheid van de resultaten te verzekeren. De omvang van de financiële deelname varieert, met een minimum van €250 per jaar. De bijdrage kan via betaling 'in cash', maar kan ook door middel van het ter beschikking stellen van expertise of personeelstijd of van je infrastructuur (website of chattool). Er zijn verschillende formules waarbij ons aanbod afhankelijk is van je bijdrage. In functie van de voorbereiding van de aanvraag ontvangen we intentieverklaringen graag voor 14 januari 2024. Je kan alvast je interesse laten blijken via de nodenbevraging.

Je bijdrage wordt in samenspraak vastgelegd na finale goedkeuring van het project door het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen. Indien je niet tot de doelgroep behoort van VLAIO TETRA (zoals overheidsinstellingen), kan je het project opvolgen als waarnemer.

Formules deelname aan project voor Vlaamse organisaties in welzijn en geestelijke gezondheidszorg

BASIS: JE LEERT BIJ EN NETWERKT

- Je blijft geïnformeerd over het project en haar (tussentijdse) **resultaten**: je hoort het eerst wat de nieuwe inzichten en AI-ontwikkelingen zijn, je volgt het verloop van de proeftuinen,...
- Je neemt deel aan het **lerend netwerk** over AI voor welzijn en geestelijke gezondheidszorg
- Je krijgt een halve dag **opleiding** over de mogelijkheden van AI
- Je krijgt **antwoorden** op maat op jouw vragen over de kansen van AI voor jouw organisatie
- Er is plaats voor ongeveer **40 organisaties**.
- **Kostprijs**: 250 euro per jaar (in cash) per organisatie

PROEFTUIN 1: AI OP JE WEBSITE (SPOOR 1)

- Basis
- Jouw **website** is proeftuin voor het uitbouwen van een AI chatbot voor informatieverstrekking
- Er is plaats voor **5 organisaties** voor een intensief traject
- **Kostprijs**: bijkomend bedrag in cash en/of in diensten

PROEFTUIN 2: AI IN JE CHAT OF E-MAILHULP (SPOOR 2)

- Basis
- Jouw **chat- en/of e-mailhulpaanbod** is proeftuin voor het uitbouwen van een AI chatbot voor het formuleren van antwoordsuggesties
- Er is plaats voor **3 organisaties** voor een intensief traject
- **Kostprijs**: bijkomend bedrag in cash en/of in diensten

Vlaamse IT-bedrijven en software-ontwikkelaars

BASIS: JE LEERT BIJ EN NETWERKT

- Je blijft geïnformeerd over het project en haar (tussentijdse) **resultaten**: je hoort het eerst wat de nieuwe inzichten en AI-ontwikkelingen zijn, je volgt het verloop van de proeftuinen,...
- Je kan je **netwerk** verbreden door je bedrijf aan te bieden binnen een lerend netwerk van organisaties voor welzijn en geestelijke gezondheidszorg met interesse in AI
- Er is plaats voor 20 bedrijven
- **Kostprijs**: 250 euro per jaar (in cash) per organisatie

PROEFTUIN: JE ONTWIKKELT AI TOEPASSINGEN

- Basis
- Je ontwikkelt en integreert AI toepassingen in de proeftuinen rond AI informatie assistentie of AI chatbot assistentie
- Er is plaats voor maximaal 8 bedrijven
- **Kostprijs**: je betaalt bijkomende cofinanciering maar tegelijk wordt je ook vergoed voor de geleverde diensten

Doe mee aan de nodenbevraging bij het werkveld

Om meer te weten te komen over de specifieke noden en de valkuilen in kaart te brengen voeren we ook een werkveldbevraging uit. Vul jij ze ook in? We gebruiken de cijfers en inzichten ook in onze projectaanvraag. Dit toont de relevantie aan. Hoe meer respondenten, hoe duidelijker de nood.

In functie van de voorbereiding van de aanvraag kan je de bevraging invullen tot 14 januari 2024 ten laatste. In de bevraging kan je ook aangeven of je wil deel uitmaken van de begeleidingsgroep.

De bevraging staat hier: <https://forms.office.com/e/TQQRpnGQ1z>

Heb je vragen of ben je op zoek naar meer info?

Neem dan een kijkje op de webpagina

www.arteveldehogeschool.be/nl/onderzoek/projecten/ai-welzijn-en-geestelijke-gezondheidszorg

of neem contact op met de betrokkenen op deze projectaanvraag:

Arteveldehogeschool

Mens, Samenleving en Digitalisering

Tim Vanhove – 0486/62.31.55

Jana Verplancke

Philippe Bocklandt

Tim.Vanhove@arteveldehs.be

Jana.Verplancke@arteveldehs.be

Philippe.Bocklandt@arteveldehs.be



Thomas More-hogeschool

Psychologie en technologie

Tom Van Daele

Tom.VanDaele@thomasmore.be



Universiteit Gent

Research Group IDLab

Dieter De Witte

Dieter.DeWitte@UGent.be

