



INTERVIEW

AI bij Enovation: nieuwsgierig en voorzichtig, met de mens in de beslisboom

De inzet van AI bij Enovation groeit, maar blijft gericht op zorgvuldige toepassing en gecontroleerde omgevingen. Bertine Uithoven en Arjan van der Beek van Enovation bespreken hoe AI de kwaliteit van processen in de zorg kan verhogen, maar benadrukken dat volledige automatisering niet de enige oplossing is. De focus ligt op backend- en frontend-functionaliteiten, waarbij AI als hulpmiddel dient voor efficiëntie zonder in te boeten op menselijke betrokkenheid en dataveiligheid. Hun visie: AI kan bijdragen aan de zorg, mits gedoseerd, transparant en met aandacht voor de gebruiker.

Waar ligt de focus op AI bij jullie?

Arjan: "Enovation was oorspronkelijk gericht op backend-processen, maar in de afgelopen jaren kwamen er steeds meer producten met frontend-functionaliteiten bij. In frontend-applicaties kun je de gebruiker hints geven door middel van AI, zoals: 'Let op, ik merk iets op...', wat de proces-eindkwaliteit ten goede komt. Deze ontwikkeling maakt ons zeker nieuwsgierig. In de markt zien we voorbeelden van vergaande automatisering van achtergrondprocessen. Daar zijn we echter nog terughoudend in; eerst willen wij de technische belemmeringen goed begrijpen. De AI-hype leidt tot grote investeringen en ontwikkeling, maar zodra obstakels opduiken, kunnen deze processen vastlopen. In het verleden is de ontwikkeling van AI vaker voor langere tijd gestagneerd,

een zogenaamde 'AI-winter'. Dit maakt ons behoedzaam: we zijn nieuwsgierig en voorzichtig. Als je begint met AI, voelt het als een grote stap om backend-processen te automatiseren. Wij benadrukken dat er altijd een mens in de beslisboom betrokken moet zijn ('human in the loop')."

Bertine: "We laten tooling binnen een strikt veilige en privacy bewuste omgeving draaien en niet via internet. Dus eigen interne ervaring versus openbaar, want dat compliceert het gehele proces. De evaluatie van de tooling doorlopen wij samen met ons security office. Wij zien als voorwaarden, dat AI goed getraind moet zijn, data beschikbaar is, duidelijk is waar AI plaatsvindt, privacy goed in acht genomen is en hoe goed het lerend vermogen is? Dat zien wij als een gradueel proces."

Enovation verbindt dus de AI-inspanning aan een gecontroleerde omgeving en de koppeling tussen AI en de techniek in huis?

Bertine: "Punt een klopt, punt twee is de logische consequentie van het eerste. Daarbij wil ik benadrukken dat backend- en frontend-applicaties voor ons niet hetzelfde zijn als interne versus externe gerichtheid. AI kan voor beide worden toegepast. Wij starten met product development binnen een gecontroleerde omgeving, dus buiten de cloud. Om vervolgens (Bertine: "Dit is de kwaliteit van Arjan") andere afdelingen daarbij te betrekken."

Arjan: "Waar het gaat om details zitten wij met producten veelal op koppelvlakniveau. AI is nog niet sterk in details, wel in het generatieve gedeelte. Een vraag als: 'Hier heb je het koppelvlak met leverancier X en daar het koppelvlak met leverancier Y, maak hiervan een perfecte koppeling', is een lastige vraag voor AI. Wij kijken vanuit eigen problematieken, uitdagingen en vraagstukken naar de bijpassende oplossingen."

Bertine: "Een belangrijke trend is databeschikbaarheid. De basis voor deze ontwikkeling zijn de Europese normeringen en de positie van regio's. Die organiseren zich en komen tot onder andere CumuluZ-data (dat is data verzameld, gestapeld en gedeeld in silo's, die te ontsluiten moeten zijn voor de verschillende 'usecases' en zorgaanbieders). Daar zou AI een belangrijke rol in kunnen spelen. Het VWS houdt zich hier onder andere mee bezig: hoe kunnen wij onder meer AI in de zorg toepassen?! Zie de VWS-website (1). Aan alle kanten is er beweging en onderzoekt men of en hoe met elkaar daarin slagen te maken zijn."

Waar staat Enovation qua niveau in de data-waardenketen? (2)

Bertine: "Wij beschikken niet over veel data. Als 'man-in-the-middle' leven wij bij gratie van de gerealiseerde connecties met externe partijen. Veel zal in afstemming met onze relaties tot stand moeten komen. Dat bepaalt de complexiteit en de beschikbaarheid over databronnen. Oppervlakkig gezien is dat simpel, in werkelijkheid altijd een samenspel van actoren. Men waakt voor zwakke schakels. Enovation wil een veilig ecosysteem leveren. Het realiseren van een nieuw component in de 'pipeline', creëert evenwel een nieuw aanvalsvlak. Dat overdenken wij goed en vooralsnog is onze mening dat wij nu geen grote stappen zetten."

"Het toevoegen in de keten van AI-oplossingen is pas de laatste stap. Onze weg is: eerst intern, dan de gecontroleerde omgeving met één van onze producten en pas dan de keten. Dit pad kunnen wij verantwoorden. Het beleid is gecentreerd op: security, privacy, databeschikbaarheid, garanties en

certificering. Dat is ons dagelijks bestaan: bescherming van de klantdata en dat is al meer dan veertig jaar ons bestaansrecht. Berekenend en afwegend opereren dus."

Als je kijkt naar de bedrijfslijn, is jullie AI-benadering strategisch georiënteerd?

Bertine: "Ja, dat klopt. De innovatiesnelheid is zo hoog dat dit niet eenvoudig bij te houden is. We moeten rekening houden met richtlijnen, registraties en standaardisatie. De zorg heeft te maken met steeds minder handen aan het bed en met meer kennisvereisten en hogere kosten. Meer efficiëntie moet, om de mens niet de belemmerende factor te laten zijn."

"Tijdens een samenwerking bij mijn vorige werkgever met het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) en een derde partij, werd een model ontwikkeld waarmee opgedane wetenschappelijke kennis gegoten kon worden in een beslissingsondersteunende applicatie, bijvoorbeeld voor medicatiedosering, de substitutie van een medicament en/of een behandelplanaanpassing. Die innovatie vertaalde zich in een informatieve persoonsgerichte 'pop-up' op het computerscherm. Huisartsen reageerden daar in eerste instantie terughoudend op; zij zijn gewend om zelf de besluiten te nemen en de applicatie zou hen dat uit handen nemen. Gaandeweg omarmden ze de applicatie. Deze app was een voorloper van op AI-gebaseerde richtlijnen."

"Wij benaderen AI vanuit de beschikbare middelen en de regels, die stellen we vast voordat we AI testen en in productie nemen. Wat wij inachtnemen, zoals: privacy (de notie van (persoonlijke) 'verantwoordelijkheid' en hoe wij de gedragsregels aanleren is intern vooral van grote waarde. Een onderwerp dat vooral bij Arjan ligt. Wij doen een stapje terug en vinden het belangrijk stil te staan bij deze nieuwe ontwikkeling."

Arjan: "Ik ga uit van de conceptgedragscode waarin één van de belangrijkste slogans luidt: nieuwsgierig en voorzichtig. Wat gaat of kan AI ons brengen? Wij zijn ons ook bewust van de AI-hypes. Wij kijken eerst intern wat AI ons kan brengen, waar AI sterk dan wel zwak in is. Ons pad ontwikkelt zich dan (of niet) op basis van ervaringen en gewonnen vertrouwen."

"Bij de realisatie van de gedragscode betrekken wij collega's. We moeten innoverend zijn, maar we moeten ook op de rem kunnen trappen als dat nodig is."

Waar zien jullie verbeteringskansen?

Arjan: "Welke efficiëntie en nieuwe risico's brengt AI met zich mee? Ik heb slechts één wetenschappelijk onderbouwd onderzoek gevonden met een uitspraak over de waarde van bijvoorbeeld een applicatie als Copilot. De bottomline van het rapport: het is moeilijk bepaalbaar of er een significant

AI bij Enovation: nieuwsgierig en voorzichtig, met de mens in de beslisboom

| McKinsey rapport: 75% van AI-resultaten bepaald door | | | |
|--|---|--|--|
| | Proces | Wereldwijde functionele bestedingsimpact | Detailtering |
| 1 | zorg bij engineering voor de corporate-IT | 31% | |
| 2 | zorg bij engineering voor product development | 32% | |
| 3 | customer operations | 38% | Sales Services: resolution during initial contacts, verkorte responstijden en toegenomen verkoopkansen |
| 4 | marketing | 10% | Effectiviteit van content creation en efficiëntie |
| 5 | product, research and development | 12% | |
| 6 | sales | 4% | |
| Investeringsbedragen variërend van € 320 mrd tot € 490 mrd | | | |

Overzicht 3 uit het McKinsey rapport (3).

efficiëntievoordeel wordt behaald dan wel van vermeende efficiëntie. Waar zit de hype en waar de efficiëntiewinst?"

Bertine: "Mee eens. De behoefte om te versnellen bestaat, men wil stappen zetten. Het gaat echter om gevoelige data waar wij vooral de transportpartij zijn en veelal niet de eigenaar, dus voorzichtigheid is vereist. Niet onze bronnen, maar data zijn onderdeel van ons systeem. Data-interpretatie zonder benutting van de bron is riskant. Niettemin, de roep vanuit de zorg om efficiëntieslagen te maken, is groot. Daar werken wij aan mee; lucht scheiden van de 'common ground' en bepalen wat bruikbaar is."

"Enovation is een grote partij en verantwoordelijk voor het veilig uitwisselen van data van gewone én bijzondere persoonsgegevens. Die laatste bevatten een hoog risico-factor. Wij zetten weloverwogen stappen en vragen daar intern continue aandacht voor. Dat doen wij explorerend, niet forcerend, en rekening houdend met mogelijkheden en

beperkingen die passend zijn bij ons bedrijf."

"De zorgsector ondervindt een sterke toename van patiënten, wat leidt tot een groei in repeterende taken van zorgverleners. Door die repeterende taken volgens vaste criteria te automatiseren, kunnen we de basisprocessen efficiënter maken. AI voegt bovendien gezondheidskundige waarde toe door herkenbare patronen te analyseren, zoals het efficiënter dispatchen van ambulances naar de Spoedeisende Hulp (SEH) of andere zorgafdelingen. Door gebruik te maken van beschikbare data en werkdrukindicatoren kan AI de druk op de SEH verlagen. Implementaties hebben aangetoond dat het wegnemen van menselijke knelpunten in deze processen de doorstroom aanzienlijk vergroot, wat mogelijk is dankzij grote hoeveelheden betrouwbare data."

McKinsey stelt dat kenniswerkers zeker twintig procent van hun tijd besteden aan het zoeken naar relevante

informatie. Herkennen jullie jezelf in de daar te behalen efficiëntiewinst?

Bertine: "De vraag raakt de juiste snaar van waar wij staan en waarvan wij de waarde zien. Artsen zeggen: 'Zie AI niet als doel, maar als middel om de administratieve processen in beeld te krijgen'. De multidisciplinaire benadering en het goed begrijpen van de gebruikerscasus (McKinsey: genAI-waarde generatie: gebruikers specifieke casussen (3)) is de weg. Dat vereist van bedrijven visionaire en realistische technici, die met veldexperts (zoals artsen) om tafel gaan." "De arts benoemt het zorginfarct, de visionair presenteert zijn oplossing, en de realistische techneut (implementatiespecialist) bekijkt wat haalbaar is. Het is belangrijk om niet alleen onderzoek te doen naar oplossingen en technieken, maar vooral ook de gebruiker te ondersteunen en naar diens feedback te luisteren. Zorg is tenslotte niet gericht op economische winst, maar op de kwaliteit van leven. Dat blijft onderbelicht. Een chirurg moet conform procedures een patiënt-dossier doornemen, maar is dit altijd haalbaar? GenAI kan helpen door een samenvatting te geven van de recente ontwikkelingen rondom een patiënt, bijvoorbeeld wanneer je vraagt: 'Wat de belangrijkste gebeurtenissen samen van de afgelopen periode van persoon x'. Als GenAI in tien regels de hoofdlijnen kan weergeven, zou dit volgens artsen de kwaliteit van zorg aanzienlijk kunnen verbeteren, aldus reacties aan Arjan."

De nadruk ligt bij Enovation op research & development, maar is er ook een rol voor de supply chain?

Arjan: "Onze leerprocesinvesteringen kunnen we zeker vermarkten gezien het belang om de processen in de gezondheidssector te verbeteren. Nu we intern zijn opgestart en R&D hebben geëvalueerd, zijn wij beter in staat de voors en tegens met onze klanten en leveranciers te bespreken. We vertalen onze kennis naar consultancy over klant- en leveranciersprocessen, met mogelijkheden voor verbetering. Bij gebleken behoefte kan Enovation mee ontwikkelen."

Bertine: "Ten opzichte van vier, vijf jaar geleden staan wij op een andere positie. Wij waren de 'man-in-the-middle' en nu denken wij aan AI-oplossingen. Eerst interne realisatie, en dan via deze producten met de daarbij behorende klanten, nieuwe wegen inslaan. Het ligt logischer in de lijn die stappen nu te zetten in vergelijking met vijf jaar terug. De kennis is in huis, vroeger moesten wij van klanten veelal medewerking verkrijgen."

Creëren jullie later meta-data ten behoeve van overheidsbeleid en zorginstellingen?

Bertine: "Boeiende vraag. Het ligt niet in de aard van Enovation, maar tegelijkertijd sluit het dit ook niet uit."

Arjan: "Wij zijn heel dienstbaar, maar deze 'out of the box' gedachte past op dit moment niet in het beeld van Enovation. Als

wij deze richting zouden uitgaan, dan moeten er aanvullende maatregelen tot stand komen. De vraag rijst of dit passend is voor ons. Wat Enovation niet wil zijn of worden is een 'Jack of all trades and a master of none' door te veel zaken naar ons toe te trekken zonder ons daarop te kunnen of willen specialiseren, zonder passende kennis of mentaliteit in huis te hebben en zonder een bepaalde 'change' of transformatievak zoals een Denkwijzer."

Ter afsluiting, hebben jullie een boodschap voor jullie markt en onze lezers?

Arjan: "De gedachte vanuit nieuwsgierig en voorzichtig. Het zou mooi zijn als het verklaarbare AI zou worden in tegenstelling tot de zwarte-doos-AI, dat het nu te vaak is."

Bertine: "Ik sluit mij volledig aan bij Arjan."

Bertine Uithoven begon 7,5 jaar geleden bij Enovation als Product Manager ZorgMail en sinds 2,5 jaar is zij Portfolio Lead voor tevens vier andere producten in de gestructureerde gegevensuitwisseling, databeschikbaarheid en veilige mail. Mijn taak is vooral praktisch: organiseren en mensen meenemen naar de gewenste oplossingen; inhoudelijk en faciliterend. bertine.uithoven@enovation-group.com.

Arjan van der Beek kwam bij Enovation terecht na een overname. Hij is verantwoordelijk voor Product, Process and Quality en werkt op het snijvlak van techniek en zorg. Arjan was veertien jaar actief voor de Universele Meldbank Ontvanger (UMO), de oplossing voor zorgcentrales voor persoonsalarmering, telemonitoring en mobiele opvolging. Hij deed onderzoek naar de betekenis van AI, het risico bewustwordingsproces en de schaduwzijden daarvan. Universeel in de zin van merkagnostisch. arjan.vanderbeek@enovationgroup.com.

Disclaimer: het interview is gebaseerd op een gesprek dat we hadden op 04.03.2024 en daarom op de kennis en technologie van dat moment. De snelle ontwikkelingen dienaangaande zouden inmiddels kunnen leiden tot nuancering.

Referenties

- (1) <https://bitly.cx/CCBbP> Zie ook de site van het VWS: <https://www.datavoorgezondheid.nl/ai>
- (2) Omvat o.a.: data-ontdekking, -invoer, -opslag, -beheer, -verwerking, -toegankelijkheid, -consumptie en -integratie.
- (3) The economic potential of generative AI: the next productivity frontier, June 14, 2023