

*Sander van der Harst, AI Lead bij Unica:*

# “AI weet veel, maar begrijpt niets. Dus dat begrip van de materie moet bij ons blijven liggen”

In Unica's Innovation Center werkt AI-lead Sander van der Harst met vijf collega's fulltime aan innovaties en mogelijk disruptieve technologieën. AI - Artificial Intelligence om het nog maar een keer voluit te schrijven – is zo'n disruptieve technologie, die nu al impact heeft, zegt Van der Harst. “Het laaghangend fruit zijn interne repetitieve processen. Daar passen we AI nu al volop toe.”

Auteur

Tijdo van der Zee

Digitalisering:  
AI verandert alles

THEMA



Het is zo'n onderwerp waar iedereen iets van vindt en iedereen iets van weet. Je kan bijna geen podcast meer luisteren of de ontwikkelingen rond AI worden erin besproken. En natuurlijk hebben we via apps als ChatGPT of Claude allemaal onmetelijke wijsheid voor het grijpen in onze broekzak. "Dus ja, natuurlijk doe ook ik mee aan kroegpraat over AI. De ontwikkelingen gaan zo snel, dat het moeilijk te voorspellen is. Ik ben niet helderziend, dus hoe we over vijf jaar precies met AI werken weet ik ook nog niet", lacht Van der Harst.

***Maar toch is er een verschil. Jij bent natuurlijk veel beter geïnformeerd dan de leek.***

"Ik ben er full time mee bezig, zuig overal informatie en inspiratie op. Naast mijn werk bij Unica ben ik één dag in de week hovenier. Onlangs nog was ik aanwezig bij een informatieavond over de toepassing van AI in het hoveniersvak. Ook daar leeft het, alleen op andere gebieden dan ik in mijn werk zie. Bij Unica zit ik er natuurlijk volop in. We ontwikkelen use cases, ik zie wat kan en wat niet kan, wat potentie heeft. AI voegt nu al waarde toe en dat zal alleen maar meer worden."

***Kan je een voorbeeld geven van waar AI al waarde toevoegt?***

"Als je kijkt bij ons intern, dan maken we grote stappen met het automatiseren van offertes. Dat is in feite een repetitieve taak, met standaardstappen, een standaardproces. Je schrijft de teksten, kijkt naar prijzen, haalt informatie van de klant op. Dat kan AI grotendeels overnemen."



**Sander van der Harst**

Sander van der Harst (33) is sinds 2023 Innovation Manager en AI Lead bij het Innovation Center van Unica. In 2019 schreef hij met twee collega's het plan dat tot de oprichting van het Innovation Center leidde. Hiervoor was hij onder meer consultant bij Hobéon, een adviesbureau in het onderwijs. Van der Harst heeft een master in ondernemerschap en management van de Universiteit van Amsterdam en het HEC Lausanne. Sinds begin dit jaar is hij lid van de beleidscommissie AI van Techniek Nederland, waar hij zitting heeft in de werkgroep Informeren en Inspireren.

***Gaat dat probleemloos?***

"Zeker niet. Unica bestaat uit meer dan vijftig bedrijven en je ziet dat elk bedrijf het offerteproces nét weer iets anders heeft ingericht. Dus voordat je echt aan de slag kan met AI, moet je aan de gang met stroomlijnen, procesoptimalisatie."

***Dan zijn er waarschijnlijk ook nog mensen die hun offertes op de vertrouwde manier willen blijven opstellen.***

"Klopt. Toepassen van AI wordt bij Unica als handige tool aangeboden, maar is niet verplicht."

***Wat doen jullie nog meer met AI?***

"Een ander voorbeeld is de app die monteurs meekrijgen, waarin ze hulp krijgen als ze bijvoorbeeld niet weten hoe ze een bepaalde storing moeten oplossen. AI zoekt dan in handleidingen om het juiste antwoord te geven. Ook hebben we in de database de ervaring en kennis van monteurs uit de praktijk opgenomen. Dus dat wordt ook een bron van kennis. AI wordt hier heel strak begrensd en mag alleen informatie geven die honderd procent accuraat is. Het bekende probleem van een hallucinerende chatbot, die zelf een oplossing voor een probleem bedenkt, willen we niet hebben. Dat kan echt heel vervelende consequenties

hebben. Stel dat een monteur wil weten hoe lang een bepaalde installatie spanningsloos moet zijn voor hij eraan kan werken. Als de chatbot twee minuten zegt, terwijl het tien minuten blijkt te zijn, dan kan dat vervelende gevolgen hebben. Met de geautomatiseerde offertes geldt min of meer hetzelfde: om fouten te voorkomen, moet altijd nog een mens de hele offerte doorlezen en accorderen. Bovendien zijn wij als Unica ook aansprakelijk voor alles wat de deur uit gaat, dus controleren blijft een noodzaak."

## “Voordat je echt aan de slag kan met AI, moet je aan de gang met stroomlijnen, procesoptimalisatie”

### **Gebruiken jullie ChatGPT, net zoals 'gewone' mensen?**

"Jazeker, en ook andere. We kijken naar verschillende tools en taalmodellen. Maar als we bedrijfsinformatie gebruiken, doen we dat in Copilot. Dan draait het binnen onze eigen IT-architectuur en kan de data dus ook niet ergens anders terecht komen."

### **We horen van economen dat AI werknemers gaat vervangen. Hoe kijk jij daar tegenaan?**

"Ik denk dat banen vooral gaan veranderen. Het meer eenvoudige werk zal worden overgenomen door AI. Bij de klantenservice betekent dat bijvoorbeeld dat makkelijke vragen door AI beantwoord zullen worden en dat medewerkers meer zullen investeren in de echte relatie met de klant. In de techniek zal het vakmanschap van de specialist wel onderscheidend blijven. De technische handelingen zelf kunnen niet door AI vervangen worden, maar de route om tot de juiste technische handelingen te komen kan wel door AI vergemakkelijkt worden. Wij helpen al onze medewerkers daarom met deze verandering om te gaan."

### **Bieden jullie ook AI-toepassingen aan als product?**

"Met name bij gebouwautomatisering en gebouwaansturing, en ook bij zaken als verplichte rapportages. Op de bouwplaats zijn we natuurlijk ook wel bezig met robots en dergelijke. Dat gebeurt met name vanuit Unica Building Projects en daar voeren wij vanuit het Innovation Center niet de regie op. Natuurlijk is het ook zo dat deze robots geen eigen Unica-ontwikkeling zijn en dat we hier dus samenwerken met andere partijen."

### **Welke rol speelt het Innovation Center hierin nu precies?**

"Dat bestaat nu zeven jaar en is voortgekomen uit een plan dat ik als trainee met twee collega's heb geschreven. Unica stuurt, zoals alle bedrijven, op korte termijn profit and loss. Maar sommige kansrijke ontwikkelingen hebben nou eenmaal meer tijd nodig. Wil je als bedrijf daarmee aan de slag, dan moet je daar dus een geschikte voedingsbodem voor creëren."





# “Implementatie van AI vergt zoveel meer dan alleen wat techniek”

***Jij hebt voorheen gewerkt bij accelerator Startupbootcamp, dat jonge bedrijven helpt met groeien. Heb je ervaringen meegenomen naar het Innovation Center?***

“Ja, we hanteren eenzelfde lean start-up methodiek, werken met pilot-projecten en gaan al vroeg in het proces valideren: lost de technologie een echt probleem op? Technici zijn vaak razend enthousiast over een bepaalde techniek, maar als het voor klanten geen waarde toevoegt, moet je er toch mee stoppen. We hebben dat in het Innovation Center bijvoorbeeld gehad met blockchain. We zagen dat dit kan helpen bij transparantie in de keten, maar uiteindelijk bleek de use case in de installatiesector toch wat mager. We hebben toen besloten dit binnen Unica te pauzeren en te wachten tot de technologie zich in andere sectoren, zoals in de financiële wereld, had bewezen.”

Het Innovation Center is dus eigenlijk een accelerator binnen het grotere Unica. En het is niet zo dat alle innovaties bij ons vandaan komen, maar we coördineren ze wel en zorgen ervoor dat de informatie overal binnen het bedrijf terecht komt.”

***En nu dus AI, waar jij verantwoordelijk voor bent, samen met je collega Marijke Enserink. Is het belangrijk dat hier binnen een bedrijf een centraal aanspreekpunt is?***

“Heel belangrijk. Inderdaad werk ik veel samen met Marijke; zij begeleidt de adoptie van Copilot en geeft veel workshops. Ook begeleidt zij verschillende programma's zoals het AI-boosterprogramma. Binnen Unica hebben we ook AI Champions, medewerkers die van nature er interesse in hebben en de mogelijkheden willen uitdragen aan de rest van de organisatie. Zo creëren we intern een AI-community, waarbij we allemaal van elkaar blijven leren. Punt is: implementatie van AI vergt zoveel meer dan alleen wat techniek. Er komt heel wat bij kijken, zoals op het gebied van innovatie, security, governance, IT en verandermanagement. Een functie als die van mij vraagt niet zozeer AI-skills, maar meer het vermogen om AI binnen het bedrijf te organiseren.”

***Mag ik even naar de basis? Wat is AI? Een verwarmingsthermostaat met een adaptieve regeling 'leert' op basis van een algoritme parameters en variabelen wat het beste moment is om de ketel te laten draaien om zo een ruimte op het gewenste moment op temperatuur te krijgen. Dat duurt een paar dagen en dan zit het goed. Is dat dan kunstmatige intelligentie, AI?***

“Nee, dat is geen AI. Het verschil zit hem wat mij betreft erin dat bij deze thermostaat alles door een mens is voor-geprogrammeerd. AI is in staat zelf te leren, met algoritmes die het zelf ontwikkelt en die niet vooraf ingegeven zijn. Maar ook die ontwikkeling is niet heel erg nieuw. Veel is er vooral veranderd door de opkomst van de grote taalmodellen, large language models, of llm's. En dat neemt nu een vlucht.”

***Ben je niet bang dat beslissingen door AI een black box zijn, dat je geen zicht hebt op waarom een besluit wordt genomen, of hoe?***

“Ik maak me daar wel eens zorgen over, want het is een serieus risico waar we ons zeer bewust van moeten zijn. Gelukkig is er met de AI Act goede Europese regelgeving die dat risico indamt. Dat doen we in Europa echt beter dan in Amerika en China. Het is echt heel belangrijk dat we altijd controle op AI blijven houden, en dat we beslissingen altijd kunnen doorgronden. AI weet veel, maar begrijpt niks. Die taak om informatie te controleren en interpreteren blijft dus echt bij ons liggen.”

***De afgelopen vijf jaar liep het project Brains4Buildings, met onder andere pilots in de Haagse Hogeschool en in het kantoor van SPIE. De afsluitende conferentie was afgelopen oktober. In de Haagse Hogeschool hadden jullie een verdieping volgehangen met sensoren, die datasets met miljoenen datapunten opleverden. Heb je van die analyses gemaakt met AI?***

“We hebben destijds wel met Power BI allerlei visuals gemaakt op basis van die dataset, maar we hebben er niet een AI-model naar laten kijken. Die mogelijkheden waren toen nog beperkt. Hadden we dat wél gedaan, dan had ons dat ongetwijfeld een hoop werk bespaard.”

*Met dank aan NorthC voor het gebruik van een van hun datacenters voor de fotografie.*