

11

Het gebruik van Artificiële Intelligentie in Participatief Actieonderzoek

De afgelopen jaren heeft Artificiële Intelligentie (AI, ook wel kunstmatige intelligentie of KI genoemd) in rap tempo haar weg gevonden naar de dagelijkse praktijk. Bijna iedereen kent inmiddels wel een AI-tool, en velen gebruiken die voor uiteenlopende taken. Soms gaat dat goed, en soms niet.

Ook voor Participatief Actieonderzoek (PAO) kan AI zowel een enorme versterker als een risico zijn. PAO is een intensief en tijdrovend proces. Dit vraagt veel van de PAO'er en brengt dus ook voor de opdrachtgever hoge kosten met zich mee. Kan AI de taken van de PAO'er overnemen of vergemakkelijken, en zo ja, welke? En waar schuilen de risico's van het gebruik van AI? Met andere woorden, de centrale vraag van dit hoofdstuk is: hoe zetten we AI zo optimaal mogelijk in, zonder het hart van PAO te verliezen? We zoeken naar de belangrijkste beperkingen en kansen en de 'sweet spot' daartussen: het punt waarop AI ondersteunt zonder het menselijke uit het proces te halen. Dit is dus geen technisch hoofdstuk over specifieke tools – die verouderen te snel¹. Het gaat over het principe: waar maakt AI de PAO'er efficiënter en scherper, zodat er meer tijd overblijft voor het werk dat alleen een mens kan doen?

Dit hoofdstuk is tot stand gekomen aan de hand van onze praktijkervaringen in PAO sinds de opkomst van AI. Er zijn twee brainstorms geweest met collega's van

¹ Op onze website www.seven-senses.es/PAO-en-AI vind je naast dit hoofdstuk ook de tijdsgevoelige, technische informatie.

SevenSenses² – PAO'ers met ervaring in het gebruik van AI in PAO. Mijn dank gaat uit naar Melissa Claerhoudt, Wilma van der Vlegel, Joshua Nooij en Evert Jan van Hasselt voor hun adviezen voor en feedback op het hoofdstuk. Daarnaast zijn twee AI-tools ondersteunend geweest aan de totstandkoming en redactie van de tekst. Gebruikte literatuur vind je achteraan dit hoofdstuk.

Waarom AI PAO niet kan vervangen – en welke mooie kans er wél ligt

Om te bepalen welke rol AI kan spelen, moeten we terug naar de kern van PAO. PAO is een benadering waarin mensen gezamenlijk complexe vraagstukken onderzoeken en verandering richting een voor hen gewenste situatie vormgeven en realiseren. Door elkaar echt te ontmoeten, perspectieven te delen, van elkaar te leren, gezamenlijk veranderkansen te ontdekken, verandering vorm te geven én te realiseren, ontstaan vertrouwen, eigenaarschap en handelingsvermogen. Dát zijn de mechanismen achter duurzame verandering. Vanuit dat uitgangspunt is het evident dat AI deze menselijke processen niet kan overnemen. Toch kan AI veel ondersteuning bieden op verschillende momenten in het PAO-proces. De vraag is dus niet óf AI een rol heeft in PAO, maar waar die rol het menselijke proces versterkt in plaats van vervangt.

De belangrijkste beperkingen van AI

AI is sterk in het ordenen, samenvatten en analyseren van grote hoeveelheden informatie (mits je de juiste context en instructies geeft) – dat scheelt de PAO'er veel tijd. Maar wat AI daarmee oplevert, is in PAO nooit het eindpunt. Er ontbreken twee fundamentele aspecten aan, die op elkaar voortbouwen. Ten eerste, *AI verbindt niet*. AI bouwt geen vertrouwen op, voelt geen spanning aan, merkt niet wanneer iemand zich onveilig voelt om iets uit te spreken, en ontwikkelt geen relatie met een PAO-community. Dat verbinden is de basis van dialoog en samenwerking – zonder die basis is er geen sprake van PAO. Werk dat AI wél doet, moet daarom altijd door de PAO'er worden gecontroleerd (zie de volgende paragraaf). Ten tweede, *AI kan geen eigenaarschap laten ontstaan*. Deze beperking volgt rechtstreeks uit de eerste. Eigenaarschap ontstaat namelijk niet doordat een analyse technisch klopt, maar doordat mensen zichzelf herkennen in wat er ontstaat en ervaren dat hun perspectieven en inbreng ertoe doen. Reflectie, dialoog en menselijke verbinding spelen daarin een belangrijke rol. Een PAO'er was zelf bij de interviews en kent de context achter een verhaal, die AI niet kent. Laat je AI de analyse doen, dan gaat die

² SevenSenses is de platformorganisatie vanwaaruit we wereldwijd Participatief Actieonderzoek uitvoeren op diverse complexe maatschappelijke vraagstukken.

context verloren en loop je het risico dat mensen zich niet herkennen in de resultaten. Een analyse is in PAO daarom nooit een eindproduct, maar een aanleiding voor reflectie en gezamenlijke betekenisgeving – daar worden de zaadjes voor verandering geplant.

De mooiste kansen die AI de PAO'er kan bieden

Artificiële Intelligentie biedt kansen binnen afzonderlijke PAO's, maar ook over verschillende PAO's heen. Veel van die kansen kunnen we ons nu nog nauwelijks voorstellen of overzien, maar een aantal mogelijkheden wordt inmiddels al zichtbaar.

Meer tijd voor de menselijke kant van PAO. Juist doordat AI administratieve en analytische taken kan versnellen, ontstaat er meer tijd voor waar de PAO'er onvervangbaar in is: luisteren, nieuwsgierig zijn, vertrouwen opbouwen, groepsprocessen begeleiden, morele afwegingen maken en ruimte creëren voor empowerment en eigenaarschap. De meerwaarde van AI zit dus niet in het vervangen van de PAO'er, maar in het versterken van diens menselijkheid. Als je als PAO'er AI op deze manier slim in weet te zetten en de zes principes voor verantwoord AI-gebruik in PAO verderop in dit hoofdstuk goed toepast, kun je dus met PAO nóg meer impact maken!

Leren over PAO's heen. Er is nog een kans die verder gaat dan het individuele PAO-project. Elke PAO'er verzamelt waardevolle, unieke data. Als we die data – met toestemming en op geaggregeerd niveau – zouden combineren, kan AI helpen patronen te ontdekken tussen PAO's onderling: hoe thema's uit het ene PAO samenhangen met een ander PAO vanuit een andere probleemcontext. Dit zou weleens hele waardevolle inzichten op kunnen leveren over de samenhang van diverse complexe problemen vanuit het perspectief van alle betrokkenen, wat weer kan leiden tot nieuwe inzichten, zowel on-the-ground als op beleidsniveau. Dit is nog toekomstmuziek, en vraagt zorgvuldige afspraken over data-eigenaarschap van deelnemers, maar het is een richting die het verkennen waard is.

Praktisch: wat kan AI wel en niet overnemen per stadium

Nu we de belangrijkste beperkingen en kansen van AI kennen, kunnen we specifiek gaan kijken wat dat per PAO-stadium betekent.

Stadium 1. Oriëntatie

AI kan goed meedenken bij het maken van het PAO-ontwerp: het scherpstellen van de hoofd- en subvragen, het afwegen van methoden en het schetsen van een logische,

samenhangende opzet. Het is van groots belang dat de AI-tool de juiste contextinformatie krijgt, omdat AI deze van zichzelf niet heeft. Dat houdt in: inhoudelijk, dus over het PAO-onderwerp, als methodisch: wat met elk onderdeel van het ontwerpcanvas wordt bedoeld. Wees dus zorgvuldig in de context die je je AI-tool geeft alvorens deze over bovenstaande mee te laten denken.

Ook kan AI adviseren bij de systeemafbakening, mits je – opnieuw – AI van de nodige contextinformatie voorziet, die je bijvoorbeeld zelf uit je informele interviews hebt gehaald.

Tenslotte is AI een handige sparringpartner bij het opstellen van voorbeeldvragen voor informele gesprekken en de introductie van je PAO en jou als PAO'er. Belangrijk is wel dat je deze output altijd zelf toetst aan de lokale context.

De informele gesprekken die typerend zijn voor dit stadium kan AI onder geen enkele omstandigheden overnemen. Dit is waar de eerste zaadjes voor verbinding worden geplant en dat kan alleen een mens van vlees en bloed doen.

Stadium 2. Systeemexploratie

Dit stadium vraagt de meeste aandacht, omdat hier veel tijdswinst te behalen valt maar ook veel risico's om de hoek komen kijken. De belangrijkste activiteiten in de systeemexploratie zijn dataverzameling (hier bespreken we alleen het afnemen van interviews) en de ruwe analyse door de PAO'er.

Het afnemen van interviews zelf kan AI niet overnemen: de PAO'er verzamelt namelijk niet alleen de perspectieven maar zorgt met het toepassen van PAO-basisprincipes tijdens zo'n interview ook voor een belangrijke basisrelatie van verbinding en vertrouwen bij de PAO-deelnemer. Het verzamelen van unieke, originele en rijke data blijft daarom mensenwerk dat tijd, geld en toegang vereist. Als die data er eenmaal is, bijvoorbeeld in de vorm van opgenomen interviews, kan AI wel grote tijdswinst opleveren met het transcriberen van die interviews. Maar het gaat ook niet altijd goed. Als AI geen context heeft, genereert het soms teksten die nooit uitgesproken zijn, vooral als de stemmen niet goed hoorbaar zijn – dit wordt ook wel 'hallucineren' genoemd. Als je AI laat transcriberen, geef het dan context, dat geeft AI handvatten om accurater te transcriberen. Zodra het transcript gegenereerd is, controleer het dan altijd op fouten en hallucinaties. Wellicht wil je zelf nog contextuele, gevoelsmatige info (zoals bepaalde emoties bij sommige uitspraken) toevoegen aan het transcript, die AI niet uit de opname kan oppikken.

Bij het analyseren van de verzamelde perspectieven kan AI goed helpen: het ordenen van transcripten en het signaleren van thema's en patronen bespaart veel tijd. Voorwaarde is wel dat de AI-tool kristalheldere instructies ('prompts') krijgt. Als het deze niet krijgt, genereert het soms erg algemene thema's, terwijl jij zelf op veel passendere thema's was gekomen. Daarom is het belangrijk vooraf hele goede

instructies te geven, maar ook zelf goed na te blijven denken, bijvoorbeeld door eerst zelf thema's te formuleren en deze later met AI te vergelijken.

AI kan ook goed helpen om thema's te structureren, bijvoorbeeld als je veel thema's hebt, of thema's die voor een groot deel overlappen. Bij de analyse is het ook heel belangrijk dat je goede prompts invoert: duidelijke inhoudelijke contextinformatie (zoals over het PAO-vraagstuk en de lokale situatie) én methodische informatie (zoals de onderdelen van een perspectief), net als bij het Oriëntatiestadium. De tool moet bijvoorbeeld – inhoudelijk – de achtergrond, aanleiding en het doel van het PAO begrijpen (geef het bijvoorbeeld je PAO-ontwerp) en – technisch – de componenten van een perspectief kennen en snappen hoe deze zich van elkaar onderscheiden, zodat hij een goede onderverdeling kan maken per geïnterviewde. Je kan hiervoor gebruik maken van de tekst uit hoofdstuk 6.1 van dit boek. Maar hoe goed je prompt ook, je zult altijd de analyse moeten controleren op juistheid, context en nuance.

Wat AI niet kan, is werkelijk aanvoelen wat er onder de woorden schuilgaat. AI kan teksten analyseren en zelfs een eenvoudige sentimentanalyse uitvoeren, waarbij wordt bepaald of uitspraken overwegend positief, negatief of neutraal zijn. Maar daarmee weet je nog niet welke betekenis mensen zelf aan hun ervaringen geven. Welke emoties ervaren zij bij hun verhaal? Waar ervaren zij pijn, frustratie of wantrouwen? En waar juist passie, hoop of motivatie om te veranderen? En waar ontstaat ruimte voor gemeenschappelijk begrip? Bovendien blijft de verdere duiding en betekenisgeving daarvan aan de PAO-deelnemers zelf (zie stadium 3); een analyse is in PAO een aanleiding voor reflectie, geen eindproduct.

Stadium 3. Inzichten delen & Oplossing-identificatie

Bij het visualiseren van inzichten kan AI veel werk uit handen nemen, zolang de PAO'er de visualisatie controleert: zijn alle perspectieven goed naar voren gekomen? Zijn overeenkomsten en verschillen duidelijk? Is het compleet vanuit de analyse, maar mét ruimte voor deelnemers om aanvullingen te doen? Valt er met de visualisatie te werken? We merken dat AI fantastisch metaforische beelden kan maken aan de hand van data, waar de deelnemers zich echt in herkennen maar zelf geen woorden aan konden geven. Toch zitten hier wat ethische haken en ogen aan. Ten eerste: het genereren van afbeeldingen schijnt een enorme belasting te zijn voor het milieu omdat het veel water en stroom kost. Nou zal een enkele afbeelding genereren het punt niet zijn ten opzichte van de waarde die je eruit haalt, maar wat je vaak ziet is dat AI (nog) niet in staat is om beelden realistisch neer te zetten, waardoor je vaak een verbeterde afbeelding moet laten genereren. Afbeelding 1 is bijvoorbeeld een sprekende metafoor, maar bevat meerdere fouten, zoals het water dat niet uit de kraan komt en de zes vingers van de loodgieter. In PAO voeg je

bovendien tekst toe in visualisaties, iets wat AI nog altijd niet goed lukt (in afbeelding 1 heeft de PAO'er zelf teksten toegevoegd). Je bent dan geneigd steeds weer nieuwe instructies ter verbetering te geven; en terwijl je steeds nieuwe, betere afbeeldingen laat genereren, neemt de druk op het milieu toe.



Afbeelding 1. Een AI-gegenereerd metaforisch beeld dat herkenbaar is voor PAO-deelnemers, maar meerdere fouten bevat. Hoeveel tel jij er?

Daarnaast heb je in PAO vaak meerdere visualisaties nodig om alle elementen van een perspectief vanuit alle betrokkenen weer te geven. Als je AI daar allemaal platen voor moet laten genereren die ook nog eens vele malen opnieuw gemaakt moeten worden, kan dat zowel veel frustratie en tijd voor de PAO'er als belasting voor het milieu kosten. Het is daarom een absoluut waardevolle overweging om het bij handwerk te houden; dit wordt vaak ook nog eens veel meer gewaardeerd door de deelnemers omdat ze direct zien dat het speciaal met de hand voor hen is gemaakt.

Een belangrijk onderdeel van dit stadium is het ontwerpen, organiseren en faciliteren van focusgroepen. Bij het ontwerpen van focusgroepen – wie nodig je uit, welke methode past bij welk moment – kan AI slechts wat opties en suggesties aanreiken. Een van de belangrijkste competenties van een PAO'er is in dit stadium

namelijk het strategisch bepalen welke mensen op welk moment bij elkaar komen. Dat is niet een logistieke puzzel, maar een relationele en procesmatige afweging. AI kan daar hooguit suggesties voor doen, maar beschikt niet over de ervaringskennis van de PAO'er: wie elkaar vertrouwt, waar oude conflicten liggen, wie eerst veiligheid nodig heeft voordat een gemengde focusgroep mogelijk is, enzovoort.

Bij het praktisch organiseren kan AI slechts beperkt hulp bieden, althans ten tijde van schrijven van dit hoofdstuk (2026). AI kan helpen bij het opstellen van uitnodigingen. Je kan het inschrijven voor focusgroepen automatiseren, maar dat kan ook zonder AI. Wellicht kan AI meedenken over geschikte locaties, maar de PAO-community kan dat wellicht beter.

Tenslotte, het daadwerkelijk faciliteren van focusgroepen is en blijft mensenwerk: het aanvoelen van groepsdynamiek, spanning en veiligheid in het moment kan geen enkel AI-model.

Stadium 4. Actieplan co-creatie

Ook hier geldt: AI kan helpen bij het voorbereiden van de focusgroep waarin het actieplan ontstaat, bijvoorbeeld door geschikte werkvormen voor te stellen. En ook hier geldt dat dit alleen lukt wanneer de AI-tool duidelijke context- en methodische informatie krijgt. Daarbij is het ook belangrijk je te realiseren dat er vele vormen van (Participatief) Actieonderzoek bestaan, en dat sommige van die vormen geen expliciet stadium van Actieplan co-creatie hanteren. Als AI dus wereldwijde informatie gebruikt krijg je een vertekend beeld en daarmee dus niet de suggesties waar je voor dit stadium wat mee kan. Houd daarom zelf goed voor ogen welke vorm van PAO jij hanteert, maak dit ook expliciet aan de AI-tool en toets de suggesties van AI aan die specifieke PAO-benadering.³ Gebruik de AI-tool ook hier slechts ter suggestie en laat je eigen creativiteit niet verloren gaan! Het helpt om eerst zelf na te denken en dan pas AI te vragen.

Het co-creëren van het actieplan zelf, met de waarden en motivatie van deelnemers als vertrekpunt, is en blijft een proces tussen de mensen om wie het gaat. Ook het bepalen van rollen en verantwoordelijkheden is iets tussen de betrokkenen zelf, waar AI geen rol in kan spelen.

Stadium 5. Formalisatie & Overdracht

Ook de reflectie op rollen en verantwoordelijkheden is aan de PAO'er en PAO-deelnemers. AI kan wél goed helpen bij het opstellen en redigeren van documenten

³ Je kunt bijvoorbeeld aangeven: 'Ik gebruik Participatief Actieonderzoek zoals beschreven in het *Handboek Participatief Actieonderzoek* van Eelderink.' Baseer je gebruik van AI daarnaast altijd op je eigen kennis van de PAO-methodiek en controleer suggesties aan de hand van het handboek. Kan je AI-tool websites raadplegen, dan kun je deze ook verwijzen naar de actuele, openbare informatie op de website van SevenSenses (www.seven-senses.nu).

die voor formalisatie nodig mochten zijn. Realiseer je wel dat mensen het al snel doorhebben dat een tekst AI-gegenereerd is. Onderzoek laat bovendien zien dat mensen bij het beoordelen van teksten gevoelig kunnen zijn voor de vraag of zij denken dat een tekst door een mens of door AI is geschreven (Haverals & Martin, 2025; Wang et al., 2026). Als je AI dus tekst laat genereren, controleer dan goed of alles klopt en voeg er zelf de ‘menselijkheid’ aan toe, en neem dan ook geen hele lappen tekst over wanneer de ‘menselijkheid’ niet meer terug te vinden is. Juist in PAO is dit belangrijk om het ontstane gevoel van eigenaarschap te kunnen behouden. Als de menselijkheid ineens verdwenen is door een onpersoonlijke AI-gegenereerde tekst dan is de kans groot dat je daarmee ook een stuk eigenaarschap en motivatie bij de PAO-deelnemers verliest.

De activiteiten rondom de overdracht zelf, het vieren en de implementatie – die het gevoel van eigenaarschap onder de betrokkenen verder versterkt, en het vertrouwen verder opbouwen dat zij het nu zelf aankunnen – vraagt persoonlijk contact. Hier kan AI weinig tot niets betekenen.

Stadium 6. Monitoren

Mochten betrokkenen het proces van uitvoering nauwkeurig bij willen houden en/of resultaten uit initiatieven willen meten, kan AI behulpzaam zijn bij het structureren van monitoringsdata en het signaleren van patronen. Dit kan relevante informatie opleveren over de succesfactoren van een initiatief en inzichten geven in wat beter kan.

Het stellen van de juiste, niet-sturende vragen aan initiatiefnemers – de kern van nudge & nurture (paragraaf 2.2) in dit stadium – vraagt om het aanvoelen van iemands situatie, en blijft dus aan de PAO’er.

Stadium 7. Evaluatie

Tot slot kan AI ondersteunen bij het analyseren van evaluatiedata en het schrijven over het PAO (rapportages, artikelen, blogs), mits altijd met menselijke eindredactie. Bij het nadenken over opschaling kan AI helpen vergelijkbare patronen of aanknopingspunten uit meerdere projecten te destilleren.

Toch gaat het in evaluatie voornamelijk om de verhalen van de betrokkenen: welke impact heeft het PAO-proces op hen gehad, en wat hebben de ontstane en uitgevoerde initiatieven hen opgeleverd? Het verzamelen van deze verhalen blijft mensenwerk en dus aan de PAO’er.

Zes principes voor verantwoord AI-gebruik in PAO

Zoals uit bovenstaande blijkt, kan AI een waardevol hulpmiddel zijn binnen Participatief Actieonderzoek, mits de AI-tool de juiste context- en methodische informatie krijgt, de antwoorden kritisch worden bekeken en gecontroleerd, de menselijkheid behouden blijft en de tool ethisch verantwoord en zorgvuldig wordt gebruikt. De volgende uitgangspunten helpen om AI als zodanig in te zetten.

1. *Bescherm de privacy van deelnemers.* PAO-deelnemers delen vaak persoonlijke of gevoelige informatie. Voer daarom niet zomaar herleidbare persoonsgegevens of vertrouwelijke verhalen in een AI-tool in. Ga eerst na of dit noodzakelijk en verantwoord is, welke afspraken hierover met deelnemers zijn gemaakt en waar en hoe de gegevens worden opgeslagen en gebruikt. Wees je er bovendien van bewust waar gegevens worden opgeslagen en hoe deze worden gebruikt.
2. *Blijf kritisch op de uitkomsten.* AI kan vooroordelen uit trainingsdata overnemen, informatie verkeerd interpreteren of zelfs overtuigend klinkende onjuistheden genereren. Gebruik AI daarom nooit als bron van waarheid, maar als hulpmiddel. Controleer uitkomsten altijd aan de hand van betrouwbare bronnen én leg analyses, zoals gebruikelijk binnen PAO, terug bij de deelnemers (member checking).
3. *Wees transparant over het gebruik van AI.* Wanneer AI wordt ingezet bij bijvoorbeeld analyses, samenvattingen of visualisaties, is het belangrijk dat deelnemers weten dat AI is gebruikt. Geef hen de gelegenheid om de uitkomsten aan te vullen, te corrigeren of af te wijzen en conclusies te trekken. Zo blijft het eigenaarschap bij de betrokkenen.
4. *Ga bewust om met technologie.* Kies waar mogelijk voor AI-tools met passende waarborgen voor privacy en gegevensbescherming, bijvoorbeeld door met een eigen of afgeschermd taalmodel te werken wanneer gevoelige informatie wordt verwerkt. Gebruik AI bovendien bewust: niet alleen vanwege privacy en veiligheid, maar ook omdat AI veel energie kost en water verbruikt. Zet AI daarom vooral in wanneer het daadwerkelijk meerwaarde biedt.
5. *Behoud menselijke regie.* AI kan ondersteunen bij analyses, het genereren van ideeën en verkennen van scenario's, maar mag nooit de menselijke interactie, professionele oordeelsvorming of ethische afwegingen vervangen. Vertrouwen opbouwen, interviews voeren, groepsprocessen begeleiden, gezamenlijke besluitvorming en het interpreteren van resultaten blijven de verantwoordelijkheid van de PAO'er en de PAO-deelnemers. AI ondersteunt het proces, maar bepaalt nooit de koers of de inhoud.

6. *Kies een AI-tool die past bij je waarden.* AI is nooit neutraal. Achter iedere AI-tool staan organisaties met bepaalde belangen, keuzes en investeringen. Als PAO'er is het verstandig om bewust stil te staan bij de vraag of de organisatie achter een AI-tool aansluit bij de waarden die je tijdens een PAO wilt uitdragen, zoals menselijke waardigheid, duurzaamheid, gelijkwaardigheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Geen enkel principe is op zichzelf voldoende. Juist de combinatie van privacy, transparantie, kritisch denken, menselijke regie en respect voor het participatieve proces maakt AI een waardevolle ondersteuning bij PAO.

Vuistregel

Op basis van dit hoofdstuk kunnen we de volgende vuistregel hanteren. Gebruik AI voor werkzaamheden waar snelheid, structuur of het verwerken van veel informatie de bottleneck zijn. Hoe verleidelijk het ook is om alles voor waar aan te nemen, blijf de output van AI controleren en waar nodig context en nuance toevoegen. Houd alles wat draait om vertrouwen, relaties, betekenisgeving, dialoog, ethische afwegingen en eigenaarschap altijd in mensenhanden. Hoe beter AI wordt, hoe belangrijker het menselijke deel van PAO wordt.