

Hulp voor actieve huurders: 'Zie AI als een stagiair'

Kunstmatige intelligentie (AI) kan huurdersorganisaties helpen met bijvoorbeeld de belangenbehartiging of efficiëntere communicatie met de achterban. Lector Artificiële Intelligentie Bernard Donners, ook bestuurslid van een Amsterdamse huurdersorganisatie, geeft tips en een waarschuwing.

TEKST MARIËLLE VAN VEEN / BEELD CHATGPT



› Door AI gegenereerd beeld is nog lang niet perfect; let bijvoorbeeld op de bril van de vrouw in het midden

► Bernard Donners vergelijkt AI met eerdere innovaties zoals de stoommachine en het internet: 'Net zoals elektriciteit ons leven transformeerde, zal AI een onmisbare rol spelen in de toekomst. De ontwikkelingen gaan drie tot vijf keer sneller dan de opkomst van het internet. Huurdersorganisaties moeten nu experimenteren om mee te gaan met de tijd.'

Hoe begin je met AI?

'Vroeger had je programmeurs nodig die in speciale codetaal met een computer spraken, nu kunnen we dat zelf, in gewone mensentaal. Dat is het revolutionaire van AI. AI gaat onze manier van werken ingrijpend en onomkeerbaar veranderen. Dus zie op de leercurve te komen. Wees niet bang, begin gewoon met spelen. Start met gratis en gebruiksvriendelijke tools zoals ChatGPT, Claude of Perplexity. Die chatbots helpen bij het schrijven van teksten, vertalen, samenvatten van documenten, of het voorbereiden van gesprekken.

Stel dat je een nieuwsbrief opstelt, dan kun je AI wollige teksten laten inkorten of omzetten naar begrijpelijke taal. Word

vaardig in het geven van effectieve opdrachten (prompts) aan AI. Praat met AI alsof het je stagiair is. Geef context, gedetailleerde instructies en een helder doel. Hoe specifieker je bent, hoe beter het resultaat.'

Waarvoor kunnen huurdersorganisaties AI gebruiken?

'Huurdersorganisaties worstelen vaak met het betrekken van bewoners en het begrijpen van hun behoeften. AI kan daarbij helpen. In mijn huurdersorganisatie gebruik ik ChatGPT om gesprekken samen te vatten uit onze community-app waarin bewoners opmerkingen en vragen plaatsen, bijvoorbeeld over overlast of inbraken. Dat biedt snel inzicht in de zorgen van huurders en helpt huurdersorganisaties gericht te communiceren en actie te ondernemen op basis van wat bewoners écht belangrijk vinden. Voor uitgebreidere analyses is er zogenaamde sentimentanalyse-software.'

En hoe zit het met onderhandelen?

'Google's NotebookLM is handig voor onderhandelingen met

verhuurders of gemeenten. Je kunt documenten uploaden en gerichte vragen stellen, zoals: "Welke punten noemden huurders het meest in de enquête?" Dat geeft overzicht en versterkt je onderhandelingspositie. Het onderscheidt zich van andere AI-tools doordat gevoelige gegevens privé blijven en niet worden gebruikt om de AI-modellen te trainen. AI kan ook helpen bij de voorbereiding van gesprekken, door als expert argumenten te formuleren of rollenspellen met je oefenen. Dat bereidt je voor op tegenargumenten. Tools zoals The Negotiator helpen daarbij.'

Hoe kan AI actieve huurders tijd besparen?

'AI kan repeterende taken overnemen van vrijwilligers met weinig tijd. Fireflies.ai kan bijvoorbeeld een Teams-vergadering automatisch transcriberen en samenvatten. Zo gaat notuleren sneller. Naast generatieve taalmodellen komt een ander type AI op: de AI-agent. Dat zijn systemen die workflows automatiseren, zoals het versturen van bevestigingsmails. Maar het gebruik daarvan gaat te ver voor huurdersorganisaties. Een toegankelijk CRM-systeem zoals

Lasso+ biedt al voldoende ondersteuning bij gegevensbeheer.'

Zijn er ook valkuilen?

'AI biedt kansen, maar kent ook risico's. Zo kunnen AI-modellen verzonden informatie ('hallucinaties') genereren. AI is geen feitenmachine, maar werkt op basis van de data waarmee het is getraind. Controleer daarom altijd de resultaten. Privacy is een ander aandachtspunt. Bij gratis tools ben jij vaak het product: alles wat je uploadt, kan worden gebruikt.

Voor huurdersorganisaties adviseer ik tools zoals NotebookLM, waar je data binnen je eigen omgeving blijft. Overweeg betaalde versies van AI-tools. Ze bieden betere beveiliging en meer controle over je data. AI werkt het beste als je zelf voldoende kennis hebt om resultaten kritisch te beoordelen. Ik zeg altijd: "AI is great if you are already wise." Gebruik het als een creatief hulpmiddel dat jouw beslissingen ondersteunt, maar niet overneemt.'

Dit artikel is gemaakt met hulp van Perplexity, NotebookLM en Fireflies.