HR Summit 2026

AI: mensen versterken of vervangen?



Skill Builders

INHOUD →

Toen we AI vroegen hoe we onze HR Summit dit jaar zo efficiënt mogelijk konden organiseren, kwam het met een radicaal voorstel: laat iedereen thuisblijven en stuur gewoon een samenvatting. Die heb je nu in handen… De rest van het advies legden we gelukkig naast ons neer.

Want is de efficiëntste oplossing ook altijd de beste keuze? En wie houdt de regie als AI steeds zelfstandiger wordt? Kunnen medewerkers hun talent nog ontwikkelen als technologie alsmaar meer taken overneemt? En hoe benutten we de gewonnen tijd om écht meer waarde te creëren?

Het zijn strategische keuzes over leiderschap, samenwerking en de toekomst van werk. Deze whitepaper bundelt scherpe reflecties en concrete handvatten om de kracht van artificiële, menselijke en collectieve intelligentie te combineren en zo mensen én organisaties te laten groeien.

AI bepaalt steeds meer wat mogelijk is. Aan ons om te bepalen wat wenselijk is.

We wensen je veel leesplezier.

2 keynotes

Co-intelligentie: het beste van AI, mens en team



Jelle Jacquet
Chief People Officer
van Orange

Hoe data, agents en menselijke expertise elkaar versterken



Hans De Cuyper
CEO van Ageas en
Trends Manager van het jaar

4 klantentestimonials

TRAXIO · Belfius Private & Wealth Management Aalst · Lansweeper · Iris Group

← INHOUD →

40 jaar geloof in menselijk talent

“40 jaar Skill BuilderS en de 15e editie van onze summit: 2 mijlpalen om trots op te zijn! Op 7 oktober 1986 richtte onze mama SBS op (de voorloper van Skill BuilderS). SBS stond toen voor ‘Selectie en BedrijfsService’. Zij geloofde in de kracht van mensen als zij in hun talent geplaatst werden. Ons geloof daarin is gebleven. **Tot op vandaag begeleiden we mensen om hun talent en mogelijkheden ten volle te ontwikkelen, en helpen we organisaties om talent duurzaam te versterken.**

Met de razendsnelle opkomst van AI krijgt die missie een nieuwe dimensie. Wat vandaag nog onmogelijk lijkt, kan over 6 maanden al realiteit zijn. Ook bij Skill BuilderS verkennen we volop de enorme mogelijkheden. **Maar minstens zo belangrijk is de vraag wat we met AI willen bereiken – en wat niet.** Het antwoord op deze vraag zal bepalen hoe we morgen werken, leren en talent ontwikkelen.”



Jens van Mol

Managing Partner Skill BuilderS

Co-intelligentie: het beste van AI, mens en team



Jelle Jacquet
Chief People Officer van Orange



Uitgangspunt

Op de iconische affiche van Flanders Technology uit 1985 schudden een mens en een robot elkaar de hand. Dit futuristische beeld van samenwerking tussen mens en machine wordt met AI meer dan ooit werkelijkheid.

Naast beloften van productiviteitsmirakels duiken er echter ook doemscenario's op. 40 jaar geleden vroegen Jelle en haar klasgenoten uit de 'Latijn-Griekse' zich af of zij straks de kneusjes van de arbeidsmarkt zouden worden. Overbodig nog voor ze waren afgestudeerd…

Hun lerares Latijn stelde hen gerust: technologische vooruitgang roept altijd nieuwe menselijke vragen op over ethiek, zingeving en verantwoordelijkheid. Maar het is nooit of-of, altijd en-en. In dit geval: **een combinatie van artificiële, menselijke en collectieve intelligentie**.

De vraag is nu:

Hoe kunnen organisaties het werk zo inrichten dat menselijk talent en AI samen meer waarde creëren?

AI is een middel, geen strategie. En een tool implementeren verandert een organisatie niet automatisch. Hij creëert evenmin vanzelf meer waarde voor de klant.

De *human-in-the-loop* controleert en valideert wat AI produceert, maar dreigt voortdurend achter de technologie aan te hollen. Wie aan het roer staat daarentegen, bepaalt zelf de koers.

"AI kan ons helpen om meer te produceren. Maar het blijft aan mensen om te bepalen wat de moeite waard is."

Jelle Jacquet

← INHOUD →

VAN TIJDWINST NAAR MEERWAARDE

Meer productiviteit door AI betekent niet automatisch minder medewerkers, maar wel andere taken en nieuwe rollen. Bij Orange gebruikt HR alvast AI-tools om zicht te krijgen op hoe jobs evolueren en gebruiken medewerkers AI om hun competenties in kaart te brengen en zich voor te bereiden op hun volgende carrièrestap.

AI biedt organisaties de kans om werk fundamenteel te herdenken en menselijk talent bewuster in te zetten. Soms betekent dat verregaand automatiseren, soms juist bewust kiezen voor persoonlijk contact. Een ziekenhuis automatiseerde bijvoorbeeld zijn afsprakenbeheer grotendeels, met één uitzondering: het eerste contact met nieuwe oncologiepatiënten. Hoewel AI die taak kan overnemen, kiest het ziekenhuis voor menselijk contact. Hier krijgt empathie bewust voorrang op efficiëntie.

↳ Gebruik de tijd die AI vrijmaakt om menselijke talenten doelgerichter in te zetten. Daar ligt de grootste kans om meer waarde te creëren.

BESCHERM DE FRICTIE VAN HET DENKEN

Intensief AI-gebruik kan leiden tot *brain fry*: mentale uitputting door de snelheid en de grote hoeveelheid (middelmatige) AI-output die we moeten controleren en herwerken. Een ander risico is *cognitieve overgave*: de verleiding om AI-antwoorden klakkeloos over te nemen, zonder zelf bronnen te lezen of met een probleem te worstelen.

↳ Meet de winst van AI niet alleen in efficiëntie, maar houd ook oog voor kwaliteit en menselijk welzijn. Blijf medewerkers uitdagen om zelfstandig te denken, hun oordeel te vormen en te leren uit frictie.

DE LEIDERSCHAPSOPDRACHT

Menselijke intelligentie blijven ontwikkelen is een belangrijke verantwoordelijkheid van leiders. Dat geldt zeker voor jonge werknemers. Want als AI alle typische starterstaken overneemt, verdwijnt ook een deel van de leercurve waarmee mensen vandaag doorgroeien naar complexere rollen.

↳ Bescherm de leercurve van medewerkers, zeker van starters. Geef hen ook in een AI-gedreven werkomgeving voldoende kansen om praktijkervaring op te doen, fouten te maken en onder begeleiding door te groeien naar complexere rollen.

MENS EN AI HEBBEN ALLEBEI VANGRAILS NODIG

Menselijk toptalent en AI hebben verrassend veel valkuilen gemeen. Beide kunnen last hebben van vooroordelen, overschat worden of vooral antwoorden geven die anderen graag willen horen. Zonder duidelijke richting dreigen zowel mensen als AI te ontsporen.

Hoe groter het potentieel van mens en AI, hoe belangrijker de sturing. Duidelijke doelen, ethische kaders, kwaliteitscriteria, feedback en begeleiding zijn daarbij onmisbaar.

INTELLIGENTIE IS TEAMWERK

De derde pijler van co-intelligentie is de kracht van het collectief. Wanneer mensen hun kennis en perspectieven bundelen en elkaar uitdagen, versterken ze hun creativiteit en empathie. Zo vullen drie sterktes elkaar aan: AI brengt snelheid en patroonherkenning, mensen voegen context en beoordelingsvermogen toe, en samenwerking creëert nieuwe inzichten en mogelijkheden.

Investeer even bewust in de manier waarop mensen samenwerken en samen leren, als in de technologie die hen ondersteunt.

CONCLUSIE

We hoeven niet te kiezen tussen menselijke en artificiële intelligentie. De toekomst draait om de samenwerking tussen mens en AI. Maar hoe die samenwerking eruitziet, bepalen organisaties zelf. Blijft het bij medewerkers leren werken met nieuwe tools? Of grijpen we AI aan om werk en samenwerking opnieuw vorm te geven?



AI: mensen versterken of vervangen?

← INHOUD →

Hoe data, agents en menselijke expertise elkaar versterken



Hans De Cuyper

CEO van Ageas en
Trends Manager van het jaar



Uitgangspunt

De mens is er telkens in geslaagd om technologische revoluties om te zetten in vooruitgang. Dat ging vaak gepaard met grote risico's en onzekerheid. Denk aan de ontdekking van het atoom, die ongekende mogelijkheden opende, maar tegelijk ook de dreiging van totale vernietiging met zich meebracht.

Met AI staan we opnieuw op zo'n kantelpunt. Met één fundamenteel verschil: **voor het eerst ontwikkelt de technologie zich richting de grenzen van onze menselijke intelligentie**. Terwijl we vroegere innovaties zelf onder controle hadden, zullen we die controle nu veel bewuster moeten organiseren en bewaken. Om ervoor te zorgen dat ook deze technologische revolutie menselijke vooruitgang brengt.

Hoe ver die transformatie al staat,
tonen de cijfers bij verzekeringsgroep Ageas:

4x
zoveel Copilot-gebruik op zes maanden

309
structurele AI-projecten wereldwijd

€ 54 mln.
financiële voordelen

"De toekomst van AI en werk schrijven we best zelf. Met een menselijke pen."

Hans De Cuyper

DATA, AGENTS EN MENSEN: ELK HUN EIGEN STERKTE

De toekomst ligt in een nieuwe werkverdeling:

- Data levert patronen, inzichten en onderbouwde analyses op.
- AI-agents zetten die informatie om in snelheid, schaal en actie.
- Mensen voegen beoordelingsvermogen, creativiteit, empathie en visie toe.

Elk heeft ook zijn beperkingen. Data kijken naar het verleden, mensen zijn niet altijd objectief en agents kunnen fouten en vooroordelen versterken. De kracht zit in de combinatie: elk element doet waar het sterk in is en wordt tegelijk begrensd door de andere twee. **Human-led. AI-enabled.**

ALS AI DE ONDERGRENS OPTREKT, MOETEN MENSEN HET PLAFOND VERHOGEN

AI tilt de basisprestaties naar een hoger niveau. Maar als iedereen dezelfde technologie gebruikt, dreigen de resultaten steeds meer op elkaar te lijken: de *pull to the mean*. Het verschil wordt gemaakt door de identiteit en visie van een organisatie. Waar sta je voor? Dat wordt bepaald door mensen, met hun expertise, creativiteit en beoordelingsvermogen.

AI HEEFT EEN GRONDWET NODIG

Een AI-agent optimaliseert razendsnel. Maar met welk doel? De laagste schadekosten voor de verzekeraar of een faire schaderegeling met tevreden klanten? Er is een *AI-constitution* nodig: een grondwet die de waarden en grenzen van de organisatie verankert in de technologie. Want wat technisch correct is, is daarom nog niet rechtvaardig. Die principes moeten voortdurend worden bewaakt en bijgestuurd.

DE LEIDINGGEVENDE IN DE CONTROLEKAMER

Stel je een organisatie voor met tientallen AI-agents die zelfstandig taken uitvoeren. Wie houdt dan het overzicht? Menselijke experten bemannen de controlekamer. Zij weten wat de agents kunnen, waar de risico's liggen en wanneer ze moeten ingrijpen. Leiderschap krijgt daardoor een nieuwe dimensie, met leidinggevenden die straks zowel medewerkers als AI-agents aansturen.

KENNIS WORDT TOEGANKELIJKER, BEOORDELINGS-VERMOGEN WAARDEVOLLER

Een goede schaderegelaar had vroeger soms tien jaar nodig om expertise op te bouwen. AI versnelt dat leerproces door kennis, analyses en vergelijkbare cases direct beschikbaar te maken. Nu feitenkennis makkelijker toegankelijk wordt, winnen kritisch denken, strategisch inzicht en beoordelingsvermogen aan belang. Maar hoe ontwikkelen jonge medewerkers die vaardigheden als AI hun instaptaken overneemt? De uitdaging voor HR: AI inzetten om sneller te leren én medewerkers voldoende ruimte geven om zelf ervaring op te doen.

VOORUITGANG VOOR WIE?

AI belooft enorme productiviteitswinsten, maar brengt ook kosten met zich mee voor tokens en rekenkracht. Wie plukt straks de vruchten? Ondernemingen en medewerkers, of vooral de grote technologiebedrijven? En wat met mensen die moeilijker meekunnen in de nieuwe arbeidsmarkt waarin creativiteit en een kritische blik belangrijker worden? Wordt AI een hefboom voor brede vooruitgang of vergroot het de sociale ongelijkheid? Die discussie moeten we vandaag voeren, nu we de transitie nog mee kunnen vormgeven.

CONCLUSIE

De mogelijkheden van AI zijn enorm, maar de uitkomst ligt niet vast. Laten we mee bepalen welke richting we uitgaan, welke grenzen we stellen en hoe we mensen laten meegroeien.



AI: mensen versterken of vervangen?

← INHOUD →

Van AI-potentieel naar echte meerwaarde: 6 praktische tips

1 Begin bij wat je wilt bereiken

Welk probleem wil je oplossen? Welk proces, klantmoment of onderdeel van het werk wil je verbeteren? Vertrek vanuit de gewenste impact en onderzoek vervolgens welke rol AI daarin kan spelen.

2 Bekijk het volledige proces

Breng in kaart hoe het werk vandaag verloopt en welke taken mensen, systemen en AI-agents uitvoeren. Kijk verder dan afzonderlijke taken en onderzoek waar je het proces slimmer kunt organiseren.

3 Bepaal de rolverdeling tussen mens en AI

Waar kan AI het werk voorbereiden, versnellen of zelfstandig uitvoeren? Waar zijn menselijke expertise, interpretatie en beoordelingsvermogen essentieel? Leg vast welke beslissingen altijd bij mensen blijven.

4 Leg duidelijke spelregels en verantwoordelijkheden vast

Bepaal welk gedrag je van AI verwacht. Welke waarden moeten agents respecteren en welke grenzen zijn absoluut? Bouw menselijke controlepunten in, afgestemd op de risico's en de impact van beslissingen. Stem ook bevoegdheden, privacyregels en kwaliteitscriteria hierop af.

5 Bereid mensen voor op nieuwe rollen

Leer leidinggevenden om medewerkers én AI-agents aan te sturen. Geef medewerkers de vaardigheden en ruimte om kritisch te denken, ervaring op te bouwen en AI als leerinstrument te gebruiken. Zo blijft menselijke expertise zich ontwikkelen.

6 Meet de meerwaarde voor mens en organisatie

Kijk verder dan tijdswinst en productiviteit. Wat verandert er voor de kwaliteit, klanttevredenheid, werkdruk en het vertrouwen? Hoe groeien medewerkers? En hoe wordt de gecreëerde waarde verdeeld?



INHOUD

AI, UB40 en een goed glas rode wijn

40 jaar Skill BuilderS? Dan is de link met de reggae van UB40 snel gelegd: *relax, mensen*!

Best een bruikbaar advies in tijden van AI. Zeker als je die twee letters somber invult: ***A**rbeid **I**ngeleverd, **A**lles **I**nwisselbaar, **A**lles **I**ngestort*. Gelukkig kun je er ook een heel ander verhaal mee schrijven. Een verhaal waarin AI mensen meer ruimte geeft om te doen wat er écht toe doet.

Context is king. Je kunt mensen uitgebreid leren en motiveren om correct te parkeren. Of je trekt lijnen op de grond en de meesten doen het vanzelf. Dat is de kracht van context. Ook bij AI bepaalt de omgeving die we creëren hoe mensen en technologie samenwerken. En dat begint bij een fundamentele vraag: welk bedrijf willen we zijn?

Die vraag gaat veel verder dan efficiëntie. Cirque du Soleil vond het circus opnieuw uit. Waarom zouden wij met AI niet hetzelfde doen met onze business? Welke nieuwe waarde kunnen we creëren voor klanten?

Eén ding staat vast: enthousiasme blijft mensenwerk. Alleen mensen kunnen enthousiasme opwekken én overdragen. Niemand wordt echt blij van AI die de hele nacht voor ons heeft nagedacht. Wel van een collega die áán je heeft gedacht.

Wie met AI wil meegroeien, blijft leren. Het Griekse *scholè*, waarvan 'school' is afgeleid, betekende oorspronkelijk vrije tijd. Leren is iets wat je mag doen, waar je van kunt genieten. Zeker nu AI zoveel nieuwe deuren opent. En het liefst doen we dat samen, want samenwerken versterkt al onze andere talenten.

En UB40? Die levert met *Red Red Wine* de perfecte soundtrack. Relax dus, blijf nieuwsgierig en geef menselijk talent alle ruimte om te groeien!



Steven van Mol
Managing Partner Skill BuilderS

← INHOUD →

Best practice

TRAXIO, federatie voor mobility professionals

Klant



Stefaan Lampaert
Algemeen secretaris

Project

Persoonlijke en resultaatgerichte begeleiding naar nieuw werk

Skill BuilderS ondersteunt TRAXIO al tien jaar bij de begeleiding van medewerkers naar een nieuwe professionele toekomst. De persoonlijke en respectvolle aanpak houdt rekening met hun ervaring en toekomstperspectieven.

Ervaring

Transparantie, goede opvolging en resultaatgerichtheid zijn de succesfactoren van de 10-jarige samenwerking.

Partnership

Skill BuilderS begeleidt onze medewerkers niet alleen persoonlijk en op maat, maar geeft hen vooral ook vertrouwen in de toekomst.

Belfius Private & Wealth Management, House Cumont, Aalst

Klant



Jan Callebaut
Directeur – Zaakvoerder

Project

Medewerkers meenemen in een nieuwe manier van werken

Belfius Private & Wealth Management in Aalst schakelde over naar een meer klantgerichte aanpak. Een traject met duidelijke mijlpalen zorgde ervoor dat medewerkers stap voor stap – en met aandacht voor ieders persoonlijkheid – werden meegenomen in de verandering.

Ervaring

De gefaseerde aanpak bracht rust en duidelijkheid in een ingrijpend veranderingsproces. Medewerkers kregen inzicht in hun rol binnen de nieuwe strategie.

Partnership

We slaagden erin iedereen mee te krijgen in een nieuwe manier van werken die vandaag haar meerwaarde bewijst.

Best practice

Lansweeper, wereldwijd IT- en cyberactivabeheerplatform

Klant



Naomi Hoornaert
Director Reward & Talent

Project

Outplacement en carrièrebegeleiding

Bij de outplacementbegeleiding van Lansweeper kiest Skill BuilderS voor maatwerk in plaats van standaardtrajecten. De coaches kijken naar wat medewerkers op dat moment nodig hebben en begeleiden ook hoogopgeleide profielen op een persoonlijke, betrokken en mensgerichte manier.

Ervaring

Skill BuilderS denkt mee met de organisatie en zoekt flexibel naar oplossingen die aansluiten bij haar filosofie, ook in een internationale context. Dankzij een vaste contactpersoon die de organisatie goed kent, kan er snel geschakeld worden en blijft de begeleiding afgestemd op de specifieke behoeften.

Partnership

We weten dat we kunnen rekenen op een partner die kwaliteit levert. Het vertrouwen is zo groot dat we vandaag een raamcontract overwegen om de samenwerking verder uit te bouwen.

Iris Group, schoonmaakbedrijf

Klant



Matthijs Minke
Human Capital Coordinator

Project

Meer saleskennis en commerciële vaardigheden in de praktijk

IRIS Group zette met Skill BuilderS een Sales Academy-programma op om de commerciële vaardigheden van haar medewerkers verder te ontwikkelen. Het opleidingstraject werd volledig afgestemd op de verwachtingen en identiteit van de organisatie.

Ervaring

De samenwerking verliep vlot vanaf de start. De opleidingen waren inhoudelijk sterk, met voldoende flexibiliteit in de planning en begeleiding in twee talen. De trainer bracht zijn uitgebreide saleservaring mee.

Partnership

Onze medewerkers hebben heel wat opgestoken tijdens de opleidingen. Dankzij de praktijkervaring van de trainer en de relevante oefeningen konden ze de nieuwe saleskennis ook echt toepassen en verder groeien in hun functie.

← INHOUD →

Je Talent Partner naar werkgeluk

Wij staan klaar om jouw HR-uitdagingen te ondersteunen.

Of je nu een klein bedrijf of een grote onderneming bent, wij zijn er voor jou! Met onze vijf clusters bieden we een compleet aanbod dat perfect aansluit op je specifieke behoeften. Je kan hiervoor rekenen op meer dan 250 enthousiaste HR-professionals.

Vérder met ieders talent



053 85 77 77

info@skillbuilders.be

www.skillbuilders.be

Skill Builders

Volg ons op sociale media

← INHOUD