



whitepaper

**De mogelijkheden van ChatGPT  
voor HR**

**Laat artificial  
intelligence (AI)  
voor jou werken**

De mogelijkheden van ChatGPT voor HR

## Laat artificial intelligence (AI) voor jou werken

Artificial intelligence (AI) heeft met name door de introductie van de AI-chatbot ChatGPT in november 2022 voor het grote publiek een enorme vlucht genomen. Er is inmiddels al veel duidelijk over de (mogelijke) toepassingen van ChatGPT op de werkvloer. Steeds meer organisaties maken hier gebruik van. AI is zeker geen hype en verandert in razend tempo de wereld. Benieuwd naar de mogelijkheden voor jouw organisatie?

In dit whitepaper lees je over de toepassingen die nuttig zijn voor HR-professionals, en hoe je ChatGPT en andere chatbots – zoals Google Bard en Microsoft Bing – op een ethische en effectieve manier kunt inzetten voor jouw werk. Zoals iedere nieuwe revolutionaire ontwikkeling brengen AI-toepassingen zowel kansen als bedreigingen met zich mee. Deze aspecten én de laatste ontwikkelingen komen ook in dit whitepaper aan bod.

# Inhoud

Inleiding	4
1 • Bedenk een goede prompt	5
2 • Gebruik ChatGPT voor het opstellen van goed beleid	8
3 • Oefen moeilijke gesprekken met ChatGPT	10
4 • Beperkingen en tekortkomingen van ChatGPT	11
Conclusie	14

## Inleiding

AI-toepassingen schieten als paddenstoelen uit de grond. De meest bekende toepassing is het chatprogramma ChatGPT. Dit programma is ontwikkeld via het OpenAI-platform en gebouwd op basis van de structuur van Generative Pre-trained Transformer (GPT). De mogelijkheden zijn legio. Voor jou als HR-professional is ChatGPT uitstekend te gebruiken om onder meer:

- teksten in concepten op te zetten;
- je op weg te helpen bij een lastige brief;
- te brainstormen;
- gesprekken voor te bereiden;
- een opzet te maken voor een beleidsplan;
- samen te vatten of te vertalen;
- een conceptfunctieprofiel te maken.



De ontwikkelingen gaan zo snel dat bij het verschijnen van dit whitepaper er mogelijk alweer nieuwe functies zijn geïmplementeerd.

# 1 • Bedenk een goede prompt

ChatGPT is simpel gezegd een taalmodel waarmee je kunt communiceren alsof het een mens is. Dat doe je aan de hand van een zogeheten 'prompt', wat in feite de uitleg is die je aan ChatGPT geeft over wat je van het systeem verwacht.

## **Carbage in is carbage out**

Het chatprogramma gaat aan de slag met de vraag die je stelt, de instructie die je geeft of de suggestie die je doet. Het resultaat is afhankelijk van jouw input. Waar haalt ChatGPT zijn informatie dan vandaan? Het systeem wordt gevoed door:

- 'trainers' van ChatGPT;
- de input van gebruikers;
- informatie van derden;
- openbare data van verschillende bronnen op het internet, zoals websites, boeken, artikelen, (voor)publicaties van wetenschappelijke papers en andere publiekelijk beschikbare bronnen.

Dat is ook één van de grootste beperkingen van ChatGPT; het systeem maakt geen onderscheid tussen feit en fictie. Het systeem is getraind om jou van dienst te zijn en geeft dan vaak ook een stellig en grammaticaal correct antwoord op jouw vraag. Maar dat wil niet zeggen dat het schijnbaar betrouwbare antwoord ook klopt; dit moet je altijd zelf toetsen.

## **Schijfwerk**

ChatGPT is inzetbaar in veel onderdelen van het HR-vakgebied. Als HR-professional ben je mogelijk veel tijd kwijt aan schrijfwerk. Een prompt als 'Verbeter de helderheid en professionaliteit van deze tekst' kan het schrijfproces helpen stroomlijnen. Maak wel eerst zelf een ruwe opzet van de brief of e-mail en vraag dan aan ChatGPT de toon van de tekst zakelijker of juist vriendelijker te maken, of er bijvoorbeeld humor in te brengen. Moet je de tekst vertalen? Ook hierbij kan ChatGPT jou te hulp schieten. Als vertaler van documenten en brieven presteert ChatGPT zelfs beter dan Google Translate, omdat het meer rekening houdt met uitdrukkingen in verschillende talen.

## Functieomschrijving

Zeker in de huidige krappe arbeidsmarkt is het belangrijk dat een functieomschrijving in een vacature uitnodigend is. ChatGPT kan je hiermee helpen met een prompt als: 'Schrijf een functieomschrijving voor een data-analist waarin zowel de technische vereisten als de bedrijfscultuur terugkomen.' Uit deze prompt volgt een eerste opzet, die je vervolgens steeds verder kunt 'finetunen' tot je het gewenste eindresultaat krijgt. Dit doe je door het systeem te 'voeden' met in ieder geval:

- vergelijkbare functieprofielen;
- tekst over de bedrijfscultuur in jouw organisatie;
- de schrijfstijl die je wilt hanteren (formeel of informeel).



AI kan grote hoeveelheden persoonsgegevens verzamelen en vergelijken. Organisaties maken zich dan ook terecht zorgen over de risico's op het gebied van privacy en digitale veiligheid. Je leest meer hierover onder het kopje 'Beperkingen en tekortkomingen van ChatGPT'.

## Prompt verfijnen

Vaak begin je dus met een eenvoudige prompt, die je op basis van het resultaat verder kunt verfijnen. Daarbij geef je ChatGPT instructies om tot het gewenste eindresultaat te komen. Enkele voorbeelden:

- Benoem de gewenste schrijfstijl: 'formeel', 'informeel', 'humoristisch', 'korte zinnen', 'vakjargon vermijden', 'creatief woordgebruik'.
- Vraag om een onderbouwing: 'verwijs waar mogelijk naar wetenschappelijke (nieuws)artikelen', 'voeg links toe naar betrouwbare bronnen'.
- Geef het systeem een rol: 'ik schrijf dit als HR-manager van een handelsorganisatie', 'ik schrijf dit voor een mbo'er'.
- Eis een lengte: 'gebruik 2.000 woorden', 'maximaal 750 tekens', 'schrijf vier alinea's'.
- Of als er al een tekst geschreven is door ChatGPT: 'kort in met 25%', 'maak 50% langer'.
- Specificeer de opbouw van een tekst: 'gebruik de volgende opbouw: inleiding, anekdote, gevolgen, conclusie'.



Sla in de 'Custom instructions' de specificaties die voor jou persoonlijk of jouw organisatie goed uitpakken op voor hergebruik.

## 2 • Gebruik ChatGPT voor het opstellen van goed beleid

ChatGPT kan ook een rol spelen bij het opstellen van beleidsdocumenten. Met het systeem kun je dit ingewikkelde en tijdrovende proces versnellen en zorgen voor consistentie in het taalgebruik. Hiervoor maakt de chatbot gebruik van documenten, artikelen en beleidsstukken op internet over het onderwerp.

### **Beleid**

ChatGPT genereert bijvoorbeeld met een prompt als 'Schrijf een beknopt antidiscriminatiebeleid dat onze organisatiecultuur weerspiegelt.' een eerste opzet, die je vervolgens kunt verfijnen. Zo krijg je ook inzicht in wat andere organisaties zoal opnemen in een dergelijk beleid, op basis waarvan je jouw eigen speerpunten kunt selecteren.

### **Presenteren**

Als je dit beleid vervolgens moet presenteren, vraagt dit om helderheid en overtuiging. Door het beleidsdocument en jouw gewenste focus in te voeren, kan ChatGPT je helpen bij het creëren van een gestructureerde en impactvolle presentatie. In de gratis versie van ChatGPT kun je geen documenten uploaden, maar wel tekst invoegen. In de betaalde versie (vanaf zo'n € 22,50 per maand) upload je het hele document en schrijf je bijvoorbeeld: 'Gebruik het bijgevoegde beleidsdocument over diversiteit en inclusie om een overzicht te maken voor een presentatie, inclusief drie belangrijke punten die we willen benadrukken. Geef ook suggesties voor visuele hulpmiddelen.'

### **MTO**

Misschien wil je eerst onderzoeken wat de stand van zaken is binnen jouw organisatie als het gaat om de werkomgeving en bedrijfscultuur. ChatGPT kan helpen bij het opstellen van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) of soortgelijk onderzoek door suggesties te doen voor relevante vragen, gebaseerd op de doelstellingen van het onderzoek. Voor een gestructureerd en doelgericht onderzoek, kun je bijvoorbeeld de volgende prompt gebruiken: 'Stel een reeks vragen op voor een medewerkerstevredenheidsonderzoek die betrekking hebben op werktevredenheid, communicatie binnen het team en de effectiviteit van het recent ingevoerde thuiswerkbeleid.'



## Tools en instrumenten

Met ChatGPT is het ook mogelijk om een quickscan te maken van de betrouwbaarheid van tools en instrumenten voor specifieke doelen. Zoek je in Google naar bijvoorbeeld persoonlijkheidstesten, dan komen de meest populaire – en soms onbetrouwbare – instrumenten bovenaan te staan. ChatGPT doet het op het eerste gezicht niet veel beter: vraag je om een overzicht van veelgebruikte persoonlijkheidstesten door HR-professionals, dan geeft ChatGPT jou kritiekloos instrumenten als de Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) en de DISC-methode (Dominant, Invloed, Stabiel en Consciëntieus). Een betere vraag is daarom: 'Geef een overzicht van veelgebruikte persoonlijkheidstesten binnen HR, en geef per methode de betrouwbaarheid en de kritiek weer.' Zo doe je niet alleen ideeën op, maar wordt jouw eigen HR-beleid ook steeds meer 'evidence based'.



## 3 · Oefen moeilijke gesprekken met ChatGPT

ChatGPT is ook te gebruiken als oefenpartner voor gesprekken. Door simulatie van een gespreks situatie kun je jouw benadering verbeteren.

### **Gespreksvaardigheden**

Voor het ontwikkelen van vaardigheden in het voeren van gevoelige gesprekken, zoals het brengen van slecht nieuws, kun je bijvoorbeeld de volgende prompt gebruiken: 'Ik wil een slechtnieuwsgesprek met je oefenen waarbij ik als HR-professional een werknemer moet informeren over zijn niet-behaalde doelstellingen en de gevolgen daarvan. De boodschap moet duidelijk maar empathisch overkomen. Ik open het gesprek en jij geeft antwoord als werknemer. Na afronding van het gesprek ontvang ik graag feedback over mijn gesprekstechniek.'

ChatGPT zal jou vragen het gesprek te openen, om vervolgens als werknemer te antwoorden, waarna je het volledige gesprek kunt oefenen en achteraf feedback krijgt.

### **Gespreksvoorbereiding**

ChatGPT kan je ook helpen bij de voorbereiding van bijvoorbeeld sollicitatie- of beoordelingsgesprekken. Als je niet-persoonsgebonden maar wel relevante informatie over de sollicitant of de werknemer en de gespreksdoelen invoert, kan ChatGPT suggesties doen voor passende vragen en gespreksthema's. Dit stelt je in staat meer gestructureerde en doelgerichte gesprekken te voeren. Bij het voorbereiden van een gesprek kun je bijvoorbeeld een prompt als deze gebruiken: 'Geef mij een lijst van relevante vragen voor een sollicitatiegesprek met een kandidaat voor de functie van projectmanager, gericht op zowel de technische vaardigheden als het vermogen om in teamverband te werken.'

## 4 • Beperkingen en tekortkomingen van ChatGPT

Het is goed om je ook bewust te zijn van de beperkingen en tekortkomingen van ChatGPT. Een kritische blik op zaken als dataveiligheid, het checken van de feiten en ethische kwesties is nodig om deze technologie op een verantwoorde manier in te zetten.

### Fouten

De kwaliteit van de informatie die ChatGPT ophaalt en gebruikt, berust niet altijd op de waarheid. Zoals je hiervoor kon lezen, maakt ChatGPT gebruik van informatie die grotendeels afkomstig is van internet. En daar is behalve veel correcte informatie, ook een enorme berg aan onbetrouwbare informatie te vinden. Bovendien maakt het systeem in de informatievoorziening combinaties van verschillende bronnen. ChatGPT maakt dus ook wel eens fouten. Bij het opnieuw stellen van dezelfde vraag kan er elke keer een (iets) ander antwoord uitkomen. Zoals eerder opgemerkt, doe je er goed aan om altijd te toetsen of het antwoord van ChatGPT ook feitelijk correct is.

### Dataveiligheid

Behalve de correctheid kan ook de gevoeligheid van de informatie een rol spelen, zoals in het geval met privacygevoelige data. ChatGPT gebruikt de door jou ingevoerde data om zich verder te ontwikkelen en te leren. Het is onduidelijk of deze data vervolgens ook elders kan opduiken, bijvoorbeeld in een zoekopdracht van een andere gebruiker. Gebruik daarom nooit persoonlijke data of bedrijfsgevoelige informatie in jouw prompts, zoals namen van werknemers, geboortedata of burgerservicenummers.



Hoe belangrijker de informatie, hoe eerder een menselijke gesprekspartner het stokje zal moeten overnemen.

## Ontwikkelingen

ChatGPT ontwikkelt zich razendsnel. In de meest recente betaalde versie (ChatGPT Plus) kun je onder meer documenten uploaden, afbeeldingen laten genereren en een foto maken van een voorwerp en vragen wat erop te zien is. Je kunt zelfs handgeschreven gespreksnotities uploaden en laten omzetten in tekst. Handgeschreven notities zijn vaak geen volzinnen, maar met de prompt 'Schrijf deze tekst uit in goedlopende zinnen en maak een opsomming van de acties.' bespaar je jezelf heel veel typewerk.

## Up-to-date

ChatGPT kan sinds een aantal maanden directe verbinding maken met het internet. De betaalde versie kan op verzoek bronnen weergeven bij de gezochte informatie. Met de app op jouw smartphone kun je er zelfs tegen spreken en de stem kiezen waarmee wordt terug gesproken. Ook laat het systeem je jouw eigen 'GPT-bots' creëren, waarin je bijvoorbeeld kunt vastleggen dat alle brieven die je opstelt, moeten voldoen aan bepaalde eisen.



## Breng AI-toepassingen in kaart

De Europese Unie werkt momenteel aan regulering van AI-toepassingen via een verordening, de AI Act. Hoe meer impact een AI-toepassing heeft, hoe strenger de regelgeving is. De AI-toepassingen die volgens de EU een te grote bedreiging vormen voor fundamentele rechten worden helemaal verboden. Denk hierbij aan het ongericht verzamelen van gezichtsfoto's van het internet voor het opzetten van een database voor gezichtsherkenning. Daarnaast zijn er strenge regels voor AI-toepassingen met een hoog risico, zoals bij medische toepassingen. Zulke toepassingen moeten gaan voldoen aan een hele reeks voorschriften, bijvoorbeeld op het gebied van risicomanagement en cyberveiligheid. Voor AI-systemen die in de categorie 'beperkt risico' vallen, zoals chatbots als ChatGPT, gelden vrij soepele regels. Die komen er vooral op neer dat de toepassingen transparant moeten zijn over dat er AI gebruikt wordt.

### Afnemers

In eerste instantie hebben de regels impact op softwareondernemingen die AI toepassen bij hun producten. Zij moeten ervoor gaan zorgen dat hun software voldoet aan de regels uit de AI Act. Maar ook afnemers van AI-toepassingen doen er goed aan nu al in kaart te brengen of systemen die essentieel zijn voor de bedrijfsvoering wel voldoen aan de AI Act. En zo niet, is de leverancier bezig met aanpassingen? Of valt de overeenkomst tijdig op te zeggen als de AI Act eenmaal in werking is getreden? De verwachting is dat de AI Act op z'n vroegst in 2025 in werking zal treden. Het Europese Parlement moet er namelijk nog over stemmen. Klik [hier](#) voor een beknopt overzicht van de regels.

## Conclusie

Een AI-chatbot als ChatGPT is vooralsnog een handig hulpmiddel om jouw gedachten te structureren, ideeën te genereren en teksten op te stellen en te verbeteren. Omdat je met mensen werkt en besluiten verstrekkende gevolgen kunnen hebben voor het persoonlijk leven van werknemers, is voorzichtigheid geboden bij het inzetten van AI. Check de feiten die door de chatbot gepresenteerd worden daarom altijd aan de hand van onafhankelijke bronnen. ChatGPT is verder vooral een instrument waarmee je moet experimenteren om er het beste uit te halen en het naar jouw hand te zetten. Enkele actiepunten die je als HR-professional nu al kunt ondernemen zijn:

- Selecteer een specifiek HR-proces dat baat zou kunnen hebben bij ondersteuning van ChatGPT en start een pilot. Denk bijvoorbeeld aan het automatiseren van veelgestelde vragen voor werknemers of het assisteren bij het opstellen van functieomschrijvingen.
- Zorg ervoor dat jouw HR-afdeling getraind wordt in het gebruik van ChatGPT. Kennis van het juist formuleren van prompts en het beoordelen van de output is van groot belang.
- Ontwikkel richtlijnen voor het gebruik van ChatGPT binnen jouw organisatie. Neem hierin in ieder geval procedures op voor dataveiligheid, privacy en ethische overwegingen.
- Evalueer de resultaten van de pilot en pas de toepassing van ChatGPT aan op basis van de feedback en resultaten.
- Blijf op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en beste praktijken van AI door middel van voortdurende educatie en training.

## Meer weten?

Wil je weten wat Visma YouServe voor je kan betekenen op het gebied van HR-services en -software? Neem dan contact met ons op. Een van onze adviseurs helpt je graag verder.



Vraag meer informatie aan: [youserve.nl/contact](https://youserve.nl/contact)

## Over Visma YouServe

Elke onderneming drijft op mensen. Zij maken het verschil. Daarom is het zaak om je mensen als je grootste goed te behandelen. Ze gelukkiger te maken én te houden. Dat doe je met Human Resource Management in optima forma.

Visma YouServe biedt je hiervoor elke vorm van ontzorging. Van het ondersteunen van je salaris- en personeelsadministratie tot het behalen van je HR-doelstellingen. Wij zijn dé serviceprovider die je het werk uit handen neemt en naar een hoger niveau tilt. Voorloper in HR-dienstverlening, kennishuis en software provider ineen.

Vernieuwend, deskundig, betrouwbaar, relevant en nieuwsgierig tot op het bot. Altijd op zoek naar wat mensen drijft en wat ze verder brengt. Zo maken we medewerkers én ondernemingen gelukkiger. Maximaal gefaciliteerd.

Daarom werk je met Visma YouServe. Omdat mensen je grootste kapitaal zijn.

**Omdat mensen je grootste kapitaal zijn**