

Kortrijk genomineerd voor Europese award met proefproject rond spraakherkenning in OCMW

Wijkgericht Sociaal Werk Kortrijk is genomineerd voor de European Social Services Awards 2026 met het innovatieve project 'Beam Notes' (vroeger 'Magic Notes'). Het project, ontwikkeld samen met het technologiebedrijf Beam, is finalist in de categorie Public-Private Partnership in Social Services. Daarmee krijgt een Kortrijks innovatieproject rond artificiële intelligentie en sociaal werk internationale erkenning. Stemmen kan tot en met 26 oktober.

"Onze maatschappelijk werkers leveren elke dag sterk werk, maar besteden veel tijd aan administratie. Als technologie die last kan verlichten zonder in te boeten aan kwaliteit, dan moeten we die kansen grijpen. Dat een Kortrijks project tussen de beste sociale innovaties van Europa staat, maakt ons bijzonder trots. We blijven zo digitale tools inzetten om de werkdruk voor onze medewerkers onder controle te houden."

Giovanny Saelens, schepen van Sociale Zaken

Minder administratie, meer tijd voor de mensen

Beam Notes onderzocht hoe spraak-naar-teksttechnologie maatschappelijk werkers kan ondersteunen in hun dagelijkse werk. De toepassing neemt gesprekken op met toestemming van de cliënt, zet die automatisch om naar tekst en maakt een eerste gestructureerde versie van verslaggeving.

De test liep in eerste fase met twintig maatschappelijk werkers uit verschillende wijkteams en functies binnen Wijkgericht Sociaal Werk. Daarbij werd onderzocht welke impact de technologie heeft op de administratieve belasting, de kwaliteit van de verslaggeving, het gebruiksgemak, het welzijn van medewerkers en de dienstverlening aan cliënten.

Sterke resultaten

De eerste evaluatie van het project leverde opvallende resultaten op. De tijd die nodig is om een sociaal verslag op te maken daalde gemiddeld met 37 procent, van 40,5 naar 25,4 minuten per verslag. Ook de wekelijkse administratietijd nam af met 28 procent. Meer dan vier op vijf deelnemers ervoeren effectieve tijdswinst dankzij de technologie.

Daarnaast bleek ook de kwaliteit van de verslaggeving erop vooruit te gaan. 69 procent van de deelnemers gaf aan dat de documentatie verbeterde, terwijl 81 procent de nauwkeurigheid van de verslagen als goed tot uitstekend beoordeelde. Alle betrokken teamleiders stelden een kwaliteitsverbetering vast. Volgens de evaluatie zijn verslagen consistent, objectiever en sneller bruikbaar binnen de besluitvorming.

De positieve impact beperkte zich niet tot efficiëntie. Drie op vier deelnemers rapporteerden een hogere jobtevredenheid en de helft ervoerde minder administratieve stress. Het aandeel medewerkers dat regelmatig buiten de werkuren verder werkte aan verslagen daalde sterk. Bovendien gaf 88 procent van de deelnemers aan ook na de testfase verder met de toepassing te willen werken.

Meer tijd voor mensen

De tijdswinst vertaalt zich rechtstreeks naar de begeleiding van cliënten. Doordat maatschappelijk werkers minder tijd besteden aan administratie, kunnen zij meer aandacht geven aan het gesprek en de hulpvraag van de cliënt. Bijna zeven op tien deelnemers ervoeren meer focus tijdens gesprekken. Verslagen zijn bovendien sneller beschikbaar, waardoor doorverwijzingen en vervolgacties sneller kunnen worden opgenomen.

De resultaten tonen volgens Wijkgericht Sociaal Werk aan dat artificiële intelligentie op een verantwoorde manier een meerwaarde kan bieden voor het sociaal werk. De technologie ondersteunt medewerkers in hun administratie zonder afbreuk te doen aan de menselijke relatie die centraal staat in het maatschappelijk werk.

Kortrijk zet een volgende stap

De proefperiode startte eind november 2025 en zou in eerste instantie slechts enkele maanden lopen. Om de gewonnen inzichten in afwachting van definitieve aanbesteding niet te verliezen, werd dit proefproject daarna verdergezet en ook uitgebreid. Intussen zijn zo'n 46 maatschappelijk werkers al met de tool aan de slag.

"Artificiële intelligentie is intussen onmisbaar geworden. Ook bij dit project is het voor ons duidelijk dat we hiermee verder moeten gaan. De maatschappelijk werkers kunnen meer focussen op de menselijke contacten en met een hogere tevredenheid hun job uitoefenen, terwijl de administratieve taken door de tool kunnen worden uitgevoerd."

Giovanny Saelens, schepen van Sociale Zaken

Op basis van de positieve resultaten kiest de Stad Kortrijk voor een verderzetting van het project. De aanbestedingsprocedure wordt voorbereid. In tussentijd werd een tijdelijke verlenging goedgekeurd zodat de opgebouwde kennis, werkmethoden en efficiëntiewinsten behouden blijven.

Volgens ontwikkelaar Beam is Kortrijk bovendien het eerste lokale bestuur op het Europese vasteland dat deze technologie actief heeft getest en ingezet binnen het sociaal werk. Daarmee bevestigt de stad haar rol als voortrekker op het vlak van innovatie in sociale dienstverlening.

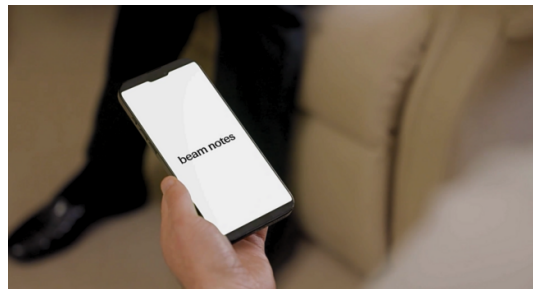
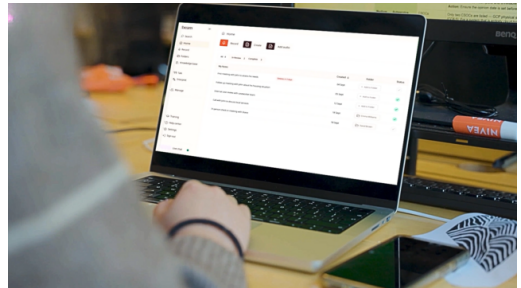
"We horen in de media veel doemberichten over AI, maar er zijn ook ongelooflijke kansen voor een organisatie als Stad Kortrijk. AI is daarbij geen doel op zich, maar dient om onze dienstverlening aan burgers, ondernemers en verenigingen steeds beter te maken. Dit project toont hoe je met verstandige inzet van AI als stad grote winsten kan boeken."

Felix De Clerck, schepen van Digitale Transformatie

Publiek kan tot en met 26 oktober stemmen op Beam Notes

Met de nominatie krijgt het Kortrijkse project Europese zichtbaarheid. Wijkgericht Sociaal Werk roept inwoners, medewerkers, partners en sympathisanten op om hun stem uit te brengen tijdens de publieke stemronde van de European Social Services Awards.

Stemmen kan tot en met 26 oktober via de officiële website van de European Social Services Awards: <https://connect.esn-eu.org/vote/4/1/>



Bevoegd

Giovanny Saelens

schepen van Sociale Zaken

giovanny.saelens@kortrijk.be

[0474927031](tel:0474927031)

Felix De Clerck

schepen van Cultuur, Jeugd, Ondernemen en
Digitale Transformatie

felix.declerck@kortrijk.be

[0497644081](tel:0497644081)

Kopieer link

<https://pers.kortrijk.be/273519-kortrijk-genomineerd-voor-europese-award-met-proefproject-rond-spraakherkenning-in-ocmw/>