Zal AI de food safety manager vervangen?

Better FoodSafe Than Sorry, seizoen 3 aflevering 1. Gesprek met Yelco Gonzalez, oprichter en CEO van AuditQ. Taalkundig gecorrigeerde transcriptie.

Introductie

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Stel je voor, een audit die zichzelf voorbereidt, een afwijking die wordt gezien voor ze ontstaat, en een kwaliteitsverantwoordelijke die voor het eerst in jaren niet verzuipt in een Excel-bestand van 25 jaar oud. Klinkt dat science fiction? Voor sommigen wel, maar voor mijn gast van vandaag is het de business case waar hij zijn bedrijf op heeft gebouwd.

Vandaag een gesprek dat schuurt: gaat artificiële intelligentie ons voedsel veiliger maken, of bouwen we een glimmend systeem dat met overtuiging fout kan zijn, net daar waar fout zijn een recall betekent? Welkom bij Better FoodSafe Than Sorry. Ik ben Alexander Platteeuw van A+ Quality en vandaag heb ik iemand tegenover me die de foodsector binnenkwam langs een wel heel ongewone deur.

Mijn gast is namelijk Yelco Gonzalez, oprichter en CEO van AuditQ, een Belgisch foodtechbedrijf dat een AI-gedreven platform bouwt om compliance, documentatie en kwaliteitsbeheer te automatiseren en efficiënter te maken. En het bijzondere is, Yelco komt niet uit de klassieke voedselveiligheidswereld. Zijn achtergrond ligt in informatica en cybercrime.

Hij keek dus met een totaal andere bril naar de foodsector en zag iets wat wij van binnenuit misschien niet meer zagen. Dat AuditQ iets raakt, blijkt ook uit de cijfers. Het bedrijf haalde recent een bedrag van zo'n 875.000 euro op, geleid door het KBC Focus Fund, na een traject bij Start it @KBC. En ik wil meteen eerlijk zijn met jullie als luisteraar. Ik zetel zelf in de raad van advies bij AuditQ. Ik heb dus een belang in dit verhaal en net daarom ga ik het Yelco vandaag niet makkelijk maken.

Geen verkooppraatje, maar wel echte vragen. Wat kan AI vandaag al, waar zijn de grenzen en waar wordt het ronduit gevaarlijk? Welkom Yelco!

Dankjewel, dankjewel. Yelco, van cybercrime naar croque monsieurs, hoe ben jij in godsnaam in de voedselveiligheid beland?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, dat is eigenlijk een verhaal waarin verschillende omstandigheden samenkomen. Eigenlijk een aaneenschakeling van verschillende zaken. Enerzijds het ondernemerschap, dus ik heb wel al wat ondernomen de afgelopen tien jaar.

Het ene al succesvoller dan het andere. Daarnaast heb ik heel lang als kwaliteitsmanager gewerkt binnen de informatica. De invulling van de job ziet er daar wel lichtjes anders uit dan bij een doorsnee voedingsbedrijf.

En dan eigenlijk als laatste component in die schakel is mijn zus. Die werkte bij een voedingsbedrijf in het kwaliteitsteam. En op een dag waren we bezig over audits, over hoe moeilijk dat het was.

Ik was al heel vaak met audits in aanraking gekomen bij Eurocontrol, de Europese organisatie voor de veiligheid van de luchtvaart. Dus interne audits uitgevoerd, externe audits mee gecoördineerd. Dus ik begreep meteen waarover ze het had.

Twee weken na dat gesprek zat ik bij haar als kwaliteitsmanager, omdat ik heel benieuwd was en wilde weten waarom dat juist zo moeilijk loopt. En de rest is eigenlijk een beetje geschiedenis.

Wat is er kapot aan het huidige FSMS?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Wat is er volgens u fundamenteel kapot aan de manier waarop voedingsbedrijven vandaag hun voedselveiligheid beheren? Ik verklaar mij nader, we hebben het allemaal al gezien. De Excel-bestanden, waar iedereen schrik van heeft om per ongeluk een formuliertje te wissen.

Papieren registraties, kennis die vooral in het hoofd zit van één persoon, de quality manager. Waar zit volgens u de echte pijn? En waarom is AI net daar het antwoord?

En niet gewoon weer de zoveelste tool?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Het ding is, er is heel veel informatie aanwezig. En die informatie is vaak heel gefragmenteerd. Zoals gezegd, er is Microsoft Office dat gebruikt wordt.

Daarnaast heb je Outlook, dan heb je nog ergens een tool die iemand ooit heeft gebouwd om bepaalde registraties in te gaan registreren. Je hebt Power BI, dat wordt gebruikt voor trendanalyse. Daarnaast nog een ERP.

Dus eigenlijk heel veel tools die al aanwezig zijn binnen bedrijven. Heel veel data ook die aanwezig is. En ja, net daar is AI goed in.

In het verzamelen van al die data, in daar patronen in gaan vinden. En er eigenlijk voor zorgen dat je daardoor veel slimmere beslissingen gaat maken als kwaliteitsmanager.

Wat doet AI vandaag concreet?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Laten we even voorbij het buzzwoord gaan. Wat doet AI vandaag concreet in een food safety management systeem? Want veel mensen die horen AI en die denken, ah, chatbot, ik stel daar een vraag aan, ik krijg daar een antwoord van en ik ga daar dan misschien nog even op itereren.

Geef ons eens een eerlijk beeld, waar stopt het marketingpraatje en waar begint de echte toegevoegde waarde?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, chatbot, die kennen we allemaal natuurlijk. Daar spelen we dagdagelijks mee, en masse ook. Maar bijvoorbeeld een heel simpele toepassing, wat als je die chatbot zou kunnen gebruiken om je kwaliteitsmanagementsysteem te doorzoeken?

Dat is wel eentje. Dat is echt een low hanging fruit. Daar kan elk bedrijf eigenlijk vandaag werk van maken.

Dat is helemaal niet moeilijk. Daar heb je niet heel veel systeem of heel veel kennis voor nodig. En daardoor kan je eigenlijk al heel gerichte vragen gaan stellen aan je kwaliteitshandboek bijvoorbeeld.

Nog altijd gebruikmakend van die chatbot. De meeste bedrijven doen dat vandaag. Ze hebben een chatbot, ze hebben hun processen aan de andere kant.

En dan gaan ze in die chatbots, Claude, ChatGPT of andere, een vraag stellen en nog de context meegeven enzovoort. Dus dat kan eigenlijk veel gemakkelijker. Een andere toepassing is bijvoorbeeld realtime trendanalyse.

Vandaag zijn de trendanalyses meestal een fotomoment in een bedrijf, dus eigenlijk echt een snapshot. Mensen gaan dan elk kwartaal, elke maand gaan kijken van oké, hebben we opwaartse of neerwaartse trends, dat soort zaken. Terwijl dat als je die data in een AI-gestuurd systeem hebt, dan heb je gewoon een constante blik op wat er vandaag gebeurt met de trends in het bedrijf, zij het acties, klachten of audits of wat dan ook.

Dus dat is een heel concrete toepassing. En daarnaast, iets complexer, is dat compliance. Er is heel veel veranderende wetgeving in de voedingswereld.

Vanuit de Europese Unie, nationaal, dus er is heel veel. AI is net heel goed in het analyseren van tekst en dat dan eigenlijk gaan linken aan uw intern systeem om te gaan kijken van waar zijn de verschillen vandaag, wat moet ik gaan bijwerken, op welke manier moet ik dat juist doen en om daar eigenlijk de impact van te gaan analyseren. Dat zijn drie concrete use cases die echt voor de hand liggen, met een systeem als AuditQ natuurlijk, maar waar je vandaag als bedrijf uiteraard veel meer waarde uit kunt halen.

De grenzen van AI

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Nu, natuurlijk zijn er ook valkuilen in AI. Mensen denken, oh AI, dit is het van het, dit kan alles. Wat is iets wat mensen denken dat het kan, maar dat eigenlijk nog niet zo is?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, ik heb al de vraag gehad van, ja maar kan AI dan mijn volledige planning niet maken en die planning dan uitsturen naar de personen die betrokken moeten worden enzovoort. Ja, dan gaan we echt wel al richting een beetje een sciencefictionwereld, toch zeker vandaag. Misschien dat we daar binnen drie of vijf jaar wel zullen staan, maar dat is vandaag nog niet het geval.

Dus wat AI nog niet gaat doen, is voor u beslissingen gaan maken, voor u prioriteiten gaan stellen. Want, laat u niet vergeten, natuurlijk, uw kwaliteitsmanagementsysteem leeft in

documentatie, in registraties enzovoort, maar leeft ook op de vloer. En die context kan AI natuurlijk niet meenemen in zijn analyse.

Dus daarom, ik denk dat daar wel nog wat misvattingen over bestaan. Het is vooral belangrijk dat mensen beseffen dat AI geen beslissingen voor u gaat nemen. Ik denk ook niet dat we dat willen, maar dat je het vooral kunt gebruiken als een verlengstuk om dagdagelijks werk wel veel makkelijker te maken.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Een hoop heel slimme collega's, denk ik, als ik AI voor mij zie. Maar inderdaad, de menselijke factor daarbij, om een eindbeslissing te nemen. Allee, je gaat niet zeggen, AI, schrijf eens een mail naar het FAVV en verstuur maar.

Zonder die even na te lezen. Dit klinkt heel stom, maar sommige mensen zitten wel met dat in hun hoofd.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Sommige mensen denken er wel aan. Ja, top, hè. Ja, absoluut, absoluut.

Dat is ook zeker niet aan te raden. En niet per se omdat AI dan heel veel fouten kan gaan maken, maar ook gewoon omdat je als persoon nog altijd je keuzes moet kunnen verdedigen. Dus als je niet weet wat er uitgestuurd wordt of wat AI juist in die mail heeft gezet, om dat als voorbeeld te nemen, dan ga je op den duur ook niet echt een goed figuur slaan.

Voorspellende voedselveiligheid

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Nee, nee, nee. En voor je baas ook niet, denk ik. De heilige graal in de voedselsector is preventie. Denk aan HACCP, preventief borgen van voedselveiligheid. Stel je dus eens voor, AI die een omgevingsmonitoringsplan opstelt en een Listeria-positief resultaat voorspelt, vooraleer die Listeria effectief opduikt.

Enkel en alleen door een analyse te maken van de data en daar patronen in te herkennen. Hoe realistisch is zoiets? En op welke termijn?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ik denk vandaag de dag nog niet realistisch. Binnen een termijn van drie tot vijf jaar denk ik wel dat dat mogelijk moet zijn. Waarom?

Omdat er vandaag al heel veel datapunten aanwezig zijn, maar nog niet voldoende om dat soort voorspellingen te gaan maken. En ik denk dat we binnen drie à vijf jaar daar wel gaan staan. Bedrijven gebruiken de dag van vandaag al meer en meer AI in hun dagdagelijks werk.

Ik denk dat er onlangs een studie was verschenen over het feit dat Belgische bedrijven bij de beste van de klas zijn wat betreft het toepassen van AI. En ik denk dat eens dat al die data aanwezig is, dat AI daarop getraind is geweest ook, dat we dan effectief wel naar heel accurate kansberekening kunnen gaan. En dat is op zich niet nieuw.

Als je vandaag kijkt naar weervoorspellingen bijvoorbeeld, daar wordt AI voor gebruikt, maar ook je gps. Meestal als je gps aangeeft dat je om half drie ergens toekomt, ja dan is het ook wel meestal half drie, misschien vijf minuten ervoor of daarna. Maar meestal is dat wel vrij accuraat.

Dus ik denk dat eens dat wij alle nodige datapunten hebben, natuurlijk voor Listeria, je hebt een omgevingsswab nodig, onderhoud, registraties en nog heel veel parameters. Als die aanwezig zijn en we laten daar AI op los, ja dan denk ik wel dat we naar een predictieve wereld kunnen gaan, waar je op voorhand toch al bepaalde zaken gaat zien aankomen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, dus het gaat vooral over de collectie van meer data op dit moment. Dus hoe sneller bedrijven beginnen met data collecteren en structureren, digitaliseren, hoe sneller dat zij dan over drie à vijf jaar mee zullen zijn met het predictieve verhaal.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, absoluut. Ja, dat is denk ik ook wel de boodschap. Je moet het ook wel omarmen natuurlijk.

En wat we vandaag zaaien, dat oogst je binnen een aantal jaren. Ik denk dat we vandaag moeten beginnen met heel kleine toepassingen, waar je uiteraard wel al waarde uit haalt, dus dat zeker. Maar ik denk dat we echt waanzinnige resultaten gaan zien binnen drie à vijf jaar toch.

Dat we dan echt in een andere wereld gaan wakker worden.

Auditoren en AI-documentatie

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

De auditorvraag zit er natuurlijk ook in. Een auditor die wil bewijs, die wil traceerbaarheid, die wil een spoor van zaken die uitgevoerd zijn, zaken die misgelopen zijn enzovoort. Hoe toon je aan dat een AI-gestuurd systeem betrouwbaar is?

Met andere woorden, hoe reageren BRC, IFS, FSSC, auditoren en het FAVV, niet te vergeten, op documentatie die door AI is gegenereerd of beheerd? En denk je dan, dus dan een tweede vraag daarbij, denk je dan dat de GFSI-standaarden zelf herschreven zullen moeten worden voor een wereld waarin AI de zaak zal beheren?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, ik denk dat er vandaag nog heel veel schroom is rond het gebruik van AI. We werken samen met een bedrijf dat enkel en alleen AI heeft gebruikt om hun auditvoorbereiding te doen voor een GFSI-certificaat. Die mensen, die hadden effectief schrik om tegen hun auditor te zeggen, kijk, die voorbereiding hebben we met AI gedaan.

En ik denk dat wij zelf, als mensen vandaag een mail laten schrijven door AI of een document laten genereren of een presentatie laten bijwerken door AI, dat er vandaag nog heel veel schroom is om te zeggen van, ah ja, maar ik heb dat met AI laten doen. Ik denk dat we daar helemaal niet gegeneerd voor zouden moeten zijn, in tegendeel. Je werkt gewoon efficiënt.

Als ik iets in dertig minuten kan doen of in anderhalf uur, dan weet ik ook wel wat kiezen. Dus ik denk dat inderdaad auditoren en instanties die effectief audits gaan uitvoeren, vandaag nog schrik hebben van, ja, is dat met AI gedaan of toch niet? Ik denk dat we daarvan af zouden moeten stappen, want uiteindelijk gebruiken diezelfde instanties ook AI.

Dus dat is eigenlijk een beetje dubbel. En uiteindelijk denk ik ook wel dat AI-modellen vandaag heel ver staan en echt wel betrouwbare resultaten leveren. Dat toont de praktijk ook gewoon.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, en niet vergeten dat we ook op een aantal jaar toch enorm vooruitgegaan zijn op het vlak van die hallucinaties. Absoluut.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

De eerste versie van ChatGPT bekeken, en je bekijkt het nu. Twee totaal verschillende werelden. Ja, absoluut.

En wat GFSI betreft, ik denk wel dat bepaalde delen herschreven zullen moeten worden. Dat de focus misschien verlegd gaat moeten worden ook omdat, ja, bijvoorbeeld een van de GFSI-vereisten voor IFS bijvoorbeeld of BRC, is dat er effectief een systeem aanwezig is, dat er documenten bestaan, dat er processen zijn en dat soort vereisten. Terwijl dat, ik denk dat daar vandaag de focus helemaal niet meer op zou moeten liggen.

Natuurlijk gaan er processen zijn en die gaan heel goed geschreven zijn, omdat er inderdaad een of ander AI-model ook bij te pas is gekomen. Dus ik denk dat er wel wijzigingen zitten aan te komen en dat de focus waarschijnlijk verlegd gaat worden naar de vloer, naar de zaken waar men dan bijvoorbeeld geen AI kan gaan gebruiken.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, naar de cultuur.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

De culturele volwassenheid.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

De vloer, ja. Ik pleit daar al lang voor, ik schrijf er al lang over dat het toch tijd wordt voor de standaardeigenaren om hun protocollen te herdenken. Ik bedoel, het is veel te veel steekproefgericht, de audits, denk ik.

Een auditor komt drie dagen, vier dagen, vijf dagen per jaar en gaat zich op die dagen focussen op wat hij dan ziet en hoort en leest. Zoals je daarnet al zei, als je de data van een gans jaar in realtime kan evalueren, ook als auditor misschien, ga je toch een veel juister beeld krijgen van het bedrijf. Ja, klopt.

Want het is toch des te meer belangrijk hoe goed het bedrijf presteert als de auditor weg is. Als hij er niet is. Daar ga je vandaag niet veel uitspraken over doen, maar bij de AI-systemen die daar een soort dashboarding, die daar trending tonen, denk ik dat dat wat beter werkt.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, misschien gaat de vraag naar de toekomst toe zijn van, werk je predictief? Hoe voorkom je bepaalde zaken? Want inderdaad, onder IFS bijvoorbeeld moet je een aantal audits doen per jaar.

Maar ook weer een momentopname. Dus terwijl dat je vandaag de dag gewoon een realtime overzicht kan krijgen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Hoe predictief gericht ben je als organisatie.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Hoe voorkom je problemen?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Heb je daar systemen voor die de zaken aan het licht gaan brengen, nog voor ze bij de consument terechtkomen?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Inderdaad, inderdaad. Dus ik denk wel dat systemen dat in de toekomst zullen moeten aantonen.

Wie is verantwoordelijk?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Goed om er nog eens over te sparren. Belangrijk daarbij, wie is verantwoordelijk in de ogen van een auditor? Is dat de software?

Is dat het voedingsbedrijf? Of is dat de leverancier van de AI? Tricky question.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Tja, wat ik zeg. Nee, ik heb wat research gedaan, en eigenlijk blijft de verantwoordelijkheid natuurlijk nog altijd bij het bedrijf. Als platform- of SaaS-bedrijf, software as a service, is het wel belangrijk dat je aangeeft dat er een AI-model gebruikt wordt, en hoe accuraat dat zijn antwoord is.

Dus het is wel belangrijk dat wij bijvoorbeeld gaan aangeven van kijk, je krijgt hier een bepaald antwoord, of een voorstel, dat is bepaald met 90% accuraatheid. Maar uiteindelijk blijft het bedrijf wel nog altijd verantwoordelijk, want de implementatie moet nog altijd gebeuren door een kwaliteitsmanager, die moet nog altijd de beslissing nemen natuurlijk. Dus die human-in-the-loop, zoals we het noemen, is wel nog altijd heel belangrijk.

Maar beide partijen kunnen dus eigenlijk wel aansprakelijk gesteld worden. Als wij niet kunnen aantonen hoe ons AI-model werkt, of ik zou het anders zeggen, als het zo blijkt dat wij zomaar wat doen, en dat wij eender welk AI-model gebruiken, en dat wij dat gewoon zijn goesting laten doen, dan kunnen daar wel repercussies uit volgen.

Hallucinaties en vangrails

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Begrijp ik, ja. Nu dus, om daar even op door te gaan, de hallucinaties, met veel overtuiging klinkklare onzin uitkramen, is volgens mij al enorm verbeterd ten opzichte van wat we zoveel jaar geleden zagen. Maar, hoe ga jij om met het risico van een model dat hallucineert, of een verkeerde beoordeling maakt, net op het moment dat het ertoe doet?

Dus welke vangrails worden er dan ingebouwd?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, dat is wel een belangrijke, want inderdaad, ik denk, een jaar geleden, anderhalf jaar geleden, was dat wel een ding. Ja, wat AI uitkraamt, dat is allemaal onzin. Ja, het klopt niet, het antwoord dat we hebben gekregen, en heel overtuigend dan meestal ook nog.

Dus het was eigenlijk wel heel moeilijk bij momenten om daar waarheid van fictie te gaan scheiden. Nu, dat is vandaag wel anders. Die AI-modellen staan wel heel ver, echt wel.

Er zit wel wat kennis in, en wetenschap. En ik denk dat een van de manieren om dat af te bakenen, om ervoor te zorgen dat je effectief de juiste antwoorden krijgt, is eerst en vooral context bijvoorbeeld. AI moet de juiste context meekrijgen.

Elk bedrijf is anders. Binnen de voeding is die ketting heel lang natuurlijk, en complex. Dus de context is heel belangrijk.

Waar is het bedrijf mee bezig? Dat is één ding. Je kan het AI-model ook vragen om transparant te zijn.

Hoe is het tot een bepaalde conclusie gekomen? Zodanig dat je als persoon ook kunt gaan evalueren van, oké, klopt dat wat er hier gezegd wordt? Of heeft het toch bepaalde shortcuts genomen?

Ja, inderdaad. Wat wij bijvoorbeeld doen bij compliance, als we gapanalyses gaan maken, is effectief een bronvermelding doen. Oké, we geven hier een bepaald voorstel, waar komt dat juist vandaan?

En waarop baseren we ons juist? En dan kan je als persoon nog altijd zelf gaan bepalen van, oké, dat klopt of dat klopt niet. En ik denk dat eens dat je dat een aantal keer hebt gedaan, en dat je merkt van, oké, ik heb er zelf geen werk meer aan, dat je dan wel genoeg vertrouwen kunt hebben om te zeggen van, ik laat het AI-model doen.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Belangrijk natuurlijk om dat te blijven doen.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, absoluut.

Vervangt AI de QA-manager?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Nu, veel QA-mensen ontlenen hun waarde aan weten waar alles staat, en het systeem kennen, het proces kennen, het bedrijf kennen. QA-mensen hebben altijd een zeer brede blik binnen de organisatie, wat natuurlijk geapprecieerd wordt door de collega's, want als het een audit is, kijken ze zeer snel in de richting van de QA-mensen. Nu, als het moment komt dat AI die rol van de allesweter en de alleskenner overneemt, ontwaarden wij die QA-mensen dan, of bevrijden wij ze net om aan echte voedselveiligheid te werken?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, of AI mensen gaat vervangen en de kwaliteitsmanager gaat vervangen. Ik ga daar een gewaagd antwoord op geven. Ik denk niet dat de QA-manager morgen vervangen zal worden, maar ik denk wel dat we meer gaan kunnen doen met minder mensen.

Dus dat wel. Ik denk wel dat bepaalde zaken gewoon niet meer relevant zullen zijn. Als je kijkt bijvoorbeeld naar bepaalde teams, er komt een bepaalde werkdruk aan en men gaat iemand aannemen om de planning te beheren en om dan ook nog support te geven voor bepaalde andere ad-hoctaken.

Dat gebeurt echt vandaag. Ik denk dat dat niet meer de wereld is waarin we binnen een paar jaar zullen wakker worden. Omdat AI gewoon al zoveel uit die mensen hun handen gaat nemen eigenlijk. Planning bijvoorbeeld, het opvolgen van taken, compliance, dat zijn zaken die...

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Het nakijken van registraties.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, voilà, inderdaad. Dus dat zijn zaken die AI wel perfect gaat kunnen uitvoeren. Dus een kwaliteitsmanager zal niet vervangen worden.

Die gaat meer tijd kunnen doorbrengen op de vloer. Die gaat zich meer kunnen bezighouden met food safety culture bijvoorbeeld. Zaken waar vandaag misschien iets minder tijd voor is.

Anderzijds betekent dat wel dat de lat heel hoog zal gelegd worden voor mensen die als kwaliteitsmanager willen beginnen bijvoorbeeld. Of die op kwaliteit willen werken. Want je gaat je niet meer kunnen onderscheiden door te zeggen van ik ben heel goed in planning, ik ben heel goed in het opzoeken van informatie.

Die administratieve zaken.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

De skills worden wel wat verlegd.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, dus dat gaat verlegd worden. Aan de andere kant creëert dat ook weer natuurlijk een uitdaging, want er is vandaag een tekort.

Dus bedrijven gaan het naar de toekomst toe misschien wel moeilijker hebben om het juiste personeel te vinden.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, dat klopt. Dus dat biedt denk ik wel een mooie aanvulling op dat gebrek aan goede mensen. Ja, absoluut.

Gevoelige data en vertrouwen

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Maar natuurlijk een zeer... Hoe zal ik zeggen? Een zekere terughoudendheid bij bedrijven is er nog altijd van ja, maar mijn data, dus mijn recepturen, mijn specificaties, mijn leveranciers, mijn fouten ook, ga ik die dus zomaar toevertrouwen aan ergens een onzichtbaar monster, ergens iets in de cloud, een digitaal systeem.

Ja, gevoelige data. Allee, ik vermoed dat je dat ook al voor de voeten hebt geworpen gekregen bij klantenbezoeken. Hoe overtuig jij een bedrijf om dat dan wel te doen?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja. Dat is inderdaad wel belangrijk, omdat recepturen bijvoorbeeld, dat zijn allemaal zaken die wel heel gevoelig zijn en waar AI plots wel toegang tot krijgt. Maar ik denk dat het daar belangrijk is om vooral research te doen naar het bedrijf waarmee je gaat samenwerken.

We leven in een tijd waarin geopolitiek wel een ding is. Dus ik denk dat de raad daar voor bedrijven is om te kiezen voor betrouwbare partijen, partijen die je liefst van al natuurlijk ook fysiek kunt zien.

Waarmee je kunt praten. Voilà, inderdaad.

Zodanig dat je toch die zekerheid hebt. Werk met Europese, met Belgische bedrijven. Dus ik denk dat dat wel kan helpen in het nemen van die beslissingen, want het is toch anders dan gewoon een website afschuimen, even een online call inplannen en that's it.

Want het is toch wel wat informatie die je gaat prijsgeven. Werk met bedrijven die effectief ook bepaalde kwaliteitslabels kunnen op tafel leggen, die kunnen aantonen van we hebben een bepaalde manier van omgaan met data, die bijvoorbeeld voldoen aan ISO 27001.

Dat zijn allemaal zaken die vertrouwen scheppen. Want je wilt absoluut vermijden dat je informatie zomaar op straat belandt.

Ja, tuurlijk.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Maar iets waar bedrijven ook schrik voor hebben, die zeggen ik wil ook wel een slim systeem. Ja, dat systeem wordt slim door de data te gaan analyseren. Dus die bedrijven zeggen maar kijk,

het bedrijf leert van mijn recepturen en gaat die info gebruiken om een ander bedrijf slimmer te maken.

Leg dat nu eens in niet te moeilijke technische termen uit, hoe dat eigenlijk gescheiden loopt.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Om dat te voorkomen, moet je ervoor zorgen dat het bedrijf in een geïsoleerde omgeving werkt. Dus dat je inderdaad geen twee of drie bedrijven hebt die in dezelfde omgeving zitten. Dus dat is wel belangrijk, dat dat volledig van elkaar wordt gescheiden. En vanaf dat dat het geval is, ja, dan kan je eigenlijk heel moeilijk data hebben die tussen entiteiten heen gaat vloeien, en kennis dan ook.

Maar die geïsoleerde omgeving, dat is wel een hele belangrijke. Dus zeker als je gaat samenwerken met een partij, kijk zeker of dat het geval is. Betrek zeker je IT-verantwoordelijken ook in het gesprek, want dat zijn wel mensen die zulke zaken wel gaan nakijken.

Democratisering of kloof?

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

AI en ICT in het algemeen, ja, je kunt er ook niet omheen, het kost geld. De vraag is, zal AI die voedselveiligheidsborging democratiseren of net niet? Ik geef het voorbeeld, je hebt Nestlé met grote budgetten, je hebt de lokale speler om de hoek die iets minder grote budgetten heeft.

Wat gaan wij zien in de toekomst? Dat Nestlé exponentieel slimmer gaat worden door AI? Of gaat het net die kleine speler zijn die ook diezelfde kansen krijgt?

Hoe zie jij dat evolueren?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ik denk dat we die kloof wel veel kleiner gaan kunnen maken. Omdat kleinere bedrijven opeens mogelijkheden krijgen die enkel en alleen beschikbaar waren voor grotere bedrijven. Denk nu bijvoorbeeld aan compliance.

Grotere bedrijven hebben daar typisch een heel team voor, om dat in de gaten te houden, om ervoor te zorgen dat ze zeker compliant blijven met alle geldende wetgeving. Die mogelijkheid is er nu ook voor kleinere bedrijven, dus daar heb je niet meer een volledig team voor nodig. Dus ik denk wel dat we die kloof kleiner gaan maken.

Grotere bedrijven zitten wel al op heel veel data, die hebben waarschijnlijk al langer gedigitaliseerd, die maken misschien al langer gebruik van AI. Dus daarom is de boodschap ook gewoon van, laat je niet voorbijsteken, ga mee met technologie. Heel veel bedrijven nemen nog altijd een afwachtende houding aan, maar ik denk dat dat er net voor gaat zorgen dat je gewoon voorbijgestoken gaat worden.

Er is geen afwachtende houding meer aan te nemen. Het moment is vandaag. En ik denk dat als mensen de juiste beslissingen nemen wat dat betreft, dat je dan wel terug een mooi evenwicht gaat krijgen, waarbij kleinere spelers plots ook heel veel zaken gaan kunnen doen.

Ja.

Een dag in 2030

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Neem ons eens concreet mee in uw toekomstbeeld. Hoe ziet een dag van een QA-manager eruit in pakweg 2030? Wat is er verdwenen, wat is er nieuw?

En belangrijk als les eruit, wat zou iemand vandaag al moeten beginnen doen om in 2030 nog relevant te zijn?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ik denk dat heel veel kwaliteitsmanagers hun week starten met wat er allemaal is gebeurd. En wat moet ik deze week doen? Prioriteiten stellen.

We hebben gezegd dat prioriteiten stellen vandaag nog niet door AI gaat gebeuren. Binnen dit en vijf jaar gaat het daar ook al een pak beter in zijn. Dus ik denk dat je in 2030 niet meer je dag op dezelfde manier gaat beginnen.

Ik denk dat je eerder gaat kijken van oké, wat is er allemaal? En dat je op basis daarvan gewoon heel concreet actie gaat kunnen nemen. Onderzoek bijvoorbeeld, net hetzelfde.

Vandaag komt er een klacht binnen. Mensen gaan kijken naar oké, welk badgenummer, welke klant, en dat soort zaken allemaal. Ja, dan zal het systeem gewoon al zeggen van kijk, ik heb hier al die relaties kunnen leggen met al die datapunten.

Het komt waarschijnlijk vandaar. Het is die klant die je moet contacteren, dit is de oorzaak, en die je op deze manier kunt oplossen. Want bijvoorbeeld, een jaar geleden heb je hetzelfde voorgehad.

Dus ik denk dat dat de wereld is waar we naartoe gaan. Teammeetings of wekelijkse meetings, waar mensen door de prioriteiten gaan kijken van oké, wat staat er al lang open? Ja, dan zal het systeem gewoon al zeggen van kijk, dit staat al drie maanden open, hier kan je misschien al actie ondernemen.

En die systemen zijn er vandaag trouwens ook al. Dus ik denk dat we eerder naar zo'n wereld gaan, waar mensen ook gewoon veel beter hun tijd kunnen gaan benutten, en veel efficiënter kunnen werken. En ja, wat zou ik vandaag meegeven?

Zoals daarnet gezegd, begin er vandaag mee. Stilstaan is achteruitgang, zeg ik altijd. Dus ik denk dat heel veel bedrijven nog een afwachtende houding aannemen en kijken van ja, wat gaat er gebeuren?

Mensen denken ook dat AI nog altijd een hype is, het is echt geen hype. Het gaat niet zomaar voorbijwaaien, dus ik denk echt wel dat het gaat blijven. Dus begin er vandaag mee, spreek met verschillende partijen, kijk wat dat low hanging fruit is.

Waar kan ik vandaag gewoon heel snel beginnen en heel snel waarde uithalen? Want dat is ook wel de fout die ik veel bedrijven zie maken, dat ze denken aan AI, en ze willen een volledige bedrijfstransformatie doen en AI overal gaan implementeren.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Klopt, klopt, klopt. Ja, we moeten op alles springen.

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ja, voilà, inderdaad. Dus start gewoon klein, afgebakend, heel concreet, zet daar heel concrete KPI's tegenover van oké, wat willen we bereiken, en op welke termijn willen we dat doen? En ja, spreek vooral met verschillende bedrijven.

Dat is natuurlijk... Ja, ik zou moeten zeggen, spreek met AuditQ. Maar nee...

Uiteraard. Ja, uiteraard, maar leg vooral je oor te luisteren bij wat er allemaal gebeurt en beweegt. Dat is de enige manier om relevant te blijven.

AI op de werkvloer

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Misschien nog een vraagje dat nu bij mij opkomt. Wat ik wel eens hoor is, ja ja, AI en ons management en directie enzo, wij zijn er wel van overtuigd, maar die mensen op de vloer, dat is een ander verhaal. Dat zijn meestal niet-geschoolde mensen.

Als wij die gaan vragen om daar ook, ik weet niet, via schermen, via handheld devices, AI in hun job te gaan gebruiken, oei, oei, oei. Is er daar low hanging fruit? Heb je daar oplossingen?

Yelco Gonzalez, AuditQ:

Ik denk dat papieren registraties sowieso al niet meer van deze tijd zijn. Ja, die operator die aan de lijn staat, die gebruikt ook AI in zijn dagdagelijks leven, in zijn vrije tijd. Juist.

Heel veel mensen, ik kan niet zeggen iedereen, maar heel veel mensen gebruiken al ChatGPT. Ik ken mensen uit mijn kring die een bepaalde gezondheidstoestand hebben en die dat eerst aan de AI gaan vragen, al voor ze naar de dokter gaan. Dus dat is de realiteit waarin we leven.

Maar ik denk inderdaad, begin bij de kwaliteitsdienst, waar je al heel veel efficiëntie uit kunt halen, en uiteindelijk, als je het de nodige tijd geeft en het wordt echt een cultuur binnen het bedrijf, dan ga je die operator ook wel meekrijgen in dat verhaal. Je moet dat natuurlijk wel tijd geven en er moet een gerichte aanpak zijn. Die mensen moeten natuurlijk ook opgeleid worden.

Niemand krijgt graag iets in zijn schoot geworpen van hier, pak het er maar bij. Dus ik denk dat je het gefaseerd moet doen en de mensen op de juiste manier moet informeren. Maar het is niet meer zoals een aantal jaren geleden.

Een aantal jaren geleden had je systemen en mensen moesten opgeleid worden voor systemen, maar een systeem was echt wel iets ingrijpends. En een systeem ging je niet per se gebruiken in je dagdagelijks leven. AI wel.

Dus ik denk dat dat de drempel wel verlaagt en dat je daarom wel vlotter aan de slag kunt gaan met die implementaties.

Alexander Platteeuw, A+ Quality:

Ja, wijze lessen. Dus gestructureerd, gefaseerd, kleine succesjes boeken. Daarover informeren, naar de vloer toe.

Dat de mensen ook zien van dit is eigenlijk de waarde. Dit is hier een hulp in mijn job en voor ons als bedrijf. Klopt.

Zeer interessant. Yelco, dank je wel. Dank je wel voor deze duidelijke inzichten.

Ik denk dat één ding wel duidelijk is. AI gaat de voedselveiligheid niet vervangen, maar de manier waarop we ze beheren gaat onherkenbaar veranderen. Ik denk dat dat zeker is.

De vraag is niet of dat zo zal zijn, maar of jij, luisteraar, daarin meegaat of blijft stilstaan. Aan jullie luisteraars, ben je dus nog aan het verzuipen in Excel of ben je al aan het nadenken over morgen? Laat het gerust weten.

Dit was Better FoodSafe Than Sorry. Vergeet niet je te abonneren en like deze aflevering. Geef sterren als je via Spotify luistert.

Tot de volgende keer.