

A peek into DNB's kitchen

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



Muriël Serrurier Schepper



Programme manager AI
2024 - present



Self-employed (2017-2024)
Applied AI (Project- & Program mgt)
AI-Training.nl
AI Annotation Lab (Social Enterprise)



Author
Artificial Intelligence in Action (2019)

Muriël Serrurier Schepper



59

You look like 59 years old

Detected gender: Female

Howolddoyoulook.com



Facialage.com

AI in Focus Program (2025-2028)



Inspire and enable the organization to **create value with AI**.
AI is an essential **part of every DNB's toolbox**.

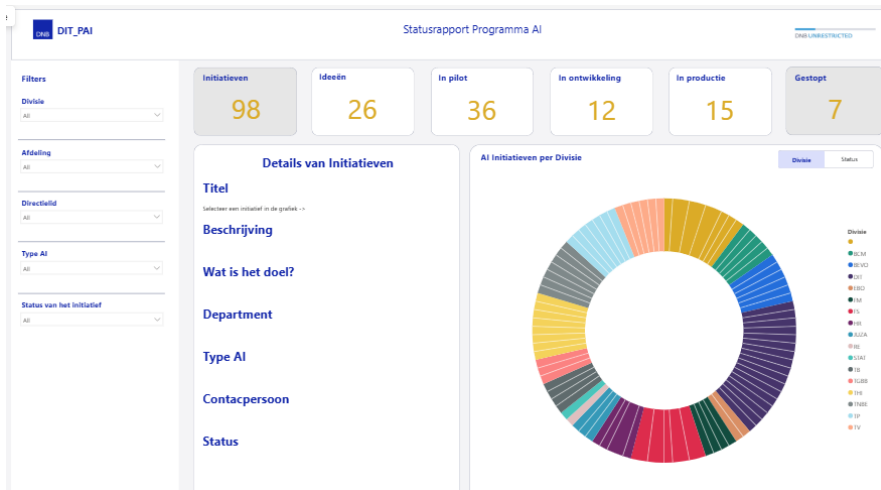
... in a **responsible and safe manner**, including through a *smart follower* approach



... This will enable DNB to remain decisive and agile in a rapidly changing world.



AI at DNB



ChatDNB

Kies een van de onderstaande toepassingen om te beginnen

Publieke toepassingen

Toepassingen gebaseerd op publieke bronnen en beschikbaar voor alle DNB medewerkers.

Open Boek Toezicht

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan Open Boek Toezicht.

[Open Open Boek Toezicht](#)

TP Wet Toekomst Pensioenen

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan de Wet Toekomst Pensioenen.

[Open TP Wet Toekomst Pensioenen](#)

TNBE IM wet- en regelgeving

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan voor TNBE IM relevante wet- en regelgeving.

[Open TNBE IM wet- en regelgeving](#)

TGBB wet- en regelgeving

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan voor TGBB relevante wet- en regelgeving.

[Open TGBB wet- en regelgeving](#)

FM Ochtend & Avondberichten

Gebruik ChatDNB om Ochtend- en Avondberichten te genereren.

[Open FM Ochtend & Avondberichten](#)

Confidentieële toepassingen

Toepassingen die alleen binnen worden benut door gebruikers met toegang.

TNBE IM missions

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan TNBE IM missions.

[Open TNBE IM missions](#)

TP Invaardossiers

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan Invaardossiers van TP.

[Open TP Invaardossiers](#)

TP Beoordelingskaders

Beijk de completeerbaarheid van ChatDNB op de invaardossiers (TP).

[Open TP Beoordelingskaders](#)

TV ECKA Ongoing Appropriateness

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen over de ongoing appropriateness van activiteiten.

[Open TV ECKA Ongoing Appropriateness](#)

TNBE SREP files

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan de SREP documentatie.

[Open TNBE SREP files](#)

TP_OTPV dossiers

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan OTPV dossiers.

[Open TP_OTPV dossiers](#)

THI ECM dossiers

Gebruik ChatDNB om vragen te stellen aan ECM dossiers.

[Open THI ECM dossiers](#)

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

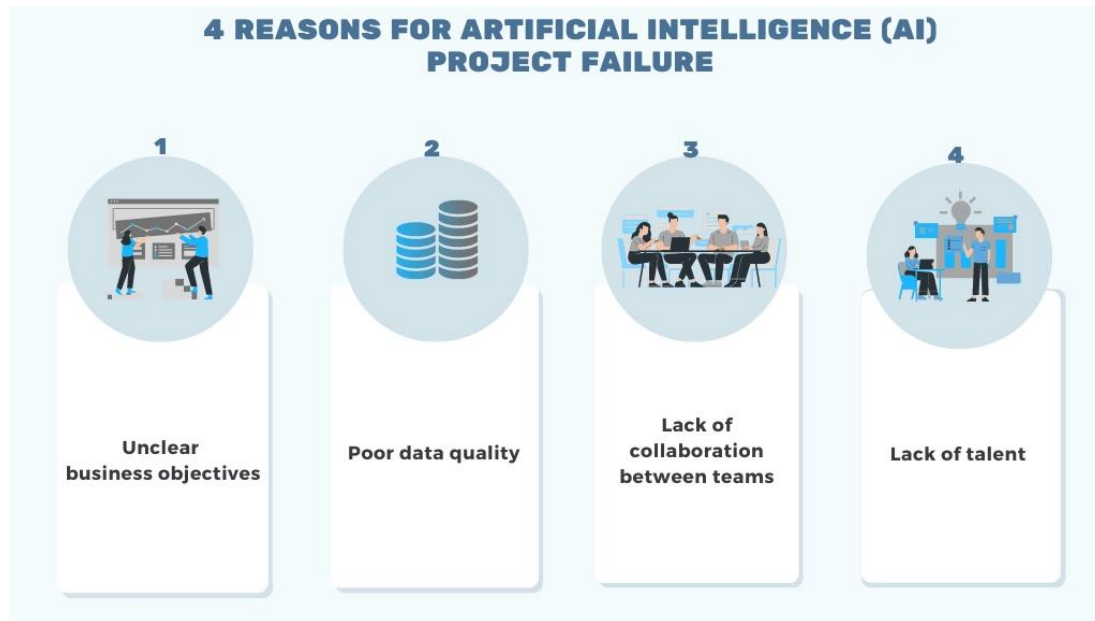
AI in Focus



AI in Focus

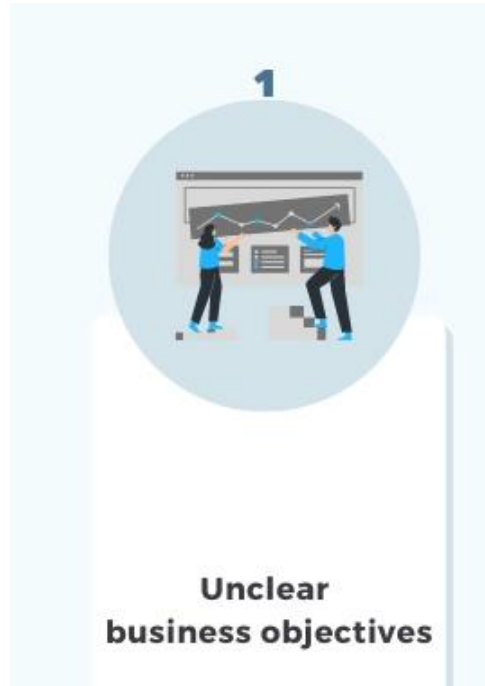


Enable: What are the biggest obstacles?



Bron: AI Multiple, <https://research.aimultiple.com/ai-fail/>, July 2023

Enable: Unclear business objectives

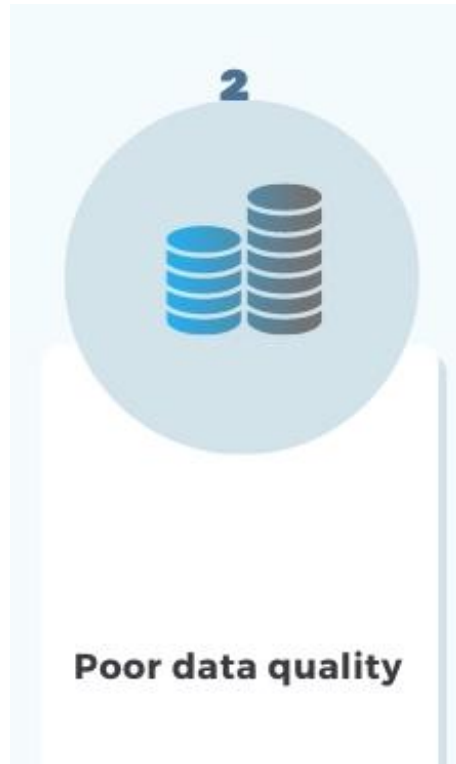


Where does the business want to go?

The AI Program underlines the importance of a vision and strategy

- Business is about *What*
- Program AI about the *How*

Enable: Poor data quality



The goals of the *Program Data* are also essential for successful AI

- higher data maturity
- data architecture compliance
- data availability
- data governance
- data literacy

Enable: Lack of collaboration between teams



- Domain specialists fulfill the "bridge" function between the business and Data Science/IT
- The program has oversight of all the initiatives and shares knowledge between the different organizational departments

AI team programme in Focus



**Muriël Serrurier
Schepper**

Programme manager



Joey van de Pasch

Senior Advisor AI



Pepijn Simonetti

Domain Specialist



Lars van de Ven

Domain Specialist



Sanne Gorter

Communication

Copilot Center of Expertise



Arian Keijer

*Senior Copilot Adoption
Specialist*



Camilia Bruil

Copilot Productmanager



Ping Lin

Copilot Engineer

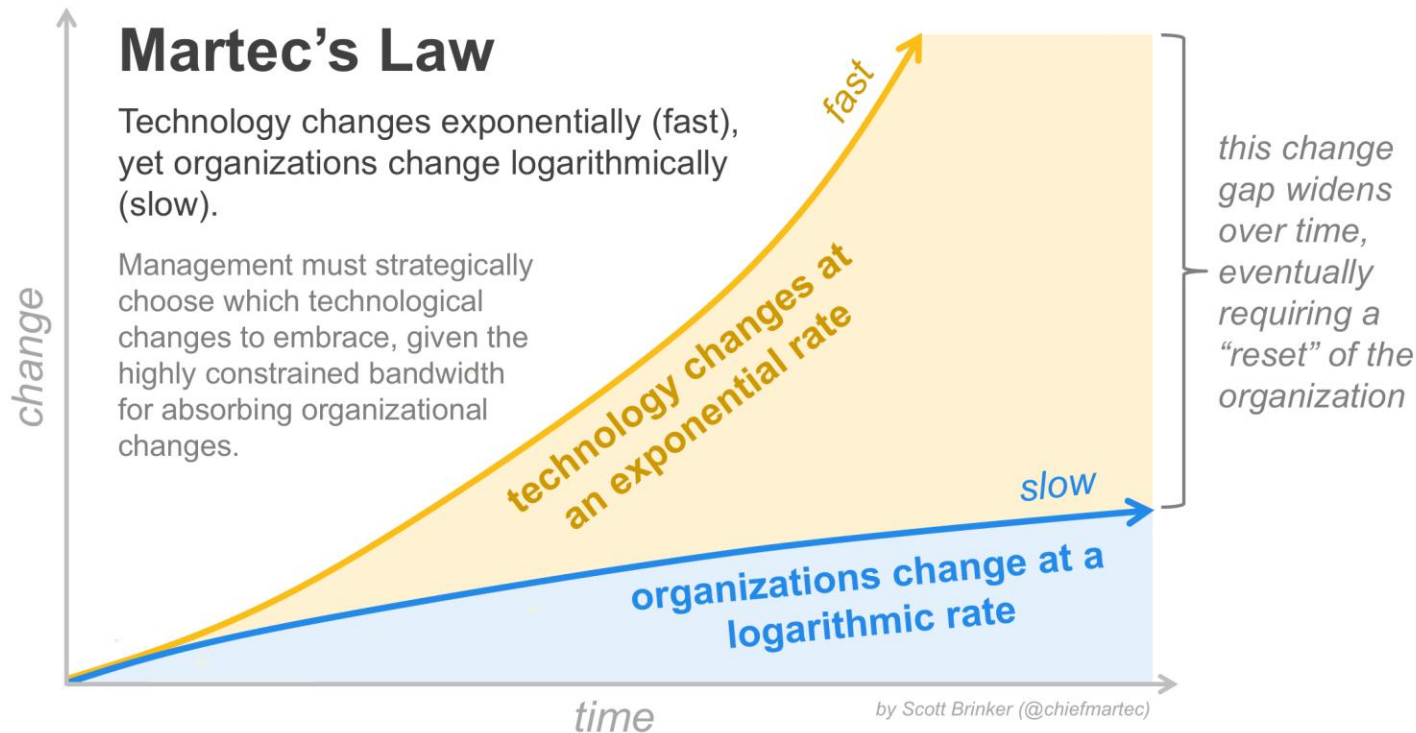
Enable: Lack of Talent



Working together with the Program Data and the Data Science Hub to bring different kind of training programs to the organization

- Top executives
- Managers
- Employees
- Specialists

But don't wait until everything is perfect...

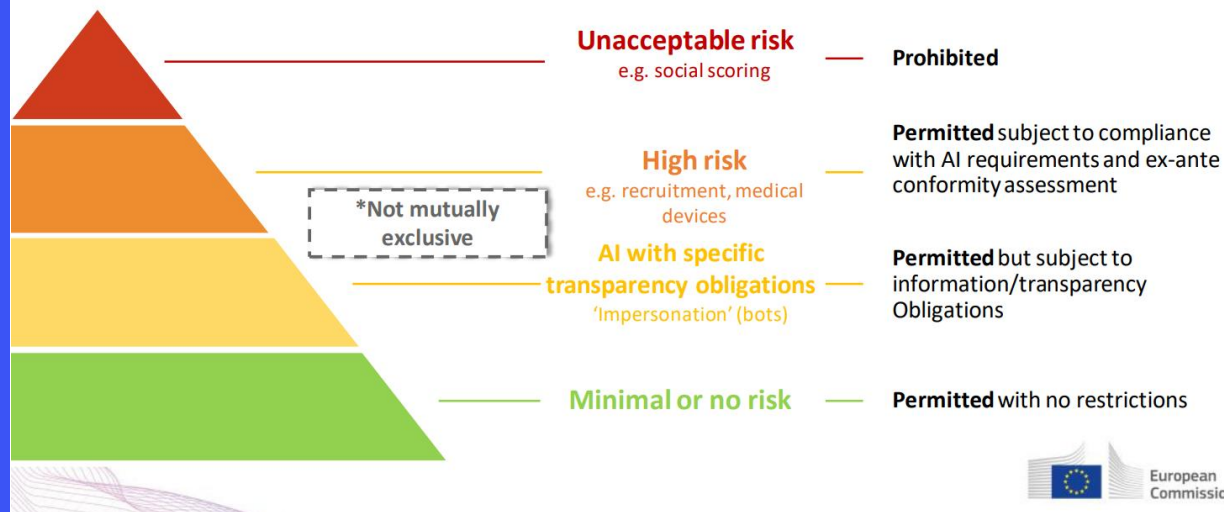


AI in Focus



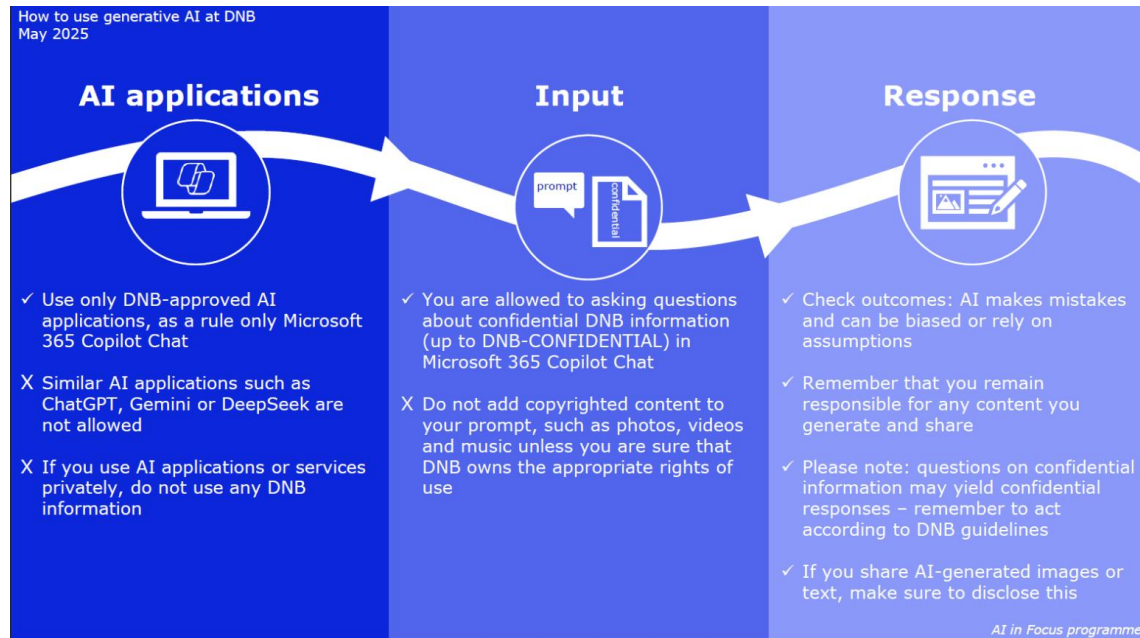
How do we ensure that we are allowed to do everything?

- AI Policy in line with the AI Act



How do we ensure that we are allowed to do everything?

- AI Policy in line with the AI Act
- AI rules



How do we ensure that we are allowed to do everything?

- AI Policy in line with the AI Act
- AI rules
- AI Control Board

Datum Pre-scan	Status initiatief	Go/no go?	Risico beoordeling	Architectuur	Privacy Office (JUZA TP&P)	JUZA CB&R	ORM	TB	ISO	C&I (JUZA CIBS)
19-6-2025	Pilot	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	1	
19-6-2025		On Hold	Oorspronkelijk	1	1	3	3	2	2	
			Aangepast							
3-7-2025		Go	Oorspronkelijk	1	1	1	3	1	1	
			Aangepast							
3-7-2025		On Hold	Oorspronkelijk	1	1	3	1	1	3	
			Aangepast							
17-7-2025	Pilot	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	2	1
14-8-2025		Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	1	
28-8-2025	Productie	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	1	
11-9-2025	Concept	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	1	1
11-9-2025										
25-9-2025	Demo	On Hold	Oorspronkelijk	1	3	2	2	3	4	1
			Aangepast							
25-9-2025	Productie	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	1	1	1	1
6-10-2025	Pilot	Go	Oorspronkelijk	1	1	2	2	1	1	1
6-10-2025	Pilot	Go	Oorspronkelijk	1	1	1	2	1	1	1
			Aangepast				1			

AI in Focus



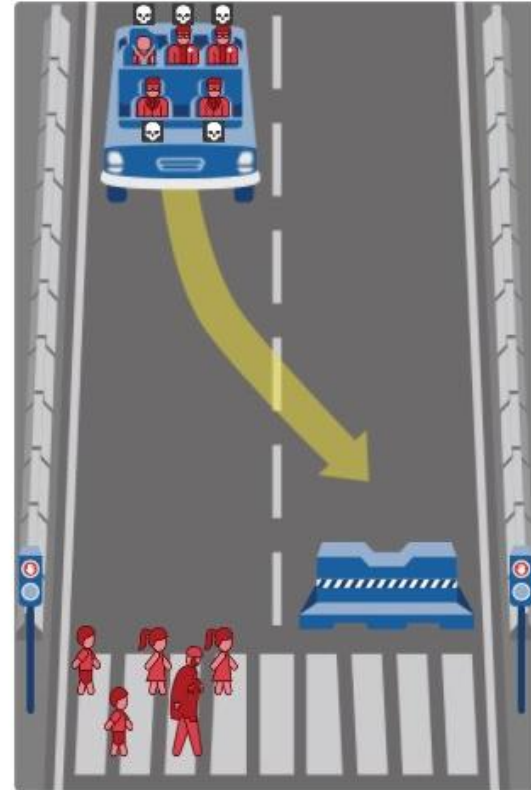
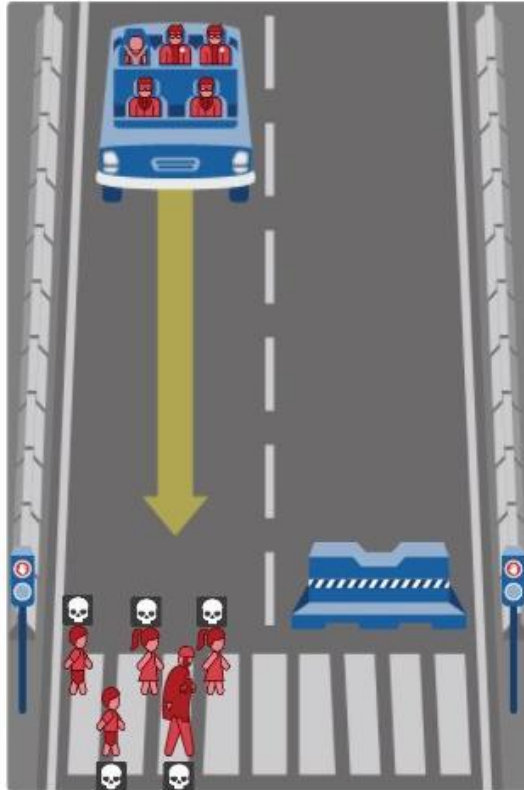
Ethical issues

Ethics is thinking about doing well.

The central question is what is good to do in concrete situations



What should the self-driving car do?






Values determine design

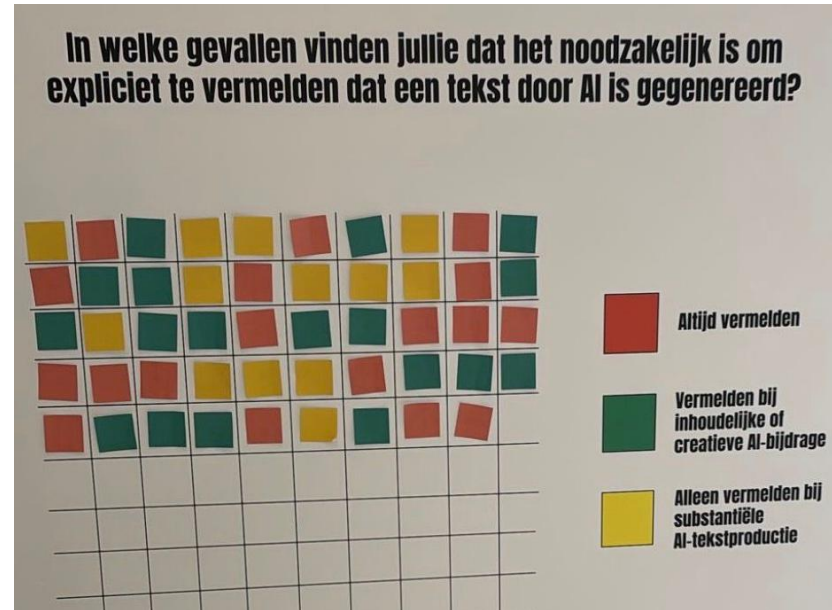
Values play a crucial role in every design process and influence the final product and its usability

Which sauce ladle is more inclusive?



Dilemma's: In which cases do you find it necessary to mention explicitly that a text is generated by AI?

-  Always
-  When content or creative support has been provided
-  Only when AI has provided substantial tekst input



AI in Focus

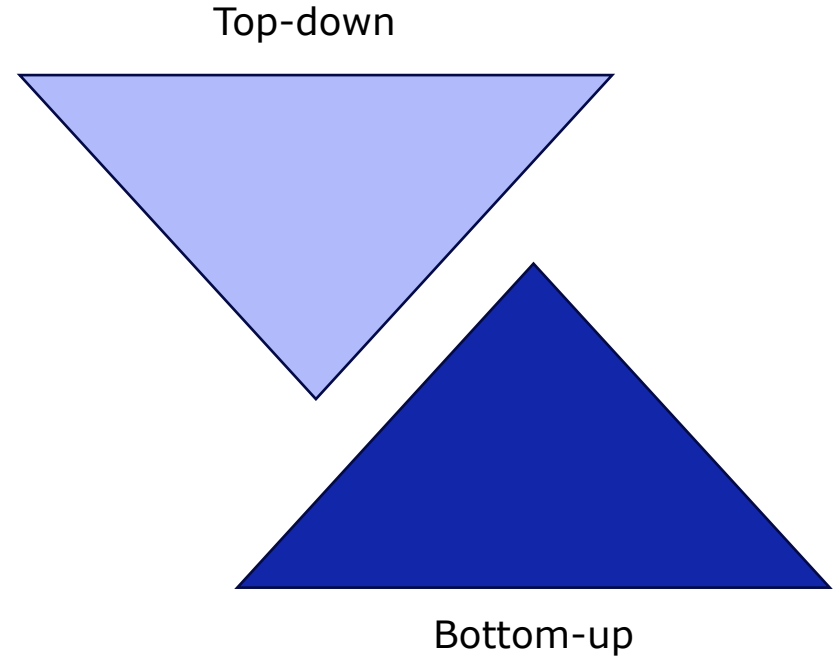


AI in Focus programme is 70% about change management

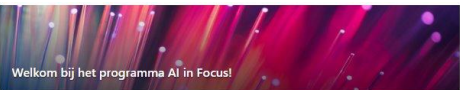


Top-down & Bottom-up change approach

- Involve executive sponsors and sr. management from the start and inform them regularly to strengthen their steering role.
 - Provide responsibility for value creation of AI use cases
 - Treat them like a customer
-
- Inspire, communicate and share knowledge
 - Ask for ideas from the organization
 - Adoption approach per team
 - Spotlight successful projects



Bottom-up: We communicate, inspire and train our colleagues



Programma AI in Focus

Welkom bij het programma AI in Focus. Dit programma is opgezet om DNB te helpen waarde te creëren met AI (artificial intelligence) in lijn met onze DNB-strategie en maatschappelijke opgave. Daartoe blijven we alert, verbindend en daadkrachtig zodat we effectief kunnen reageren op trends en innovatieve gebeurtenissen.

De uitdagingen en kansen van de business zijn leidend bij het loceren van AI-oplossingen. Het

doel van dit programma hangt af van nauwe samenwerking en commitment van alle betrokken afdelingen en teams. Samen werken we aan het verhogen van onze AI-gaaiendheid en het implementeren van AI use cases die waarde toevoegen aan onze organisatie.

We nodigen je dan ook uit om actief deel te nemen aan dit programma, door deel te nemen aan AI-opleidingen, het aandragen van use cases en aan de slag te gaan met Microsoft Copilot. Daarnaast gaan we graag met je in gesprek bij vragen of zorgen over de ontwikkelingen rondom AI.



Von links naar rechts: Inge, Anke, Bart, Pippin, Muel, Lari & Sanne (steet op deze foto: Corinda & Ayoko)



Wie zetten in op verantwoord en veilig gebruik van AI, waarbij we als samenleving acteren. Taakverdeling binnen afdelen van kennis, willen en vragen van.



AI beeld
De belangrijkste verken en kaders voor zowel gebruik als ontwikkeling van AI toepassingen.
Lees meer



Ideeën workshops
Samen met jouw afdeling of team komen we tot AI-oplossingen voor specifieke uitdagingen.
Lees meer



Microsoft Copilot
Binnen DNB werken we met Microsoft 365 Copilot Chat, jouw persoonlijke assistent in het dagelijkse werk.
Lees meer



Training & opleiding
Verhoog je kennis en leer hoe je op een veilige en verantwoorde manier meer uit AI kunt halen.
Lees meer



Toolkit AI communicatie
Een toolkit met handvaten hoe AI jou kan helpen bij communicatie geïntegreerde verkeerzamenheden.
Lees meer



AI Hub
De AI hub is een bijeenkomst voor DNB'ers die vanuit hun functie te maken hebben met AI.
Lees meer



Keijer, A.C. (Arian) (DIT_PAI) Community-expert

20 jun • @8

Gezien door 182

Microsoft 365 Copilot adoptie van de afgelopen 4 weken in beeld en cijfers

- 280 collega's begeleid of getraind
- 8 use case workshops,
- 6 trainingen
- 2 heidagen

Trots op mijn collega's van het Programma AI in Focus dat we met elkaar de schouders onder de Microsoft 365 Copilot adoptie zetten. Ik heb weer erg genoten de afgelopen 4 weken van alle enthousiaste collega's in de workshops, trainingen en de heidagen. Bedankt allemaal!



Bewust & Alert met Informatie

50% COMPLEET

- Werken met informatie bij DNB ☒
- Plaatsafhankelijk werken ☒
- Omggaan met digitale informatie ☐
- Omggaan met fysieke informatie ☐

Slimmer werken, maar wel veilig

Tijdens een brainstormsessie met haar projectgroep gebruikte Sanne bijna een gratis online whiteboard. Gelukkig checkte ze eerst of dat wel mocht – en ontdekte ze dat het gebruik van niet-goedgekeurde tools risico's met zich meebrengt. Sindsdien is ze extra alert op welke software ze gebruikt.

Een paar dagen later werkt Sanne aan een complexe analyse. Ze overweegt om een AI-tool zoals ChatGPT of Gemini te gebruiken om haar tekst te herschrijven en sneller tot de kern te komen. Ze heeft er goede dingen over gehoord. Maar dan vraagt ze zich af: *mag ik dit eigenlijk wel gebruiken voor DNB-werk?*

- Bij DNB mogen Microsoft 365 Copilot Chat of DNB Chat gebruikt worden.
- Je mag toegelaten AI-tool gebruiken voor informatie tot en met DNB Confidential.
- Hoger geclassificeerde informatie (DNB Secret) mag niet gedeeld worden met AI-tools – ook niet met Copilot.



AI in Focus



Value is much more than productivity

Organizations that integrate AI well benefit from happier staff.

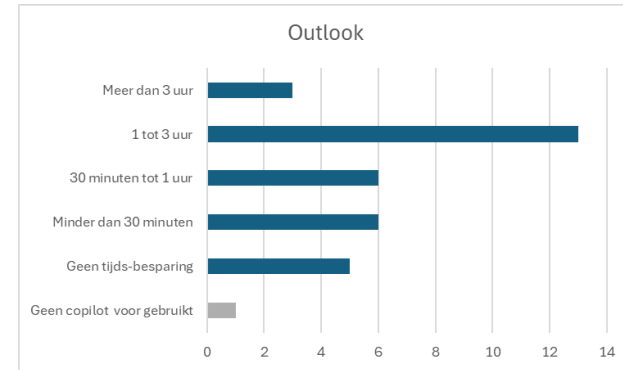
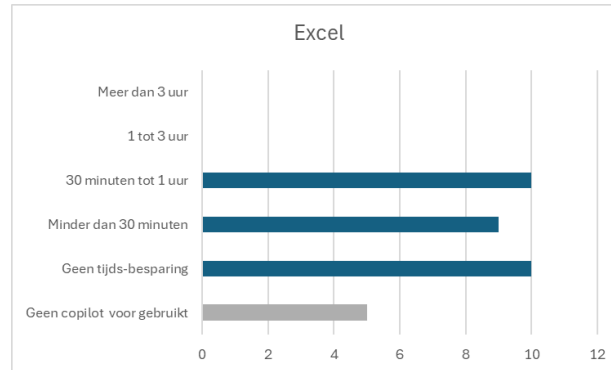
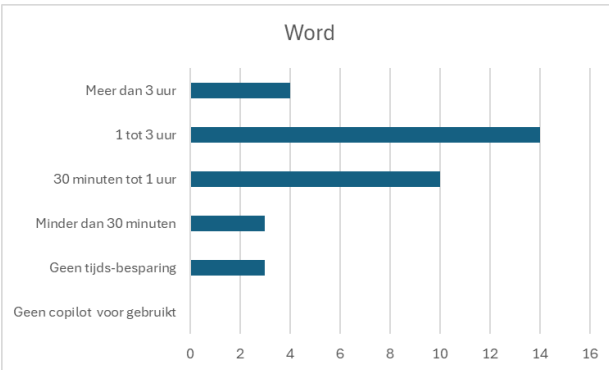
- In companies that are well prepared for AI, the average happiness at work is 7.8.
- In companies without an AI strategy, this remains at 6.2.



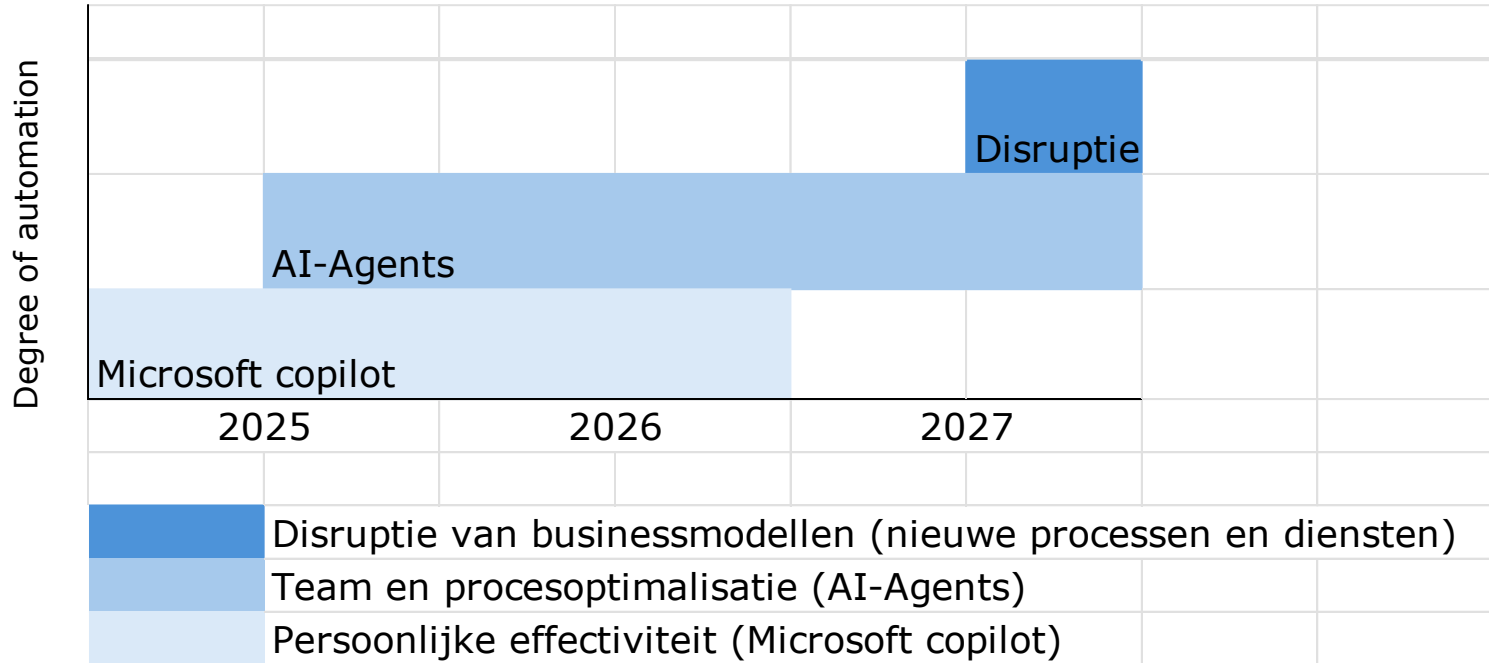
[Source: AI in the workplace: More happiness at work and stress among Dutch knowledge workers - Flexmarkt](#)

1-measurement (results May-July) (n=40)

1. Copilot contributes to more satisfaction, motivation and more challenging work (positive impact on happiness at work and motivation)
2. Collaboration and communication improve, but the effect on team alignment is mixed.
3. Copilot increases productivity



It is an evolution and not a revolution



Questions?

