

# Arjan van Hessen

---

Een uitgebreide versie van het CV staat hier: <https://brs85.nl/schrijfsels/cv>

## Opleiding

---

Na zijn middelbare school begon Arjan van Hessen in 1976 met de studie Geofysica en Italiaanse taal en cultuur (1980) aan de Universiteit Utrecht. Deze twee studies brachten hem na zijn militaire dienst ertoe om in 1986 in Utrecht te beginnen met zijn promotieonderzoek aan het fonetisch instituut. In 1992 verdedigde hij zijn proefschrift getiteld: "Discrimination of familiar and unfamiliar speech sounds".

## Werk

---

Van 1991 tot 1993 werkte hij in het kader van het onderzoeksprogramma [Verbmobil](#) aan de universiteiten van Düsseldorf en Ulm (Duitsland). Na een kortstondige terugkeer als postdoc naar Utrecht (1993/1994), vertrok hij naar [Lernout&Hauspie](#) in België (1995 – 1997).

In 1997 keerde hij terug naar Nederland begon als onderzoeker bij de vakgroep [HMI](#) van de Universiteit Twente en als manager Spraaktechnologie bij [ComSys](#) in Soesterberg: een bedrijf gespecialiseerd in IVR-toepassingen.

In 2002 stapte hij van Comsys over naar het Enschedese bedrijf [Telecats](#) waar hij werkzaam is als "Head of Imagination".

Bij de Universiteit Twente houdt hij zich vooral bezig met het onderzoek en de ontwikkeling van het ontsluiten van grote, gesproken corpora zoals Radio en TV-opnamen, historische en hedendaagse interviews. Bij Telecats, marktleider in Nederland op het gebied van spraakgestuurde telefonie-applicaties, houdt hij zich vooral bezig met het incorporeren van academische kennis binnen het bedrijf, het ontwikkelen van nieuwe spraak-gestuurde applicaties en het verbreden van de portofolio van Telecats.

Van 2009 tot 2015 zat hij in de executive board van CLARIN.NL: een 6-jaar durend infrastructuur-programma (€9M) dat tot doel heeft een goede, robuuste en gestandaardiseerde infrastructuur van o.a. Taal- en Spraaktechnologie voor de Geesteswetenschappen te ontwikkelen (zowel in Nederland ([CLARIN-NL](#)) als in Europa ([CLARIN-EU](#))). Ook zit hij in het "officeteam" van CLARIN-EU en doet daar o.a. de pr en de website. Namens CLARIN-NL zit hij in de "legal workgroup" van CLARIN-EU.

Van 2011 tot 2013 was hij medewerker van het Officeteam van [CLARIN ERIC](#): verantwoordelijk voor de PR en de Website.

Sinds voorjaar 2014 zit hij als "Director User Involvement" in het dagelijks bestuur van het CLARIAH infrastructuur-programma (€12,5M). CLARIAH is de opvolger van CLARIN en zal zich behalve op tekst ook op audiovisuele data en gestructureerde data richten.

## Onderwijs

---

### Reguliere colleges

Sinds mijn komst naar de Universiteit Twente in 1998 geef ik ieder najaar het college Taal & Spraak Technologie. Aanvankelijk in mijn eentje maar de laatste jaren samen met collega's. De focus van mijn deel ligt op deels signaalverwerking, deels de fonetiek: hoe horen en spreken mensen.

## Gastcolleges

Daarnaast geef ik sinds 2010 ieder jaar een gastcollege Taal- en Spraaktechnologie op de **Hogeschool van Utrecht** en sinds 2013 een gelijksoortig college voor materstudenten van de **Universiteit Utrecht**. Daarnaast ben ik gastdocent HLT op de [School for Customer Management](#) (HBO).

## Workshops

In toenemende mate geef ik samen met anderen workshops op het gebied van TST en de verschillende toepassingsmogelijkheden binnen bv Oral History. Hieronder een aantal workshops waaraan ik heb bijgedragen.

Titel	Omschrijving
<b>Making Sense of Digital Spaghetti</b>	Workshop coding voor bachelor studenten van het Utrechtse University College en Geesteswetenschappers van de UU.
<b>Workshop KITLV</b>	Meegeholpen met de workshop van Stef Scagliola voor het KITLV.
<b>TST voor archieven</b>	Workshop bij de gemeente Schiedam voor de Ned. OH-vereniging over de mogelijkheden die TST kan bieden. Samen met Stef Scagliola.
<b>OH &amp; HLT</b>	Workshop tijdens de Radboud Spring School. Helaas afgeblazen door te weinig deelnemers (3)
<b>OH &amp; Technology</b>	Workshop tijdens de DHBenelux 2017 in Utrecht

## Projecten



### de Rechtspraak

Raad voor de  
rechtspraak

**RechtSpraakHerkenning:** op verzoek van de Raad van de Rechtspraak werd in het kader van het Stevin-programma (2009) door Telecats het project RechtSpraakHerkenning uitgevoerd ism de Rechtbank Almelo. Doel was te onderzoeken in hoeverre ASR ingezet kon worden om het werk van de Griffier te verbeteren en te verlichten. Het project is geslaagd maar de spraakherkenning werd niet ingezet omdat de wet het niet toestaat "zomaar" opnamen te maken in de rechtszaal. Dit was vooraf bekend en het project was dan ook vooral bedoeld om te zien in hoeverre het zou kunnen.

### GETUIGEN VERHALEN

**Getuigenverhalen:** Erfgoed van de Oorlog. Gedurende twee jaar lid geweest van de Begeleidingscommissie *Oral History* project VWS in het kader van het Erfgoed van de Oorlogproject. Het project had als doel zoveel en gevarieerd mogelijke interviews met nog levende getuigen van de Tweede Wereldoorlog te maken. Omdat interviews geschikt te maken voor spraakherkenning/forced alignment werd een pakket van eisen opgesteld waaraan de te maken interviews moesten voldoen. Na afloop van het project (2015) werden meer dan 600 interviews door DANS, het NIOD, Telecats en de UTwente middels oplijnen ondertiteld. [Getuigenverhalen](#) is het grootste Nederlandse OH-project.



**Croatian Memories:** In 2009 werd de MATRA-aanvraag door Buitenlandse zaken gehonoreerd. Doel van het project was om middels 600 interviews zowel een evenwichtig beeld te krijgen van de mate waarin de verschillende bevolkingsgroepen in Kroatië hadden geleden in de afscheidingsoorlog als om middels deze interviews een proces van reconciliation" op gang te brengen. Alle, uiteindelijk "slechts" 400 gemaakte interviews werden getranscribeerd, vertaald

in het Engels, gemetadateerd. Het [CroMe-project](#), uitgevoerd door de UTwente en Documenta, kan worden gezien als een van de eerste grote OH-projecten in het nieuwe Kroatië.



**Bosnian Memories:** In 2010 werd een kopie van het CroMe-project opgezet in Bosnië; ditmaal betaald door de Nederlandse Ambassade in Bosnië. Het ging hier om 100 interviews, waarvan er 99 gerealiseerd werden. Het [BiHMe-project](#) door de UTwente in samenwerking met het **Center for Investigative Reporting (CIN)** en de **University of Sarajevo – Human Right Center** uitgevoerd.



In 2010 werd na 5 jaar vooronderzoek en testen de [spraakherkenning voor het Politienummer 8844](#) geïnstalleerd. Het onderzoek naar de spraakherkenning werd door de UTwente in samenwerking met Telecats gedaan. De grootste uitdaging was niet de spraakherkenning als zodanig maar vooral het overtuigen van het management van de politie van het feit dat de slogan "Politiewerk is Mensenwerk" hier geen geweld mee werd aangedaan.



**Kamp Amersfoort.** Naar aanleiding van het Getuigenverhalen-project vroeg Kamp Amersfoort in 2011 om hulp bij het transcriberen van de meer dan 100 interviews met oud-gevangenen van het voormalige Kamp Amersfoort. Het project wordt in 2017 opgeleverd: 100 mbv spraakherkenning getranscribeerde interviews (> 150 uur). De collectie wordt bij DANS opgeslagen.



**Ondertiteling** van de Plenaire Vergaderingen van de Tweede Kamer (2014 - nu). Op verzoek van de Dienst Verslaglegging en Registratie (DVR) van het Nederlandse Parlement werd een ondertitelingsstraat gemaakt waarbij mbv Forced Alignment de Handelingen automatisch in ondertitels voor Debat Gemist werden omgezet. De service gebruikt automatisch spraakherkenning om de door de DVR gemaakte teksten met de AV-opname van de zittingen op te lijnen.



**InterViews.** Project proposal voor de H2020-EINFRA call (2014-2015) Interview was een project op het gebied van Oral History dat poogde techniek, methodologie, opslag, virtual research environment en onderzoek samen te brengen. Het project werd met 14.5 punten goed gehonoreerd maar haalde het net niet.



Het hoofdstuk "[Spraakherkenning](#)" geschreven voor de Nederlandse Taalcanon. [De Nederlandse Taalcanon](#) kreeg in 2014 de LOT-Populariseringsprijs omdat het volgens de jury bij uitstek de taalwetenschap populariseert: niet alleen een aardig verhaal voor leken, maar een vlootshouw die de potentie heeft om daadwerkelijk blijvende belangstelling voor het vakgebied te wekken.'



**LISTEN:** een net-niet gehonoreerd proposal voor de NWO-groot call van 2014. Na de niet-honorering van het INTERVIEW-project werd geprobeerd de een kleinere versie via een NWO-groot call te realiseren. Het project was bedoeld om een Nederlandse infrastructuur voor Oral History op te zetten. Hoewel het project een "site visit" kreeg en goed gewaardeerd werd, werd voor de Geesteswetenschappen de voorkeur aan het [GoldenAgents-project](#) gegeven.

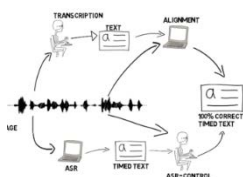


**FIODsprak** (2016-2018). Een project van de UTwente, Telecats en de FIOD om Taal en Spraaktechnologie in te zetten voor een betere en efficiëntere wijze van verslaglegging van verhoren. De huidige praktijk van verhoren waarbij 2 opsporingsbeambten getuigen en experts verhoren is niet meer van deze tijd. Een beambte stelt de vragen en de ander noteert de vraag en de gegeven antwoorden. Echter, bij het opschrijven wordt veel informatie gemist en bovendien wordt dikwijls de "vertel mode" van de verdachte onderbroken. Het

integraal opnemen van alles en het door de herkenner halen van alle spraak moet zowel de efficiëntie als de kwaliteit van de verhoren verhogen. Het project zal in 2018 afgerond worden. Naast de FIOD zijn ook de Landelijke Politie, het NFI, de KMar en de IND al geïnteresseerde partijen betrokken. Het project wordt gefinancierd door het [NCTV](#).



**Spreek2Schrijf.** Telecats heeft samen met het CLST van de Radboud Universiteit van de DVR van de Tweede Kamer de opdracht gekregen uit te zoeken in hoeverre een "vertaal tool" gemaakt kan worden die gesproken spraak kan omzetten in geschreven spraak. De gesproken spraak is het resultaat van de met ASR herkende spraak in de plenaire zaal van de Tweede Kamer, de gesproken spraak zijn de Handelingen zoals gemaakt door de DVR. Het project loopt van begin tot eind 2017.



**Oral History Transcription Chain.** In het kader van het CLARIN ERIC programma Workshop for Proposal, werden in 2016 en 2017 twee workshops georganiseerd (Utrecht en Arezzo) die tot doel hadden om tot een proposal te komen om een Transcription Chain te maken voor Oral History onderzoekers binnen de CLARIN-community. De aanvraag voor de workshops werd gehonoreerd en het proposal werd aangeboden. Indien gehonoreerd, wordt de Transcription Chain in 2017 gerealiseerd. Doel van de Chain is OH onderzoekers in staat te stellen om hun AV-materiaal zelf door een geschikte ASR-engine te halen om zo automatisch tot een ruwe transcriptie te komen. Deze ruwe transcripties kunnen vervolgens binnen dezelfde Chain gecorrigeerd worden. Uitgebreide info staat op de website van [Oral History and Technology](#). De aanvraag voor de workshops en het proposal werd gedaan door de UTwente, de Radboud Universiteit en de Universiteit van Siena.

## Publicaties

### Academisch

Book: 'CLARIN in the Low Countries' book edt.

Jan Odijk & Arjan van Hessen

Article: Sprekend Nederland: a heterogeneous speech data collection

David A Van Leeuwen, Frans Hinskens, Borja Martinovic, Rosemary Orr

Conference Paper: Automated Metadata Extraction for Semantic Access to Spoken Word Archives

F.M.G. de Jong, W.F.L. Heeren, A.J. van Hessen, A. Nijholt

Article: Easy Listening: Spoken Document Retrieval in CHoral

Willemijn Heeren, Laurens van der Werff, Franciska de Jong, Mies Langelaar

Article: Browsing and Searching the Spoken Words of Buchenwald Survivors

R. Ordelman, W. Heeren, A. van Hessen, T. Verschoor

Article: Twnc: a multifaceted Dutch news corpus

Roeland Ordelman, Franciska De Jong, Arjan Van Hessen, Hendri Hondorp

Conference Paper: Radio Oranje: searching the queen's speech(es).

Willemijn Heeren, Laurens van der Werff, Roeland Ordelman, Franciska de Jong

Conference Paper: The role of automated speech and audio analysis in semantic multimedia annotation

F. de Jong, R. Ordelman, A. van Hessen

Article: Audio Indexing Technology for the Exploration of Audiovisual Heritage Collections

Roeland Ordelman, Jong de Franciska, Willemijn Heeren, G. Schwanen

Article: Het Radio Oranje Project 'Googlen' met Hare Majesteit Koningin Wilhelmina  
Maas van der Peter, Willemijn Heeren, Hessen van Arjan, P. Spyns

Conference Paper: IR-based classification of customer-agent phone calls  
Arjan van Hessen, Jaap Hinke

Conference Paper: Infolink: Analysis of Dutch Broadcast News and Cross-Media Browsing.  
Jeroen Morang, Roeland Ordelman, Franciska de Jong, Arjan van Hessen

Article: Compound decomposition in Dutch large vocabulary speech recognition  
Arjan Van Hessen, Franciska De Jong

Article: Speech Recognition Issues for Dutch Spoken  
Arjan Van Hessen, Franciska De Jong

Article: Lexicon Optimization for Dutch Speech Recognition  
Arjan Van Hessen, Franciska De Jong

Article: Improving Recognition Performance Using Co-Articulation  
J. F. Ordelman, Arjan J. Van Hessen, David A. Van Leeuwen

Article: The end of categorical perception as we know it  
Bert Schouten, Ellen Gerrits, Arjan van Hessen

Conference Paper: Compound decomposition in dutch large vocabulary speech recognition.  
Roeland Ordelman, Arjan van Hessen, Franciska de Jong

Article: Speech and Language Interactions in a Web Theatre Environment  
Anton Nijholt, Joris Hulstijn, Arjan Van Hessen

Article: Speech and Language Interaction in a (Virtual) Cultural Theatre  
Anton Nijholt, Arjan Hessen, J. Hulstijn

Article: A Natural Language Web-based Dialogue  
Anton Nijholt, Mathieu Van Den Berk, Arian Van Hessen

Conference Paper: Lexicon Optimization for Dutch Speech Recognition in Spoken Document Retrieval  
Roeland Ordelman, Arjan van Hessen, Franciska de Jong

Conference Paper: Speech Recognition Issues for Dutch Spoken Document Retrieval  
Roeland Ordelman, Arjan van Hessen, Franciska de Jong

Article: Utterance Generation For Transaction Dialogues  
Joris Hulstijn, Arjan Van Hessen

Article: Categorical Perception as a Function of Stimulus Quality  
A.J. van Hessen, M.E.H. Schouten

Article: Dealing With Phrase Level Co-Articulation (PLC) In Speech Recognition: A First Approach  
J. F. Ordelman, Arjan J. Van Hessen, David A. Van Leeuwen

Conference Paper: Dialogues with a Talking face for Web-based Services and Transactions  
Joris Hulstijn, Anton Nijholt, Hendri Hondorp, Arjan van Hessen

Article: Improving Recognition Performance Using Co-Articulation Rules on the Phrase Level: A First Approach  
Roeland J. F. Ordelman, Arjan J. van Hessen, David A. van Leeuwen

Article: Response distributions in intensity resolution and speech discrimination  
M. E. H. Schouten, A J van Hessen

Article: A natural language web-based dialogue system with a talking face  
Anton Nijholt, Berk van den Mathieu, Hessen van Arjan, I. Kopeček

Article: The relationship between auditory filter bandwidth and temporal resolution  
M. E. H. Schouten, A. J. van Hessen

Article, May 1995, The Journal of the Acoustical Society of America

Article: Estimating perceptual distributions for endpoint stimuli  
M. E. H. Schouten, A. J. van Hessen

Article: Modeling phoneme perception. II: A model of stop consonant discrimination  
A J van Hessen, M. E. H. Schouten

Article: Modeling phoneme perception. I: Categorical perception  
M. E. H. Schouten, A J van Hessen

Conference Paper: Generation of natural sounding speech stimuli by means of linear cepstral interpolation.

Arjan van Hessen

Article: Clustered acoustic modelling in speech recognition  
Pieter van Veelen, Marijn Huijbregts, Roeland Ordelman, Arjan van Hessen

Article: Prosody Based Boundary Detection  
Marijn Huijbregts, Roeland Ordelman, Arjan van Hessen

### Populair (blogs)

Titel	Omschrijving
<a href="#">InterSteno 2017 in Berlijn</a>	Verslag van de <a href="#">IPRS-conferentie</a> van Stenografen en Parlementaire Reporters in juli 2017 in Berlijn
<a href="#">Samen beter aan tafel</a>	Verslag van "mijn" 4 tafels tijdens de <a href="#">Better Together</a> bijeenkomst in Den Haag (juli 2017). Better Together is een zij-event van de InterVision-conferentie. Het is een bijeenkomst van allerlei specialisten die werkzaam zijn op het gebied van visueel gehandicapten. Onderwerp van mijn tafels was: HLT voor visueel gehandicapten.
<a href="#">Sprakeherkenning van Nederlandse bodem</a>	Referentieblogger. Uitgebreid verhaal om niet-experts duidelijk te maken wat ASR tegenwoordig kan, hoe het werkt en wat erbij komt kijken. Dikwijls gebruikt om andere snel o de hoogte te brengen van ASR en HLT.
<a href="#">Raadsinformatie als Open Data</a>	Overzicht van wat mogelijk is met moderne HLT voor het Open Raadsinformatie Systeem zoals <a href="#">KING</a> dat voor ogen heeft.
<a href="#">65 Advocaten in de zaal!</a>	Blog nav een lezing bij Kennedy van der Laan over moderne HLT en de mogelijke toepassingen binnen de "juridische wereld". Het was een lezing in het kader van de <a href="#">Dutch Legal Tech Meetup sessies</a> van Jelle van Veen.
<a href="#">Bang voor AI? Vragenuurtje bij BNR</a>	Optreden bij <a href="#">BNR Nieuwsradio "Ask me Anything"</a> nav het verschijnen van een gedragscode voor AI om te voorkomen dat AI met ons aan de haal gaat.
<a href="#">Extra beloning voor wetenschappers die samenwerken...</a>	Blog over het initiatief van Staatsecretaris Dekker om de interactie tussen bedrijfsleven en academia te stimuleren door medewerkers uit het bedrijfsleven de mogelijkheid te bieden tijdens hun werk te promoveren.
<a href="#">Samenleven met Alexa: hoe is dat?</a>	Blog nav het groeiende succes van de ASR van Amazon's Alexa. Hoe werkt het en wat kunnen we verwachten?
<a href="#">(Onverwachte) Bias in kunstmatige intelligentie</a>	Blog over de keerzijde van AI. AI leert van ons maar dat herbergt ook gevaren in zich. Wij zijn nl ook niet perfect dus wat leert AI dan precies?

## [Spraaikerkenning Overheid](#)

Blog nav een experiment dat we bij Telecats hebben gedaan: herkennen van een discussie tussen Buma (CDA) en Roemer (SP) in de Tweede Kamer. De test werd gedaan om de DVR-medewerkers te laten zien hoe goed ASR als werkt en om vervolgens gezamenlijk te gaan uitzoeken of ASR al "klaar" is voor gebruik in de Kamer.

## [Kunstmatige Intelligentie](#)

Referentieblog. Er is veel spraakverwarring op het gebied van AI. Robots en AI worden regelmatig door elkaar gehaald en wat het verschil is tussen DNN en ML is de meeste ook niet duidelijk. Blog dient als "naslag" artikel om anderen naar te verwijzen voor duiding.

## [Een wijze uit het Oosten: NAO in Enschede](#)

Blog over de komst en wat er daarna gebeurde met robot NAO die bij Telecats voorzien werd van de nieuwste spraakherkenning.

## [Ondervraging in een jongenskamer](#)

Op dinsdagavond 12 april 2016 was ik te gast bij [Fast Moving Targets](#): een "jongensclub" van grijzende heren die mensen uitnodigt om over een interessante (sic) onderwerp te komen vertellen. Bij mij zou het over de zegeningen en mogelijkheden van Taal- en Spraaktechnologie gaan.

## Netwerk

---



Met de toenemende mogelijkheden van Taal- en Spraaktechnologie (TST) vanaf de jaren '90, werd het steeds duidelijker dat een meer structurele samenwerking tussen kennisinstellingen op het gebied van TST, organisaties die TST gebruiken en bedrijven die TST maken en ontwikkelen zeer gewenst was. In 2002 werd daarom de Stichting [NOTaS](#) (Nederlandse Organisatie van Taal- en Spraaktechnologie) opgericht. Vanaf 2004 zit ik in het bestuur waar ik me bezighoud met de PR, Disseminatie, Website en het organiseren van deelnemersbijeenkomsten.



In 2004 werd ik lid van de programmacommissie en de commissie flankerende activiteiten van het [Stevin-project](#): een zes jaar durend Vlaams-Nederlands onderzoeksprogramma van de Nederlandse Taalunie (€11M). Het doel van het Stevin-project was de stimulering, verankering en ontwikkeling van Nederlandstalige taal- en spraaktechnologie waarbij vooral gelet werd op de samenwerking tussen de academia en het bedrijfsleven.



Sinds 2005 ben ik voorzitter van de (slapende) stichting [Levende Herinneringen](#): een stichting die tot doel heeft de herinneringen van oud-Indiëgangers te bewaren middels gefilmde en interviews. Het uiteindelijke doel is de interviews goed ontsloten te bewaren via een depositie bij een bestaand archief.



Van 2006 tot 2008 was ik betrokken bij de VCN-werkgroep Taal- en Spraaktechnologie in Contact Centers. Doel van de werkgroep was het vergroten van de kennis van TST in de CC-wereld.



Sinds 2009 ben ik als docent en lid en tegenwoordig voorzitter van de examencommissie betrokken bij de opleiding tot MBA Customer Management van de [Hanny Philipse Bussinesschool](#).



Sinds 2015 zit ik in namens CLARIAH het [bestuur](#) van E-Data & Research. E-Data beoogt een overzicht te geven van de ontwikkelingen op het gebied van e-onderzoek in Nederland op het gebied van Geesteswetenschappen en Sociale Wetenschappen.



Voorzitter van de LOT-Populariseringsprijs 2016. Het betrof hier een prijs voor een boek, presentatie, web-cursus of iets anders dat er het beste in slaagde onderzoek naar taal

voor een groot publiek toegankelijk te maken. De winnaar van 2016 was Ronny Boogaart met zijn **boek** *'Een sprinter is een stoptrein zonder wc'*.



Sinds 2016 zit ik namens CLARIAH en de UTwente in de werkgroep [Juridische zaken van het Landelijk Coördinatiecentrum Research Data Management](#).

Binnen deze werkgroep houden we ons bezig met die juridische aspecten en zeggenschappen die op het gebied van RDM-instelling overstijgend zijn zoals:

- Hoe zorgen we ervoor dat in een goede samenwerking tussen de instellingen juridische expertise wordt ontwikkeld en gedeeld? Zodat op basis daarvan de instelling zelf goed advies kan geven over de juridische aspecten van research datamanagement. Het doel is dit te doen op zo'n manier dat juridische risico's minimaal zijn en deze geen obstakel vormen voor onderzoek, het delen van gegevens of de valorisatie van deze onderzoeksgegevens.
- Hoe ziet een goed juridisch raamwerk eruit, samengesteld op basis van ervaringen uit use cases?
- Hoe borgen we privacy en data binnen de RDM-cyclus?
- Hoe komen we tot afspraken over zeggenschap bij publiek-private samenwerking?



In 2017 was ik verantwoordelijk voor de [DHBenelux conferentie in Utrecht](#). DHBenelux is een relatief kleine Digital Humanities conferentie met een duidelijke focus op onderzoek en community building binnen de DH-onderzoekers in de Benelux. Op de 2017 kwamen uiteindelijk 190 verschillende onderzoekers naar de workshops en de conferentie.



Sinds 2016 zit ik met Ernst Kruize (Gem. Utrecht), Lotte Willems (HU) en Daan Gönning (Watermelon) in de KSF-werkgroep Innovatie & Techniek. Doel van de werkgroep is mogelijke toekomstscenario's voor Klantcontact Centra te schetsen voor de komende 5 tot 10 jaar op het gebied van AI en Taal- en Spraaktechnologie, Social Media en Maatschappelijke en Juridische ontwikkelingen. Wat gaat er aankomen, hoe kan dat mogelijkwijs de branche veranderen, waar moet op gelet worden, etc. Het rapport zal 16 nov 2017 tijdens het jaarlijkse congres gepresenteerd worden.



Tijdens de DH2016 in Krakau lukte het mij om, samen met Franciska de Jong en Joris van Eijnatten, de prestigieuze DH2019 naar Utrecht te krijgen. Vanaf 2017 tot 2019 zal er, samen met het organisatiebureau CAOS, hard gewerkt gaan worden om van DH2019 een groot succes te maken.