

"De robot bestaat al zolang de eerste auto wordt geproduceerd. Zonder deze industrialisering hadden wij nooit onze smartphones gehad", aldus Peter-Paul de Wildt.

36





# ROBOT BIJ DE RECEPTIE OF IN HET VERZORGINGSHUIS

Allrobots uit Veenendaal verkoopt een bijzonder product. Robots zijn een waardevolle aanvulling voor diverse bedrijven, bijvoorbeeld bij recepties of in de zorg of beveiliging.

TEKST: MARLIES DINJENS

Veenendaal telt sinds vorig jaar een heel bijzonder bedrijf: Allrobots van Peter-Paul de Wildt. Al twintig jaar is hij actief in de mechatronica met Fix Trade, tot hij vanuit Azië gevraagd werd om servicepunt te worden voor robots op de Europese markt. AllRobots verzorgt de installatie, service en het onderhoud van twee soorten robots: Amy en Sanbot. Robots met menselijke trekjes, die echt kunnen communiceren en zelfstandig functioneren. Een heel spannende branche om actief in te zijn. "Deze robots zijn eigenlijk pas twee jaar echt geschikt voor de markt en de ontwikkelingen gaan razendsnel", zegt De Wildt. "En over een paar jaar zal alles er weer anders uitzien."

De robots kunnen op veel terreinen worden ingezet, bijvoorbeeld in het onderwijs, de zorg, toerismebranche of in de industrie en beveiliging. Maar vooral horeca en entertainment zijn uitermate geschikt.

## MET ROBOT NAAR DOCHTER BELLEN

Klanten kunnen bij Allrobots vanaf 3500 euro een robot kopen en ook bestaat de mogelijkheid tot leasen voor de hogere prijsklassen. Daarbij hebben ze de keuze uit robot Amy en Sanbot. Bij deze fabrikanten zijn ook meerdere modellen verkrijgbaar. Amy is een robot die vooral kan fungeren in de zorg en entertainment. Ze heeft een hoofd in de vorm van een iPad en verplaatst zich op wielen. "Oma kan met Amy praten en bijvoorbeeld vragen of ze haar dochter belt in Canada. Vervolgens krijgt ze op het scherm van Amy haar dochter te zien via bijvoorbeeld een Skypeverbinding." Ook kan Amy via internet alles opzoeken en onder andere mondeling boodschappen bestellen. "Van een liedje van André Rieu tot een filmpje over apen, ze tovert ze binnen een paar seconden tevoorschijn." Behalve voor entertainment en gezelschap kunnen deze zorgrobots verschillende gegevens van de patiënt monitoren, zoals hartslag en bloeddruk en deze doorgeven aan een toezichthouder. "In de zorg zijn medewerkers erg enthousiast

over het gebruik van robots. Uiteraard zal het persoonlijk contact ook in deze branche altijd erg belangrijk blijven."

## MENSELIJKE TREKJES

Amy is ook al te vinden in recreatieruimtes voor gehandicapten, geriatrische afdelingen voor dementerenden en in musea. "Ze loopt dan rond als host en beantwoordt vragen." Tot groot genoegen van de bezoekers, die het van jong tot oud even leuk vinden. "Kinderen gaan op hun knieën voor de robots zitten en ook volwassenen kijken met veel belangstelling." De Wildt is nu ook in gesprek met dierentuinen, waar de robots bij de recepties kunnen worden ingezet. De eerste proeven lopen. "Zo kunnen bezoekers mededelingen krijgen of informatie opvragen over specifieke onderwerpen in de dierentuin. Het grote verschil tussen een robot en een informatiescherm is de interactiviteit en het menselijk aspect. Dat maakt het aantrekkelijk."

## GEK OP GADGETS

In Azië is het gebruik van robots al veel normaler dan in Nederland. "Ze zijn daar gek op gadgets en niet bang voor deze nieuwe ontwikkelingen. Robots zijn al actief op vliegvelden als bewaking, in hotels voor het inchecken en service en zorgcentra voor entertainment en informatie." In Nederland zijn de reacties op de inzet van robots soms nog huiverig maar over het algemeen erg positief. "De angst dat robots dingen uit

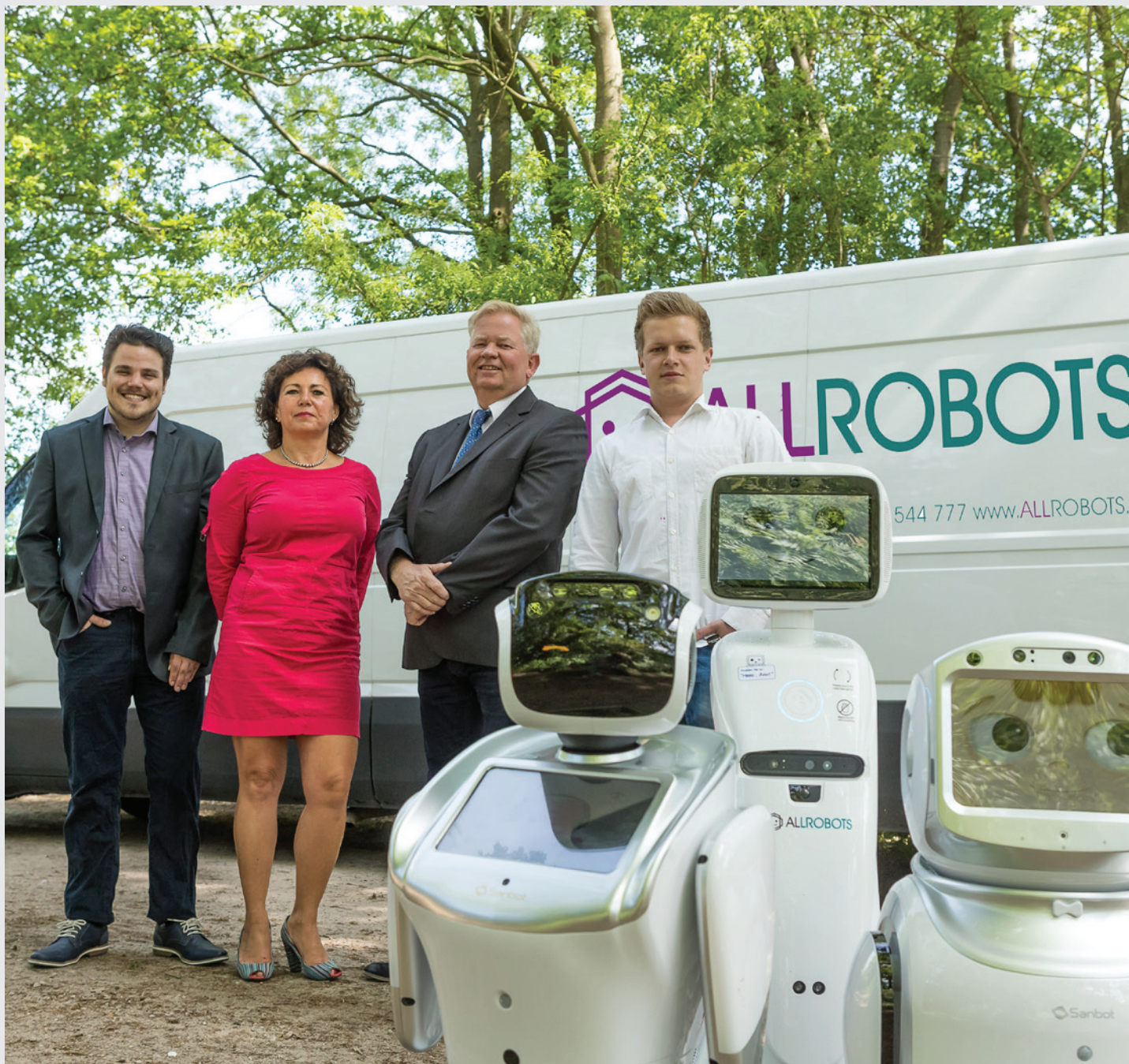
zichzelf gaan doen is nu technisch niet reëel." De robots die wij verkopen, werken via internet en zijn geprogrammeerd om met vraag en antwoord te werken." Robots zijn geen vervanging, maar juist een aanvulling op het huidige personeelsbestand, benadrukt De Wildt. "Ik was laatst in een museum en daar kreeg ik van sommige personeelsleden negatieve reacties op de robots. Ze waren bang dat robots hun baan in zouden pikken. In dat geval is het tegendeel juist waar. Een robot kan bijvoorbeeld eenvoudige vragen beantwoorden, bijvoorbeeld waar het toilet is. Dan hoeft een receptionist die vraag niet zestig keer te beantwoorden."

## SANBOT BIJ DE RECEPTIE

De tweede robot in het assortiment is Sanbot, met een touchscreen tablet in zijn borst en infrood sensoren aan zijn voeten. Aan de achterkant van het hoofd zit een HD-projector. De robot kan worden bediend via een app, bijvoorbeeld vanaf een tablet. Deze robot kan taken uitvoeren van beveiligers of receptionisten. "Een administratiekantoor heeft deze robot staan als vervanging van een receptioniste, omdat hier geen budget voor was. Klanten kunnen nu wel worden begroet en aangemeld. De robot kan echt communiceren met de klanten en als ze door middel van gezichtsherkenning gescand zijn, opent de robot de deuren." De robots zijn daarom ook geschikt voor de horeca. "Ze kunnen langs de tafeltjes rijden

### Robots leasen

Robots zijn te koop vanaf 3500 euro bij AllRobots of kunnen worden geleased via een leasemaatschappij. Hierover maakt het bedrijf binnenkort meer informatie bekend. Bij een leasecontract worden de robots binnen enkele jaren weer vervangen door nieuwe exemplaren en onderhoud is inclusief evenals updates en service. In een wereld waar de techniek steeds verbetert, is dat erg handig. De robots functioneren op oplaadbare batterijen en zonnecellen. Kapotte robots worden zo veel mogelijk gerepareerd c.q. vervangen, zodat ze lang meegaan en duurzaam zijn. Maar of een robot ooit honderd zal worden, dat blijft de grote vraag!



38

en extra bestellingen opnemen, die de ober vervolgens komt brengen." In Azië maakt 'Pizzahut' al gebruik van robots. Op een promotiefilmpje is te zien hoe een dame bij een sprekende robot haar bestelling doorgeeft, informatie vergaart over de producten en afrekenet om daarna het eten op te halen bij de counter.

Robots van Sanbot beveiligen nu verschillende bedrijven. Met een 3D-camera wordt de inventaris van een bedrijf ingeleerd. Verandert of beweegt er iets dan wordt dit meteen gemeld." Deze toepassing wordt nu ook voor musea ingezet.

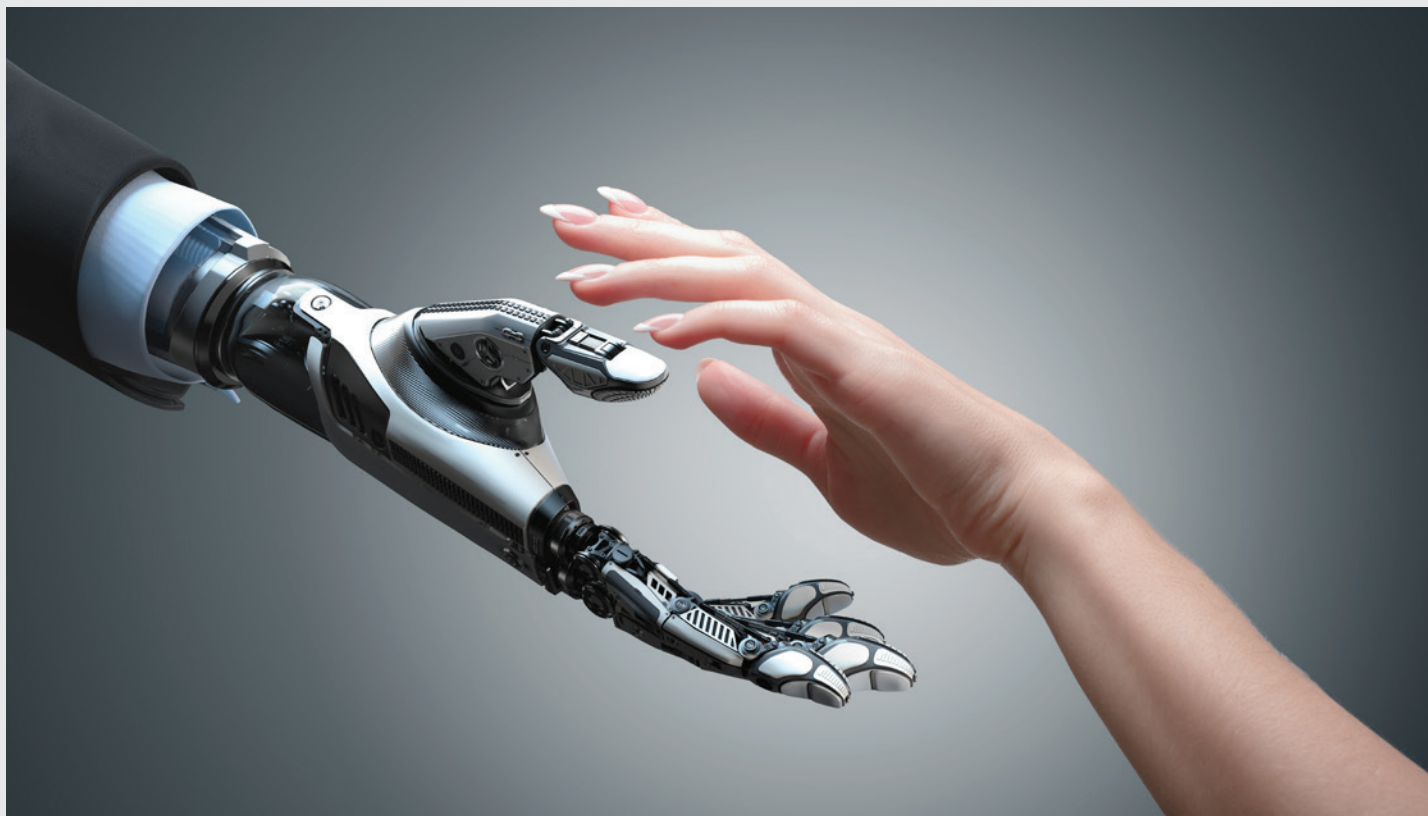
## 'EEN ROBOT KAN OOK ZORGEN VOOR ENTERTAINMENT, BIJVOORBEELD DOOR MET DE KINDEREN EEN DANSJE TE DOEN'

### TOEKOMSTMUZIEK

Allrobots is voorzichtig gestart met het aanboren van nieuwe markten binnen de Benelux. Komende jaren verwacht het bedrijf ieder jaar zo'n 800 tot 1500 robots te verkopen. "Voor ons bedrijf is al veel belangstelling, ook vanuit de media. Nu we alle robots goed getest hebben, willen we onze producten ook graag naar buiten brengen. Die markt is nog redelijk onontgonnen, dus er liggen zeker kansen voor ons." Daarnaast is de ingeslagen

weg een markt die wel vooruit gaat maar niet meer weg te denken is. De toekomst is daarom verzekerd. Wel zal er veel veranderen en blijven veranderen. Dat is een groot voordeel, want de functionaliteiten zullen steeds beter worden en meer uitgebreid. Bij sommige pretparken zullen de lange wachtrijen op drukke dagen binnenkort in ieder geval aangener worden dankzij de robots. "Een robot kan ook zorgen voor entertainment, bijvoorbeeld door met de kinderen een





dansje te doen of alvast wat extra informatie over het park te vertellen, een filmpje te laten zien of een speurtocht uit te leggen. Dit maakt het wachten een stuk leuker.”

#### GAAN DE ROBOTS DE MENS VERVANGEN?

Een vraag die Peter-Paul de Wildt van AllRobots vaak gesteld krijgt is: ‘Raken wij onze banen kwijt aan de robots?’ “Dit is een vraagstelling waar een veronderstelling in zit. Ook bij het op de markt komen van de eerste computers kwam die vraag weer terug”, zegt De Wildt. “Natuurlijk bestaat er een terechte angst voor vervanging van arbeidsplaatsen, maar er komt juist meer voor terug. De robot bestaat al zolang de eerste auto wordt geproduceerd. Zonder deze industrialisering hadden wij nooit onze smartphones gehad.” Het is geen vervangende maar een toege-

voegde waarde in arbeidsrelaties, en dat zal meer en meer blijken, stelt De Wildt. “Denk ook aan onderwater werken op grote dieptes, of ruimtereizen. Maar ook in onze samenleving, een veilig gevoel of een aanvulling als compagnon. Uit recente onderzoeken is gebleken dat ook mensen met een stoornis in het autistisch spectrum erg goed reageren op robots, maar ook ouderen zijn ‘nu al’ blij met de komst van deze onschuldige oplossingen. De mens vervangen? Ja, op voor ons te moeilijke taken. Nee, daar waar een ober, verpleging, geestelijke zorg, aandacht of andere vormen van ‘care’ nodig is, zal de mens altijd gewenst blijven.”

“Natuurlijk verschuift de arbeidsmarkt. Havenarbeiders zijn vervangen door geautomatiseerde container transporten. Dit heeft veel vereenvoudigd en werkgelegenheid

gebracht”, vervolgt hij. “Mijn grote zorg gaat uit naar de stemmingmakerij, met name door de vragenstellers en door betweterige onwetendheid, en het gevecht van de wetenschap tegen de stemmingmakers.”

#### VOORTSCHRIJDENDE TECHNOLOGIE

De voortschrijdende technologie zorgt ervoor dat oplossingen komen die de mens als hulp kan dienen. Dit zal een aparte industrie creëren met een eigen verdienmodel en dus ook werkgelegenheid. “Ik zal niet ontkennen dat er grote risicofactoren zijn die door fabrikanten en gebruikers moeten worden bewaakt. Er moet wel wetgeving komen. De angst voor robots zal niet vandaag of morgen verdwijnen.”

De nieuwe generatie ouderen is echter al veel meer bekend met techniek en zal dus beter met robots om kunnen gaan. “Mijn vader is 90 en is actief met een smartphone en die is inmiddels niet meer weg te denken. Reageert hij niet op een appje, dan maken wij ons zorgen en zo maakt het deel uit van ons dagelijks leven. Dat zal voor de toekomstige robot ook zo zijn. Kom je thuis en is de robot stil, dan is er wat (alsof de poes niet thuis is) een soort gemis. Voor de nieuwe generatie ouderen zal het omgaan met een robot veel makkelijker worden, en dat is ook onze voornaamste doelgroep.”

#### Angst voor robots

De angst voor robots is een natuurlijke reactie; onbekend maakt onbemind. Angst is ook een van onze grootste werkgevers. Verzekeringen, commercie en vele andere branches maken daar gebruik van. De verantwoordelijkheid van de producenten van robots is groot op dat gebied. Zij zijn zeer voorzichtig met het aanbrengen van intelligentie. Wordt deze verkeerd ingezet, dan is wel hun merknaam eraan verbonden. En dat wil je als fabrikant voorkomen.

AllRobots kiest voor robots die weinig risico hebben. “Wij nemen geen robots in ons pakket die een gevaar voor de samenleving zou kunnen vormen. Daarnaast is kunstmatige intelligentie ontzettend moeilijk en vooralsnog zeer onbetrouwbaar”, aldus Peter-Paul de Wildt