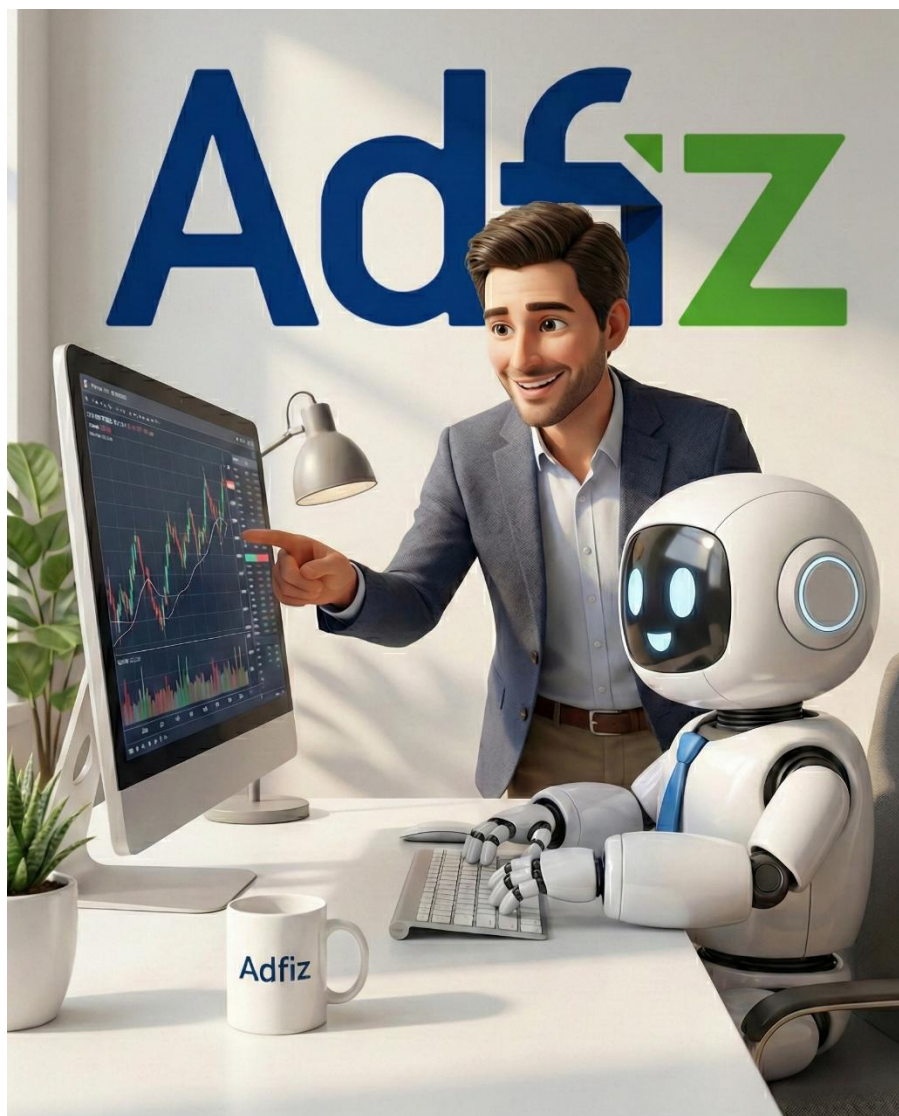


# Handboek: AI in de praktijk



Versie 1.0  
20 januari 2026

© 2026, Amersfoort, Utrecht

*Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteurs geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan.*

*Met uitzondering van door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende(n) op het auteursrecht niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.*

*Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van art. 16h t/m 16m Auteurswet jo. Besluit van 27 november 2002 Stb. 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp.*

*Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de auteurs te wenden.*

## Voorwoord

Artificiële Intelligentie (AI) is allang geen toekomstmuziek meer. Het domineert niet alleen het tech-nieuws, maar is inmiddels doorgedrongen tot de haarvaten van onze samenleving én onze sector. Van de backoffice tot de spreekkamer: de impact is zichtbaar. Veel mensen maken inmiddels gebruik van AI om gespreksverslagen uit te werken, om samenvattingen te maken of om een tekstvoorstel voor een mailing te maken.

Voor de financiële sector is verandering de enige constante. AI is in die lijn simpelweg de volgende verandering. Waar eerdere digitalisering vooral draaide om het *opslaan* en *terugvinden* van informatie, gaat deze fase over het *begrijpen*, *samenvatten* en *creëren* ervan.

AI biedt kansen om de werkdruk te verlagen en het werk inhoudelijk leuker te maken. Zie generatieve AI (zoals ChatGPT) als een onvermoeibare, razendsnelle stagiair. Een assistent die geen eigen mening heeft, maar wel in seconden een lijvig dossier samenvat, polisvoorwaarden vergelijkt of een eerste concept voor een klantmail opstelt, zodat er meer tijd overblijft voor het echte advieswerk. De kunst zit hem in de aansturing van en de controle op de assistent.

Dit handboek wil je daarbij helpen. Het is geen technisch naslagwerk, maar een praktische gids met voorbeelden, tips en concrete toepassingen die je vandaag al kunt testen. De focus ligt op financieel advies, maar veel voorbeelden zijn breder bruikbaar. Een HR-adviseur, beleidsmedewerker of ondernemer zal veel herkennen: teksten schrijven, informatie opzoeken, processen slimmer inrichten, risico's beheersen.

Aanvullingen zijn uiteraard altijd welkom. Mijn gegevens vind je hieronder:

Marc van Westerlaak

06 516 35 044

[m.van.westerlaak@adfiz.nl](mailto:m.van.westerlaak@adfiz.nl)

<https://www.adfiz.nl/>

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                                              | 2  |
| 1. Het landschap van de slimme hulpjes .....                 | 5  |
| 1.1 Wat is een LLM eigenlijk? .....                          | 5  |
| 1.2 ChatGPT: de bekende alleskunner .....                    | 6  |
| 1.3 Microsoft Copilot: de kantoorassistent.....              | 6  |
| 1.4 Google Gemini: de krachtpatser voor grote bestanden..... | 7  |
| 1.5 Claude: de veilige en genuanceerde schrijver .....       | 7  |
| 1.6 Perplexity: de onderzoeksassistent .....                 | 8  |
| 1.7 RAG: AI laten werken met je eigen kennis .....           | 9  |
| 2. Prompten: de kunst van het vragen stellen .....           | 10 |
| 2.1 Waarom context alles is.....                             | 10 |
| 2.2 De ROLLTIP-methode.....                                  | 10 |
| 2.3 Samenwerken met je digitale stagiair.....                | 11 |
| 2.4 Meer over meta-prompting.....                            | 12 |
| 2.5 Slimme prompt-technieken die in de praktijk werken.....  | 13 |
| 3. AI aan het werk in jouw kantoor .....                     | 15 |
| 3.1 Welke AI-use-case pak je als eerste op? .....            | 15 |
| 3.2 Voorbeelden uit de adviespraktijk .....                  | 16 |
| 3.3 Algemene voorbeelden buiten het adviesvak .....          | 17 |
| 4. Eenvoudige assistenten en autonome agents .....           | 19 |
| 4.1 Niveau 1: De maatwerk-assistent (GPT's en Gems).....     | 19 |
| 4.2 Zelf een assistent bouwen .....                          | 20 |
| 4.3 Niveau 2: De autonome agent (AI met handjes) .....       | 20 |
| 5. Automatisering: minder klikken, meer advies .....         | 22 |
| 5.1 De basis: triggers en acties .....                       | 22 |
| 5.2 Voorbeelden van geautomatiseerde flows .....             | 23 |
| 5.3 Waar begin je met automatiseren? .....                   | 23 |
| 5.4 Tip: teken je proces .....                               | 24 |
| 6. Wettelijk kader en AI-regulering .....                    | 25 |
| 6.1 De Europese AI Act: een kwestie van risico's .....       | 25 |
| 6.2 Wat betekent dit voor jou als adviseur? .....            | 26 |
| 6.3 De zorgplicht en AI .....                                | 27 |
| 6.4 Wat verwacht de AFM bij de inzet van AI?.....            | 27 |
| 7. AI-geletterdheid: extra vakbekwaamheid.....               | 29 |
| 7.1 Waarom jij er verstand van moet hebben.....              | 29 |
| 7.2 Van theorie naar de werkvloer .....                      | 29 |
| 7.3 Van buikgevoel naar data-gedreven werken .....           | 30 |
| 7.4 Is je data klaar voor AI? .....                          | 31 |
| 7.5 AI in beleid vastleggen .....                            | 32 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 8. Risico's en ethiek: blijf scherp .....                              | 34 |
| 8.1 Als de computer liegt (hallucinaties) .....                        | 34 |
| 8.2 Privacy en persoonsgegevens .....                                  | 34 |
| 8.3 Gebruik van accounts: zakelijk is echt iets anders dan privé ..... | 35 |
| 8.4 Leveranciersrisico en uitbesteding: kies je AI-tool bewust .....   | 36 |
| 8.5 Eerlijke adviezen .....                                            | 36 |
| 8.6 Tenslotte... ..                                                    | 37 |
| Bijlage 1: Welke tool voor wat? .....                                  | 38 |
| Bijlage 2: Checklist veilig AI-gebruik .....                           | 39 |

# 1. Het landschap van de slimme hulpjes

Er zijn veel AI-tools. Sommige lijken op elkaar, andere hebben een eigen karakter. Het helpt om een globaal beeld te hebben van wat wat is. In dit hoofdstuk worden een aantal LLM's doorgenomen.

## 1.1 Wat is een LLM eigenlijk?

Een Large Language Model (LLM) is een type AI dat is ontworpen om taal te verwerken en te genereren. Het bestaat uit een groot neurale netwerk dat tijdens training enorme hoeveelheden tekst heeft “gelezen”. In die training leert het model geen lijst met feiten zoals een encyclopedie, en het slaat ook geen dossiers op. In plaats daarvan leert het statistische verbanden in taal: welke woorden en zinsstructuren vaak samen voorkomen, hoe argumenten worden opgebouwd en welke stijl past bij welke context.

Je kunt een LLM daarom zien als een taalmodel dat uitzonderlijk goed is geworden in het voorspellen van vervolgttekst. Het heeft geen eigen begrip van “waarheid” of “werkelijkheid”, en het weet niet vanzelf wat in jouw situatie relevant, actueel of juridisch correct is. Dat verklaart waarom antwoorden vaak overtuigend klinken, maar soms toch feitelijk onjuist of onvolledig kunnen zijn.

Praktisch betekent dit: een LLM is vooral een verwerkingslaag. Het helpt je sneller lezen, samenvatten, herschrijven en structureren — mits jij het voedt met goede input en de uitkomst controleert.

Als jij een vraag stelt, berekent het:

“Welke woorden en zinnen passen het beste bij deze vraag, gegeven alles wat ik geleerd heb?”

Daarom voelt het soms alsof je met een persoon praat. De keerzijde is dat het model soms een antwoord “bedenkt” dat goed klinkt, maar niet feitelijk klopt. Het model voorspelt de meest waarschijnlijke vervolgttekst op basis van patronen uit de trainingsdata; daardoor kan het soms overtuigend klinken terwijl het feitelijk onjuist is.

### Algemene voorbeelden van wat een LLM kan

- Een lang beleidsdocument in 10 punten samenvatten.
- Een conceptprojectplan opstellen op basis van een paar kernpunten.
- Een tekst vertalen naar een andere taal of naar eenvoudiger Nederlands.

## 1.2 ChatGPT: de bekende alleskunner

ChatGPT is waarschijnlijk de bekendste generatieve AI-tool.

### Sterk in:

- vlotte teksten (nieuwsbrieven, blogs, klantbrieven);
- het herschrijven of versimpelen van bestaande teksten;
- brainstormen over ideeën (campagnes, formats, klantbenaderingen);
- het analyseren van documenten (in de betaalde varianten).

### Financieel voorbeeld

- Laat ChatGPT een eerste versie maken van een toelichting op een pensioenoverzicht in B1-taal.
- Laat het een bestaande adviesbrief inkorten tot een versie van één pagina voor een klant die weinig leestijd heeft.

### Algemeen voorbeeld

- Een schooldirecteur gebruikt ChatGPT om een conceptbrief aan ouders te schrijven over een nieuw huisregelsysteem.
- Een ondernemer vraagt een eerste opzet voor een vacaturetekst voor een nieuwe medewerker.

### Let op

De gratis versie is minder voorspelbaar qua privacy en data-gebruik. Voor zakelijk gebruik is een Team- of Enterprise-abonnement, met duidelijke afspraken over datagebruik, sterk aan te raden.

## 1.3 Microsoft Copilot: de kantoorassistent

Copilot is geïntegreerd in de Microsoft 365-omgeving (Word, Excel, Outlook, Teams).

### Sterk in:

- e-mails samenvatten en concept-antwoorden maken;
- vergadernotulen genereren op basis van Teams-overleggen;
- documenten doorzoeken die in SharePoint of OneDrive staan;
- tabellen analyseren in Excel.

### Financieel voorbeeld

- Na een klantoverleg in Teams vraagt een adviseur: “Maak een samenvatting van de besproken wensen en actiepunten.” Copilot maakt een conceptverslag dat je aanvult.

### Algemeen voorbeeld

- Een HR-afdeling laat Copilot uit een reeks sollicitatiebrieven de belangrijkste kwalificaties halen en overzichtelijk in een tabel zetten.
- Een projectleider vraagt Copilot om een statusupdate op te stellen op basis van drie recente e-mails en een planning.

Omdat Microsoft Copilot werkt binnen de Microsoft 365-omgeving, kan het – mits goed ingericht – veilig omgaan met bedrijfsinformatie. Dat ‘mits’ is belangrijk. Copilot neemt namelijk dezelfde rechtenstructuur over als je bestaande Microsoft-omgeving. Als documenten, Teams-kanalen of SharePoint-sites te ruim zijn ingesteld, kan Copilot die informatie ook gebruiken.

Een veilige inzet van Copilot vraagt daarom om:

- duidelijke toegangsrechten op SharePoint, OneDrive en Teams;
- periodieke opschoning van oude of brede toegangen;
- bewustwording dat Copilot niet “slimmer” is dan je autorisatiemodel;
- en afspraken over welke informatie geschikt is voor AI-ondersteuning.

Copilot is daarmee geen los AI-hulpmiddel, maar een versterker van je bestaande informatiehuishouding: wat daar goed is ingericht, werkt in je voordeel; wat daar slordig is, wordt zichtbaarder.

## 1.4 Google Gemini: de krachtpatser voor grote bestanden

Gemini is de AI-familie van Google.

**Sterk in:**

- werken met grote hoeveelheden tekst, zoals jaarverslagen of uitgebreide rapporten;
- integratie met andere Google-diensten (Gmail, Drive, Docs);
- multimodale functies (tekst, beeld, soms audio/video).

**Financieel voorbeeld**

- Je uploadt een compleet jaarverslag en vraagt om een samenvatting van risico's die relevant zijn voor inkomens- of pensioenadvies.

**Algemeen voorbeeld**

- Een beleidsmedewerker bij een gemeente laat Gemini een stapel rapporten over woningbouw samenvatten en de belangrijkste knelpunten op een rij zetten.

## 1.5 Claude: de veilige en genuanceerde schrijver

Claude (van het bedrijf Anthropic) is misschien minder bekend, maar zeer geliefd onder kenners. Claude staat bekend om een rustige toon en een groot contextvenster (veel tekst in één keer aanleveren).

**Sterk in:**

- lange, gestructureerde teksten (rapporten, notities, beleidsstukken);
- genuanceerde analyses, bijvoorbeeld pro- en contra's;
- het verwerken van veel pagina's tegelijk.



**Financieel voorbeeld**

- Je laat Claude drie verschillende productvoorwaarden analyseren en vraagt: “Beschrijf in neutrale taal de belangrijkste verschillen met concrete voorbeelden.”

**Algemeen voorbeeld**

- Een NGO vraagt Claude om een beleidsnotitie te herschrijven naar een compacte versie voor vrijwilligers.

Waar ChatGPT soms wat ‘over-enthousiast’ kan klinken, schrijft Claude vaak rustiger en zakelijker.

## 1.6 Perplexity: de onderzoeksassistent

Perplexity is een vreemde eend in de bijt, en misschien wel de meest waardevolle voor het adviesvak. Het is geen creatieve schrijver, maar een slimme onderzoeker.

Perplexity combineert AI met live internetbronnen. Het toont bij veel antwoorden de gebruikte bronnen.

**Sterk in:**

- gericht zoeken naar recente informatie en nieuws;
- tonen van bronverwijzingen, zodat je zelf kunt controleren;
- verkennen van een onderwerp dat je nog niet zo goed kent.

**Financieel voorbeeld**

1. Je vraagt: “Zoek recente ontwikkelingen rond de WIA die relevant zijn voor werkgevers met minder dan 25 medewerkers.” Je klikt door op de bronnen om de informatie te verifiëren.

**Algemeen voorbeeld**

- Een ondernemer vraagt: “Wat zijn recente veranderingen in milieuwetgeving voor kleine bedrijven?” Perplexity geeft een overzicht en verwijst naar officiële sites.

Omdat je de bron kunt openen, kun je de informatie verifiëren. Dat helpt je om informatie sneller te verifiëren, wat belangrijk is als je iets gebruikt in advies, dossiervorming of klantcommunicatie.

## 1.7 RAG: AI laten werken met je eigen kennis

RAG is een toepassing waarmee een LLM goed gebruikt kan worden. Veel organisaties willen dat AI niet alleen “algemene internetkennis” gebruikt, maar juist hun eigen documenten en afspraken. Een techniek die daar goed bij past, is **RAG**: Retrieval-Augmented Generation.

In gewone taal werkt dat zo:

1. Je verzamelt relevante documenten (bijvoorbeeld handleidingen, procedures, productvergelijkingen, beleidsteksten).
2. Een systeem zoekt eerst in die documenten naar de stukken tekst die passen bij je vraag.
3. Het taalmodel (bijvoorbeeld ChatGPT of Claude) maakt op basis van die gevonden tekst een antwoord.

Het verschil met een “gewone” AI-chat is dat het antwoord veel dichter bij jouw eigen bronnen ligt. Je maakt eigenlijk een soort zoekmachine plus schrijfassistent voor je eigen kennis.

### Voorbeeld vanuit de adviespraktijk

Je bouwt een interne kennisassistent voor Wwft-vragen:

- Je voegt je Wwft-beleid, klantonderzoek-protocol, interne Q&A's en relevante beleidsdocumenten, bijvoorbeeld van de AFM, toe.
- Je instrueert de assistent:  
“Beantwoord vragen alleen op basis van deze documenten. Als je het niet zeker weet, zeg dan dat je het niet weet en adviseer om contact op te nemen met compliance.”
- Collega's kunnen vragen stellen als: “Hoe gaan wij om met PEP's?” of “Welke stukken hebben we minimaal nodig bij een nieuwe ondernemer?”

De assistent haalt dan relevante passages uit je eigen documentatie, in plaats van algemene internetinformatie.

### Algemeen voorbeeld buiten het adviesvak

Een HR-team maakt een kennisassistent op basis van het personeelshandboek, arbeidsvoorwaarden en interne FAQ's. Medewerkers kunnen vragen stellen als “Hoe vraag ik ouderschapsverlof aan?” of “Hoe werkt het opleidingsbudget?” en krijgen een antwoord dat direct uit de eigen documenten komt.

### Praktisch:

Begin klein:

- kies één thema (bijvoorbeeld Wwft of personeel);
- zorg dat de onderliggende documenten actueel en opgeruimd zijn;
- test met een beperkt aantal gebruikers;
- voeg pas daarna meer thema's en documenten toe.

RAG vermindert de kans op hallucinaties, maar voorkomt die niet volledig. Blijf dus kritisch en leg vast dat officiële documenten altijd leidend zijn. Laat je RAG-assistent altijd citeren naar het bronfragment (document + paragraaf/pagina) zodat je snel kunt checken.

## 2. Prompten: de kunst van het vragen stellen

Je hebt het vast al gemerkt: je stelt een vraag aan AI en het antwoord slaat nergens op. Vaak ligt dat niet aan de AI, maar aan de vraag. De opdracht die je geeft, heet de prompt. Dat is een vaardigheid die je moet leren, net zoals je ooit leerde googelen. Een goede prompt is het halve werk. Veel teleurstellende AI-antwoorden zijn het gevolg van vage of te korte vragen.

### 2.1 Waarom context alles is

AI kan niet in je hoofd kijken. Als jij vraagt: “Schrijf een mail aan de klant”, weet AI niet of het gaat om een boze mail over een premieachterstand of een feestelijke mail over een hypotheekacceptatie. Je moet context geven. Veel context.

Vergelijk:

- “Schrijf een mail aan een klant.”

versus

- “Schrijf een mail aan een bestaande particuliere klant (40-55 jaar) waarin je uitlegt dat zijn rentevaste periode over zes maanden afloopt. Leg kort uit welke keuzes hij heeft, in B1-taal en met een uitnodiging voor een gesprek.”

Het tweede voorbeeld geeft veel meer context. De kans dat het antwoord bruikbaar is, neemt enorm toe.

### 2.2 De ROLLTIP-methode

Om je te helpen volledige prompts te maken, kun je ROLLTIP gebruiken:

- **R – Rol**  
Wie moet de AI “spelen”?  
“Je bent een ervaren financieel adviseur gespecialiseerd in hypotheeken.”
- **O – Output**  
Wat wil je precies hebben?  
“Schrijf een e-mail van drie alinea’s.”
- **L – Lengte**  
Hoe lang of kort moet het zijn?  
“Maximaal 200 woorden.”
- **L – Logica**  
Hoe moet de opbouw zijn?

“Begin met een korte samenvatting, vervolgens de drie opties, eindig met een concrete call-to-action.”

- **T – Toon**

In welke stijl?

“Vriendelijk, duidelijk, B1-niveau.”

- **I – Instructie**

Wat moet er in ieder geval in?

“Noem expliciet dat een gesprek vrijblijvend is en geen kosten met zich meebrengt.”

- **P – Proef**

Heb je een voorbeeld of referentie?

“Gebruik een toon die lijkt op deze bestaande mail: [plak voorbeeld, zonder persoonsgegevens].”

#### **Voorbeeldprompt financieel**

“Je bent een ervaren pensioenadviseur.

Schrijf een brief (maximaal 400 woorden) aan een klant van 62 jaar die een waardeoverdracht overweegt van zijn oude pensioenregeling naar een nieuwe regeling.

Leg in begrijpelijke taal uit wat de belangrijkste aandachtspunten zijn (risico, kosten, flexibiliteit).

Gebruik een neutrale, informerende toon.

Gebruik een vergelijkbare stijl als in de volgende tekst: [voorbeeldtekst].”

#### **Voorbeeldprompt algemeen (HR)**

“Je bent HR-adviseur bij een middelgroot bedrijf.

Schrijf een conceptmail aan alle medewerkers over de introductie van hybride werken.

Maximaal 350 woorden, in begrijpelijke taal.

Leg kort uit wat het beleid is, wat er verandert en waar medewerkers met vragen terecht kunnen.”

## **2.3 Samenwerken met je digitale stagiair**

De beste manier om met AI te werken is iteratief. Zie AI als een stagiair en voer er een gesprek mee in stappen:

1. Je geeft een opdracht.
2. Je beoordeelt het antwoord.
3. Je geeft gerichte feedback (“maak korter”, “pas de toon aan”, “voeg voorbeelden toe”).
4. AI past het resultaat aan.

Je kunt AI ook vragen om de opdracht zélf scherper te maken:

- “Ik wil een webinar uitnodiging schrijven voor ondernemers over inkomensbescherming. Stel drie gerichte vragen aan mij zodat jij een zo goed mogelijke versie kunt maken.”

- “Ik wil een intern memo schrijven over veranderingen in btw-regels. Welke informatie heb je van mij nodig?”

Dit heet ‘meta-prompting’: je gebruikt AI om een betere vraag te formuleren. Dit helpt je om meer gestructureerd te werken.

## 2.4 Meer over meta-prompting

Soms weet je wat je wilt bereiken, maar heb je geen idee welke informatie de AI daarvoor nodig heeft. Of je staart naar een knipperende cursor omdat je niet weet hoe je de vraag (de prompt) moet formuleren. Wat dan helpt is wat meta-prompting wordt genoemd.

In plaats van dat jij worstelt met het bedenken van de perfecte instructie, vraag je de AI om jou te helpen de prompt te schrijven. Je draait de rollen om: de AI stelt vragen aan jou, in plaats van andersom. Je geeft dan geen opdracht voor het eindresultaat, maar je geeft een opdracht over het proces.

Een simpele formule hiervoor is:

1. Vertel wat je doel is.
2. Vraag de AI welke informatie er nodig is om dat doel perfect uit te voeren. Vraag eventueel of AI jou een aantal vragen wil stellen om het doel te verduidelijken.
3. Beantwoord de vragen die de AI stelt.

### Voorbeeld uit de adviespraktijk

Stel, je wilt een compliance-check doen op een klantdossier, maar je weet niet precies waar de AI op moet letten of hoe je dit veilig vraagt. Je kunt prompten: "Check dit dossier op fouten.", maar dit is erg vaag.

Gebruik in plaats daarvan de volgende meta-prompt: "Ik wil dat jij als strenge complianceofficer een klantdossier controleert op risico's volgens de Wft. Ik weet niet precies welke informatie jij van mij nodig hebt om dit goed te kunnen doen. Stel mij 5 vragen over de klantsituatie en het dossier, zodat jij daarna de perfecte analyse kunt maken."

Het resultaat is dat de AI jou nu eerst vragen stelt als: "Om welk financieel product gaat het?", "Wat is het risicoprofiel van de klant?" en "Zijn er specifieke documenten die ontbreken?".

Pas nadat jij die vragen hebt beantwoord, gaat de AI aan de slag. Doordat de AI zelf om de context heeft gevraagd, is de kwaliteit van het eindantwoord vele malen hoger.

Wanneer kun je dit goed gebruiken?

- Bij complexe taken: Zoals het schrijven van een marketingplan of een strategisch beleidsstuk.
- Als je vastloopt: Wanneer je niet weet hoe je moet beginnen.
- Om tijd te besparen: Je hoeft niet zelf na te denken over alle randvoorwaarden; de AI geeft je een invullijstje.

## 2.5 Slimme prompt-technieken die in de praktijk werken

Op internet kom je veel ‘toverwoorden’ en ‘cheat codes’ tegen om AI betere antwoorden te laten geven. Een deel daarvan werkt soms, maar vaak is het onvoorspelbaar of afhankelijk van een specifieke tool. In dit handboek focussen we daarom op technieken die in vrijwel elke AI-omgeving werken én die passen bij professioneel gebruik.

### 1. Geef een duidelijke opdracht in één alinea

Een AI-model kan pas gericht helpen als jij de context en het doel scherp maakt. Neem daarom altijd de kern van de situatie op in je prompt: voor wie is het, wat is het doel, wat moet er uitkomen en welke randvoorwaarden gelden.

#### Voorbeeld

“Schrijf een e-mail aan een bestaande klant (particulier) over het aflopen van de rentevaste periode. Maximaal 200 woorden, B1-taal, vriendelijk en concreet. Eindig met een uitnodiging voor een gesprek en noem drie keuzemogelijkheden.”

### 2. Dwing een controleerbare outputstructuur af

In plaats van “geef advies”, vraag je om een vaste opbouw. Dat maakt de output niet alleen beter leesbaar, maar ook makkelijker te controleren en te gebruiken in je werk.

#### Voorbeeld

“Gebruik deze opbouw: Kort antwoord – Toelichting – Checklist – Risico’s – Vervolgstappen.”

### 3. Laat aannames en onzekerheden expliciet maken

AI kan overtuigend klinken, ook als het iets niet zeker weet. Daarom is het verstandig om expliciet te vragen wat het model aanneemt en waar onzekerheid zit. Dit voorkomt schijnzekerheid.

#### Voorbeeld

“Geef je antwoord met: (a) aannames, (b) wat je zeker weet, (c) wat je niet zeker weet, en (d) welke bron of document nodig is om dit te verifiëren.”

### 4. Laat AI zichzelf controleren

Een eenvoudige kwaliteitsstap is om AI te laten aangeven waar het zelf de fout in kan gaan. Dat levert vaak precies de checkpunten op die jij in de praktijk nodig hebt.

#### Voorbeeld

“Noem 3 mogelijke fouten of valkuilen in je eigen antwoord en hoe ik die snel kan controleren.”

### 5. Beperk het antwoord tot wat je echt nodig hebt

Veel AI-antwoorden zijn te lang of te breed. Je kunt dit sturen door expliciet te vragen om een kort antwoord, een maximaal aantal bullets, of een ‘prioriteitenlijst’.

#### Voorbeeld

“Geef maximaal 6 bullets. Begin met de 3 belangrijkste punten. Laat bijzaken weg.”

6. **Vraag om maximaal drie gerichte vragen als informatie ontbreekt**

In het echte werk ontbreekt vaak context. In plaats van dat AI gaat gokken, laat je het model maximaal drie vragen stellen. Als je geen tijd hebt om te antwoorden, laat je het werken met expliciete aannames.

**Voorbeeld**

“Stel maximaal 3 vragen als je cruciale info mist; anders werk je met expliciete aannames en label die.”

7. **Gebruik AI als kritische meelezer (zonder tone-of-voice trucjes)**

In plaats van “roast deze tekst” werkt een professionele opdracht beter: je vraagt om concrete kritiek op inhoud, logica en risico’s, inclusief verbeteringen.

**Voorbeeld**

“Lees deze tekst kritisch. Benoem: (1) onduidelijke zinnen, (2) ontbrekende informatie, (3) mogelijke risico’s of misinterpretaties, en (4) een herschreven versie van maximaal 200 woorden.”

**Praktische tip**

Als je wilt dat AI geen feiten verzint, voeg dan toe:

“Als iets niet zeker is, zeg dat expliciet en doe geen aannames over feiten of regelgeving.”

## 3. AI aan het werk in jouw kantoor

Nu de basis staat, is de vraag: wat kun je hier concreet mee in je dagelijkse werk?

### 3.1 Welke AI-use-case pak je als eerste op?

Zodra je ziet wat er allemaal kan met AI, is de verleiding groot om overal tegelijk iets mee te willen doen. Het is handiger om bewust te kiezen waar je begint. Een simpele manier om dat te doen, is denken in een matrix met twee vragen:

1. **Impact** – Hoeveel waarde levert deze toepassing op voor klanten, organisatie of medewerkers?
2. **Haalbaarheid** – Hoe makkelijk kun je dit realiseren, gegeven je huidige systemen, kennis en tijd?

De beste startpunten liggen in de hoek **hoge impact, hoge haalbaarheid**.

#### Voorbeelden vanuit de adviespraktijk

- **Hoge impact, hoge haalbaarheid**
  - AI gebruiken om inkomende e-mails samen te vatten en om te zetten in korte dossiernotities (alleen in een zakelijke omgeving of geanonimiseerd).
  - Klantbrieven in B1-taal laten herschrijven en daarna door jou laten checken.
  - Polisvoorwaarden laten samenvatten op drie concrete punten die je vaak gebruikt in adviesgesprekken.
- **Hoge impact, lagere haalbaarheid**
  - Een model dat voorspelt welke klanten de komende 12 maanden extra risico lopen op betalingsachterstanden.
  - Een systeem dat op basis van alle dossiers automatisch kwaliteitsrisico's signaleert.

De tweede categorie kan zeker interessant zijn, maar vraagt vaak om beter datamanagement, ICT-ondersteuning en meer tijd.

#### Algemeen voorbeeld buiten het adviesvak

- **Hoge impact, hoge haalbaarheid**
  - HR: motivatiebrieven laten samenvatten en de belangrijkste kwalificaties eruit halen.
  - Onderwijs: lesstof samenvatten en oefenvragen laten maken.
- **Hoge impact, lagere haalbaarheid**
  - Een model dat verzuim of uitval van studenten gaat voorspellen.



### **Praktisch:**

- Schrijf vijf AI-ideeën op die bij je opkomen voor jouw organisatie.
- Geef elk idee een score laag/hoog op impact en haalbaarheid.
- Kies één idee uit de categorie hoge impact, hoge haalbaarheid als eerste pilot.
- Bewaar één idee met hoge impact en lagere haalbaarheid als “second wave”-project voor later.

## **3.2 Voorbeelden uit de adviespraktijk**

### **1. Polisvoorwaarden vergelijken**

Dit is een klassieke tijdvreter: je wilt weten hoe de arbeidsongeschiktheidsverzekering van verzekeraar A verschilt van die van verzekeraar B.

- Upload de pdf's van beide voorwaarden in ChatGPT of Claude (alleen algemene voorwaarden, geen klantdata).
- Vraag bijvoorbeeld:  
“Maak een vergelijkingstabel van deze twee voorwaarden. Focus op de definitie van passende arbeid, de wachttijd en de indexering. Welke is gunstiger voor een medisch specialist?”

Binnen seconden krijg je een overzicht.

**Belangrijk:** check de uitkomst altijd in de originele tekst. AI helpt je zoeken, niet beslissen.

### **2. Klantbrieven begrijpelijk maken**

- Plak de tekst van een afwijzingsbrief van een verzekeraar in de AI-tool (zonder persoonsgegevens).
- Vraag:  
“Leg in B1-Nederlands uit waarom de schadeclaim is afgewezen, in maximaal 200 woorden, in een rustige en helpende toon. Vermijd juridisch jargon.”

Je bepaalt zelf of en hoe je de tekst gebruikt richting klant.

### **3. Voorbereiding klantgesprek**

- Upload notities van eerdere gesprekken en een overzicht van de huidige producten (let op als er persoonsgegevens in staan).
- Vraag:  
“Geef een overzicht van de belangrijkste thema's om bij het komende gesprek met deze klant aan te snijden. Focus op pensioen, inkomensbescherming en overlijden.”

Je krijgt een geheugensteuntje dat je aanvult met je eigen kennis van de klant.

#### 4. Interne kwaliteitsverbetering

- Upload een paar geanonimiseerde adviesrapporten.
- Vraag:  
“Analyseer deze rapporten. Welke terugkerende sterke punten en verbeterpunten zie je in de opbouw, begrijpelijkheid en structuur van de adviezen?”

Gebruik dit als input voor teamoverleg of interne kwaliteitsontwikkeling.

#### 5. Jurisprudentie en Kifid snel doorgronden

Er is een nieuwe uitspraak van het Kifid die relevant kan zijn voor jouw dossiers. Geen tijd om 30 pagina's te lezen?

- Vraag aan AI:  
“Zoek de Kifid-uitspraak GC 2025-0123. Geef een samenvatting van de casus, het oordeel van de commissie en de drie belangrijkste lessen voor de financieel adviseur.”

Lees daarna in ieder geval de officiële uitspraak zelf, maar je hebt in een paar minuten de kern te pakken. Gebruik de samenvatting als leeswijzer, niet als interpretatie.

##### Praktisch:

- Kies één van de voorbeelden uit dit hoofdstuk die goed bij jouw praktijk past (of een eigen variant).
- Schrijf in maximaal 10 zinnen op:
  - wat het doel van de pilot is;
  - welke stappen erin zitten;
  - waar AI precies een rol speelt;
  - hoe je gaat controleren of de output klopt.
- Gebruik deze beschrijving als briefing voor je team of ICT-partner, of als basis om de pilot te testen in een kleine groep.

### 3.3 Algemene voorbeelden buiten het adviesvak

#### 1. HR en interne communicatie

- Een HR-adviseur gebruikt AI om een concept-regeling voor thuiswerken om te zetten naar een FAQ voor medewerkers.
- Dezelfde tekst wordt daarna door AI vertaald naar Engels voor internationale collega's.

#### 2. Onderwijs

- Een docent vraagt AI om drie varianten van een uitleg over inflatie: één voor vmbo, één voor havo en één voor mbo-studenten.
- AI helpt bij het maken van oefenvragen bij een bestaand hoofdstuk.

### **3. Zorg & welzijn**

- Een beleidsmedewerker van een zorginstelling laat AI een lang inspectierapport samenvatten tot een éénpaginadocument voor het management.
- AI helpt bij het formuleren van begrijpelijke informatie voor cliënten over wijzigingen in vergoedingen.

### **4. Ondernemers**

- Een mkb-ondernemer gebruikt AI om een eerste versie van een offerte op te stellen, op basis van een kort lijstje met afspraken.
- AI maakt een overzicht van klantreviews en haalt daar de belangrijkste complimenten en klachten uit, als input voor kwaliteitsverbetering.

## 4. Eenvoudige assistenten en autonome agents

Als je prompten onder de knie hebt, is de volgende stap is dat je de AI niet telkens opnieuw hoeft uit te leggen wie jij bent en wat je doet. Je kunt onderscheid maken tussen twee niveaus: de maatwerk-assistent (die je helpt binnen een chat) en de autonome agent (die zelfstandig taken uitvoert).

### 4.1 Niveau 1: De maatwerk-assistent (GPT's en Gems)

In tools zoals ChatGPT (waar ze GPT's heten), Google Gemini (Gems) en Copilot (waar ze verwarrend genoeg Agents heten), kun je je eigen versie van de chatbot maken. Zie dit als een collega die je vooraf een uitgebreid inwerkdossier geeft.

Wat is het verschil met een gewone chat? Bij een gewone chat begin je elke keer op nul. Een maatwerk-assistent instrueer je vooraf:

- vaste instructies (rol, stijl, beperkingen);
- je voegt eigen documenten toe (bijvoorbeeld handboeken, werkinstructies, FAQ's);
- je bepaalt waar de agent wél en niet naar mag kijken.

Voorbeeld:

- De rol: "Jij bent een senior hypotheekacceptant."
- De kennis: Je uploadt voorwaarden, werkinstructies en/of acceptatie-handboeken.
- De instructies: "Antwoord altijd in Jip-en-janneke-taal" of "Gebruik nooit meer dan 100 woorden."

Vervolgens sla je deze assistent op. De volgende keer dat je hem opent, 'weet' hij direct wat er van hem verwacht wordt. Dit bespaart je enorm veel typewerk bij terugkerende taken.

Je kunt je maatwerk-assistent bijvoorbeeld laten optreden als:

- interne "acceptatie-expert";
- helpdesk voor collega's over processen;
- redacteur voor communicatie in huisstijl.

## 4.2 Zelf een assistent bouwen

Je hoeft niet te kunnen programmeren om zo'n assistent te maken. Je beschrijft gewoon in spreektaal wat je wilt.

### Financieel voorbeeld: Acceptatie-Agent

Stel: je krijgt vaak vragen van collega's over het interne acceptatiebeleid.

- Je maakt een 'Acceptatie-Agent'.
- Je uploadt je handboeken en procedures (zonder klantnamen of andere persoonsgegevens).
- Je instrueert:  
"Je bent de acceptatie-expert van ons kantoor. Beantwoord vragen alleen op basis van de geüploade documenten. Als het er niet in staat, zeg dat je het niet weet en adviseer om een collega te bellen. Geef nooit eigen interpretaties buiten de documenten om."

Test daarna met scenario's uit de praktijk en check of de antwoorden kloppen. Spreek af dat een mens altijd de uiteindelijke beslissing neemt (Human in the loop).

Nu kunnen collega's vragen stellen als: "Accepteren wij een klant met een BKR A2-codering die hersteld is?" De assistent zoekt het direct op in jouw beleid.

### Algemeen voorbeeld: HR-vraagbaak

- Upload HR-regelingen, personeelshandboeken en de cao.
- Instructie:  
"Je bent de interne HR-helpdesk. Je beantwoordt vragen van medewerkers over verlof, thuiswerken, declaraties en werktijden. Je baseert je alleen op de geüploade documenten. Als informatie ontbreekt, geef je dat aan en verwijs je naar HR voor nadere toelichting. Wees vriendelijk en verwijs naar het juiste artikelnummer."

Agents nemen werk uit handen, maar zijn geen formele beleidsbron. Zorg dat duidelijk is dat de officiële documenten leidend blijven.

## 4.3 Niveau 2: De autonome agent (AI met handjes)

De maatwerk-assistenten uit de vorige paragraaf zijn heel slim, maar ze kunnen zelf niets doen. Ze kunnen een e-mail voor je schrijven, maar ze kunnen hem niet verzenden. Ze wachten in het chatvenster tot jij iets vraagt. Een echte agent (ook wel agentic AI genoemd) gaat een stap verder. Zie de assistent uit de vorige paragraaf als een 'brein in een potje': heel slim, maar hij heeft geen handen. Een autonome agent heeft wél handen: hij is gekoppeld aan jouw systemen en kan acties uitvoeren.

### Hoe werkt dat?

Een agent werkt vaak volgens een trigger-action principe:

1. **Trigger:** Er gebeurt iets (bijvoorbeeld: er komt een e-mail binnen met als onderwerp 'Schade').
2. **Denken (AI):** De agent leest de mail, begrijpt dat het om een autoschade gaat, ziet dat het kenteken ontbreekt en bepaalt welke toon nodig is.
3. **Doen (Tools):** De agent opent je e-mailprogramma, stelt de concept-reactie op, zet alvast een taak in je CRM-systeem en slaat de mail op in het juiste dossier.

### Het verschil in de praktijk

- **Maatwerk-assistent (Niveau 1):** Jij kopieert de tekst van een klantmail naar ChatGPT. Je vraagt: "Schrijf een antwoord". Jij kopieert de tekst terug naar Outlook en verstuurt hem.
- **Autonome Agent (Niveau 2):** De agent 'ziet' de mail binnenkomen, schrijft zelfstandig het concept en zet deze in je 'concepten'-map. Jij hoeft alleen nog maar op 'verzenden' te klikken.

Spreek als basisregel af dat een agent bij klantimpact nooit zelfstandig verzendt, boekt of registreert zonder expliciete menselijke goedkeuring. Laat de agent concepten klaarzetten en taken voorbereiden; jij blijft de laatste schakel.

### Tools voor agents

Om dit te laten werken, moet je AI koppelen aan andere software. Bekende platforms die dit mogelijk maken zijn **Zapier** en **Make**. In het volgende hoofdstuk (Automatisering) lees je hoe je de eerste stappen zet om deze systemen aan elkaar te knopen.

## 5. Automatisering: minder klikken, meer advies

In het vorige hoofdstuk ging het over ‘autonome agents’ die taken voor je kunnen uitvoeren. Maar hoe weet zo’n agent wanneer hij in actie moet komen? En hoe zorgt hij dat een document uit je e-mail automatisch in je CRM-systeem belandt? Het antwoord is: automatisering.

De echte winst zit in het koppelen van AI aan je andere software. Dit klinkt technisch, maar met tools als Zapier of Make is het verrassend haalbaar. Toch vergt dit wel oefening en kost het tijd om dit onder de knie te krijgen. Dit is daarom vooral relevant voor gevorderde AI-gebruikers, maar het is hoe dan ook goed om te weten dat deze mogelijkheden bestaan.

Als AI het ‘brein’ is dat de inhoud snapt, dan is automatisering het ‘zenuwstelsel’ dat alle applicaties met elkaar verbindt. Hiermee voorkom je dat je de hele dag bezig bent met gegevens van het ene scherm naar het andere te kopiëren.

### 5.1 De basis: triggers en acties

Je hoeft geen programmeur te zijn om processen te automatiseren. Moderne tools werken namelijk allemaal volgens hetzelfde simpele principe: **Trigger → Actie**, of “als DIT gebeurt, doe dan DAT”.

1. **De Trigger (het startschot):** Dit is de gebeurtenis die het proces start.
  - Voorbeeld: Er komt een e-mail binnen met het woord ‘Offerte’ in het onderwerp.
  - Voorbeeld: Een klant vult het contactformulier op de website in.
  - Voorbeeld: Het is vrijdagmiddag 16:00 uur (tijd-gebaseerd).
2. **De Actie (de handeling):** Dit is wat de computer vervolgens automatisch moet doen.
  - Voorbeeld: De AI vat de e-mail samen.
  - Voorbeeld: Er wordt een taak aangemaakt in je CRM.
  - Voorbeeld: Er wordt een concept-antwoord klaargezet in je conceptenmap.

Tools zoals Zapier, Make of Microsoft Power Automate fungeren als de digitale stekkerdoos. Je klikt aan: “Als deze trigger in Outlook gebeurt, doe dan die actie in mijn CRM.”

Voorbeeld:

- **Als** er een e-mail binnenkomt op info@ met onderwerp ‘Afspraak aanvragen’,
- **dan:**
  - stuur de tekst naar AI om samen te vatten;
  - zet de samenvatting als taak in je CRM;
  - stel een concept-antwoordmail op die jij alleen nog maar hoeft te controleren.

Voorbeeld:

- **Als** je in je CRM een nieuwe adviesfase start,
- **Dan:**
  - laat AI een checklist genereren met documenten die je van de klant nodig hebt, op basis van het type advies.

## 5.2 Voorbeelden van geautomatiseerde flows

### Financieel voorbeeld: van lead tot eerste gesprek

1. Bezoeker vult een contactformulier in voor hypotheekadvies.
2. De tekst gaat naar AI met de opdracht:  
“Vat in 3 bullets samen wat de situatie is en wat de klant wil. Houd je strikt aan de tekst.”
3. De samenvatting wordt als notitie in het CRM gezet.
4. AI maakt een concept-welkomstmail met:
  - Dankwoord;
  - Korte weergave van de vraag;
  - Voorstel voor een eerste (telefonisch of digitaal) gesprek.

### Algemeen voorbeeld: interne nieuwsmonitor

1. Een communicatiemedewerker wil zicht houden op nieuws over een bepaald thema.
2. Via een koppeling verzamelt een tool dagelijks nieuwsartikelen over dat thema.
3. AI maakt een dagelijkse of wekelijkse samenvatting met de belangrijkste ontwikkelingen en links naar de originele bronnen.

In alle gevallen blijft hetzelfde principe gelden: automatisering helpt bij routine, maar vervangt nooit de eindcontrole door een mens. Zo gebruik je AI om het proces soepeler te maken, zonder de menselijke maat te verliezen.

## 5.3 Waar begin je met automatiseren?

De grootste valkuil voor starters is dat ze vaak te veel willen. Ze willen direct het meest complexe adviesproces automatiseren. Als daar iets misgaat, heb je kans op een boze klant of een compliance-probleem. De gouden regel voor je eerste automatisering is daarom: kies een proces dat niet in de primaire vaargeul zit.

Niet elk proces is even geschikt als eerste kandidaat voor automatisering. Bij advies- en complianceprocessen ligt de lat hoog en is de tolerantie voor fouten laag. Het kan helpen om in het begin vooral te kijken naar processen:

1. **Die tijdrovend en repeterend zijn:** “Elke keer als X gebeurt, moet ik handmatig Y doen.”
2. **Waarbij het risico laag is:** Als het misgaat, is er geen man overboord.



### Voorbeelden vanuit de adviespraktijk om mee te starten:

- **Interne notificaties:** Als een klant een afspraak boekt, stuur automatisch een berichtje in het Teams-kanaal van je adviseurs.
- **Archivering:** Sla bijlagen van inkomende facturen automatisch op in een specifieke map op SharePoint.
- **Klantfeedback:** Als een dossier wordt gesloten in het systeem, stuur de klant na 2 dagen automatisch een mailtje met de vraag om een review achter te laten.
- **Samenvatting nieuws:** een wekelijkse samenvatting laten maken van belangrijke nieuwsberichten voor het team;
- **Standaardvragen:** inkomende standaardvragen via e-mail laten categoriseren (bijvoorbeeld “afspraak”, “poliswijziging”, “informatieaanvraag”);

### Algemeen toepasbare voorbeelden:

- **Marketing-afdeling:** socialmediaberichten genereren op basis van bestaande blogs of nieuwsbrieven;
- **(Project)teams:** notulen en actiepunten laten maken bij vaste (project)teamoverleggen;
- **HR:** automatische bevestigingen en conceptmails bij standaard HR-processen (verlofaanvragen, ingezonden formulieren).

Door buiten de meest primaire “vaargeul” te beginnen, kun je ervaring opdoen met automatisering zonder direct op je zwaarst gereguleerde processen te zitten. Wat goed werkt, kun je later stap voor stap dichterbij de kernprocessen toe brengen. Pas als je comfortabel bent met deze ‘veilige’ processen, ga je kijken naar complexere zaken waar AI inhoudelijk werk verricht (zoals het voorbereiden van dossiers).

## 5.4 Tip: teken je proces

Voordat je ook maar één stukje software opent, gebruik pen en papier. Je kunt namelijk pas automatiseren als je precies weet wat er moet gebeuren. Hierbij kan het helpen je proces letterlijk uit te tekenen.

Kies één vervelend, terugkerend klusje in je organisatie en werk dat uit in de volgende vier stappen:

1. **Wat is het doel?** (Bijv: “Ik wil dat nieuwe leads direct in ons CRM staan zonder overtypen.”)
2. **Wat is de trigger?** (Bijv: “Iemand vult het formulier op de website in.”)
3. **Welke data heb je nodig?** (Bijv: “Naam, e-mailadres en telefoonnummer uit het formulier.”)
4. **Wat is de uitkomst?** (Bijv: “Er staat een nieuwe relatiekaart in het CRM én ik krijg een e-mailnotificatie.”)

Markeer vervolgens één stap waar AI of automatisering kan helpen (bijvoorbeeld samenvatten, classificeren of een concepttekst opstellen). Formuleer één concrete verbetering, zoals “deze stap mag gemiddeld 50% minder tijd kosten” en gebruik dat als doel voor je eerste automatiseringspilot.

Als je dit op papier hebt staan, is het bouwen in een tool als Make, Zapier of Microsoft Power Automate vaak een kwestie van invullen.

## 6. Wettelijk kader en AI-regulering

AI gebruiken is aantrekkelijk, maar niet vrijblijvend. Je werkt in een sterk gereguleerde sector én met persoonsgegevens. Het is dus belangrijk om kort stil te staan bij het kader waarbinnen je AI verantwoord gebruikt.

### 6.1 De Europese AI Act: een kwestie van risico's

De Europese AI Act introduceert spelregels voor AI-systemen op basis van het risico dat ze opleveren. Hoe groter de mogelijke impact op mensen, hoe strenger de eisen.

De hoofdlijnen zijn:

- **Onacceptabel risico**  
Bepaalde toepassingen zijn verboden, bijvoorbeeld systemen die mensen een “sociale score” geven of hen manipuleren op een manier die hun keuzevrijheid ernstig aantast.
- **Hoog-risico AI**  
Dit gaat vaak over toepassingen die grote gevolgen kunnen hebben voor iemands leven: denk aan beslissystemen rond kredietwaardigheid, werk, onderwijs of essentiële diensten. In de financiële sector gaat het bijvoorbeeld om systemen die automatisch beslissen over acceptatie of voorwaarden.
- **Beperkt risico (waar jij meestal mee werkt)**  
De meeste generatieve AI-tools die je in dit handboek ziet (zoals ChatGPT, Claude of Gemini) vallen in deze categorie. Belangrijke eisen zijn transparantie, goede informatie aan gebruikers en duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden.

Transparantie onder de AI Act speelt vooral wanneer een klant of gebruiker direct met een AI-systeem interacteert (bijvoorbeeld via een chatbot) of wanneer je synthetische content maakt die op echte content kan lijken. Denk aan deepfakes: door AI gegenereerde of sterk bewerkte beelden, audio of video. In die situaties hoort het duidelijk te zijn dat AI wordt ingezet. Gebruik je AI intern als schrijfhulp of analyse-assistent, dan ligt het zwaartepunt minder bij transparantie richting de klant en meer bij controle, dossiervorming en het borgen van je zorgplicht: AI-output blijft een concept dat jij beoordeelt en verantwoordt.

Blijf scherp op de use-case.

**Voorbeeld** – Jij gebruikt een AI-tool om een klantbrief te herschrijven: meestal beperkt risico. De belangrijkste eis is dat jij de inhoud controleert en verantwoordt. Transparantie richting de klant speelt vooral als de klant direct met AI interacteert (bijv. chatbot) of wanneer je AI gebruikt om beelden, audio of video te maken of te bewerken op een manier die voor echte content kan doorgaan.

Tegenhanger – Jij gebruikt AI om (mee) te beslissen over acceptatie of voorwaarden op basis van inkomens- en BKR-gegevens: dit kan onder strengere eisen vallen.

Actie: Leg intern vast welke use-cases bij jouw kantoor hoog risico zijn en vraag je IT-partner of jurist om een quick-scan voor die gevallen.

Als je AI inzet die (mee)beslist over toegang tot financiële producten, moet je extra goed kijken of de software onder strengere regels valt en welke verplichtingen dat voor jou of je leverancier meebrengt. De AI Act is op 1 augustus 2024 in werking getreden. Sommige onderdelen gelden eerder (zoals verboden praktijken), andere verplichtingen volgen gefaseerd. Omdat de implementatie en guidance zich blijven ontwikkelen, is het verstandig om bij concrete use-cases altijd de actuele stand te checken bij officiële bronnen (bijvoorbeeld de Europese Commissie of de Autoriteit Persoonsgegevens).

## 6.2 Wat betekent dit voor jou als adviseur?

In de praktijk ben je meestal “gebruiker” van AI-systemen. Je koopt software, sluit je aan op een platform of gebruikt een dienst via je browser. Dat heeft een paar concrete gevolgen:

- Je mag niet blindvaren op de uitkomsten van de software.
- Je moet kunnen uitleggen hoe een advies tot stand is gekomen.
- Je moet kunnen laten zien dat je passende maatregelen hebt genomen om risico's te beperken.

Met andere woorden: AI kan je helpen, maar de verantwoordelijkheid blijft bij jou en je organisatie. Dat geldt in de financiële sector, maar net zo goed voor andere beroepen zoals artsen, leraren of HR-adviseurs.

Let op: Of jouw AI-tool onder “hoog risico” of “beperkt risico” valt, hangt niet alleen af van de naam (ChatGPT, Copilot, enz.), maar vooral van wat je ermee doet. Een chatbot die alleen interne memo's samenvat, is iets anders dan een AI-systeem dat kredietwaardigheid beoordeelt of toegang tot essentiële diensten bepaalt. In dat laatste geval kunnen strengere (hoog-risico)-regels gelden, ook als je de tool “alleen maar gebruikt”. Vraag je leverancier dus expliciet: valt deze toepassing onder de hoog-risico-categorie van de AI Act?

## 6.3 De zorgplicht en AI

De zorgplicht uit de Wft verandert niet door AI. De kern blijft: een advies moet passend zijn voor de klant, op basis van een goed beeld van diens situatie, wensen en risicobereidheid.

AI kan:

- informatie aanleveren (bijvoorbeeld samenvattingen van voorwaarden);
- helpen bij berekeningen (bijvoorbeeld scenario's of cashflow);
- teksten formuleren (bijvoorbeeld adviesbrieven).

Maar:

- jij weegt de informatie;
- jij maakt de afweging;
- jij communiceert met de klant.

Dat geeft houvast: je voegt AI toe aan een bestaande verantwoordelijkheid, je vervangt die verantwoordelijkheid niet.

## 6.4 Wat verwacht de AFM bij de inzet van AI?

In een gezamenlijk rapport met DNB uit 2024<sup>1</sup> over de impact van AI op de financiële sector, benadrukt de AFM dat het bestaande toezichtkader onverkort van toepassing blijft wanneer instellingen AI gebruiken. Het gebruik van AI verandert dus niets aan de kernverantwoordelijkheden van financiële dienstverleners, waaronder de zorgplicht, het klantbelang en de eis van een beheerste en integere bedrijfsvoering.

Volgens de toezichthouders wordt AI gezien als onderdeel van bestaande processen en dienstverlening. Dat betekent dat niet alleen het eindresultaat telt, maar ook **hoe** dat resultaat tot stand komt. De AFM geeft aan dat het toezicht zich nadrukkelijk zal richten op:

- de besluitvorming rond de inzet van AI-toepassingen;
- het risicobeheer rondom die toepassingen;
- en de uitkomsten die AI genereert richting klanten.

Een belangrijk aandachtspunt daarbij is dat AI-systemen fouten kunnen maken, vooroordelen kunnen bevatten of moeilijk uitlegbaar kunnen zijn. Juist daarom verwachten toezichthouders dat instellingen voldoende menselijk toezicht ('human in the loop') organiseren. De inzet van AI mag niet leiden tot situaties waarin beslissingen niet meer te verklaren zijn aan klanten, of waarin verantwoordelijkheid diffuus wordt.

Voor de adviespraktijk betekent dit concreet dat AI:

- kan ondersteunen bij analyse, voorbereiding en communicatie;

---

<sup>1</sup> <https://www.afm.nl/~profmedia/files/rapporten/2024/ai-rapport.pdf>

- maar niet zelfstandig het klantbelang mag bepalen of afwegingen mag maken zonder menselijke toets.

De AFM benadrukt daarbij expliciet dat persoonlijke verantwoordelijkheid voor advies, documentatie en communicatie niet kan worden weggenomen door het gebruik van AI. Ook als AI helpt bij het opstellen van rapporten, samenvattingen of onderbouwingen, blijft de financiële dienstverlener aanspreekbaar op de inhoud.

Deze benadering sluit aan bij het uitgangspunt dat AI een hulpmiddel is binnen het adviesproces, geen vervanging van professioneel oordeel. De zorgplicht blijft het ankerpunt; AI verandert hooguit de manier waarop je tot een goed onderbouwd en passend advies komt.

## 7. AI-geletterdheid: extra vakbekwaamheid

AI-geletterdheid betekent dat je genoeg begrijpt van AI om het bewust, veilig en effectief te gebruiken in je werk. Je hoeft geen data-scientist te worden; het gaat om praktische kennis en een kritische houding.

### 7.1 Waarom jij er verstand van moet hebben

Een taalmodel zoals ChatGPT is geen online boekenkast met perfecte feiten, maar een statistisch model dat voorspelt welk woord het meest waarschijnlijk volgt. Daardoor kan het:

- heel goede teksten schrijven en goed redeneren;
- maar ook fouten maken of dingen “verzinnen” (hallucineren).

Als je dit mechanisme snapt, begrijp je ook waarom je AI-uitkomsten nooit ongezien mag overnemen in een adviesrapport, klantpresentatie of beleidsstuk.

#### Voorbeeld financieel adviseur

Je vraagt AI: “Vat de fiscale regels voor lijfrenteaftrek voor ondernemers samen.”

AI geeft een plausibele samenvatting, maar laat een recente wijziging weg. Als jij dat niet signaleert, kan een klant op basis van onvolledige informatie handelen.

#### Algemeen voorbeeld

Een HR-adviseur vraagt AI om een concept-arbeidsovereenkomst op te stellen. De tekst ziet er professioneel uit, maar bevat verouderde verwijzingen naar wetgeving. Als je dat niet controleert, neem je risico's richting werknemer én organisatie.

### 7.2 Van theorie naar de werkvloer

AI-geletterdheid bouw je op door te doen en door gezamenlijk afspraken te maken. Een paar concrete stappen:

1. **Baken af welke tools zijn toegestaan**
  - Kies bijvoorbeeld één of twee zakelijke AI-omgevingen die je wél gebruikt.
  - Spreek af dat gratis, publieke tools alleen anoniem of met fictieve gegevens worden gebruikt of zelfs helemaal niet.
2. **Leg vast voor welke processen je AI inzet**
  - Denk aan: tekstschrijven, samenvatten, analyse, brainstormen, automatiseren.
  - Zet dit in een eenvoudig AI-register: proces, tool, doel, type data.

### 3. Maak AI onderdeel van je opleidingsplan

- Neem AI-geletterdheid op in het interne opleidings- en PE-beleid.
- Organiseer kennissessies waarin je samen cases oefent.

### 4. Oefen laagdrempelig

Begin met interne, laag-risico toepassingen:

- interne memo's;
- samenvattingen van vakartikelen;
- ideeën voor nieuwsbrieven.

#### Praktisch:

- Kies één AI-tool die je als team gaat gebruiken voor interne teksten.
- Spreek duidelijk af:
  - wat ermee mag;
  - wat expliciet niet (bijv. geen BSN, geen medische info);
  - wie vragen mag stellen als iets twijfelachtig is.
- Plan een uur om gezamenlijk drie concrete opdrachten te doen (bijvoorbeeld een e-mail, een samenvatting en een kleine vergelijking).

## 7.3 Van buikgevoel naar data-gedreven werken

Als adviseur werk je veel met ervaring en intuïtie. Je herkent patronen in klantgesprekken, dossiers en reacties van aanbieders. AI en data voegen daar een nieuwe laag aan toe: je kunt systematischer kijken naar wat wel en niet werkt.

Een eenvoudige manier om daar grip op te krijgen, is denken in vier stappen:

1. **Doel** – Wat wil je verbeteren of bereiken?
2. **Acties** – Welk gedrag of welke stappen wil je anders laten verlopen?
3. **Inzichten** – Welke informatie heb je nodig om die acties goed te sturen?
4. **Data** – Welke gegevens heb je nodig om die inzichten te kunnen maken?

Vaak draaien we dit onbewust om: er is veel data of er is een nieuwe AI-tool, en daarna ga je op zoek naar een probleem dat je ermee kunt oplossen. Het is effectiever om bij het doel te beginnen.

#### Voorbeeld vanuit de adviespraktijk

- **Doel:** de doorlooptijd van hypotheekdossiers met 20% verkorten.
- **Acties:**
  - eerder signaleren welke dossiers risico lopen op vertraging;
  - klanten sneller en duidelijker informeren over ontbrekende stukken.
- **Inzichten:**
  - gemiddeld aantal dagen tussen intake en complete dossiervorming;
  - kenmerken van dossiers die vertragen (bijvoorbeeld type inkomen, aanbieder, aantal keer dat stukken ontbreken).

- **Data:**
  - datum intake;
  - datum “dossier compleet”;
  - producttype, aanbieder;
  - aantal keren dat je extra stukken hebt opgevraagd.

Met die structuur kun je bijvoorbeeld AI vragen om mee te denken over welke dossiers extra aandacht nodig hebben, of om per dossier een korte status-samenvatting te maken voor het team.

#### **Algemeen voorbeeld buiten het adviesvak**

- **Doel:** het aantal klachten over bereikbaarheid van een organisatie terugbrengen.
- **Acties:** wachtrijen beter managen, proactiever informeren, openingstijden aanpassen.
- **Inzichten:** piekmomenten in verkeer, veelvoorkomende vragen, doorlooptijd per kanaal.
- **Data:** callcenter-logs, e-mailvolumes, websitebezoek op contactpagina’s.

Door steeds van doel naar data te denken, voorkom je dat AI een losstaand speeltje wordt. Het wordt dan een hulpmiddel om concrete verbeteringen in je proces zichtbaar en haalbaar te maken.

#### **Praktisch:**

- Kies één knelpunt in je eigen praktijk (bijvoorbeeld “te veel tijd kwijt aan nazorg” of “klantbrieven worden niet goed begrepen”).
- Schrijf in vier regels op:
  1. jouw doel;
  2. gewenste acties;
  3. benodigde inzichten;
  4. mogelijke data.
- Vraag daarna aan een AI-tool:
 

“Ik heb dit doel en deze gegevens beschikbaar. Welke drie ideeën heb je om AI hier slim in te zetten?”

## **7.4 Is je data klaar voor AI?**

AI kan alleen goede ondersteuning geven als de data waar je mee werkt, op orde is. Met slechte of onvolledige gegevens krijg je uit AI vaak nette, maar misleidende antwoorden.

Je kunt naar datakwaliteit kijken aan de hand van vijf vragen:

1. **Is de data compleet genoeg?**
  - Heb je van de meeste klanten de kerngegevens gevuld (contactgegevens, producten, belangrijke datums)?
  - Of mis je vaak cruciale informatie (bijvoorbeeld inkomensgegevens, samenlevingsvorm)?



## 2. Is de data uniek?

- Staat elke klant maar één keer in je systeem, of komen dubbelen voor?
- Dubbelen kunnen AI in verwarring brengen: de ene “versie” zegt iets anders dan de andere.

## 3. Gebruik je vaste standaarden?

- Werk je met consistente definities (bijvoorbeeld wat een “actieve klant” is)?
- Gebruik je eenduidige productcodes en statuscodes?

## 4. Wie is eigenaar?

- Is duidelijk wie verantwoordelijk is voor welke set gegevens (bijvoorbeeld: klantgegevens bij het serviceteam, productgegevens bij de backoffice)?
- Zonder eigenaarschap lopen fouten lang door.

## 5. Hoe accuraat is je data?

- Zijn adressen, contactgegevens en productgegevens actueel?
- Zijn oude, afgesloten producten netjes gemarkeerd als beëindigd?

### Voorbeeld vanuit de adviespraktijk

Stel dat je AI wilt gebruiken om per klantgroep een overzicht te maken van “klant in beeld / klant uit beeld”. Als je CRM dubbele klanten bevat en niet overal is aangegeven welke adviseur verantwoordelijk is, zal AI daar geen betrouwbare segmentatie van kunnen maken. Je krijgt dan wel keurig geformuleerde lijstjes, maar de basis is wankel.

### Algemeen voorbeeld buiten het adviesvak

Een HR-afdeling wil AI inzetten om verzuimpatronen te analyseren. Als verzuimregistratie en contractsoorten niet consequent zijn ingevoerd, kan AI geen zinvolle conclusies trekken. Dan lijkt het alsof “AI niets oplevert”, terwijl het probleem vooral in de datakwaliteit zit.

## 7.5 AI in beleid vastleggen

Als je AI breder wilt gebruiken dan “een beetje prompten”, helpt het om een paar basisafspraken vast te leggen. Houd het licht en praktisch.

### 1. Doel en scope

Waarvoor gebruiken we AI wel (bv. interne samenvattingen, conceptteksten) en waarvoor niet (bv. automatische acceptatiebeslissingen, volledig klantdossier in publieke tools)?

### 2. Toegestane tools

Maak een korte whitelist: welke tools zijn toegestaan en onder welke voorwaarden (zakelijk abonnement, training-uit, logging, EU/tenant-instelling).

### 3. Dataclassificatie (simpel)

- Groen: publiek / marketing / algemene info (bijvoorbeeld publieke polisvoorwaarden, webteksten).
- Oranje: intern / bedrijfsinformatie (bijvoorbeeld werkinstructies, interne checklists, acceptatie- of procesafspraken).
- Rood: klantdata / bijzondere persoonsgegevens / medische info (bijvoorbeeld klantdossier, gezondheidsinformatie, BSN).

Regels: groen mag vrijwel altijd, oranje alleen in zakelijke omgeving, rood alleen met strikte maatregelen of niet.

### 4. Human-in-the-loop

Leg vast: AI-output is altijd concept; de medewerker controleert, corrigeert en blijft verantwoordelijk.

### 5. Dossiervorming en audit trail

Bij klantimpact: noteer dat AI is gebruikt en waarvoor:

- wél: AI heeft samenvatting gemaakt die in dossier gaat; AI heeft klantbrief herschreven; AI heeft vergelijking voorwaarden gemaakt;
- niet: brainstorm voor interne training.

### 6. Incidenten en grenzen

Als AI een fout maakt of privacy-risico ontstaat: stop gebruik voor die case, meld intern, verbeter proces.

Dit is niet bureaucratisch; het voorkomt discussie achteraf en maakt AI-gebruik juist makkelijker.

## 8. Risico's en ethiek: blij scherp

AI biedt veel kansen, maar kent ook duidelijke risico's. Die liggen niet alleen op juridisch vlak, maar ook op het gebied van betrouwbaarheid, privacy en eerlijkheid.

### 8.1 Als de computer liegt (hallucinaties)

AI wil je graag helpen. Soms zó graag dat het een antwoord verzint als het het eigenlijk niet goed weet. Dat heet hallucineren. In ons vak kan dat desastreus zijn: een verzonnen belastingregel of een niet-bestaande dekking kan leiden tot schadeclaims.

AI kan antwoorden geven die:

- niet kloppen;
- verzonnen bronnen bevatten;
- verouderde informatie gebruiken.

Daarom:

- Gebruik AI voor concepten, samenvattingen, ideeën en eerste analyses.
- Controleer feiten, cijfers en voorwaarden altijd bij de bron (wettekst, polis, officiële site).
- Wees extra alert bij regelgeving, fiscale onderwerpen en productvoorwaarden.

Gouden regel: **vertrouw, maar controleer, human in the loop!**

### 8.2 Privacy en persoonsgegevens

Het is verleidelijk om “even snel” een mailtje van een klant in een AI-tool te plakken. Doe dat niet zomaar als er persoonsgegevens in staan, zoals:

- namen, adressen, BSN;
- medische informatie;
- financiële details gekoppeld aan een persoon.

Veel vragen en documenten in jouw werk bevatten persoonsgegevens. Dat vraagt om zorgvuldigheid.

**Doe bij voorkeur:**

- gebruik zakelijke AI-omgevingen met duidelijke afspraken over dataverwerking;
- anonimiseer teksten voordat je ze in een algemene AI-tool plakt (vervang namen door “Klant A”, verwijder BSN, polisnummers, medische details);
- leg intern vast wat wel en niet mag.

**Vermijd:**

- het invoeren van volledige klantgegevens in een publieke, gratis AI-tool;
- het delen van gevoelige informatie (zoals medische gegevens of schuldenoverzichten) zonder heldere afspraken.

Bij veel gratis versies van AI-tools kan de ingevoerde data worden gebruikt om modellen te verbeteren. Lees daarom altijd de voorwaarden en gebruik voor klantdata alleen omgevingen met duidelijke zakelijke afspraken.

**Anoniem maken helpt**

- “Mevrouw Jansen” wordt “Klant A”.
- “Bedrijf X B.V.” wordt “Bedrijf A”.
- Haal BSN, polisnummers en medische details eruit.

### 8.3 Gebruik van accounts: zakelijk is echt iets anders dan privé

Een onderschat risico bij het gebruik van AI is hoe medewerkers inloggen. In de praktijk wordt AI vaak gebruikt via privé-accounts of persoonlijke e-mailadressen, omdat dat snel en laagdrempelig is. Voor professioneel gebruik is dat onwenselijk.

Bij privé-accounts:

- heb je als organisatie geen zicht op gebruik en instellingen;
- kun je niet afdwingen hoe data wordt verwerkt of bewaard;
- ontbreekt centrale logging en toegangsbeheer;
- en is het lastig om gebruik te stoppen bij uitdiensttreding.

Daarom geldt als vuistregel:

gebruik AI-tools voor werk alleen via organisatieaccounts, met centrale instellingen en bij voorkeur met multi-factor authenticatie (MFA).

Dat maakt het mogelijk om:

- afspraken over datagebruik en privacy af te dwingen;
- rollen en rechten toe te kennen (wie mag wat);
- gebruik te monitoren en zo nodig te beperken;
- en AI-gebruik onderdeel te maken van je reguliere beveiligingsbeleid.

Deze maatregel is technisch eenvoudig, maar voorkomt in de praktijk veel discussie en risico's achteraf.

## 8.4 Leveranciersrisico en uitbesteding: kies je AI-tool bewust

Als je AI gebruikt in je kantoor, werk je in de praktijk vrijwel altijd met één of meer externe leveranciers. Dat is niet per se een probleem, maar het betekent wel dat je niet alleen naar de functionaliteit kijkt (“wat kan de tool?”), maar ook naar de randvoorwaarden: wat gebeurt er met jouw data, wie kan erbij, hoe lang wordt het bewaard en wat doe je als er iets misgaat?

Dit speelt extra in de financiële sector, waar je vaak werkt met vertrouwelijke gegevens en waar processen rondom klantadvies, dossiervorming en compliance gevoelig zijn. Een AI-tool kan technisch uitstekend zijn, maar alsnog niet passen bij jouw risicoprofiel of bij de manier waarop je je processen hebt ingericht.

Denk daarbij aan vragen als:

- gebruik je een gratis versie of een zakelijke omgeving met duidelijke afspraken;
- waar vindt verwerking plaats (en welke contractvoorwaarden horen daarbij);
- welke logging en toegangscontrole heb je als kantoor;
- en hoe voorkom je dat je “per ongeluk” klantdata of interne stukken in een omgeving stopt waar je geen grip op hebt?

Een kleine leverancierscheck helpt om dit beheersbaar te maken. Je hoeft daarvoor geen dikke due-diligence te doen; met een paar gerichte vragen voorkom je de meest voorkomende fouten.

### Leverancierscheck in 8 vragen (voordat je een AI-tool breed uitrolt)

1. Worden invoer en output gebruikt voor training? Kun je dat uitzetten?
2. Waar wordt data verwerkt en opgeslagen (EU/VS)?
3. Hoe lang bewaart de leverancier prompts/logs en kun je dat beperken?
4. Kun je data laten verwijderen (retentie & deletion)?
5. Is er een verwerkersovereenkomst/ DPA beschikbaar?
6. Kun je rollen en rechten instellen (wie mag wat)?
7. Is er logging: wie heeft welke data verwerkt en wanneer?
8. Hoe ga je om met incidenten (meldpunt, afspraken, SLA)?

## 8.5 Eerlijke adviezen

AI kan – bewust of onbewust – bestaande vooroordelen versterken, bijvoorbeeld richting bepaalde groepen klanten. Als je in de toekomst AI gebruikt om risico's in te schatten, moet je oppassen voor deze vooroordelen (bias). Als een AI is getraind op data uit het verleden, kan het vooroordelen uit het verleden overnemen.

Je moet een advies of afwijzing altijd kunnen uitleggen aan je klant. “De computer zegt nee” is nooit genoeg. Zorg dat jij snapt welke overwegingen er spelen en dat je zelf een zorgvuldige afweging maakt.

Daarom is het belangrijk dat:

- je altijd zelf een afweging maakt en niet klakkeloos AI-adviezen volgt;
- je kunt uitleggen waarom je een bepaalde keuze hebt gemaakt;
- je alert bent op signalen dat bepaalde klanten systematisch ongunstiger uitkomen (bias).

Dit geldt in de financiële sector, maar net zo goed bij werving & selectie, toewijzing van sociale huurwoningen of beoordeling van subsidieaanvragen.

## 8.6 Tenslotte...

Kijk je een paar jaar vooruit, dan is AI waarschijnlijk net zo vanzelfsprekend als e-mail of internet nu. Veel taken die nu tijd kosten, zullen (deels) geautomatiseerd zijn. Voor professionals – of je nu financieel adviseur, HR-adviseur, arts, docent of ondernemer bent – verandert het werk door verantwoord gebruik van AI van “alle informatie zelf verzamelen en structureren” naar “sturen, beoordelen en keuzes maken”.

AI kan je helpen om informatie sneller op tafel te krijgen, meer scenario's te bekijken en je te ondersteunen in communicatie en documentatie. Belangrijk is dat jij in de lead blijft. Jij bepaalt welke vragen je aan AI stelt, welke uitkomsten je gebruikt. Jij bent en blijft eindverantwoordelijke en aanspreekpunt voor klanten, collega's en stakeholders.

Wie nu begint met oefenen, experimenteren en afspraken maken, bouwt aan een organisatie die AI bewust en beheerst inzet. Dit handboek is een startpunt om die ontwikkeling stap voor stap vorm te geven.

## Bijlage 1: Welke tool voor wat?

| Naam LLM   | Type              | Waar is het goed in?                | Let op                                                                                         |
|------------|-------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perplexity | Zoekmachine + AI  | Bronvermelding, actuele info        | Kan hallucineren                                                                               |
| ChatGPT    | Generatieve AI    | Creatief, redeneren, veelzijdig     | Kan hallucineren                                                                               |
| Copilot    | Kantoor-assistent | Werkt in Word/Excel/Teams           | Afhankelijk van de kwaliteit van je eigen data.<br>Kan (bij gebruik van internet) hallucineren |
| Claude     | Generatieve AI    | Grote teksten, nuance, veilig       | Kan hallucineren;<br>internettoegang verschilt per plan                                        |
| Gemini     | Generatieve AI    | Enorme bestanden, Google-integratie | Kan hallucineren                                                                               |

## Bijlage 2: Checklist veilig AI-gebruik

Gebruik deze checklist voordat je AI inzet in een adviesproces:

- **Privacy:** Heb ik alle namen, BSN's en adressen verwijderd of geanonimiseerd?
- **Check:** Heb ik feiten, cijfers en voorwaarden gecontroleerd bij de originele bron?
- **Transparantie:** Kan ik uitleggen welke informatie/bronnen ik heb gebruikt, welke aannames er zijn gedaan en welke controles ik heb uitgevoerd voordat ik dit richting klant gebruik?
- **Menselijke toets (human in the loop):** Heb ik mijn eigen expertise en empathie toegevoegd, en het antwoord echt gelezen en gecontroleerd?
- **Regels:** Gebruik ik een tool die volgens ons kantoorbeleid en onze privacyregels is toegestaan?