



# Verantwoord AI en de overheid

## AI-Agents in de Praktijk

Daniël Bloemers

# Daniël Bloemers

## Expertise:

- GenAI, AI Agents, Agentic AI
- Business-IT alignment
- IT risicomangement, Informatieveiligheid, cybersecurity, IT Audit, (data) privacy
- IT Management en Advies

Snijvlakken tussen Processen, IT en IT GRC



# Waar gaan we het over hebben?

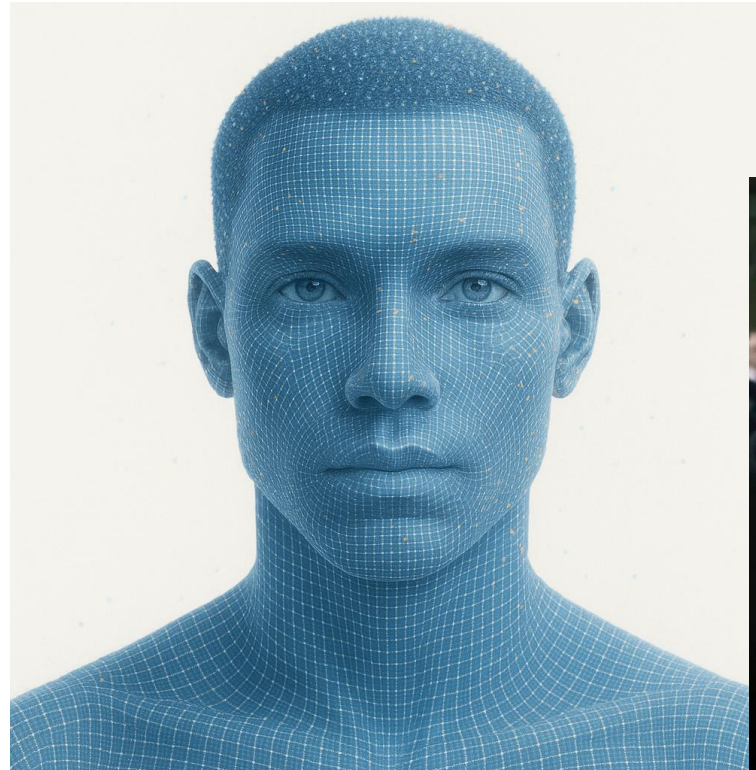
- AI Agents: waar hebben we het over?
- Uitdagingen met AI Agents
- Casus: HR Agent
- Casus: Mailcontrole
- Opdrachten
- Wat betekent dit voor de mens in de organisatie?



# Wat is een agent?

'Een AI-agent is een autonoom systeem dat informatie verwerkt, beslissingen neemt en acties onderneemt om een doel te bereiken.'

**Maar eigenlijk vooral:**



een virtuele functie of taak!



# Laaghangend fruit met beperkte risico's

Niveau	Technieken	Prestaties	Vermogens	Belangrijkste Kenmerken	Toepassingen
5	LLM-gebaseerde AI + Tools (Intentie + Acties) + Redeneren & Besluitvorming + Geheugen + Reflectie + Autonoom Leren + Generalisatie + Persoonlijkheid (Emotie + Karakter) + Samenwerkend Gedrag (Multi-Agenten))	<u>Bovenmenselijk</u> Superieur aan > 100% van bekwame volwassenen	Echte Digitale Persoon	Agent vertegenwoordigt de gebruiker bij het afhandelen van zaken, communiceert namens de gebruiker met anderen, waarborgt veiligheid & betrouwbaarheid	Agent handelt namens de gebruiker om taken uit te voeren, communiceert met anderen en waarborgt veiligheid & betrouwbaarheid
4	LLM-gebaseerde AI Tools (Intentie + Acties) + Redeneren & Besluitvorming + Geheugen & Reflectie + Autonoom Leren + Generalisatie)	<u>Virtuoos</u> Gelijk aan 99% van bekwame volwassenen	Geheugen & Contextbewust-zijn	Agent begrijpt gebruikerscontext, onthoudt informatie en biedt proactief gepersonaliseerde diensten	Een gepersonaliseerde virtuele assistent die de gebruikerservaring verbetert door context en geheugen te begrijpen en proactief te handelen
3	LLM-gebaseerde AI Tools (Intentie + Acties) + Redeneren & Besluitvorming + Geheugen & Reflectie)	<u>Expert</u> Gelijk aan 90% van bekwame volwassenen	Strategische Taakautomatisering	Agent plant zelfstandig uitvoeringsstappen op basis van door de gebruiker gedefinieerde taken en past zich aan op basis van tussentijdse feedback	Agent plant en voert stappen zelfstandig uit op basis van tussentijdse feedback
2	IL/RL-gebaseerde AI Tools (Intentie + Acties) + Redeneren & Besluitvorming	<u>Competent</u> Gelijk aan 50% van bekwame volwassenen	Deterministische Taakautomatisering van bekwame volwassenen	Agent voltooit stappen automatisch op basis van een door de gebruiker beschreven deterministische taak	Voorbeeld: Gebruiker: "Check het weer in Beijing vandaag"



# Waarvoor worden AI Agents zoal ingezet?

Automatiseren van **workflows** voor met name **repeterende** werkzaamheden met **voorspelbare** uitkomst.

Met taken als:

- Uitlezen
- Analyseren
- Verwerken mail
- Verwerken werkbonden, facturen
- **Informatie ontsluiten!**

**Eigenlijk alle informatieverwerking in systemen (bijv. applicaties en databases) en waar nog relatief veel handmatig- / mensenwerk aan te pas komt.**





HR

ASSISTANT

Virtuele HR Agent



# Geen gespreks- geschiedenis

Hi there! 🖐️

Start a chat. We're here to help you 24/7.

Hoeveel verlof heb je als je alleen op vrijdag werkt?

Als je alleen op vrijdag werkt, wordt je verlof berekend op basis van het aantal dagen dat je werkt. Volgens de Nederlandse wet heb je recht op minimaal viermaal het aantal werkdagen per week aan wettelijke vakantiedagen. Werk je slechts één dag per week, dan heb je recht op minimaal vier vakantiedagen per jaar. Dit betekent dat je vier dagen vrij kunt nemen, ook al werk je alleen op vrijdag. Daarnaast kunnen in de cao aanvullende vakantiedagen zijn afgesproken. Informeer daarom altijd naar de specifieke cao-regels die voor jouw sector gelden. Verlofuren worden vaak omgerekend naar uren op basis van je werkdag. Het is belangrijk om verlof tijdig aan te vragen en te overleggen met je werkgever.

en fulltime? wat dan?

Fulltime betekent meestal werken volgens de standaard arbeidstijd, wat in Nederland vaak 36 tot 40 uur per week inhoudt. De precieze uren en voorwaarden staan vaak in de CAO vermeld. Fulltime werk geeft recht op een volledig salaris en volledige arbeidsvoorwaarden volgens de CAO. Ook gelden vakantiedagen en verlofregelingen volgens de wettelijke of CAO-afspraken. Werknemers die fulltime werken, bouwen recht op sociale zekerheidsuitkeringen op basis van een volledige werkweek. Als er wordt gesproken over fulltime binnen een CAO, is het belangrijk te kijken naar de specifieke afspraken die daarin gemaakt zijn over werktijden, loon en verlof. Wilt u weten hoe dat binnen een specifieke CAO geregeld is?

Type your question..



# Ontbrekende info; wel goed antwoord

wie is de vertrouwenspersoon binnen mijn bedrijf?

Ik weet niet wie de vertrouwenspersoon binnen jouw bedrijf is. Misschien kun je het vragen aan je HR-afdeling of direct aan je leidinggevende, of in de bedrijfscommunicatie zoals het intranet of personeelsgids kijken. Als je nog een andere inhoudelijke vraag hebt, help ik je graag verder!



# Complexe vragen

Ik word gepest door collega's en mijn leidinggevende doet niets. Wat zijn mijn rechten?

Als je gepest wordt en je leidinggevende doet niets, kun je dit melden bij je werknemersorganisatie zoals FNV of CNV. Je kunt ook in overleg gaan met je werkgever om het probleem aan te pakken. Er is een arbo- en verzuimbeleid dat veiligheid en gezondheid moet beschermen, inclusief maatregelen tegen ongewenst gedrag. Je hebt het recht op een veilige werkplek en de werkgever moet zorgen voor maatregelen om pestgedrag te voorkomen en te stoppen. (Bron: Bouw en Infra cao 2025-2027, p. 6 en 64)



# Goed verwerkt

Dat mormel van mij komt misschien te overlijden, mag ik daar vrij voor en word ik dan doorbetaald?

Je hebt recht op tien dagen betaald rouwverlof bij het overlijden van een familielid zoals echtgenoten, kinderen, ouders, broers en zussen. Werkt je in deeltijd, dan is dit verlof naar rato van je arbeidsduur. Dit verlof begint in principe direct na het overlijden. Tijdens dit verlof betaalt de werkgever het vast overeengekomen loon of salaris door. Daarnaast is er ook de mogelijkheid voor verlof bij stervensbegeleiding van een terminaal ziek familielid, waar je ook tien dagen betaald verlof voor kunt krijgen binnen twaalf maanden. (Bron: Bouw en Infra cao 2025-2027, p. 26)

nee mijn hond

De beschikbare kennisdocumenten bevatten geen informatie over verlof bij overlijden van een huisdier zoals een hond. Voor deze situatie kun je het beste contact opnemen met je werkgever om de mogelijkheden voor verlof te bespreken. Als je nog een andere vraag hebt, help ik je graag verder!

ja mijn werkgever die wil mij geen verlof geven, maar ik ben heel verdrietig. wat kan ik dan doen

Het is vervelend om te horen dat je verdrietig bent en geen verlof krijgt. Volgens de beschikbare kennisdocumenten is er geen specifieke regeling voor verlof bij het overlijden van een huisdier zoals een hond. Je kunt proberen hierover in gesprek te gaan met je werkgever of de personeelsafdeling om tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt, kun je mogelijk steun zoeken bij een vakbond of juridisch adviseur voor advies over je rechten en mogelijke stappen. Sterkte in deze moeilijke situatie!



## Edge cases

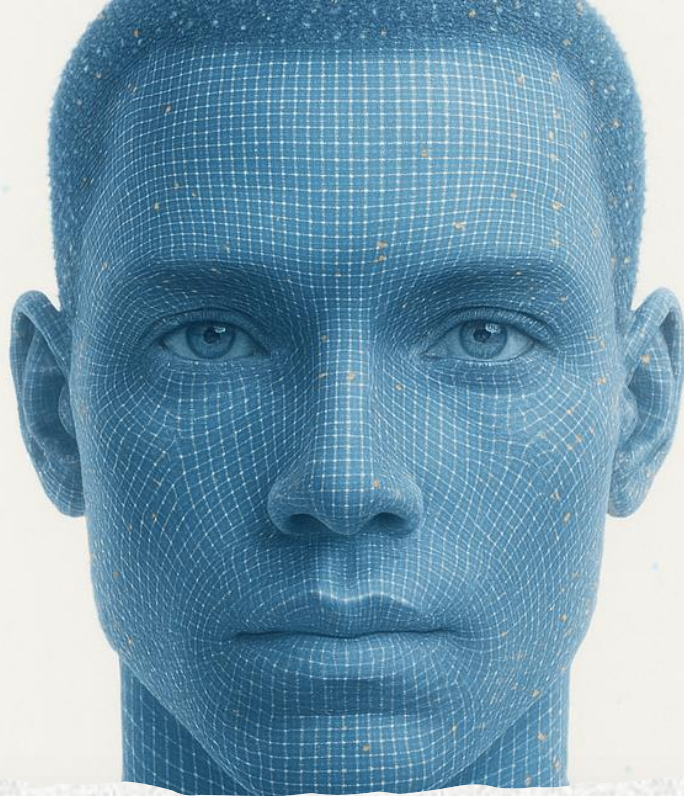
Dat mormel van mij komt misschien te overlijden, mag ik daar vrij voor en word ik dan doorbetaald?

Je hebt recht op tien dagen betaald rouwverlof bij het overlijden van een familielid zoals echtgenoten, kinderen, ouders, broers en zussen. Werkt je in deeltijd, dan is dit verlof naar rato van je arbeidsduur. Dit verlof begint in principe direct na het overlijden. Tijdens dit verlof betaalt de werkgever het vast overeengekomen loon of salaris door. Daarnaast is er ook de mogelijkheid voor verlof bij stervensbegeleiding van een terminaal ziek familielid, waar je ook tien dagen betaald verlof voor kunt krijgen binnen twaalf maanden. (Bron: Bouw en Infra cao 2025-2027, p. 26)

nee mijn hond

De beschikbare kennisdocumenten bevatten geen informatie over verlof bij overlijden van een huisdier zoals een hond. Voor deze situatie kun je het beste contact opnemen met je werkgever om de mogelijkheden voor verlof te bespreken. Als je nog een andere vraag hebt, help ik je graag verder!





## Digitale receptionist (Avatar)

- Mailverwerking
- Telefoonverwerking
- Wegnemen (ver)werk(ing)(stijd)

# AI agent: mailbox uitlezen en verwerken

## Categoriseren e-mails

- Opdrachten
- Inkoop(facturen)
- Informatievragen
- Et cetera

## Check op volledigheid

- Automatisch reageren met aanvullende vragen
- Aanvullen/ completeren en doorzetten

## Verwerken

- Afhankelijk van categorie mail:
  - Doorsturen, opslaan in mappen, verwijderen, etc.



# SPAM

## Email sortering

The screenshot shows an email inbox for 'AgentSpam' and a preview of a selected email. The inbox lists three emails from 'Thijs van Grinsven | ZAIQ'. The selected email is titled 'YOU WON €5.000 - CLAIM NOW!!!' and contains a scam message about winning a prize draw.

**AgentSpam** ☆ □ ↓ ≡ ↑

Today

- Thijs van Grinsven | ZAIQ  
YOU WON €5.000 - CLAIM NO... 14:01  
!! You have been selected as a WINNER...
- Thijs van Grinsven | ZAIQ  
Bespaar tijd op je HR-processen... 13:55  
Geachte heer/mevrouw, Ik kom even la...

Last week

- Thijs van Grinsven | ZAIQ  
Offerte aanvraag 50 bureau... Fri 27 Mar  
Geachte heer/mevrouw, Wij zijn een ka...

**YOU WON €5.000 - CLAIM NOW!!!**

Thijs van Grinsven | ZAIQ <tvgrinsven@zaiq.nl>  
To: You <thijsvangrinsven@outlook.com>

!! You have been selected as a **WINNER** of our exclusive prize draw!

**CLICK HERE NOW** to claim your €5.000 reward before it expires in 24 hours!!!

This offer is **ONLY** available to you. Don't miss out!

>>> **CLAIM NOW** <<<

Unsubscribe | Privacy Policy

Reply Forward

## Sales

The screenshot shows an email inbox for 'AgentSales' with four visible emails. The most recent email is from 'Thijs van Grinsven | ZAIQ' dated 21 Nov 2025.

**AgentSales** ☆ □ ↓ ≡ ↑

Last month

- Jelle Vincent | YAZZAY  
Een Kleine Vraag: The third ... Fri 13 Mar  
Ik kwam jullie de laatste tijd een paar k...
- Newpharma  
Wij hebben uw aanvraag go... Fri 13 Mar  
Geachte heer/mevrouw, Wij hebben u...

2025

- Thijs van Grinsven | ZAIQ  
Opdracht ZAIQ test 21 Nov 2025  
Hoi ik ben een bedrijfje dat iets wil heb...

## Overig

The screenshot shows an email inbox for 'AgentOverig' with one visible email from 'LinkedIn' dated Fri 13 Mar.

**AgentOverig** ☆ □ ↓ ≡ ↑

Last month

- LinkedIn  
Evan Bloemers - Marketing... Fri 13 Mar  
Gisterochtend was ik aanwezig...

## Klacht

The screenshot shows an email inbox for 'AgentKlacht' with one visible email from 'Thijs van Grinsven | ZAIQ' dated 13:55.

**AgentKlacht** ☆ □ ↓ ≡ ↑

Today

- Thijs van Grinsven | ZAIQ  
Klacht over beschadigde en te l... 13:55  
Beste klantenservice, Ik neem contact o...



# Duidelijke sollicitatie geclassificeerd als Overig

**Sollicitatie Junio Accountmanager**

**T** Thijs van Grinsven | ZAIQ  
To: @ thijsvangrinsven  
Fri 27 Mar 2026 10:30

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij solliciteer ik naar de functie van Junior Accountmanager. Ik heb 3 jaar ervaring in B2B sales en stuur mijn CV mee als bijlage.

Met vriendelijke groet,  
Pieter Bakker

---

**TG** Thijs van Grinsven<thijsvangrinsven@outlook.com>  
To: Thijs van Grinsven | ZAIQ  
Fri 27 Mar 2026 10:30

Geachte onbekend, Hartelijk dank voor uw bericht. Om uw verzoek volledig en correct in behandeling te nemen, hebben wij aanvullende informatie nodig. Wij verzoeken u vriendelijk het volgende aan te vullen: 1. Een volledige beschrijving van uw aanvraag. U kunt dit bericht beantwoorden met de gevraagde informatie, dan nemen wij uw verzoek direct in behandeling. Wij streven ernaar u binnen undefined te informeren. Met vriendelijke groet, Jan de Vries  
Uw Bedrijf B.V. +31 (0)85 000 0000

...

Zie bijlage. Bedankt.    Zie bijlage.    Hier is de aanvraag.

← Reply    → Forward



# Offerte in SPAM beland

AgentSpam ☆ □ ↓ ≡ ↑

Offerte aanvraag 50 bureaustoelen

Today

> □ Thijs van Grinsven | ZAIQ □ □ □  
Offerte aanvraag 50 bureaustoel... 10:53 □  
Geachte heer/mevrouw, Wij zijn een ka...



Thijs van Grinsven | ZAIQ <tvgrinsven@zaiq.nl>

To: You <thijsvangrinsven@outlook.com>



Fri 27 Mar 2026 10:53

📘 You replied on Fri 27 Mar 2026 10:54

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn een kantoor aan het inrichten voor 50 medewerkers en zoeken bureaustoelen. Budget is maximaal €400 per stoel, levering gewenst voor 1 juni. Graag ontvangen wij een offerte inclusief BTW.

Met vriendelijke groet,  
Sandra Visser  
Inkoopafdeling ABC B.V.



Thijs van Grinsven

To: Thijs van Grinsven | ZAIQ <tvgrinsven@zaiq.nl>



Fri 27 Mar 2026 10:54

Beste Sandra, Hartelijk dank voor uw bericht en interesse! Wij hebben uw aanvraag ontvangen en nemen zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen undefined, contact met u op. Met vriendelijke groet, Jan de Vries Uw Bedrijf B.V. +31 (0)85 000 0000

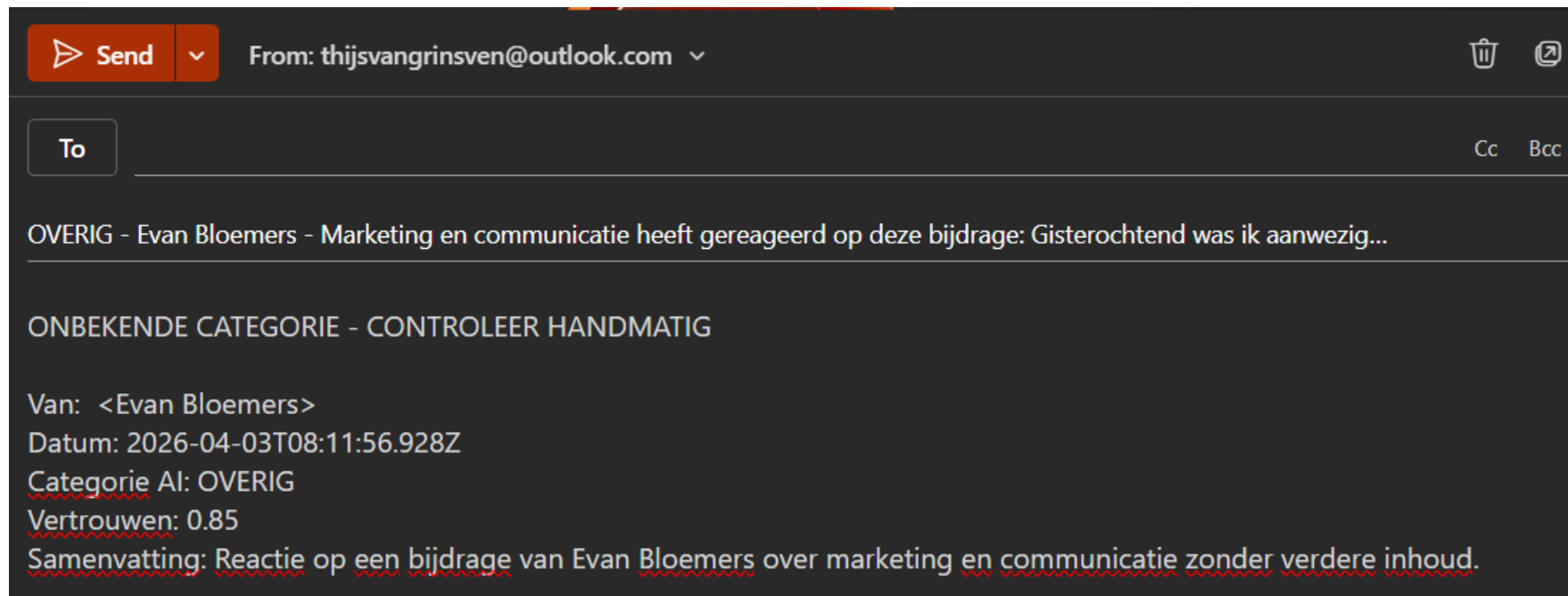


← Reply

→ Forward



# Interne draft handmatige controle



# Klachtbehandeling

**Klacht over beschadigde en te late levering - order #48291**

**T** Thijs van Grinsven | ZAIQ <tvgrinsven@zaiq.nl>  
To: You <thijsvangrinsven@outlook.com> ☰ Reply ↩ Reply all ↩ Forward → 📅 ⋮  
Fri 3 Apr 2026 13:55

**i** You replied on Fri 3 Apr 2026 13:56

Beste klantenservice,

Ik neem contact op omdat ik erg ontevreden ben over mijn recente bestelling (ordernummer #48291).

De levering was 5 dagen te laat, en bij aankomst bleek het product beschadigd te zijn. Dit is de tweede keer dat dit mis gaat. Ik verwacht een duidelijke uitleg en een passende oplossing, zoals een terugbetaling of vervanging.

Ik hoor graag zo snel mogelijk van u.

Met vriendelijke groet,  
Jan de Vries

**TG** Thijs van Grinsven ☰ Reply ↩ Reply all ↩ Forward → 📅 ⋮  
To: Thijs van Grinsven | ZAIQ <tvgrinsven@zaiq.nl> Fri 3 Apr 2026 13:56

Beste heer/mevrouw, Bedankt dat u contact met ons heeft opgenomen. Wij betreuren het dat u niet tevreden bent en nemen uw klacht zeer serieus. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op, uiterlijk binnen 4 uur op werkdagen. Wij bieden onze excuses aan voor het ongemak. Met vriendelijke groet, Jan de Vries Uw Bedrijf B.V. +31 (0)85 000 0000

⋮

↩ Reply   ↪ Forward



# Eerste bevindingen

- Datakwaliteit
  - Data in
  - Data uit
  - Verbeteren data(bronnen)
- Manier van reageren
  - Medium
  - Aanspreekvorm
  - Tone of voice
- Bereik je iedereen die je wil bereiken
  - Tone of voice
  - Niveau
  - Interesse
- Datakoppelingen
  - Aanwezig of niet (bewust of onbewust)
  - Geschikt
  - Database mogelijkheden
- Rechten en toegang
  - Autorisaties
  - Datacontainers
  - Rollen
- Finetuning uitkomsten
  - Exacte manier van reageren
  - Edge cases



# Opdrachten

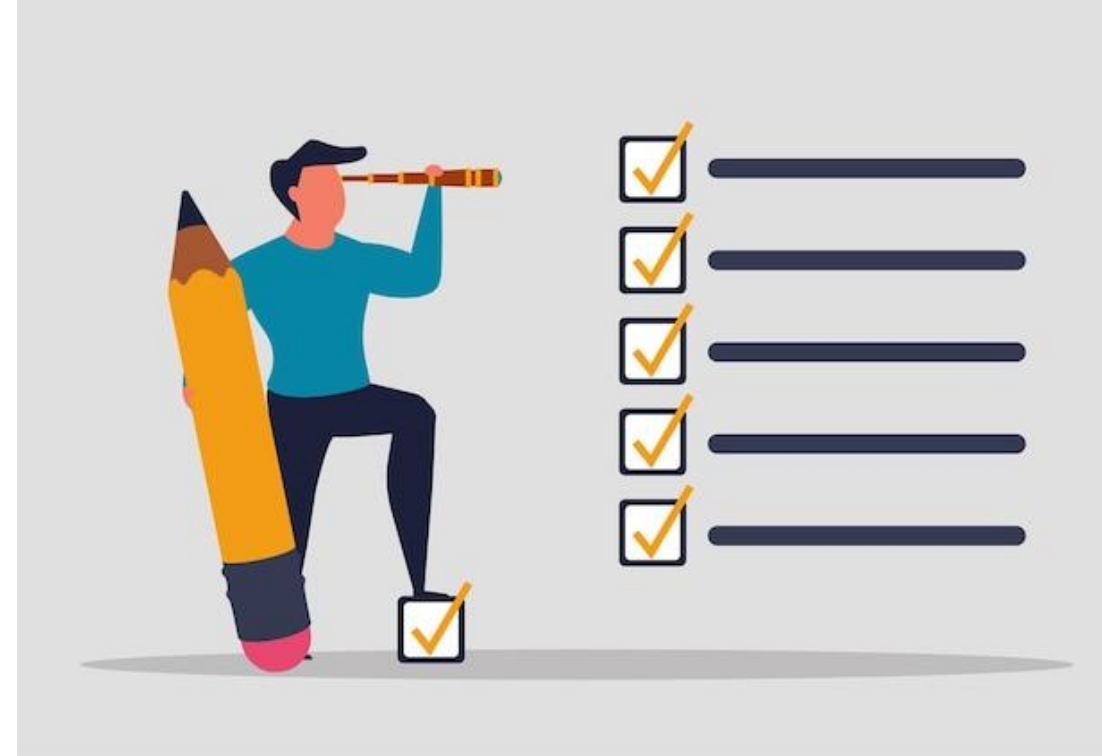


# Opdracht 1

Maak groepen van 4-5 personen.

Bespreek de volgende vragen (5 minuten):

- Waar ben jij veel tijd mee kwijt?
  - Repeterende werkzaamheden
  - Met een digitale component
  - Processen met veel lees/ analyseer/ verwerkings- of zelfs wachttijd



# Opdracht 2

In dezelfde groepen en op basis van de vorige opdracht (5-6 minuten):

Benoem minimaal 2 processen die geautomatiseerd kunnen worden met behulp van AI

- En die nu nog niet geautomatiseerd zijn of worden binnen je organisatie.
- Beschrijf kort, maar specifiek de elementen waar “winst” te behalen valt met automatisering.



# Business case AI:

‘Uitdagingen’ en ‘Inspireren, activeren, ambiëren!’



# Uitdagingen

Levert een AI Agent ook altijd echt wel wat op?

(Veel) koppelingen vs. data privacy en data security

AI-geletterdheid op de juiste plek op het juiste niveau  
Bestuur en/ of management die huiverig zijn, afgeschrikt worden door de negatieve verhalen en ervaringen?

Balans: drukte vs. proactief

Beeldvorming: Agents (GenAI) vs. Agents (Workflows & Agentic AI)

Business case!

Beleid, risicoanalyse

Training en workshops

Business case en investeren!

Verwachtingen (& effectiviteit)

1. Doe ervaring op met GenAI en AI agents in **pilots**
2. **Begin klein**, maar wel met potentie!
3. Maak een plan voor **samenhangend gebruik** van genAI, AI Agents en Agentic AI: kies **laaghangend fruit!**
4. Werk naar **concrete doelen** toe en verwacht niet dat AI morgen al het werk overneemt, beter doet of vervangt!



# Inspireren, activeren, ambiëren!

Vind de ideale mix voor jouw organisatie!

GO!

## Inspireren

Laat beslissers toepassingen zien in de praktijk (bijv. live AI Agent demo's).

Laat – met beleid – collega's kennismaken met (Gen)AI.

## Integraal 5-sporen plan

Beleid & Organisatie

Plan GenAI

Plan Agents/ Agentic AI

Trendwatching Robotics

AI Geletterdheid

## 35% regel

Vervang de 35% werkzaamheden met een (grote) digitale component die je niet meer door of met mensen wil of kunt laten doen.



# Vragen

