

Van chatbot naar agent

AI die niet **praat**, maar **doet**

Door: Wiemer Kuik (wiemer@aiproeflokaal.nl)

Agenda



Introductie



Waarom heeft AI nauwelijks impact op uw organisatie?



6 stappen op weg naar AI die wél werkt



En nu?

Wiemer Kuik



BizTech coach

Helpt organisaties om slimme digitale technologie en AI in te zetten.



AI workshop coach

Geeft training en helpt met het toepassen van AI.



Connect met Wiemer
wiemer@wiemerkuik.com

[LinkedIn Profiel](#)



5000+ studenten wereldwijd in workshops

6500+ chatbots, AI-agentic en AI Workflows



Bedrijfsleven
Overheid
Onderwijs
Research

Toegepaste AI:

De nieuwe HBO opleiding van de Hogeschool Utrecht



Toegepaste AI

Een nieuwe HBO-opleiding aan Hogeschool Utrecht, gericht op praktische toepassing van AI.



Deeltijd opleiding

Combineer studie met werk – de opleiding is ingericht voor professionals.



Start in september 2026

De opleiding start in september 2026.



Interesse?

Kijk online naar het curriculum van deze nieuwe opleiding

AI startups

oa.

AgenticBPM

Journalistiek

Data en AI

Business consulting

Digital autonomy AI

In de zaak of aan de zaak werken



Non Value Add activiteiten

Tijd besteed aan taken die geen directe waarde toevoegen aan uw bedrijf



Geen tijd voor innovatie

Te operationeel druk om te starten met AI gebruik



Verhoogde werkdruk

Toenemende druk door inefficiënte tijdsbesteding



Werk-Privé balans

Uitdaging om professionele taken en persoonlijk leven in evenwicht te houden

AI als partner voor concurrentievoordeel

Operationele efficiëntie

Automatisering en optimalisatie van bedrijfsprocessen leiden tot kostenreductie en verhoogde productiviteit

Innovatie & ontwikkeling

Versnelde productontwikkeling en diensteninnovatie door AI-gedreven inzichten en voorspellingen

Klantervaring

Gepersonaliseerde dienstverlening en verbeterde klantenservice door intelligente interacties

Strategische besluitvorming

Data-gedreven inzichten voor betere en snellere strategische beslissingen

Door AI strategisch te integreren in bedrijfsprocessen kunnen organisaties zich onderscheiden van de concurrentie en duurzame groei realiseren.

AI-Gestuurde bedrijfsvoering



Digitale transformatie

AI-technologie revolutioneert traditionele bedrijfsprocessen door **intelligente** automatisering en data-gedreven inzichten



Verbeterde prestaties

AI-gestuurde analyses ondersteunen strategische besluitvorming en optimaliseren bedrijfsresultaten



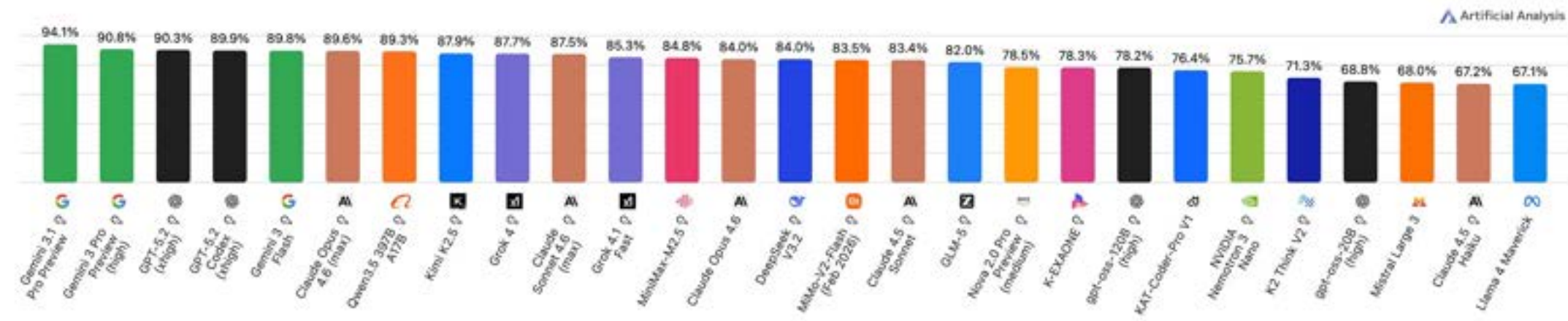
Versterkte workforce

AI-tools vergroten menselijke capaciteiten, waardoor teams zich kunnen richten op activiteiten met hoge toegevoegde waarde. AI Native Startup als voorbeeld.

GPQA Diamond Benchmark Leaderboard: Results

Independently conducted by Artificial Analysis

27 of 382 models ×
+ Add model from specific provider



Het gaat maar door

De 'Graduate-Level Google-Proof Q&A Benchmark' is een test. Hiermee kijken we hoe goed AI en mensen moeilijke vragen kunnen beantwoorden. Deze vragen vind je niet zomaar op Google. De test meet diepgaand denken en kritisch nadenken, vergelijkbaar met universitair niveau.

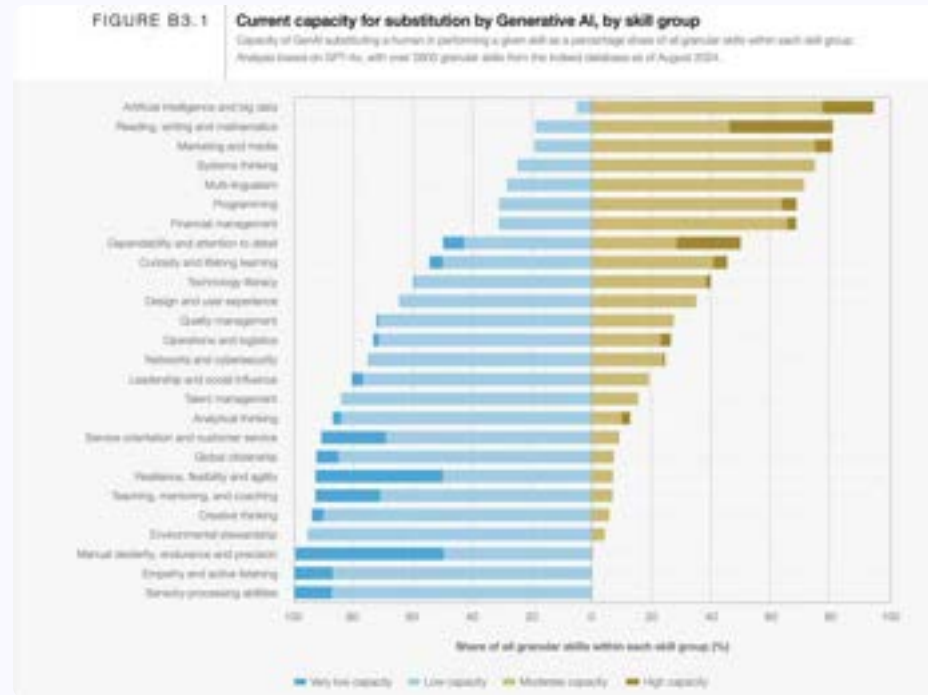
Iemand met een doctorstitel kan ongeveer 80% scoren.

Mensen met een hbo-opleiding scoren tussen de 50% en 60%.

"Technologie verandert snel. Hierdoor moeten veel functies zich aanpassen aan kunstmatige intelligentie en automatisering."

Dit rapport is gebaseerd op een onderzoek onder meer dan 1.000 belangrijke werkgevers wereldwijd. Zij vertegenwoordigen samen ruim 14 miljoen werknemers in 55 landen.





Hoe banen en taken veranderen per sector

Deze grafiek laat zien hoe taken en functies in verschillende vakgebieden mogelijk worden aangepast of vervangen. Het helpt ons te begrijpen welke delen van het werk het meest zullen veranderen in elke sector.

en toch...

Ervaring van de meeste organisaties:



Leuk



Er is niet veel veranderd



Ik zie nog geen echt effect



Waar is de belofde bedrijfswaarde?

Agenda



Introductie



Waarom heeft AI
nauwelijks impact op
uw organisatie?



6 stappen op weg
naar AI die wél werkt



En nu?

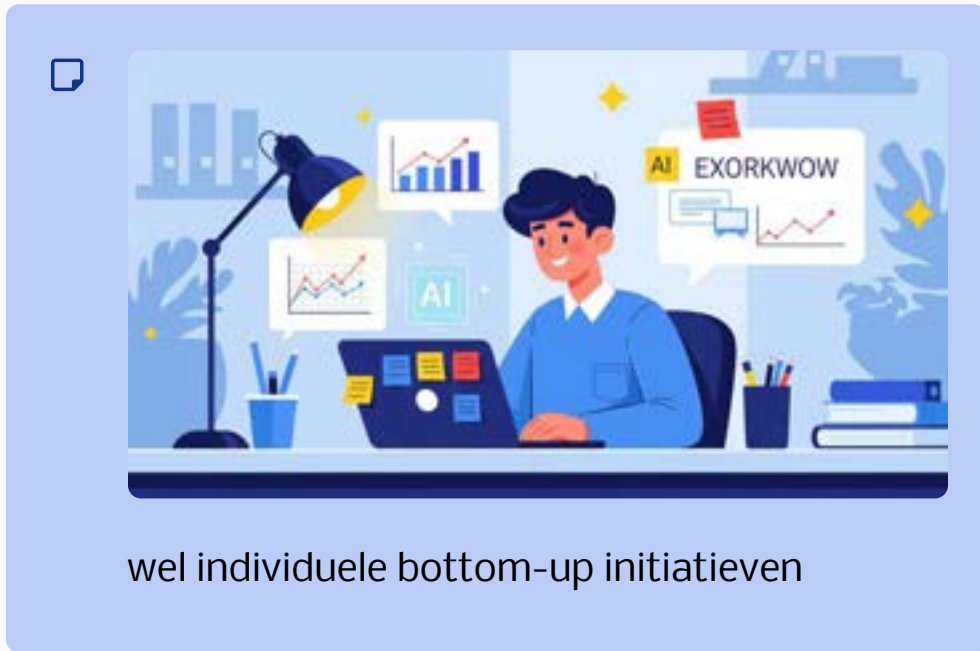
60–95% van AI-initiatieven levert geen echte ROI

80 - 88% van bedrijven gebruikt GenAI in minstens één functie – maar de meeste komen niet verder dan experimenteren.

De GenAI-paradox: niet de technologie faalt, maar de **strategie** en **organisatiegereedheid** ontbreken.

McKinsey & Company, 2025 - 2026

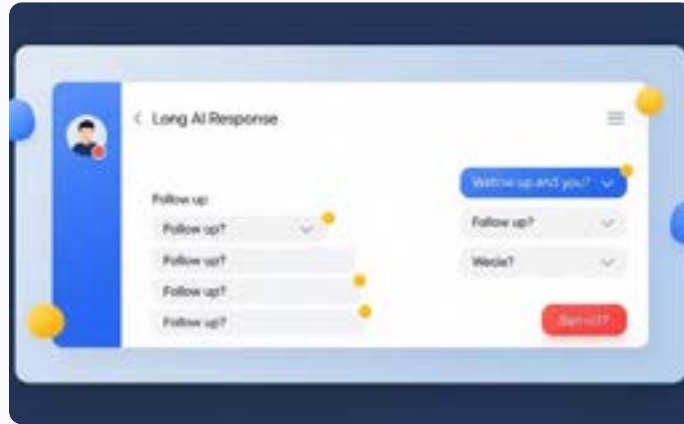
Hoe komt dat?



Chatten



stel vraag van minder dan 8 woorden



krijg een antwoord met meteen 4
vervolg vragen



10 minuten later: matig bruikbaar

Agenda



Introductie



Waarom heeft AI nauwelijks impact op uw organisatie?

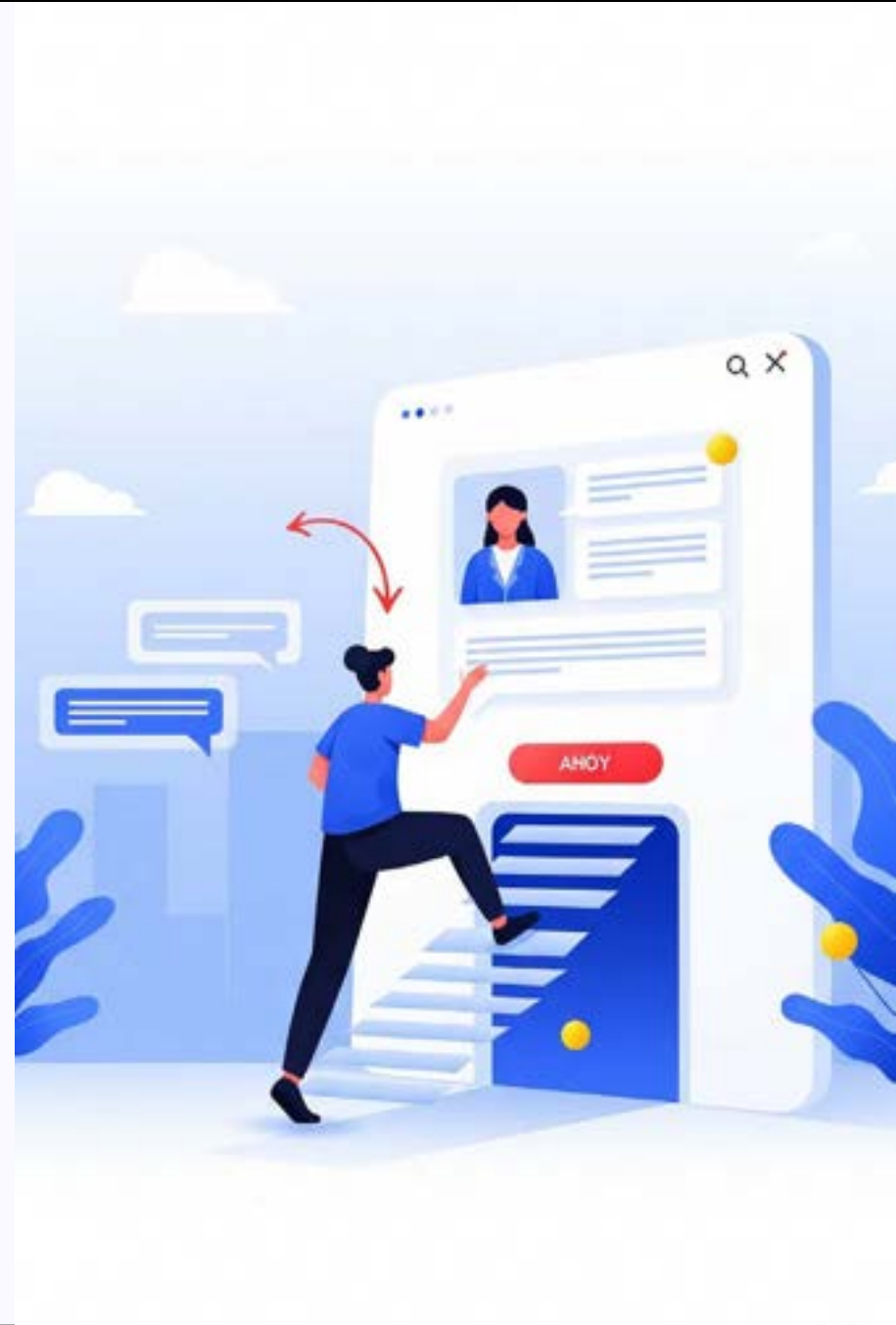


6 stappen op weg naar AI die wél werkt



En nu?

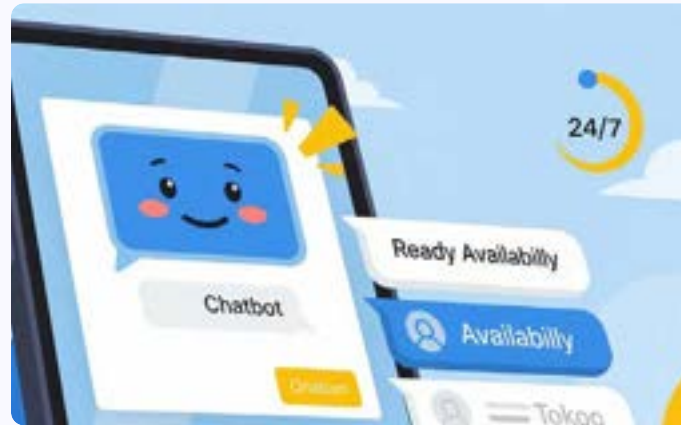
stap 1: van chatten naar chatbots



wat is een chatbot:



Doet 1 taak goed



Staat altijd klaar voor de gebruiker



Output is direct bruikbaar en altijd van voldoende kwaliteit

stappen uit de prompt en context engineering workshop

□ stappen uit de prompt en context engineering workshop

1

Zoek repetitieve taak

2

Van impliciet naar expliciet

3

Prompt frameworks & AI verbetering

4

Kies het juiste LLM-model

5

Leg gedrag vast & voeg context (RAG) toe

Wat is een chatbot? RAG en Gedrag



RAG (retrieval augmented generation)

De chatbot haalt relevante informatie uit een databank en combineert dit met een groot taalmodel om antwoorden te geven.



Gedrag

De chatbot krijgt instructies over hoe het moet praten en reageren. Dit bepaalt de persoonlijkheid en communicatiestijl.

step 2:
1 chatbot per week



Start met



Repetitieve taken

Begin met taken die weinig waarde toevoegen maar veel tijd kosten.



Iteratief verbeteren

Maak de chatbot gedurende de week stap voor stap beter.



Gebruik de juiste tool

ChatGPT Mijn GPT, Google Gemini GEM of Microsoft Copilot Agent voor persoonlijke chatbots.



Deel met je afdeling

Zet de werkende chatbot in voor je eigen afdeling of organisatie.

step 3: Build trust



Bouw vertrouwen op in de personal chatbot

☐ Het eerste moment van herkenning: de chatbot werkt en voelt direct bruikbaar.

☐ De chatbot levert consistent goede resultaten – je kunt erop rekenen.

☐ Als het voor jou werkt, laat het werken het voor je hele team.



Hé, dit kan ik gewoon gebruiken!



Betrouwbaar, elke keer goed



Dit helpt mijn collega's ook

En snel daarna:

waarom moet ik dit steeds zelf doen?



Werk je nu anders?



Ik wil iets doen

Je hebt een taak of vraag die je wil aanpakken.



Ga naar je personal chatbot

Je opent je eigen chatbot – klaar voor gebruik.



Krijg goede, bruikbare resultaten

De chatbot levert direct output die je kunt gebruiken.



Gebruik dat resultaat elders

Je neemt de output mee en past het toe in je werk.

Je workflow verandert niet.



Mogelijk iets sneller

Je doet hetzelfde als voorheen, maar net wat efficiënter.



Personal value voor de gebruiker

De chatbot helpt jou – maar het blijft bij jou.



Geen business value

Zolang de workflow niet verandert, blijft de impact beperkt tot de persoon zelf.

step 4: Business value



De strategische vraag



Hoe bereiken we wél AI impact?

De vraag die centraal staat: hoe zorgen we dat AI echt verschil maakt voor onze organisatie?



AI verandert de manier van werken

Niet alleen een tool erbij – AI moet de werkwijze zelf transformeren.



Integraal onderdeel van bedrijfsprocessen

AI wordt verweven in de kern van hoe de organisatie werkt, niet als bijzaak.



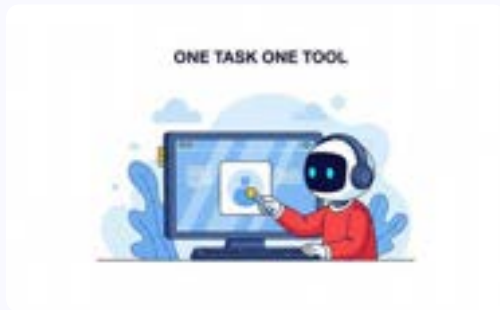
Een nieuw business operating model

Concrete verandering in hoe een organisatie functioneert.

step 5: Agentic mindset



Startpunt



Chatbots voor 1 taak

Er zijn chatbots die één specifieke taak uitvoeren per chatbot.



Vertrouwen in de output

Er is vertrouwen opgebouwd in wat de chatbot levert.



Waarom moet ik hier zelf een rol in spelen?

De vraag ontstaat: waarom doe ik dit nog handmatig?



Doe het lekker zelf!

De chatbot neemt het over – autonoom en zelfstandig.

Gebruik agents



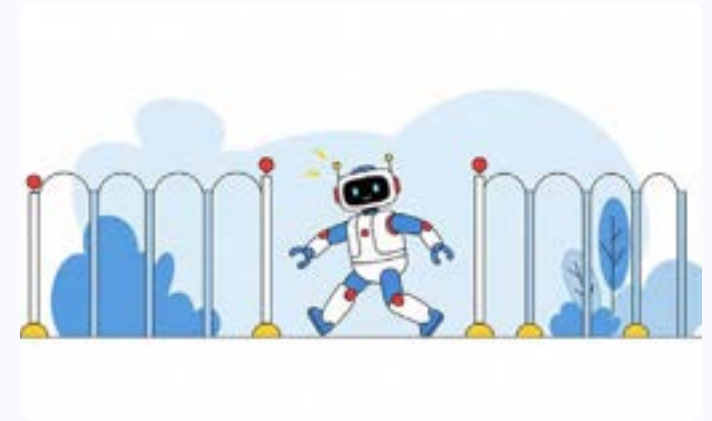
Integraal onderdeel van een bedrijfsproces

Agents zijn geen losse tool, maar verweven in de kern van het proces.



Neemt cognitieve en creatieve taken over

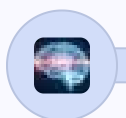
De agent vervangt de medewerker op taken die denken en creativiteit vereisen. **White collar automation**



Acteert autonoom binnen guardrails

De agent handelt zelfstandig, maar altijd binnen vastgestelde grenzen.

Agentic mindset



LLM – slim

De agent is gebouwd op een krachtig taalmodel dat slim redeneren mogelijk maakt.



Geheugen – kort en lang

De agent onthoudt context binnen een sessie én over langere tijd.



Tools om te verbinden met applicaties

Via tools koppelt de agent aan andere applicaties in het proces.



Agents werken samen in procesorchestratie

Meerdere agents coördineren samen als een geoliede machine.

stap 6: De praktijk

Agents Mindset



De proces aanpak



Zoek de bottleneck

Identificeer een proces dat vastloopt in je organisatie, zoals eerste lijn support of offertes.



Zoek de menselijke vertragers

Breng in kaart welke menselijke actoren het proces vertragen.



Vervang door agents

Vervang de menselijke actor(en) door AI agents die het werk autonoom oppakken.



Pas de Agentic BPM toe

Implementeer het Agentic Business Process Management model in de praktijk.

Proces demo

 aiproeflokaal.nl



De team aanpak



Zoek het overbelaste team

Identificeer een team of afdeling met te veel werk en te weinig mensen.



Geen budget, geen mensen

Er is geen budget voor extra FTE en de arbeidsmarkt biedt geen uitkomst.



Welke rollen ontbreken?

Breng in kaart welke rollen het team mist om goed te functioneren.



Maak er agentic experts van

Zet die ontbrekende rollen om naar AI agents die de taken autonoom uitvoeren.



Hybrid team setup

Voeg de agentic experts toe aan het fysieke team in een hybride samenwerking.

Team demo

 aiproeflokaal.nl



Fix capacity fallacy



**Traditioneel: capaciteit =
aantal medewerkers**

Je output wordt beperkt door hoeveel
mensen je hebt



**Met AI: capaciteit =
onbeperkt schaalbaar**

AI agent teams en workflows breken
de FTE-constraint



Het multiplier effect

Kleine teams kunnen nu presteren als
grote organisaties

Conclusie



Begin klein, met chatbots

Start met één repetitieve taak. Bouw vertrouwen op in de output. Deel wat werkt met je team.



Schaal op met agents

Vervang menselijke vertragers in processen. Geef agents een rol in je team. Laat AI autonoom werken binnen guardrails.



Realiseer echte business impact

AI die verweven is in bedrijfsprocessen levert wél ROI. Niet als tool erbij – maar als integraal onderdeel van hoe je organisatie werkt.

Agenda



Introductie



Waarom heeft AI nauwelijks impact op uw organisatie?



6 stappen op weg naar AI die wél werkt



En nu?

Digitaal oplaadpunt voor het mkb

Wij inspireren en stimuleren mkb-bedrijven die met digitale innovaties verder willen komen.

Skills and training

Ontwikkel je kennis en vaardigheden

Krijg grip op data, algoritmen en AI



Test before invest

Experimenteer met digitale oplossingen

Onderzoek digitale toepassingen in jouw bedrijf



Support to find investments

Hulp nodig voor je investering

Advies over subsidies en financiering voor digitale innovaties



Gratis Ai workshops voor het MKB

Prompt en context engineering
Agentic mindset

AI for decision makers

AI experience center

AI proeflokaal

Ontdek de kracht van AI in bedrijfsleven, overheid, onderwijs en onderzoek

Maak een afspraak

Docenten

Transformeer je lespraktijk met de kracht van AI en inspireer je studenten op een nieuwe manier.

Studenten

Ontdek hoe AI je leerservaring kan personaliseren en je studieresultaten kan verbeteren.

PHD researchers

Verken de mogelijkheden van AI om je onderzoek te versnellen en diepgaandere inzichten te

Bedrijfsleven

Boost je bedrijfsresultaten met AI en blijf voorop lopen in een snel veranderende markt.

Overheid

Optimaliseer beleidsvorming en publieke diensten met de inzet van AI voor een efficiëntere

Slides: <https://aiproeflokaal.nl/tivoli>

Dank voor tijd en aandacht!

wiemer@aiproeflokaal.nl



Toegepaste AI:

De nieuwe HBO opleiding van de Hogeschool Utrecht



Toegepaste AI

Een nieuwe HBO-opleiding aan Hogeschool Utrecht, gericht op praktische toepassing van AI.



Deeltijd opleiding

Combineer studie met werk – de opleiding is ingericht voor professionals.



Start in september 2026

De opleiding start in september 2026.



Interesse?

Kijk online naar het curriculum van deze nieuwe opleiding

CYBER x AI

MEET UP XL - 7 mei 2026

7 mei organiseert U-TECH community weer de MEET UP XL met als thema een onderwerp dat elke organisatie in regio Utrecht raakt: cybersecurity en de wisselwerking met AI. Samen met onze partners maken we een inspirerend programma, meld je aan en we zien je graag de 7e!



U-TECH
COMMUNITY

EDIH
DIGITAL HUB
NOORDWEST

I:U HOGESCHOOL
UTRECHT
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES