



Gemeente Losser



Uitvoeringskracht en arbeidsmarktkansen

Opschaling Bredase AI aanpak

K80

1 oktober 2025

Frank Herik, Fedor Vriezen



Programma

Intro

De methodiek Breda

De ervaringen in Losser





Samen werken aan structurele oplossingen

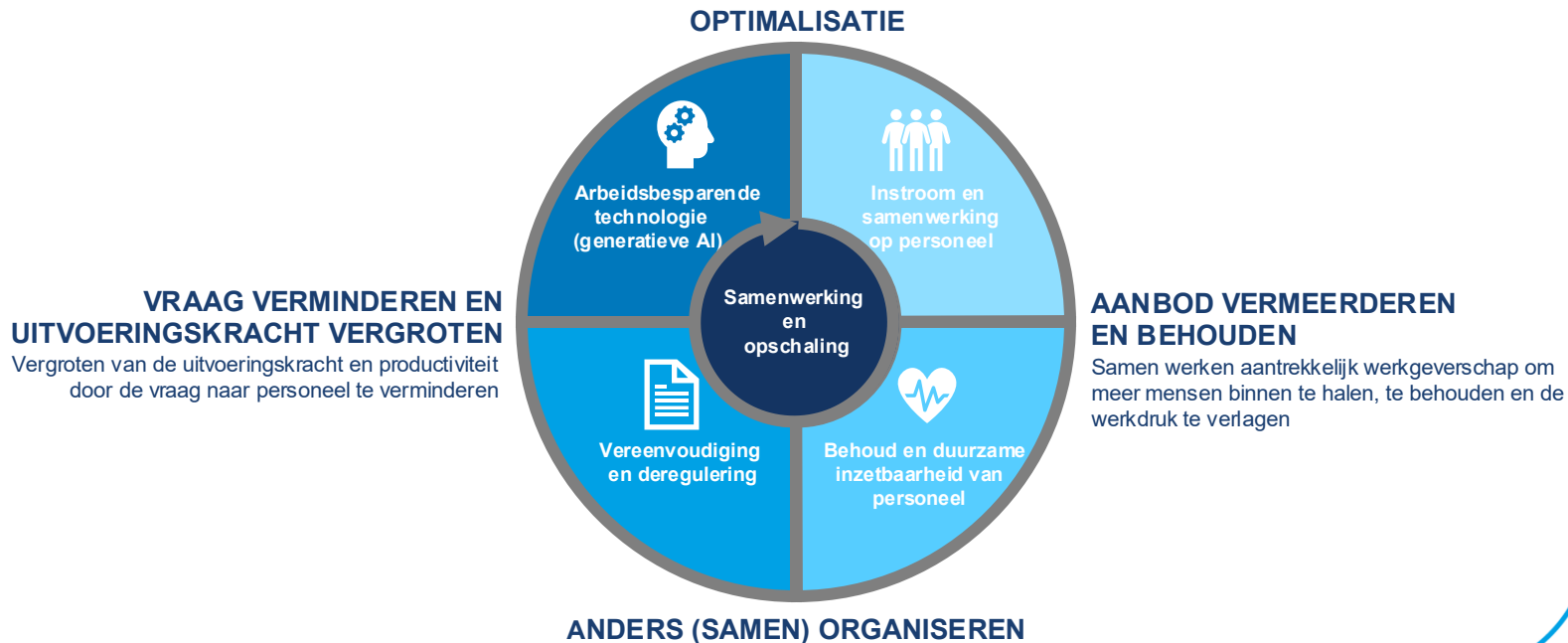
Opgave De arbeidsmarkt bedreigt de uitvoering van gemeentelijke taken en het realiseren van maatschappelijke opgaven

Ondersteuning ALV heeft ingestemd met een 3-jarig programma (2024-2026) om gemeenten te ondersteunen en strategieën te ontwikkelen om de effecten van de krappe arbeidsmarkt aan te pakken. Met subsidie vanuit BZK zijn tevens pilots en opschalingsinitiatieven bekostigd

Doel Gemeenten beschikken nu en in de (nabije) toekomst over de juiste mensen met de juiste vaardigheden, zodat de dienstverlening aan inwoners en ondernemers niet in de knel komt



Activiteiten en inzichten vervolgaanpak



Opschaling pilots innovatie, AI en dienstverlening



DIGITALE ASSISTENT

De aanpak, functionaliteit en technologie van Gem en Mai als virtuele assistent wordt opgeschaald bij 20+ (profijt)gemeenten



VERANTWOORDE AANPAK AI

De Bredase aanpak voor verantwoord gebruik van AI binnen de gemeente wordt opgeschaald naar Losser, Tilburg en Zeist



DIGITALE MEDEWERKER

Binnen burgerzaken zijn er structureel te weinig mensen om het werk te doen. Samen met NVVB wordt een digitale medewerker ontwikkeld voor alle 342 gemeenten



TRANSCRIPTIE

In samenwerking met Divosa en WerkSaam West-Friesland wordt de doorontwikkeling en gebruik van een prototype ontwikkeld van een veilige, AVG-proof transcriptietool

vng.h5mag.com



XXX GEMEENTE
BRED

Verantwoorde inzet van AI in gemeenten

Een praktische reisgids,
geïnspireerd op de aanpak in Breda

Lees meer →



XXX
GEMEENTE
BRED



Wij zijn anderhalf, twee
jaar geleden begonnen

De crew van gemeente Breda

Douane

Security en Privacy
Officers

Gezagsvoerders

Directie

Bemanning

Digital Innovator
Pilot coördinator

Steward

Prompt Engineer

Luchtverkeersleiding

Microsoft Nederland

Technical Crew

Architecten
365 specialisten
...



Reisbureau



Reizen



Korte training



Reisplan
Excursies



Reisleider



Oefenen



Kennis delen



Reisverslag



Wat is er o.a. getest?



Maken

Schrijven van visies, beleidsstukken, memo's, (engelse) emails, blogs, besluiten, afdelingsplannen en strategieën

Transcriberen en het maken van verslagen van vergaderingen, trainingen, interviews en sprintsessies

Creëren van PowerPoint presentaties

Maken van (Excel) templates zoals budgetplanningen



Bewerken

Herschrijven en redigeren van teksten

Complexe taal of materie versimpelen naar B1 Nederlands

Vertalen van cijfers (jaar-rekeningen of begrotingen) naar begrijpelijke taal

Uitvoeren van berekeningen en het opstellen van formules

Opstellen van toetsvragen op basis van bepaalde kaders



Begrijpen

Beleidsstukken, visies en andere documenten samenvatten, samenvoegen of vergelijken.

Enquête data analyseren en de rode draad eruit halen

Visualiseren van data en cijfers

Adviseren over bepaalde onderwerpen vanuit verschillende oogpunten

Informatie nader toelichten of vragen stellen over een document of transcriptie



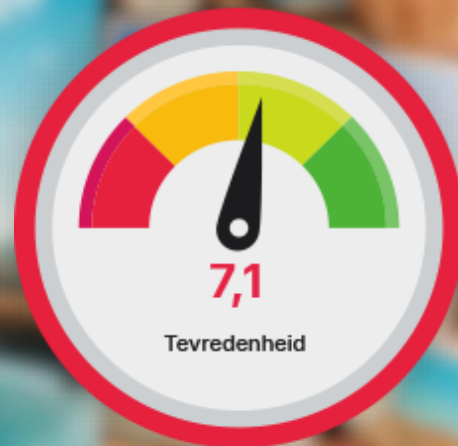
Zoeken en vragen

Zoeken naar informatie, bestanden, emails of de juiste collega

Voorbereiden van gesprekken door informatie bij elkaar te zoeken (b.v. HGG)

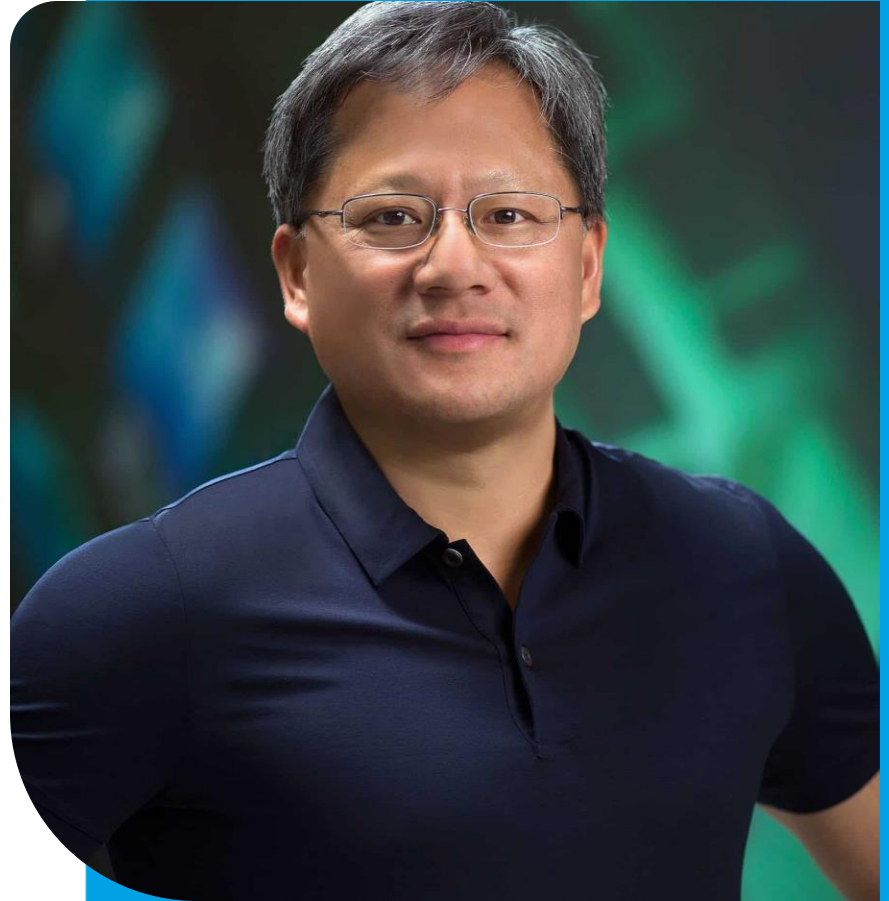
Raadplegen van openbare bronnen op het internet

Vragen stellen over hoe je Microsoft apps gebruikt, b.v. naar bepaalde Excel formules, of hoe je een stroomdiagram in Power Point maakt

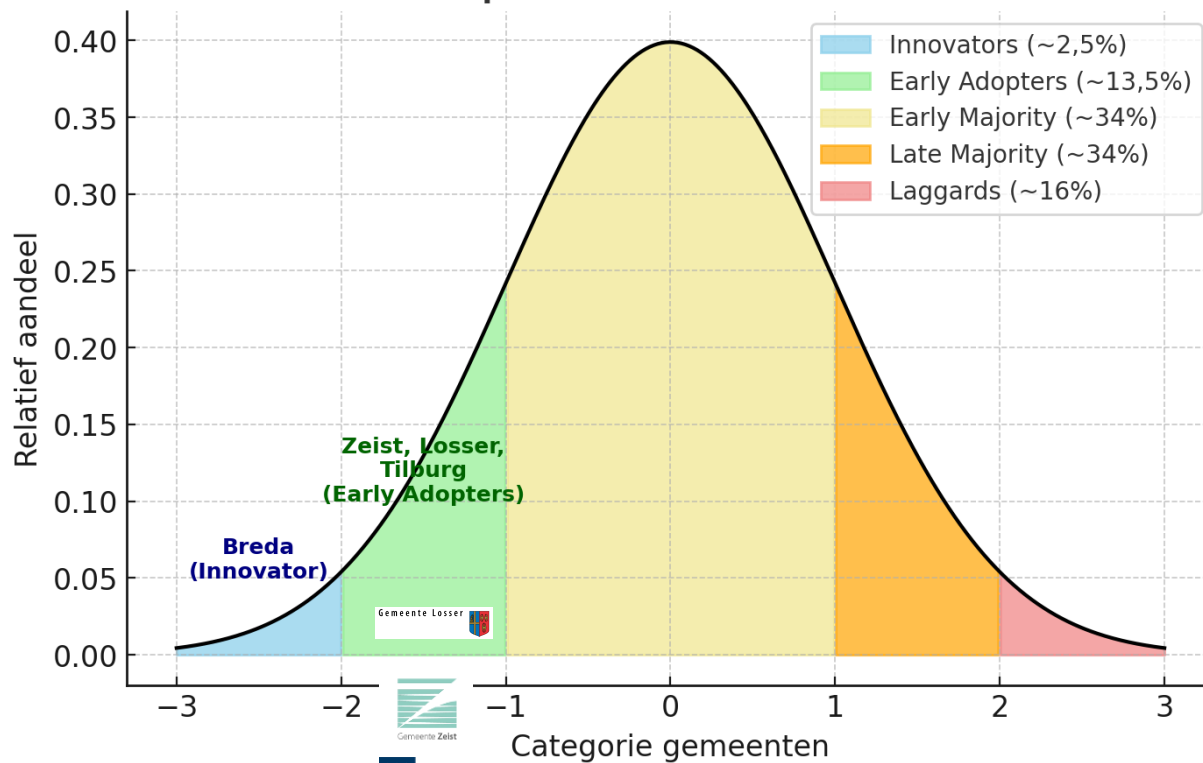


*Je wordt niet vervangen
door AI, maar je wordt
vervangen door een
mens die met AI werkt*

Jensen Huang, CEO Nvidia



Adoptiecurve AI in Gemeenten



A hand holding a small white daisy flower with a yellow center. The background is a blurred landscape featuring a green field, a body of water, and distant mountains under a cloudy sky. A solid blue vertical bar is on the right side of the image.

Waar staan
we nu?

Belangrijke lessen so far (1)

- Gekaderd oefenen is essentieel voor het laten slagen van de pilot
- Bestuurlijk draagvlak is noodzakelijk.
- Een duidelijke value case is nodig voor structureel draagvlak.
- Capaciteit voor privacy- en securitychecks blijft een knelpunt.
- Zonder permanente begeleiding gedurende de pilot sterven veel AI initiatieven een stille dood, dus een procesmatige begeleiding is essentieel.

🏠 > Nieuws > Privacyrisico's Microsoft 365 Copilot Naar Oranje

Privacyrisico's Microsoft 365 Copilot naar oranje

SURF adviseert onderwijs- en onderzoekinstellingen terughoudend om te gaan met de inzet van Microsoft 365 Copilot. Dat is de conclusie van een nieuwe DPIA (Data Protection Impact Assessment) op Microsoft 365 Copilot. Ondanks dat er verbeteringen zijn doorgevoerd in de AI-toepassing, zijn niet alle risico's overtuigend geadresseerd.

12 september 2025

Copilot maakt de Britse overheid niet productiever, blijkt uit onderzoek



Belangrijke lessen so far (2)

- Zeist: andere adoptievormen i.p.v. de reisbureau-metafoor.
- Losser: flexibele sprintduur en beperkingen zonder Copilot-licentie. Ethisch kader waardevol voor afwegingen inzet AI.
- Tilburg: clusteren van functies en externe training werkte beter. Ook bij andere AI assistenten werkt de methodiek.

Les: adoptie werkt alleen als de aanpak aansluit bij de context van de gemeente (organisatiegrootte, cultuur, middelen).



Lees gewoon door.

Uitdagingen generatieve AI

- Inkoop van AI-systemen met oog op schaalbaarheid en beheer
- Wetgeving, privacy en security
- Ethiek/bias rond gebruik: is de burger echt beter geholpen?
- Gebruik van AI: toepassingen en het toepassen van AI (prompting)
- Borging en opschaling: governance, data labelling, stap van pilot naar breed gebruik



De **inzet van AI** gaat verder dan alleen de technische kant, en het voldoen aan wet- en regelgeving



AI als systeemtechnologie

Optie 1:

- Struisvogeltechniek

Optie 2:

- Proactief gebruiken gekaderd met onze eigen normen en waarden
 - Voorbeeldfunctie voor onze inwoners



Gemeente Losser





Waarom Copilot?

Waarom Copilot?

- **Wij zijn een microsoft-gemeente**
- **Sterke focus op beveiliging:** Copilot voldoet aan strikte beveiligingsnormen van Microsoft, waardoor je data goed beschermd blijft
- Op dit moment: **het beste van het slechtste**





AI-pilot

Opschaling succesvolle AI pilot gemeente Breda

“De gemeente Breda heeft in 2023 en 2024 ervaring opgedaan met het in de organisatie introduceren van AI toepassingen. Hieruit is een blauwdruk ontstaan, die wij als VNG graag willen opschalen bij 3 gemeentes; Zeist, Tilburg en Losser. We begeleiden de profijtgemeenten om zo **een standaard te creëren welke voor alle 342 gemeenten in Nederland te gebruiken is**” ~VNG

Doelstellingen



WAARVOOR WILLEN WE
HET INZETTEN?

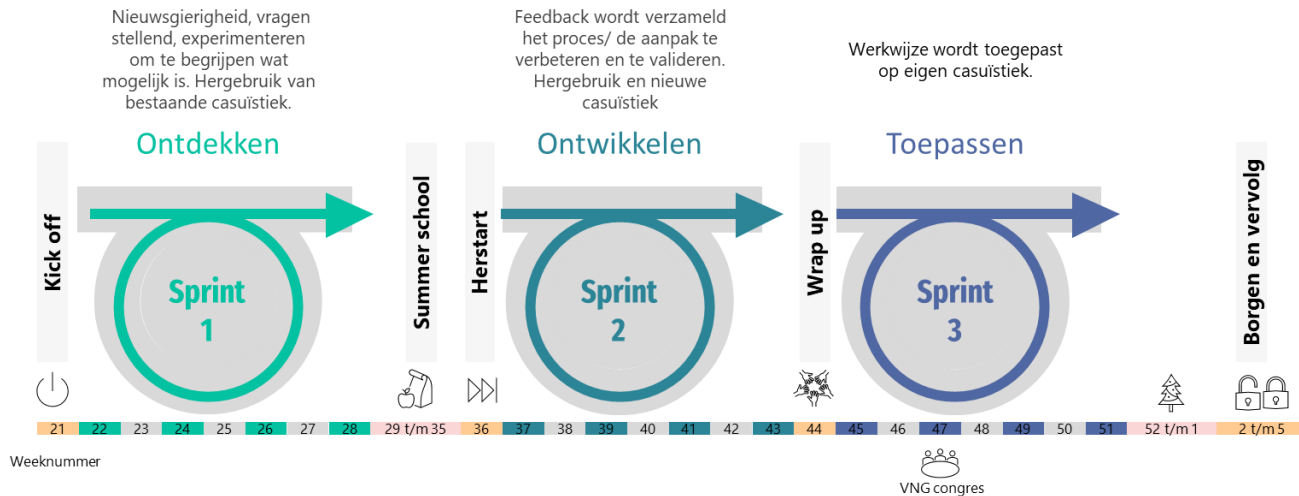


VOOR
KWALITEITSVERBETERING



VERHOGEN VAN
WERKGELUK/VERLAGEN
VAN WERKDRUK

Sprint & beoordelingen



Sprint & Beoordelingen



Maken

Schrijven van visies, beleidsstukken, memos, (engelse) emails, blogs, besluiten, afdelingsplannen en strategieën

Transcriberen en het maken van verslagen van vergaderingen, trainingen, interviews en sprintsessies

Creëren van PowerPoint presentaties

Maken van (Excel) templates zoals budgetplanningen



Bewerken

Herschrijven en redigeren van teksten

Complexe taal of materie versimpelen naar B1 Nederlanders

Vertalen van cijfers (ja ar rekeningen of begrotingen) naar begrijpelijke taal

Uitvoeren van berekeningen en het opstellen van formules

Opstellen van toetsvragen op basis van bepaalde kaders



Begrijpen

Beleidsstukken, visies en andere documenten samenvatten, samenvoegen of vergenlijken

Enquête data analyseren en de rode draad eruit halen

Visualiseren van data en cijfers

Adviseren over bepaalde onderwerpen vanuit verschillende oogpunten

Informatie nader toelichten of vragen stellen over een document of transcriptie



Zoeken en vragen

Zoeken naar informatie, bestanden, emails of de juiste collega

Voorbereiden van gesprekken door informatie bij elkaar te zoeken (b.v. HGG)

Raadplegen van openbare bronnen op het internet

Vragen stellen over hoe je Microsoft apps gebruikt, b.v. naar bepaalde Excel formules, of hoe je een stroomdiagram in PowerPoint maakt

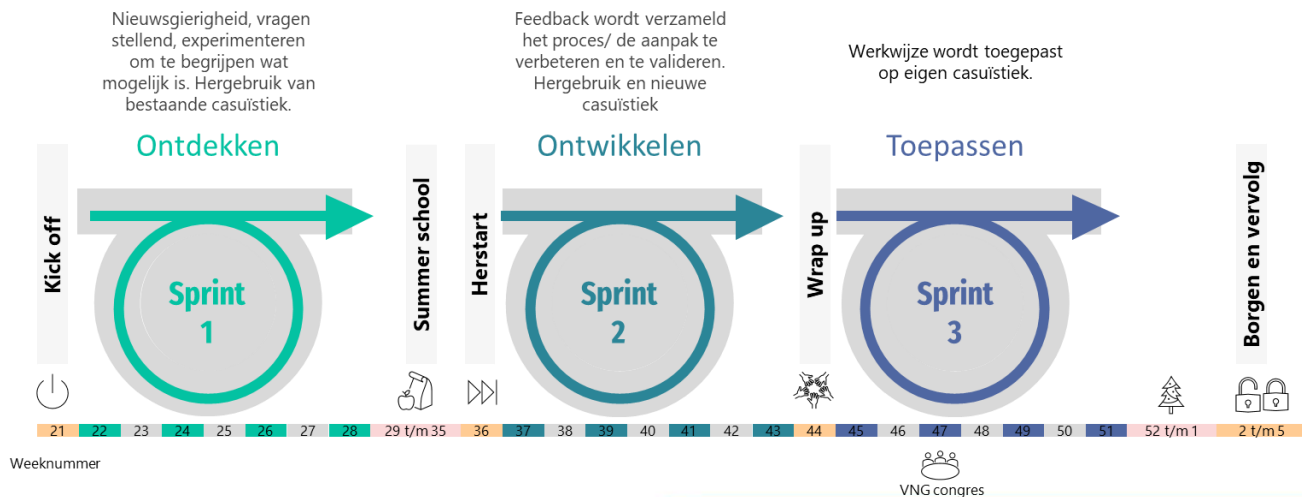
- Uren per maand bespaart
- Kwaliteitsverbetering
- Tevredenheid
- Toegevoegde waarde





Gekaderd Experimenteren

Review op privacy, kwaliteit en ethisch aspect



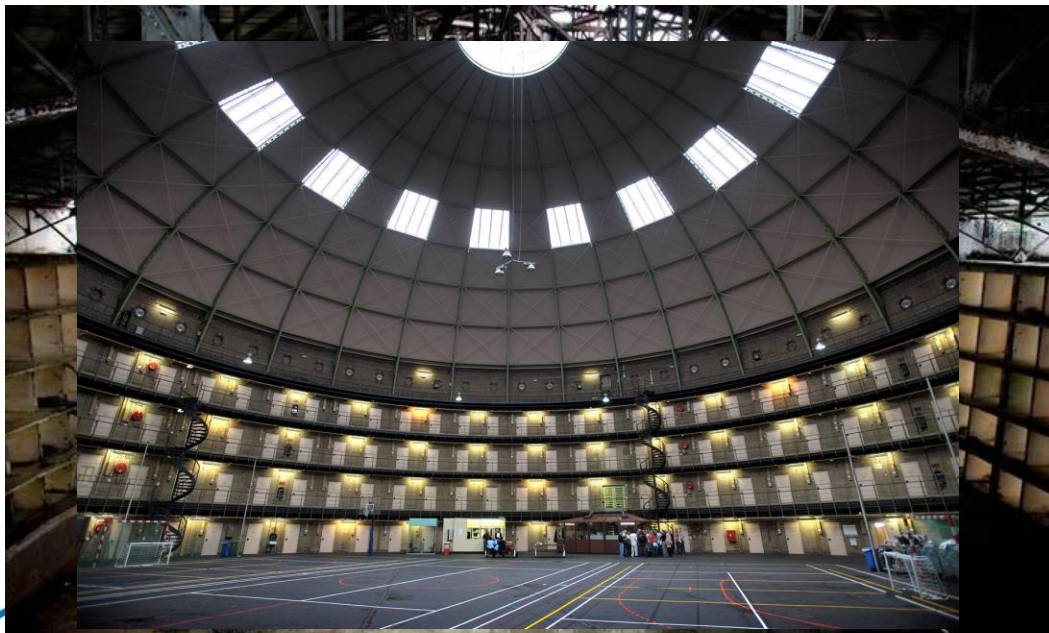
Ethisch kader

Kunnen – mogen – willen

Kan het technisch

Mag het van de wet

Willen we dat ook?



Gemeente Losser





Voorbeelden

Maken

Gespreksverslag bij cliëntgesprekken in de WMO



Bewerken

Direct Duidelijk



Analyseren

Analyse Handboek Openbare ruimte



Zoeken en vragen

**Overleggen voorbereiden door informatie bij elkaar te zoeken
Raadplegen openbare bronnen om ontwikkelingen en trends te
duiden**





Verdere ontwikkelingen & hoe nu verder?

- AI-infosessie: 75% vrijwillige opkomst
- Promptkaart
- AI-richtlijnen
- AI-beleid

Rapport

Beleid AI en Algoritmen

Richtlijnen gebruik GenAI



1. Jij bent zelf verantwoordelijk voor je werk
Als je GenAI in je werk gebruikt blijf je daar zelf verantwoordelijk voor.



2. Geef voldoende context bij je vraag
GenAI kent de achtergrond van jouw vraag niet. Geef voldoende achtergrondinformatie om een goed antwoord te krijgen. Deel alleen informatie die al openbaar is of mag worden.



3. Gebruik geen persoonlijke of vertrouwelijke informatie in je vraag
Denk hierbij aan bedrijfskritische, persoonlijke of gevoelige informatie. Want alles wat jij erin stopt wordt openbaar en kan door anderen weer gebruikt worden.



4. Wees je ervan bewust dat GenAI niet altijd actueel is
GenAI geeft mogelijk verouderde of niet-actuele informatie. Dergelijke toepassingen zijn getraind met een grote hoeveelheid aan informatie waaronder ook verouderde informatie.



5. Controleer of de uitkomst juist en volledig is
GenAI is getraind op heel veel informatiebronnen die niet allemaal gecontroleerd zijn. Controleer daarom zelf de uitvoer op juist en volledigheid. Verbeter zo nodig of vul aan. Jij bent inhoudsdeskundig.



6. Gebruik van GenAI leidt mogelijk tot plagiaat
GenAI schrijft teksten op basis van veel bestaande teksten. Delen van de uitvoer kan bestaan uit teksten van anderen. Als GenAI een vraag eerder heeft gehad kan het auteursrecht op de teksten die GenAI voor je maakt.



7. GenAI is geen zoekmachine
Gebruik GenAI niet voor opvragen of controleren van feiten. Het maakt teksten op basis van veel informatiebronnen, wat betekent dat de informatie soms onjuist kan zijn, zelfs als de teksten er goed uitzien.



8. Let op de ethische aspecten bij het gebruik van GenAI
Wees zowel kritisch bij het formuleren van vragen als bij het beoordelen van antwoorden. Stel alleen vragen die je ook aan een collega durft te stellen. Gegeven antwoorden kunnen vooroordelen bevatten, discriminerend zijn of stigmatiserend werken.



9. Duurzaamheid
Gebruik GenAI niet onnodig. Het gebruik van GenAI kost veel rekenkracht en daarmee ook energie en water. Wist je dat een gemiddeld gesprek met een GenAI ongeveer een liter water kost?



Nodig AI uit aan tafel.
En ontdek of het iets
voor je kan betekenen.



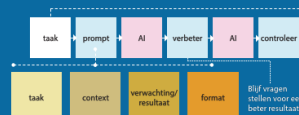
Blijf altijd als 'mens'
verantwoordelijk voor
de uitkomst en wat je
daarmee doet.

Microsoft Copilot

Binnen de gemeente Losser geven we de voorkeur aan het gebruik van Microsoft Copilot. Je herkent deze applicatie aan het icoon dat rechts is afgebeeld. Copilot is beschikbaar via het Startmenu van je Windows-laptop en als plug-in in de Edge-browser.



Stappenplan om AI effectief te gebruiken



Inspiratie voor taken waarbij je Copilot kan inzetten:

- Veel data of informatie. Laat AI het analyseren en zijn bevindingen met je delen.
- Groot document met veel tekst. Laat AI het document voor je samenvatten.
- Een brief of mail herschrijven om aan te sluiten op het taalniveau van de ontvanger. Laat AI je helpen.
- Jouw voorstel of plan verbeteren. Upload het document en vraag AI om er kritische vragen over te stellen.
- Alleen nodig voor een bijeenkomst? AI kan je vast inspireren.

Opbouw van een prompt

Als je <rol> wilt <taak> zodat <verwachting/resultaat>.

Maak gebruik van <bronnen> en houd rekening met <context>.

Schrijf/maak een <toon> <vorm> van <length> over <onderwerp>. Schrijf als <afzender> voor <ontvanger>.

- Let altijd op dat de informatie die je krijgt van de AI-tool klopt! Controleer het dus altijd met andere bronnen of vraag het aan collega's.
- Jij bent verantwoordelijk. Laat een AI-tool geen beslissing voor je nemen. Natuurlijk kan AI je wel adviseren.

- Gebruik een AI-tool niet voor politiek gevoelige zaken of vertrouwelijke informatie.
- Dat geldt ook voor persoonlijke gegevens van inwoners, bedrijven, collega's of het bestuur.

- Controleer of de informatie die je gebruikt van de AI-tool geen discriminatie, haatzaai, misinformatie of andere schadelijke dingen bevat.







- Reserve slides hierna

**Moet ik dan elke keer zo'n
uitgebreide prompt schrijven?**

Nee, want er bestaan Agents



Agents

Simple



Retrieval

Ontsluit informatie uit documenten of het internet en beantwoordt vragen van gebruikers



Task

Neemt een rol aan en onderneemt één specifieke actie wanneer daarom gevraagd wordt



Autonomous

Werkt volledig autonoom, kan andere agenten coördineren en kan escaleren naar mensen

Advanced

Bedrijfsproces

