



Congres Risico Platform Overheden

Sessie 1.2 Arbeidsbesparende
technologie voor finance en control

Bart Geerdink
Gert-Jan Zandbergen

donderdag 9 oktober | Eenhoorn Amersfoort



De complexiteit
en taken nemen
toe. Hoe houden
we het werk
uitvoerbaar?

Stapelning van beleid op beleid: uitvoeringsorganisaties voeren 2,5 keer zoveel wetten en regels uit als 20 jaar geleden

Ook de overheid v
derzoek naar rege

Redactie 31 juli 20

Het aantal wijzigingen per regeling is grofweg constant, maar stapelt door vanwege de toegenomen regelgeving

De uitvoering wordt arbeidsintensiever door toegenomen uitzonderingen en verwevenheid van regelgeving

Taakverzwaring en complexe regels vragen steeds meer arbeidsinzet en bevatten risico's voor de menselijke maat

Beperking van de regelgeving, al vraagt dat wel politieke moed

Complexiteit We hebben het met elkaar erg complex gemaakt...



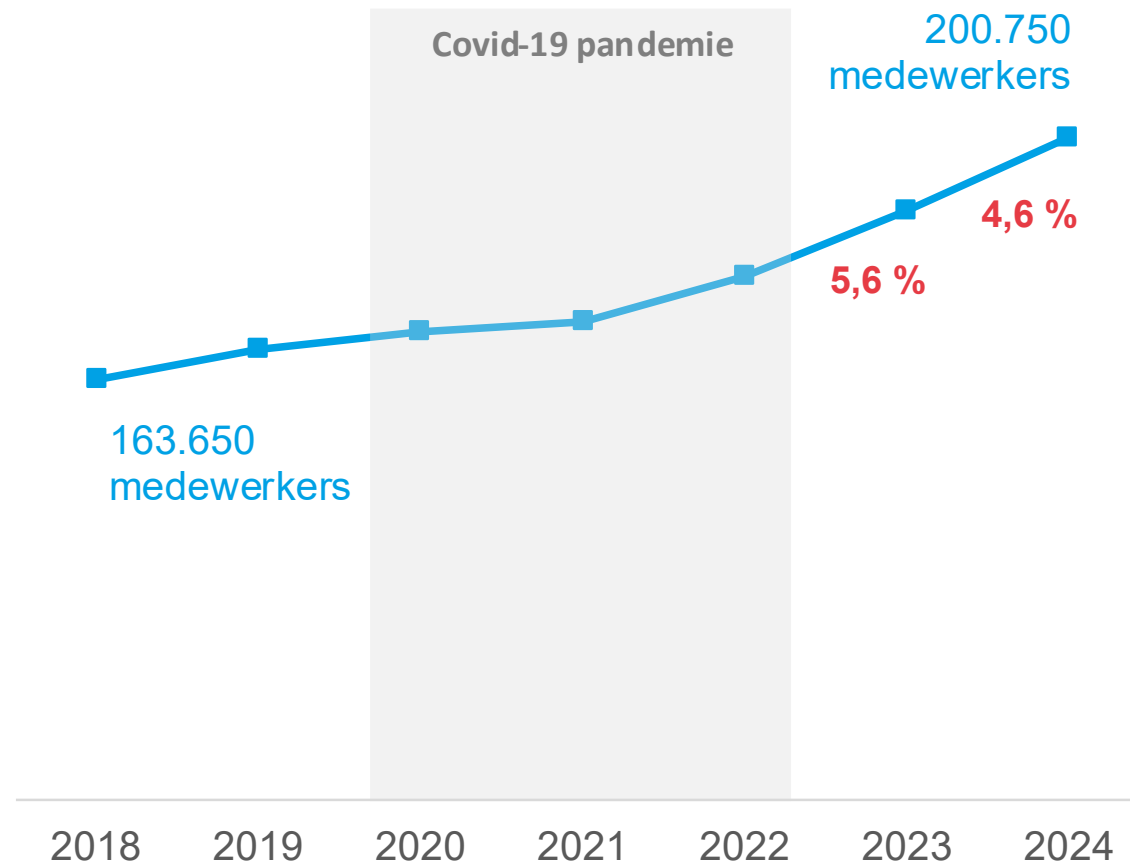
Een treffend voorbeeld van Brigitte Kaandorp hoe ingewikkeld we met zijn allen de maatschappij hebben gemaakt.

Vereenvoudigen is heel complex!



Door vergrijzing
en krapte zijn er
minder mensen.
Hoe krijgen we al
het werk verricht?

De sector groeit qua aantal medewerkers bij gemeenten



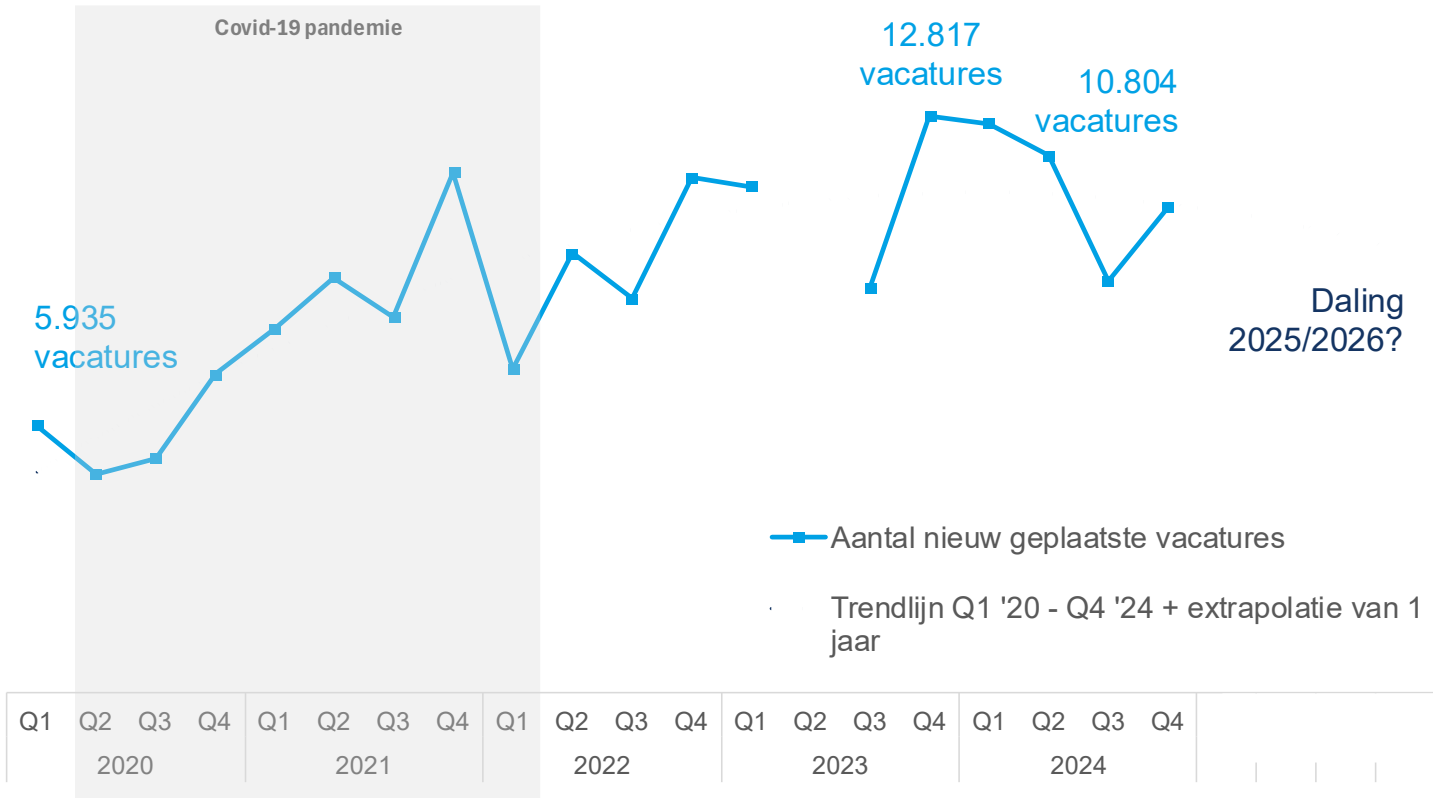
Aantal medewerkers groeit
Instroom is (nog steeds) groter dan uitstroom

Instroom en uitstroom zijn gedaald t.o.v. vorig jaar, waarbij instroom harder is gedaald dan de uitstroom

Verklaring personeelsgroei is onder andere het omzetten van externe inzet naar vaste formatie en de uitvoering van nieuwe taken

Lichte daling in aantal nieuw geplaatste vacatures

* Waarde Q2 2023 ontbreekt

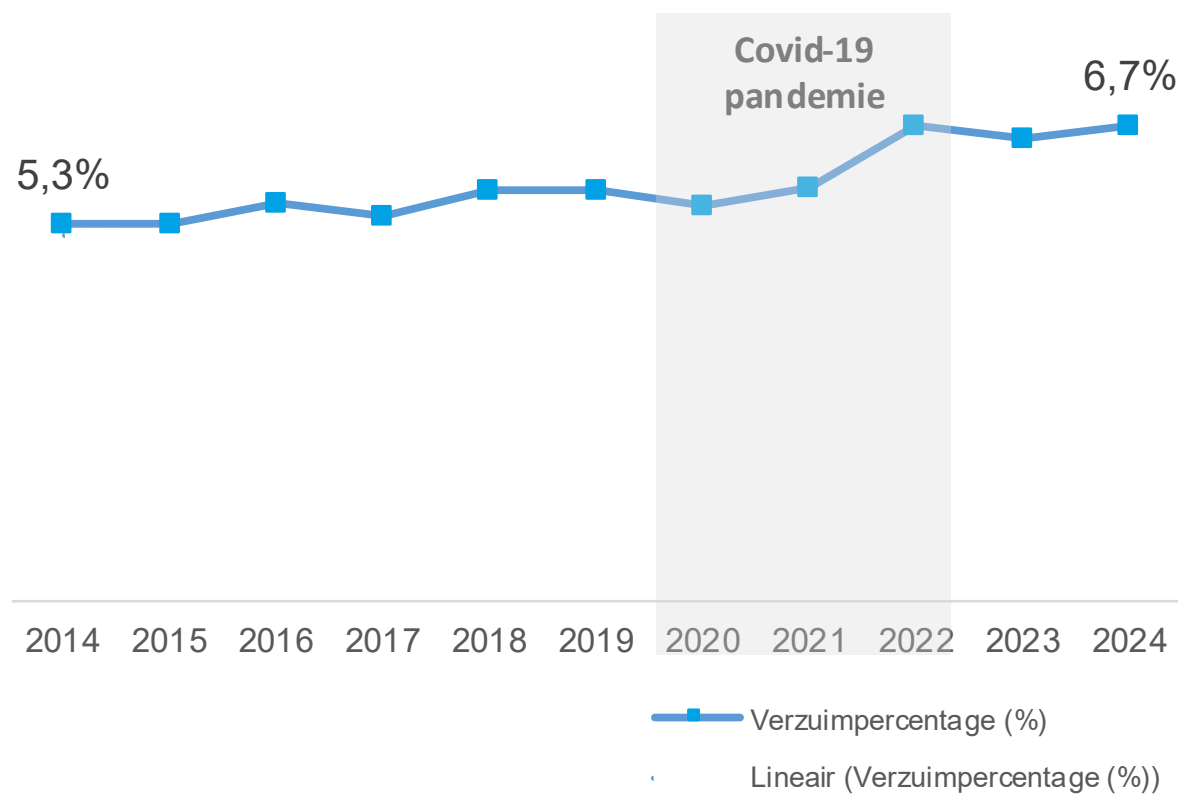


Zet de daling door? Zeker op moeilijk vervulbare vacatures

Moeilijk vergelijken Aantal vacatures an sich is moeilijk te vergelijken, de sector als geheel is gegroeid

Daling 2025/2026?

Ziekteverzuim stijgt door werkdruk



Verzuimpercentage

- G4: 8,0%
- 50.000 tot 100.000: 6,2%
- <20.000: 5,6%

Alarmerend rapport ziekteverzuim: ruim helft van ambtenaren dreigt in toekomst uit te vallen

24 september 2025, 10.22 uur · Aangepast 24 september 2025, 11.48 uur · Door: AT5

ADVERTENTIE

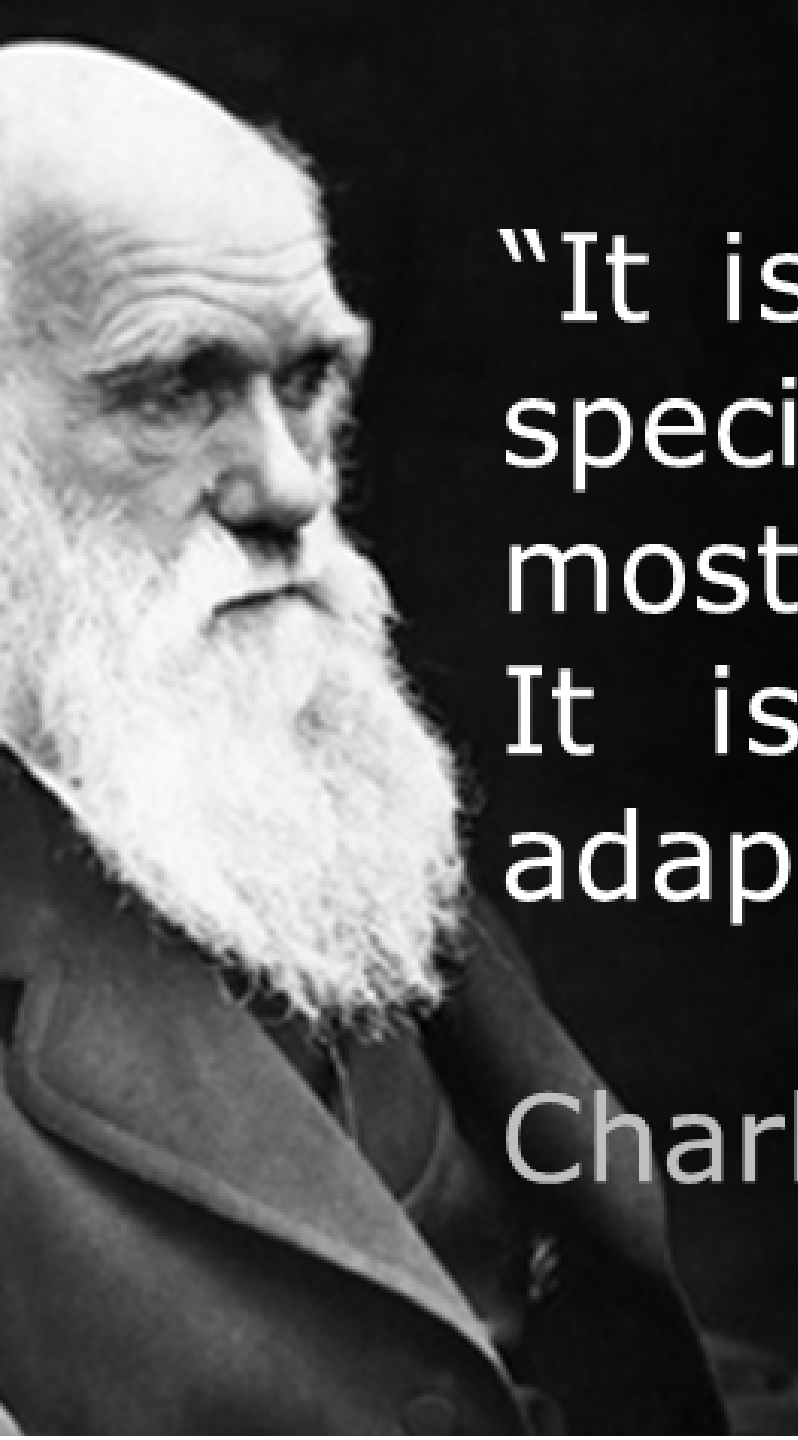
Het ziekteverzuim onder medewerkers van de gemeente is 'onverminderd hoog': zonder ingrijpen dreigt in de toekomst 55% van het personeel uit te vallen en zullen de kosten oplopen tot meer dan een kwart miljard euro. Met ernstige gevolgen voor de werkdruk, dienstverlening en financiële situatie. Daarvoor waarschuwt arbodienst Zorg van de Zaak in een rapport dat AT5 heeft ingezien en waar ook De Telegraaf over bericht.



Stilzitten is geen optie!



Wat kunnen
gemeenten
doen?

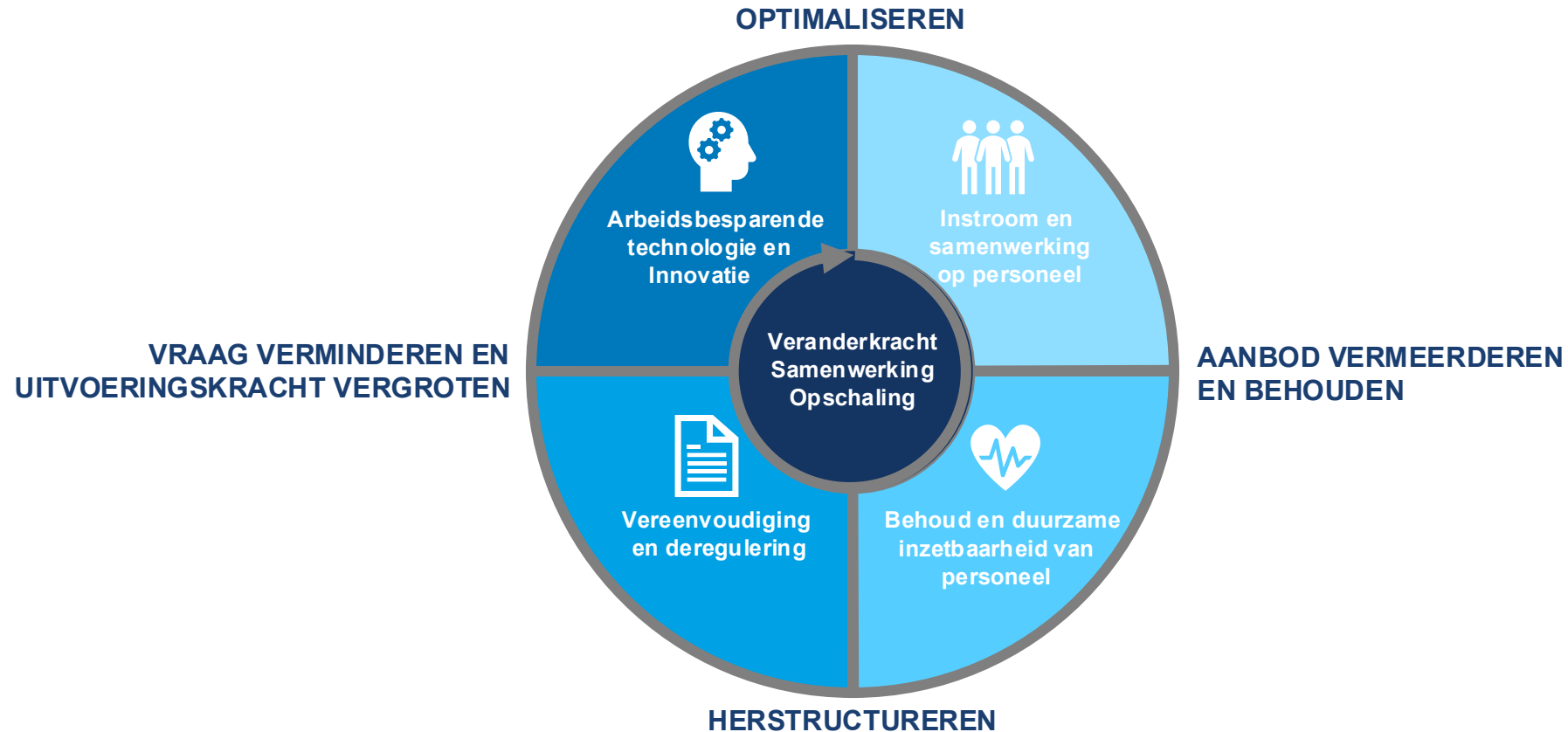


“It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is most adaptable to change.”

Charles Darwin (1809 – 1882)

Leren door doen! Geen grote woorden of futuristische beloften, maar inzichten uit de dagelijkse praktijk!

Vraag en aanbod zijn de knoppen om aan te draaien



Met alleen extra personeel redden we het niet,
we moeten innoveren en anders organiseren!

Opschaling pilots innovatie, AI en dienstverlening



Digitale assistent

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



Aanpak Breda GenAI

De Bredase aanpak voor het gebruiken van generatieve AI binnen gemeenten wordt opgeschaald naar Losser, Tilburg en Zeist als (profijt)gemeenten



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 & advies

In samenwerking met Divosa en WerkSaam Westfriesland, Gouda en Leeuwarden wordt de stap gezet naar arbeidsbesparing en betere dienstverlening door transcriptie

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

Jensen Huang, CEO Nvidia

Ethisch kader Kunnen, mogen en willen



Programma Uitvoeringskracht en Arbeidsmarktkrapte

Het gaat niet om bezuinigen, maar juist waar je zuinig op moet zijn (het contact met de inwoner)!



Wat levert
het op?

Inzichten het gaat om de menskant van AI

1. **AI gaat niet meer weg** Het is geen hype, maar een fundamentele verschuiving in hoe we werken, denken en organiseren
2. **De technologie is er al** Het gaat erom hoe je het gebruikt
3. **Multidisciplinaire aanpak** Alleen samen kom je tot duurzame oplossingen
4. **Maak mensen vrij** Zorg voor ruimte en tijd bij zowel experts als eindgebruikers
5. **Begin en pas het stapsgewijs toe** Door klein te beginnen en te leren van elke stap, bouw je vertrouwen en inzicht op
6. **Werk stapsgewijs** Juist door klein te beginnen en te leren van elke stap, bouw je vertrouwen en inzicht op.
7. **100% veiligheid bestaat niet** Blijf alert op ethiek, transparantie en privacy
8. **Transparantie en uitlegbaarheid** AI mag geen black box zijn
9. **Veranker AI in beleid en strategie** Het is integraal onderdeel van dienstverlening
10. **Investeer in digitale geletterdheid** Iedereen moet kunnen meedenken en meepraten



Verantwoorde inzet van AI in gemeenten

Een praktische reisgids,
geïnspireerd op de aanpak in Breda

Lees meer →

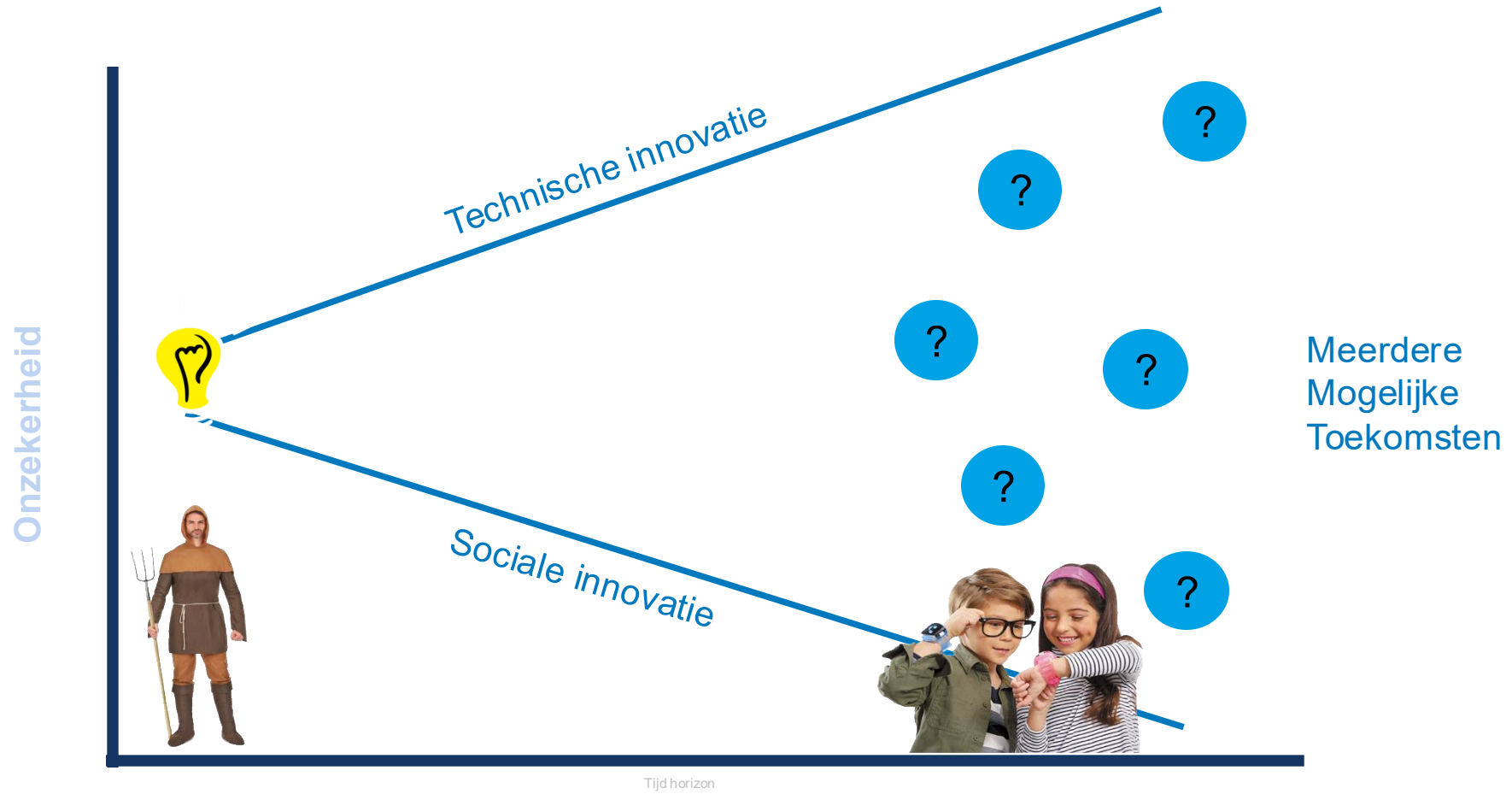




Wie ben ik...

Gert-Jan Zandbergen
Digital Innovator

XXX
**GEMEENTE
BRED**



Gedrag

- **Reactionary** 
- **Regulatory** 
- **Readiness** 
- **Revolutionary** 



Snelheid 1

Het transformeren van
de organisatie vanaf
buiten



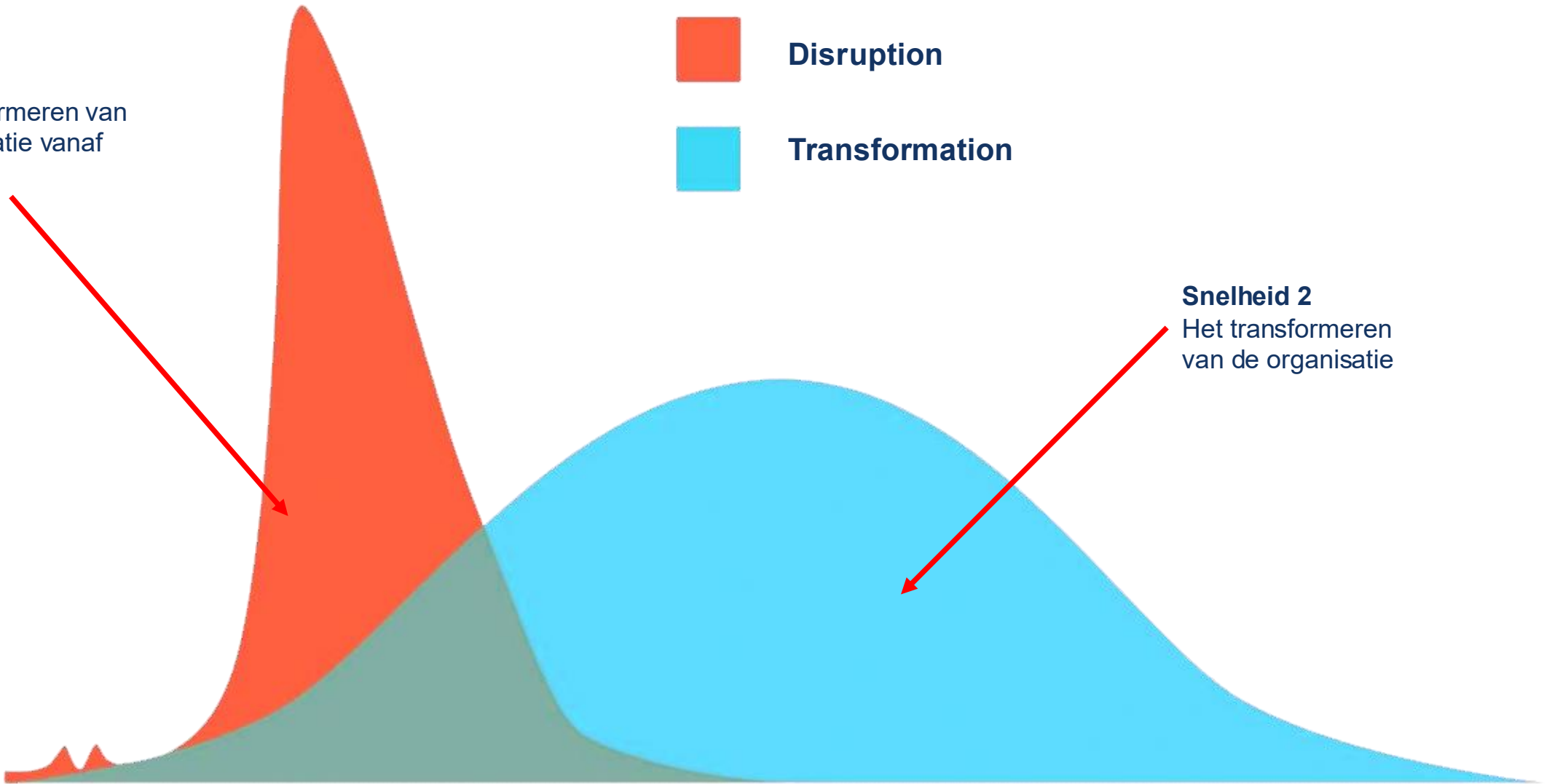
Disruption



Transformation

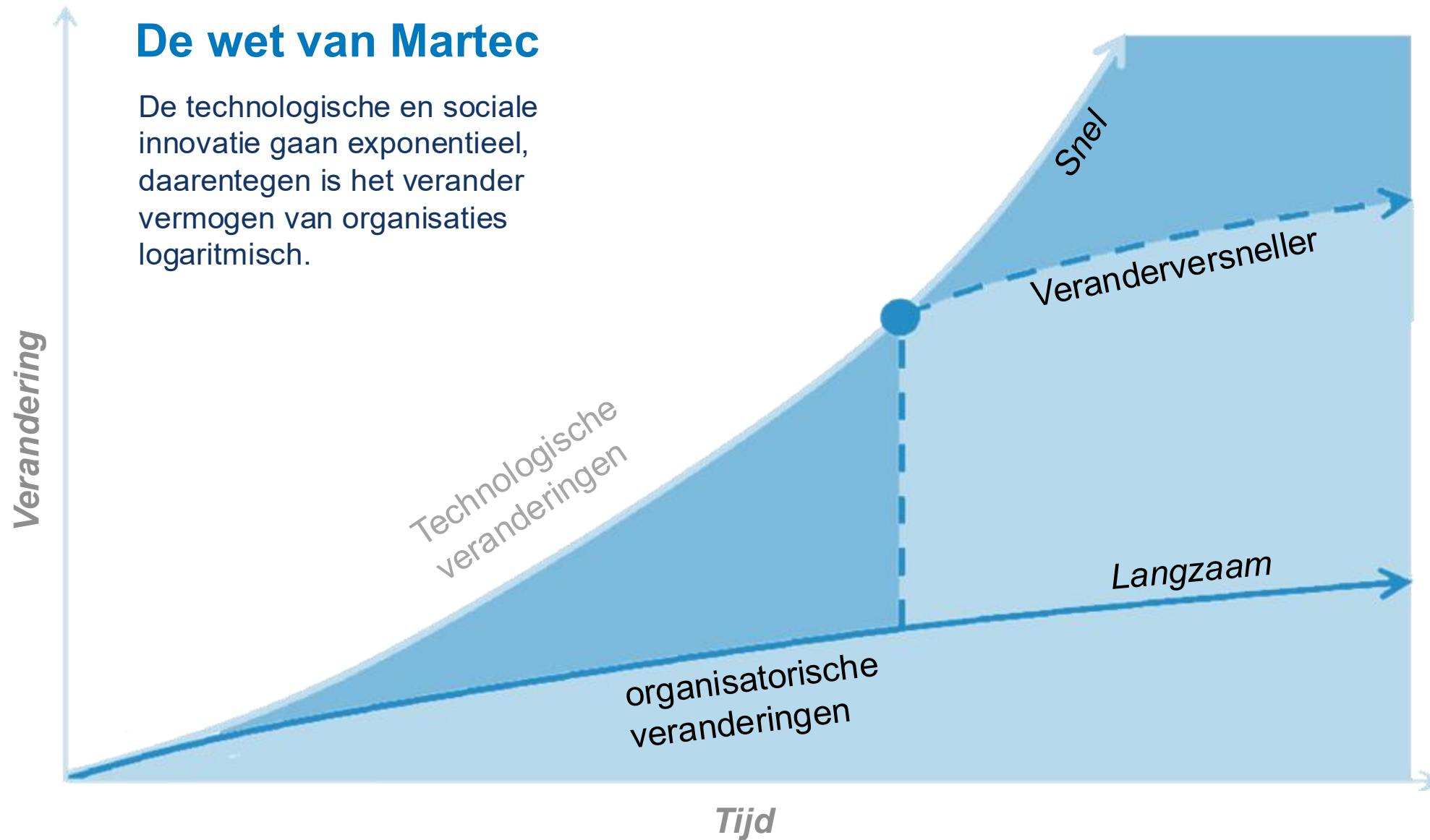
Snelheid 2

Het transformeren
van de organisatie



De wet van Martec

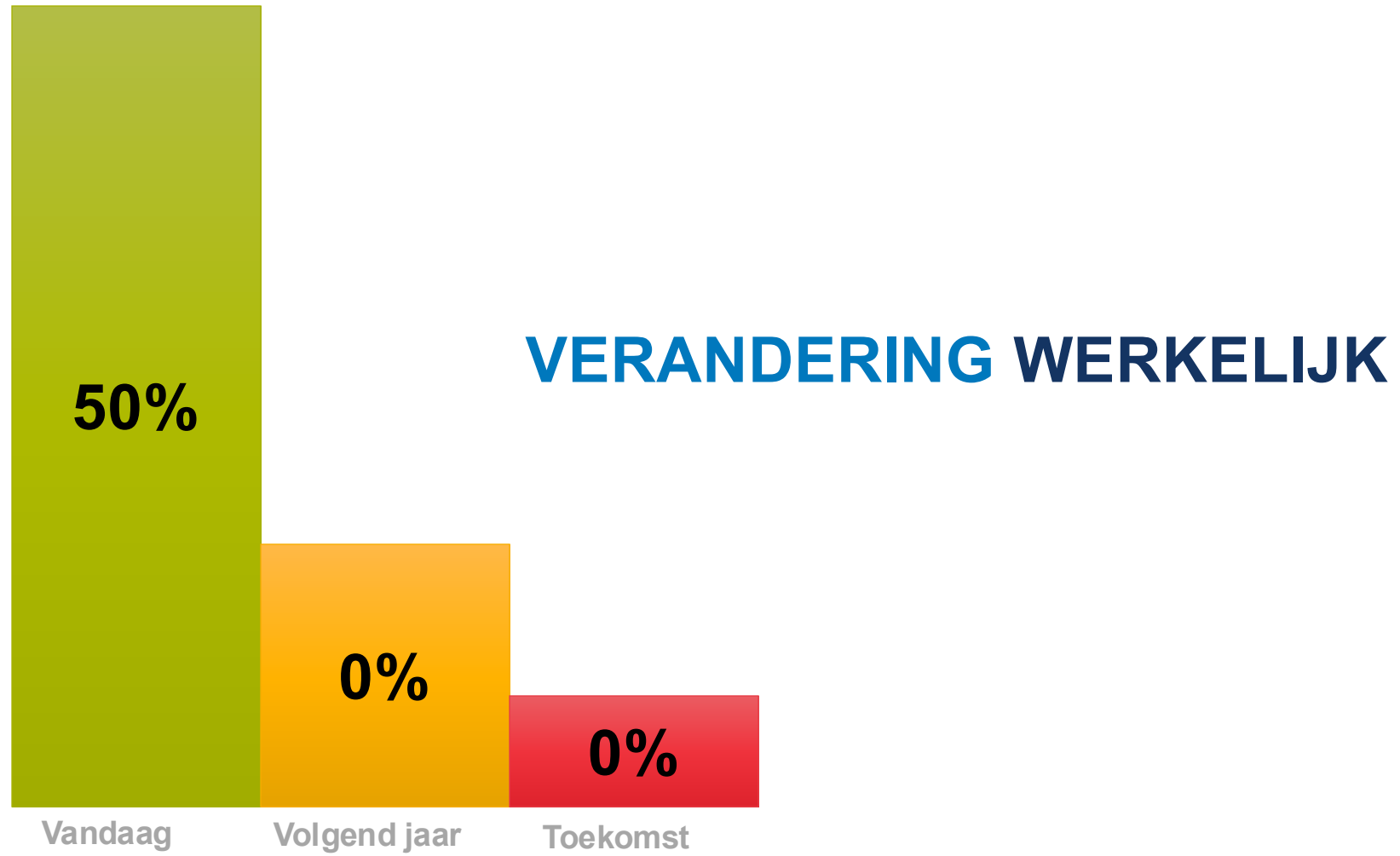
De technologische en sociale innovatie gaan exponentieel, daarentegen is het verander vermogen van organisaties logaritmisch.



Verwachting





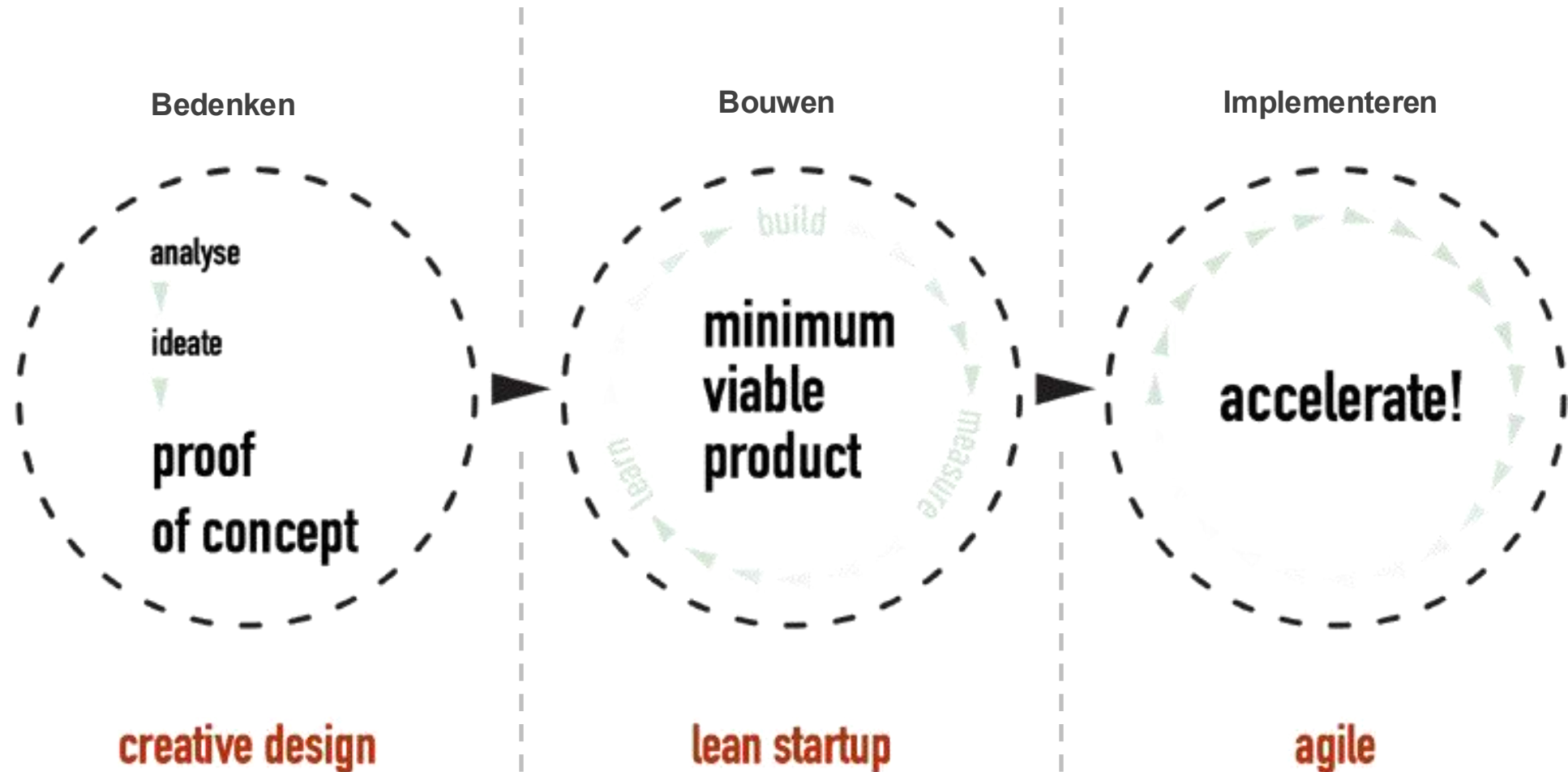


A black and white photograph of a man in a white dress shirt and a patterned tie, leaning over a toilet. He is holding a toilet brush in his right hand. The background shows a wall with a leaf pattern. Overlaid on the image is a large, bright blue '50%' with a black outline.

50%

SHIT FROM THE PAST!

Innovatie proces “Gemeente Breda”



30-11-2022

Time it took for selected online services to reach one million users





Zo zijn we begonnen...

ChatGPT uitgebracht

November 2022



Fase 1

Maart 2023



Training

Fase 2

Juli 2023



Azure pilot

Fase 3

Januari 2024



Copilot pilot



A white, stylized robot head is shown in profile, facing right. It has a smooth, rounded head with a small antenna-like protrusion on the side. The neck is composed of several horizontal, ribbed segments. The background is a light blue gradient.

**IS DUS EIGENLIJK
EEN
ENTHOUSIASTE
STAGIAIR!
;-)**

Onze nieuwe collega...

- Is hoog opgeleid
- Weet veel
- Maar zeker niet alles
- Kan goed schrijven
- Heeft begeleiding nodig
- Is een roddeltante!



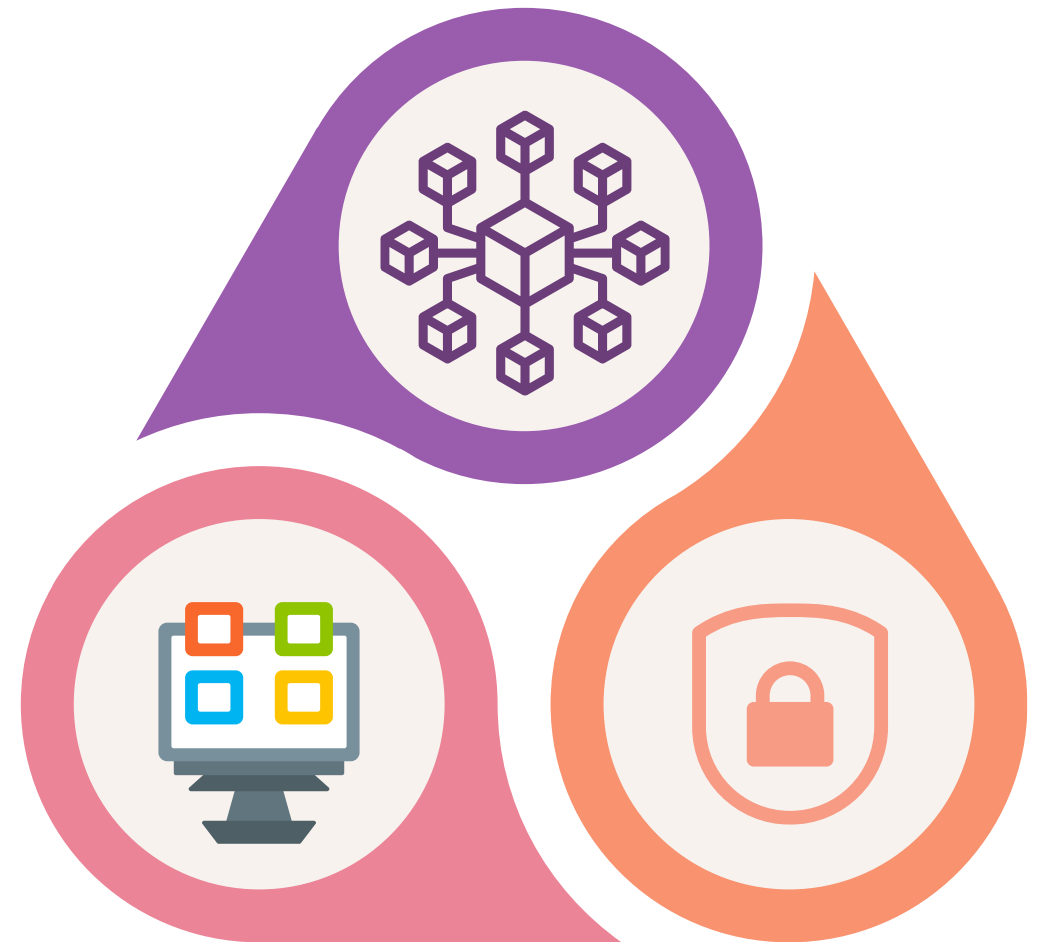


Waarom M365 Copilot?

Maakt gebruik van de Microsoft Graph

Enterprise data protection

Integratie in Microsoft 365 apps





De naam is nogal verwarrend...

Microsoft Copilot



Copilot for Every day

Copilot for Microsoft 365



Copilot for Productivity

Microsoft Power Platform



Copilot for Low/No Code

Role Specific Copilots



Copilot for Sales/Service

Microsoft Dynamics 365



Copilot for Business

Modern Work

Business Application

Intelligent Agents



Copilot Studio

Microsoft Security



Copilot for Security

GitHub



Copilot for Development

Microsoft Fabric



Copilot for Data & Analytics

Microsoft Azure



Copilot for Azure

Modern Work

Security

Digital & App Innovation

Data & AI

Infrastructure

Ambtenaar 2.0: AI en Breda, een perfecte match





Onze crew

Douane

Security-Privacy
Officers

Gezagsvoerders

Directie

Bemanning

Gert-Jan Zandbergen
Helena Absen
Cora Willemse

Technical Crew

Architecten
365 specialisten

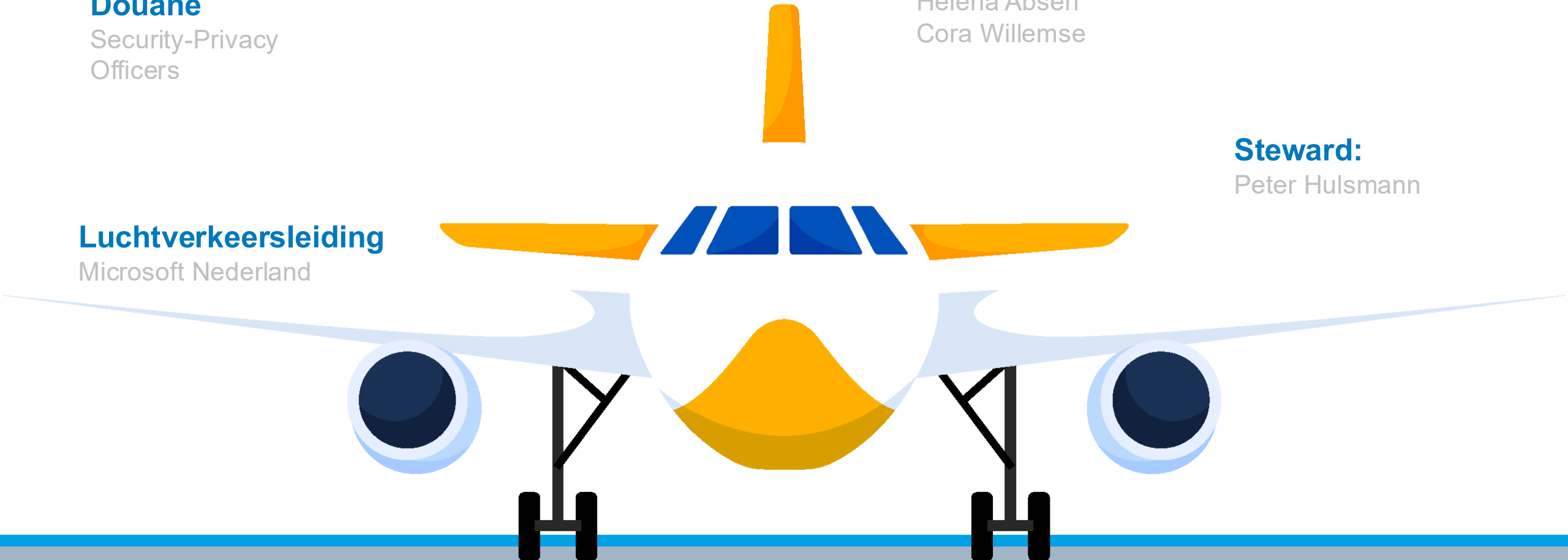
...

Steward:

Peter Hulsmann

Luchtverkeersleiding

Microsoft Nederland





Reisbureau



Reizen



Korte training



Reisplan
Excursies



Reisleider



6
Weken

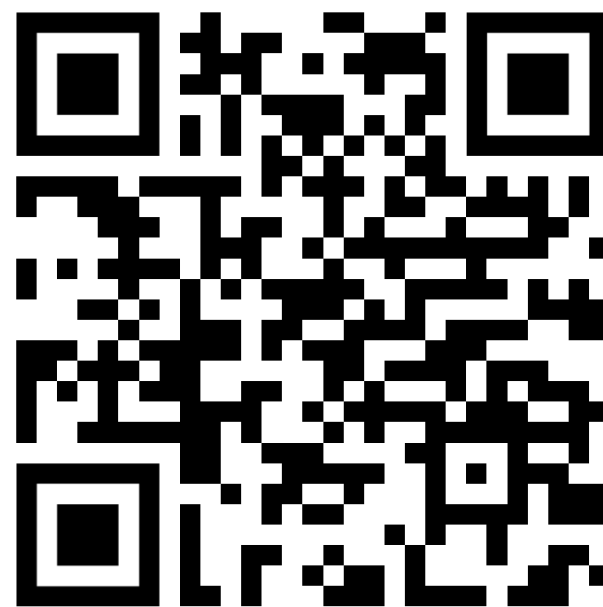
Oefenen



Kennis delen

Reisverslag







Prompts



Herschrijf de toon van deze mail zodat het vriendelijker klinkt



Genereer een presentatie over het ontstaan van Artificial Intelligence



Bedenk 20 risico's die gepaard kunnen gaan met de aanleg van een nieuw fietspad

Prompts

Jij bent een ervaren data-analist en een expert in het destilleren van de rode draad uit open enquêtevragen.

Je gaat een enquête analyseren voor de Gemeente Breda. Deze enquête gaat over de ervaringen en meningen van bewoners en ondernemers met betrekking tot de maatregelen die zijn genomen tijdens carnaval in Breda en de eventuele overlast die zij hebben ervaren.

Het bestand bevat antwoorden op open vragen, waarbij per tabblad de vraag die in de enquête gesteld is, dikgedrukt staat. De antwoorden geven inzicht in de specifieke problemen en suggesties van de respondenten om de situatie tijdens carnaval te verbeteren.

De resultaten van de enquête zijn hier te vinden: / **NAAM BESTAND**

Een van de vragen is een open vraag, waar de respondent een uitgebreider antwoord kan geven. De vraag luidt: "Kunt u toelichten waarom u vindt dat er met de maatregelen onvoldoende rekening is gehouden met omwonenden en/of ondernemers?"

Jouw taak is om de antwoorden op deze vraag te analyseren en de rode draad uit de feedback te halen. De antwoorden zijn te vinden in het tabblad "Q5" in cel A5 tot en met A209. Elke cel in kolom "A" bevat een antwoord van een respondent. Negeer de cellen die leeg zijn. Doorzoek alle antwoorden en identificeer ten minste 15 categorieën waar de klachten over gaan. Geef per categorie een beschrijving en vermeld het aantal respondenten dat deze klacht heeft ingediend.

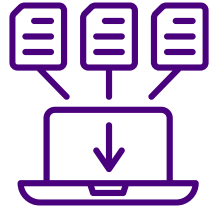
**Moet ik dan elke keer zo'n
uitgebreide prompt schrijven?**

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

ZZP Opdracht



Bedrijfsproces

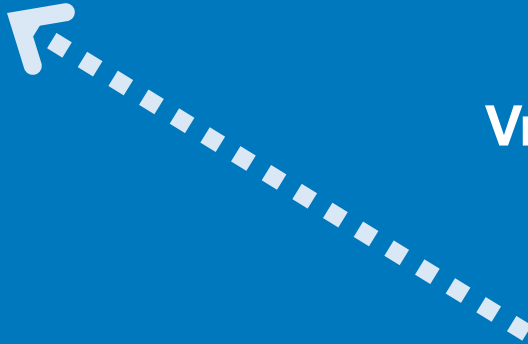
Notulist

Vacature
schrijver



Vragen voorbereider

Beoordelaar



DEMO'S

