



AI in de praktijk

*Slimmer werken bij
Woonpartners*

Mirjam Cassée | Woonpartners | 29 juni 2026



Programma



Echt of AI?

Kun jij echt van AI onderscheiden?



Hoe werkt AI?

De papegaai & de vier principes



Prompt-methode

Wat – Waarom – Hoe



De evolutie van AI

Live demo Claude Cowork + Video



Hands-on

Zelf aan de slag met opdrachten uit je eigen werk



Aandachtspunten

Privacy, ethiek, verantwoordelijkheid



Jouw AI-hack

Wat ga jij morgen uitproberen?

Mirjam Cassée

Cassée2Connect



AI & Automatisering



Microsoft 365 Optimalisatie & Adoptie



Technologie & mensen verbinden



Digitale transformatie & innovatie

mirjam@cassée2connect.nl | 06 – 31 68 68 93

Voorstellen





AI of Nie?



Echt of AI?

ECHT

Janine Vos

HR directeur Rabobank



Echt of AI?

AI

Ideogram prompt
Maak een fotorealistische
afbeelding van een CEO van
middelbare leeftijd (tussen de
40 en 50 jaar oud).



Echt of AI?

AI

ChatGPT prompt

Maak een fotorealistische afbeelding van een topvrouw van middelbare leeftijd (tussen de 40 en 50 jaar oud). De foto moet echt lijken

AI is meer dan alleen ChatGPT of Copilot



Tekst & Chat

ChatGPT • Copilot • Claude
→ Claude-showcase: Word-docs,
presentaties, huiswerkspelletjes



Beeld

Ideogram • ChatGPT • Canva
→ Afbeeldingen genereren
voor content en presentaties



Audio & Transcriptie

Plaud NotePin Pro
MS Facilitator • Claude
→ Realtime notulen & transcriptie



Onderzoek & Analyse

NotebookLM • Copilot • Claude
→ Data analyseren, planningen
en samenvattingen maken

De papegaai met zijn giga encyclopedie

- AI heeft jarenlang meegeluisterd en een enorme encyclopedie vol taal opgebouwd
- Het herhaalt patronen — het begrijpt niet echt
- Jij stelt een vraag → AI bladert razendsnel → zet een zinvol antwoord in elkaar
- Het klinkt vaak slim, maar kan fouten bevatten (hallucinaties)
- Hoe duidelijker jouw vraag (prompt), hoe beter het antwoord
- Jij blijft degene die checkt of het klopt



AI weet niets — het voorspelt

De meest voorkomende melding bij het klantcontactcentrum op maandagochtend is...

[voorspelling]

...een lekkage

...een kapotte cv-ketel

...overlast van burens

AI voorspelt het meest waarschijnlijke antwoord op basis van patronen in de trainingsdata.

Het 'weet' niet wat het juiste antwoord is — het herkent welke woorden statistisch het vaakst samen voorkomen. Daarom is jouw kennis van de huurder en de woning onmisbaar.

1. Betrek AI bij alles wat je doet.
2. Wees de mens in het proces.
3. Behandel AI als een persoon.
4. Weet dat dit de slechtste AI is die je ooit zal gebruiken.

Vier principes voor samenwerken met AI



Hoe schrijf je de beste prompt

Algemene prompt tips



Wees specifiek & duidelijk

Niet 'help me met een brief' maar precies wat, voor wie, in welke vorm



Hou het simpel

Eén vraag per keer, niet vijf dingen door elkaar



Maak er een gesprek van

Je kunt doorvragen, bijsturen, verfijnen — net als met een collega

Garbage in, garbage out (GIGO)



Gebruik de Wat, Waarom, Hoe methode

WAT

Wat wil je van AI?

Formuleer je vraag helder. Benoem het doel en de doelgroep.

WAAROM

Waarom is dit belangrijk?

Leg kort uit waarom dit van waarde is. Benoem het gewenste effect.

HOE

Hoe moet het eruitzien?

Geef de vorm, toon en specifieke eisen aan.

EXTRA

Kwaliteit omhoog?

Vraag of AI alles begrepen heeft. Geef waarschuwingen mee.

Wat, Waarom, Hoe methode

AI TEKST PROMPT CHECKLIST WAT, WAAROM, HOE

- ✓ Wat wil je van AI?
(Wat is de opdracht, wat is het doel, voor wie is het bedoeld?)
- ✓ Waarom is dit belangrijk?
(Waarom stel je deze vraag, wat wil je bereiken?)
- ✓ Hoe moet het eruitzien?
(Welke vorm, stijl of toon past? Zijn er eisen?)
- ✓ Kwaliteit output omhoog?
(Geef eventueel extra info, waarschuwingen (wat mag niet) en/of vraag of AI alles goed heeft begrepen)

www.inspiratieai.nl

Cassee2Connect



Nog makkelijker

Denk als senior prompt engineer. Schrijf op basis van de bovenstaande informatie een perfecte prompt voor een LLM, die ons dichterbij het bovenstaande doel brengt. Houd rekening met de gegeven context, en sla daarbij geen detail over. Lever de prompt aan, geen andere input, zodat ik die kan copy/pasten voor het gebruik in de LLM.



De evolutie van AI: Van Chat naar Agents

De evolutie van AI: van chatbot naar agent



Tot 2026 → geen autonomie

Vanaf 2026 → beslissings- en handelingsbevoegd



Level 1 & 2

Tekst & Chat



Pak je telefoon!

Heb je al een AI-app?

Open ChatGPT, Copilot, Claude of een ander taalmodel naar keuze.

Heb je geen app?

Scan de QR-code hiernaast.

Je komt direct op chatgpt.com.

Geen account nodig. Werkt in elke browser.



chatgpt.com

Opdracht 1: Piekbelasting en werkdruk

Situatie: Maandagochtend 08:15. De dag na een flinke storm. Het KCC staat roodgloeiend. Veel vergelijkbare meldingen: lekkages, schades, zorgen. Het team merkt dat dezelfde vragen steeds terugkomen.

WAT


Genereer een heldere standaarduitleg voor huurders en een korte samenvatting voor registratie in het systeem

WAAROM

Tijds winst bij repeterende gesprekken, consistente communicatie, minder administratieve last

HOE

Tekst op B1 niveau. Heldere uitleg met bulletpoints. 1 alinea voor registratie in het systeem

 Open ChatGPT, Copilot of Claude → Maak een foto van deze slide of type deze vraag → Vergelijk met je buurman/vrouw

Opdracht 2: Beoordeel een melding met foto

Situatie: Je bent in een woning en ziet een enorme lekkage plek. Maak een foto van de lekkage plek en vraag AI de foto te analyseren om te bepalen wat er nodig is en hoe urgent het is.

WAT


Laat AI de foto analyseren: wat is er waarschijnlijk aan de hand, welke vakman is nodig en hoe urgent is het?

WAAROM

Snellere afhandeling, juiste opvolging in één keer, betere communicatie met de huurder

HOE

Upload de foto, vraag om een korte analyse, een voorgestelde vervolgactie en een concept-bericht voor de huurder (B1)

 Tip: vraag AI ook om een kostenindicatie of om het bericht in eenvoudige taal (B1-niveau)

Opdracht 2: Beoordeel een melding met foto

Situatie: Je bent in een woning en ziet een enorme lekkage plek. Maak een foto van de lekkage plek en vraag AI de foto te analyseren om te bepalen wat er nodig is en hoe urgent het is.





Level 3 & 4

Agents

Wat is een AI-Agent?

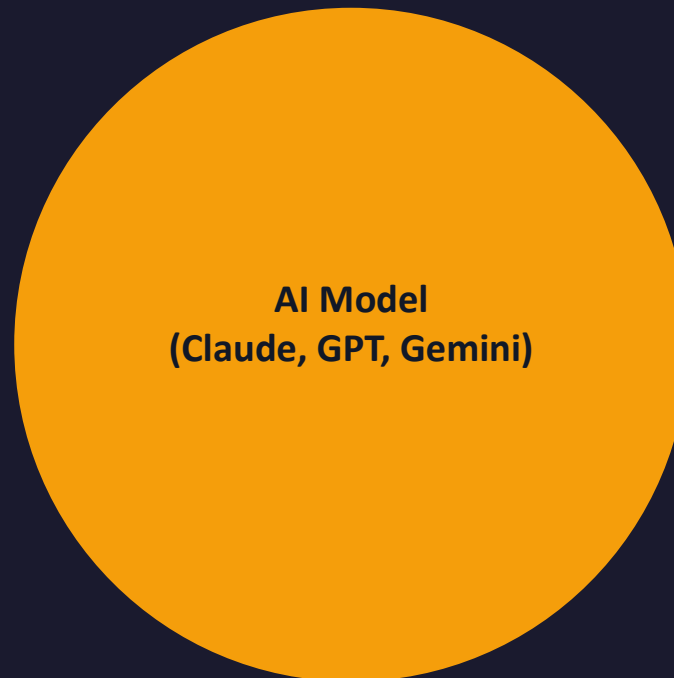
Een AI-model met tools, geheugen en autonomie



instructie



tools



kennis



redeneren

Woningcorporatie-voorbeeld: een agent die je werkprocessen kent, het klantsysteem kan raadplegen, en zelfstandig een reparatieverzoek bij de juiste aannemer inplant

L I V E D E M O

Claude Cowork

AI-agent doet boodschappen bij Albert Heijn

1

Ik geef Claude een opdracht in natuurlijke taal

2

Claude opent de AH-website en navigeert zelfstandig

3

Het vult mijn mandje — zonder dat ik iets klik

Dit is een agent: instructie + tools + autonomie in actie

V I D E O

Een team van AI-agents runt een reclamebureau

Demo Alexander Klopping [Team AI Agents](#)

Alexander Klopping bij Eva Jinek

8 AI-agents met elk een eigen rol: accountmanager, strateeg, copywriter, ontwerper

In 10 minuten: doelgroepanalyse, campagnestrategie en visuals voor het boek 'Noorderlicht' van Carry Slee

Kunnen jullie je dit voorstellen bij een woningcorporatie?

Een team van AI-agents dat samenwerkt bij een melding van een huurder



Klantcontact-agent

Neemt de melding aan,
herkent urgentie (spoed of lekkage),
stelt de juiste vervolgvragen



Opzichter-agent

Ontvangt de melding,
checkt de onderhoudshistorie,
plant een inspectie in



Aannemer-agent

Controleert beschikbaarheid,
plant de reparatie in,
informeert de huurder

De parallel: bij Klopping werkten 8 marketing-agents samen aan een campagne. Bij een woningcorporatie kunnen agents samenwerken aan een naadloze afhandeling van een melding — van eerste contact tot uitgevoerde reparatie, zonder dat informatie verloren gaat.



Inspiratie

Vibecoding: bouwen zonder te programmeren

Beschrijf wat je wilt in gewone taal — AI schrijft de code



Wat is vibecoding?

Je beschrijft in woorden wat je wilt maken. AI genereert een werkende app, website of tool. Geen programmeerkennis nodig.



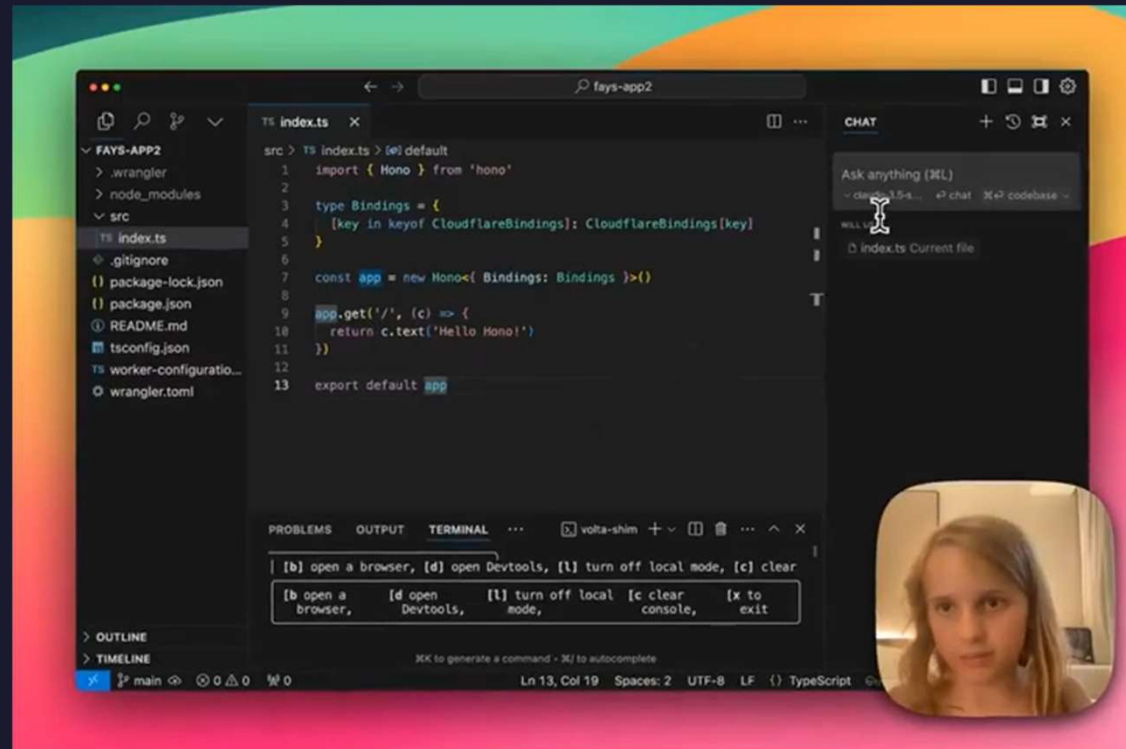
Voorbeeld: leerspelletje

Met een simpele prompt heb ik een interactief leerspelletje gemaakt dat je direct in de browser kunt spelen.

[LIVE DEMO: leerspelletje laten zien] — Dit heb ik gebouwd met AI, zonder ook maar een regel code te schrijven

VIDEO

Een 8 jarig meisje codeert met Cursor AI



Vibecoding bij een woningcorporatie: wat kun je ermee?



Trainingstools

Interactieve oefenscenario's voor nieuwe medewerkers.
Bijvoorbeeld: een quiz over het woonruimteverdeelsysteem.



Dashboards

Een visueel overzicht van meldingen, doorlooptijden of veelvoorkomende klachten per complex.



Hulpmiddelen

Een snelle checklist-app voor woningopname of een huurdersbrief-generator.

Je hoeft geen IT-afdeling te vragen. Met vibecoding maak je zelf werkende tools in minuten.

AI voor analyse en research bij een woningcorporatie

Sneller tot inzicht komen met AI als onderzoeksassistent



Research

- Snel samenvatten van beleid en regelgeving
- Prestatieafspraken en jaarplannen doorzoeken en vergelijken
- Actuele wet- en regelgeving doorlezen en vertalen naar de praktijk
- Beleidsstukken of rapportages analyseren



Analyse

- Patronen herkennen in meldingen en klantvragen
- Data uit het onderhoudsysteem samenvatten en visualiseren
- Kwaliteitsrapportages opstellen uit ruwe data
- Trends signaleren in terugkerende onderhoudsthema's
- Doorlooptijden van reparaties analyseren en optimaliseren



Maak AI jouw assistent: geef vaste instructies

Elk AI-taalmodel heeft een instellingenpagina waar je kunt aangeven hoe het met jou moet samenwerken. Kopieer deze instructies en pas ze aan op jouw situatie.

Mijn stijl

Antwoord in het Nederlands. Wees vriendelijk, to-the-point. Niet te formeel, wel professioneel.

Denk kritisch mee

Geef me niet automatisch gelijk. Als iets beter kan, zeg dat dan.

Wees eerlijk

Als je iets niet zeker weet, zeg dat. Verzin geen feiten.

Mijn context

Ik werk bij een woningcorporatie. Ik communiceer met huurders, collega's en aannemers.

Wat ik niet wil

Geen vage antwoorden. Geen eindeloze opsommingen zonder advies.

Moltbook: het sociale netwerk van AI-agents



1,5 miljoen AI-agents aangemeld

Agents posten, reageren en stemmen —
zonder menselijke sturing

Meta heeft Moltbook in maart 2026
overgenomen



Aandachtspunten

Aandachtspunten



Anonimiseer data

Gebruik geen persoonsgegevens als input in AI-prompts



Altijd verifiëren

AI kan hallucineren — check altijd de output voordat je het gebruikt



Jij bent de expert

Gebruik AI als assistent, niet als vervanger van jouw kennis

Algoritmische vooringenomenheid (bias)



Genereer een afbeelding
van een verpleegkundige
en een dokter



Algoritmische vooringenomenheid (bias)



Zelf sturen met je prompt





AVG / GDPR



Europese AI Act (globale duiding)



Professionele verantwoordelijkheid

AI ondersteunt, vervangt niet. Eindverantwoordelijkheid blijft bij de medewerker

Richtlijnen & Kaders



Afsluiting

Maak de weg vrij voor je team

Je krijgt je team aan de slag met AI met deze 3 dingen

TOOLS

Van 'nee, tenzij' naar 'ja, tenzij'. Geef je mensen de tools en maak duidelijke afspraken.

TRAINING

Train mensen in het gebruik van de beschikbare tools. Niet één keer, maar structureel.

TIJD

Zorg voor tijd om te veranderen. Plan experimenteertijd in. Men doet dit niet uit zichzelf.



Kies één ding dat je morgen gaat uitproberen.

Deel het met je buurman of buurvrouw.

Mirjam Cassée

mirjam@cassée2connect.nl

www.inspiratieai.nl

**Wat is jouw
AI-hack
voor morgen?**

Volg mij op LinkedIn



Veel prompt plezier!

Mirjam Cassée | Cassée2Connect
mirjam@cassée2connect.nl | www.inspiratieai.nl
06 – 31 68 68 93

