NIVE Instituut voor controlling

AI Agents

AI Agents zonder code voor financials

Webinar 7 mei 2026

we starten om

9:00

NIVE

Wat zijn AI-agents?

Definitie van AI Agents

AI Agents zijn digitale assistenten die zelfstandig taken kunnen uitvoeren. Ze combineren kunstmatige intelligentie (AI) met automatisering en gaan verder dan gewone chatbots.

Verschil met chatbots

Waar een chatbot enkel op vragen reageert, voeren AI Agents meerdere stappen uit, onthouden context en werken autonoom binnen afgesproken kaders.

Rol als digitale collega

AI Agents treden op als nieuwe digitale collega's: ze plannen vergaderingen, doorzoeken databases en vullen formulieren in zonder menselijke tussenkomst, 24/7 beschikbaar en minder foutgevoelig bij routinetaken.

Van hype naar impact

AI Agents zijn geen hype meer, maar zorgen voor tastbare verbeteringen in werk, zorg en onderwijs. Organisaties merken dat complexe taken sneller en efficiënter uitgevoerd kunnen worden.

Waarom zijn AI-agents belangrijk?

Tijdbesparing

Repetitieve taken zoals mails sorteren of rapporten maken worden in minuten gedaan, waardoor medewerkers zich kunnen richten op complexere werkzaamheden.

Serviceverbetering

Klanten of studenten krijgen 24/7 antwoord, wat zorgt voor snellere en consistentere ondersteuning zonder wachttijden.

Foutenreductie

Repetitieve taken worden consistent en foutgevoeliger uitgevoerd dan door mensen, wat de betrouwbaarheid verhoogt.

Kostenbesparing

Minder personeel is nodig voor standaardtaken, wat leidt tot aanzienlijke besparingen in operationele kosten.

Innovatie

AI Agents zien verbanden die mensen missen, stimuleren nieuwe inzichten en versnellen de ontwikkeling van innovatieve oplossingen.

Toegankelijkheid

AI Agents maken kennis toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met beperkingen zoals dyslexie, en vergroten daarmee de inclusiviteit.

AI vs AI-agents

Wat is AI?

- AI = de motor achter intelligente systemen.
- Herkennen van patronen en leren van data.
- Genereert antwoorden, zoals ChatGPT dat doet.
- Een technologie zonder autonome actie.

Wat is een AI Agent?

- AI Agent = de auto die met de AI-motor taken uitvoert.
- Voert taken uit zoals zoeken, samenvatten en verwerken.
- Kan autonoom beslissen welke stappen nodig zijn.
- Gekoppeld aan systemen zoals agenda's, CRM's en IoT-apparaten.

Hoe werkt een AI-agent stap voor stap?

Input ontvangen

De AI Agent ontvangt een opdracht of signaal, bijvoorbeeld een vraag, een taak of een trigger vanuit een systeem.

- Ontvangen opdracht
- Trigger signaal
- Inputdata verzameld

Verwerking

De Agent begrijpt de vraag, koppelt deze aan beschikbare data en analyseert de context om een passende actie te bepalen.

- Vraag interpreteren
- Data koppelen
- Context analyseren

Actie uitvoeren

De agent voert de taak of een reeks taken uit, zoals informatie opzoeken, berekeningen maken of communiceren met andere systemen.

- Taken uitvoeren
- Informatie ophalen
- Communicatie starten

Output terugkoppelen

De agent geeft het resultaat terug aan de gebruiker of het systeem, zoals een antwoord, een rapport of een bevestiging.

- Resultaat presenteren
- Rapport genereren
- Feedback geven

Taken van AI-agents

Informatie verwerken

AI Agents kunnen informatie samenvatten, vertalen en ordenen, waardoor complexe data toegankelijk en overzichtelijk wordt gemaakt.

Analyseren

AI Agents ontdekken trends en signaleren afwijkingen door data te analyseren, wat helpt bij het nemen van betere beslissingen.

Communicatie ondersteunen

Ze beantwoorden e-mails en chats, voeren gesprekken en zorgen voor snelle en consistente communicatie met klanten of collega's.

Automatiseren

Ze verwerken facturen, werken voorraden bij en voeren andere repetitieve administratieve taken uit met hoge precisie en snelheid.

Plannen en organiseren

Agenda's beheren, takenlijsten maken en afspraken plannen behoren tot hun mogelijkheden, waardoor ze tijd besparen en structuur brengen.

Creatief ondersteunen

AI Agents genereren eerste versies van teksten en presentaties, wat creatieve processen versnelt en ondersteunt.

Voorbeelden van simpele AI-agents

Websitechatbots

Chatbots die FAQ's beantwoorden en eenvoudige klantvragen afhandelen zonder menselijke tussenkomst. Ze bieden directe ondersteuning en verbeteren de klantbeleving.

E-mailfilters

Automatische filters die spam blokkeren en standaardantwoorden klaarzetten, waardoor inboxen overzichtelijker blijven en routinecommunicatie efficiënter verloopt.

Agenda-assistenten

Automatische planners die vergaderingen organiseren en herinneringen sturen, waardoor tijdsbeheer eenvoudiger wordt en de productiviteit stijgt.



AI-agents in bedrijven

Klantenservice

AI Agents behandelen FAQ's, beantwoorden complexe vragen en zorgen voor snellere, consistente support, bijvoorbeeld met systemen als Intercom Fin en Klarna.

Administratie

Automatiseren van formulieren invullen, data controle en rapportages om kantoorprocessen te versnellen en fouten te verminderen.

Marketing & Projectmanagement

Analyseren van klantgedrag, aanpassen van campagnes, monitoren van deadlines en maken van rapportages met AI Agents als ondersteuning.

Privacy & Menselijke Controle

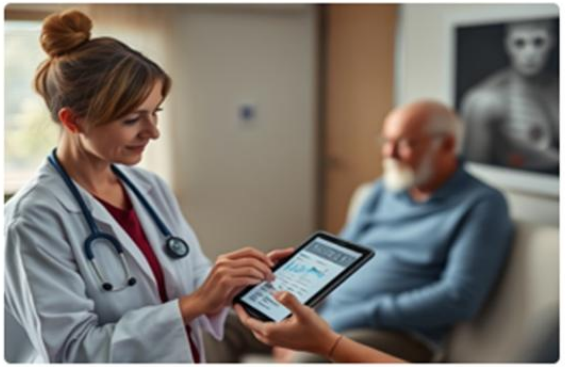
Belangrijk om te zorgen voor privacybescherming, betrouwbaarheid, transparantie en dat mensen altijd de eindbeslissing nemen.

AI-agents in onderwijs, zorg en financiën



AI Agents in het onderwijs

Docenten gebruiken AI Agents voor het zoeken van lesmateriaal, genereren van toetsen en automatische beoordelingssuggesties. Studenten krijgen persoonlijke tutoring en hulp bij dyslexie. Administratieve taken zoals aanwezigheidslijsten en e-mails worden geautomatiseerd.



AI Agents in de zorg

AI Agents beantwoorden patiëntvragen via apps en telefoonlijnen, plannen afspraken en werken dossiers bij. Artsen gebruiken ze om literatuur te scannen en onderzoeksresultaten te koppelen. Patiëntcoaches geven tips en herinneringen met focus op privacy en veiligheid.



AI Agents in de financiële sector

Agents monitoren transacties voor compliance, signaleren fraude en genereren rapportages. Ze ondersteunen klantenservice bij hypotheken en verzekeringen, voeren risicoanalyses uit en geven advies over sparen en budgetteren.

Veiligheid, privacy en ethiek

01

Controle en grenzen

Menselijke eindbeslissing blijft essentieel: mens neemt altijd de uiteindelijke beslissing en stelt duidelijke grenzen aan taken van AI Agents.

02

Transparantie en betrouwbaarheid

Gebruikers moeten weten dat ze met AI communiceren. Fouten moeten gecontroleerd en gecorrigeerd worden om vertrouwen te waarborgen.

03

Privacy en regelgeving

Gegevensgebruik moet zorgvuldig worden geregeld. Data minimaliseren, anonimiseren en voldoen aan wetgeving zoals de AVG zijn cruciaal.

04

Ethisch gebruik

AI Agents moeten eerlijk en respectvol worden ingezet. Ethische waarden en menselijke regie zijn onmisbaar voor verantwoord gebruik.

Hoe begin je met AI-agents?

01 Oriëntatie

Inventariseer repetitieve taken binnen je werk of organisatie die geschikt zijn voor automatisering met AI Agents.

- Lijst met potentiële taken
- Inzicht in automatiseringsmogelijkheden
- Begrip van AI Agents toepassingen

02 Klein beginnen

Start met een eenvoudige toepassing, bijvoorbeeld het automatisch samenvatten van inbox e-mails of het beheren van een agenda.

- Werkende eenvoudige AI Agent
- Eerste tijdsbesparingen
- Feedback van gebruikers

03 Testen en analyseren

Evalueer het effect van de AI Agent: meet tijdswinst, foutreductie en gebruikerservaring. Pas aan waar nodig voor optimale resultaten.

- Analyse van prestaties
- Rapport met bevindingen
- Verbeterpunten en aanpassingen

04 Geleidelijk uitbreiden

Voeg stap voor stap nieuwe functies toe zoals geheugen, API-koppelingen en complexere workflows om de agent krachtiger te maken.

- Uitgebreide AI Agent met meerdere functies
- Geïntegreerde workflows
- Betere automatisering en efficiency

Populaire tools voor AI-agents

n8n

Opgericht in 2019 in Berlijn, n8n biedt een no-code platform om agents via drag & drop te bouwen. Het integreert met OpenAI, Google en IBM watsonx en ondersteunt automatische e-mailbeantwoording, contentcreatie en data-analyse. Zelfhosting is mogelijk voor maximale privacy.

Zapier Agents

Bekend van geautomatiseerde workflows ('zaps') met triggers en acties. Sinds 2025 uitgebreid met AI Agents die natuurlijke taal begrijpen en meerdere stappen uitvoeren. Integreert via Model Context Protocol (MCP) met meer dan 8000 apps.

Make.com

Visueel platform met scenario's van meerdere stappen. Make AI Agents begrijpen doelen in natuurlijke taal en sturen apps zoals Google Sheets en Slack aan. Gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor beginners.

Microsoft Copilot

Geïntegreerd in Word, Outlook, Teams en Excel, ondersteunt Copilot het opstellen van e-mails, analyseren van data en automatisch genereren van vergaderverslagen via agentachtige workflows.

Integratie met apps en tools

Samenwerking met systemen	AI Agents functioneren als knooppunten in digitale workflows door naadloze integratie met bestaande apps en tools, wat hun effectiviteit sterk vergroot.
Voorbeelden van platforms	n8n biedt een open-source automatiseringsplatform met meer dan 400 services en AI-modules voor samenvatten, plannen en e-mails. Make.com gebruikt natuurlijke taalscenario's om apps aan te sturen. Zapier koppelt 8000+ apps en activeert ketens van acties met AI.
Toegankelijkheid en GDPR	Veel platforms zijn beschikbaar in Europa met EU-datacenters en ondersteunen meerdere talen. Zelfgehoste opties zoals n8n bieden maximale controle over data en waarborgen privacy.
Voordelen van integratie	Integratie zorgt voor efficiënte automatisering, betere samenwerking tussen tools en naleving van regelgeving, waardoor organisaties digitale processen veilig en effectief kunnen stroomlijnen.

Kansen en risico’s voor organisaties

Kansen

- Efficiëntie: routinewerk wordt geautomatiseerd, waardoor processen sneller verlopen.
- Kostenbesparing: minder manuren nodig voor standaardtaken en 24/7 beschikbaarheid van agents.
- Innovatie: sneller nieuwe inzichten uit data door geavanceerde analyse.
- Schaalbaarheid: agents kunnen dag en nacht zonder onderbreking werken, wat groei faciliteert.

Risico’s en mitigatie

- Privacyproblemen: gevoelige data kan onbedoeld verwerkt worden, wat risico’s voor vertrouwelijkheid creëert.
- Fouten: hallucinaties of verkeerde acties kunnen leiden tot onjuiste beslissingen.
- Afhankelijkheid: organisaties die te veel leunen op agents kunnen controle verliezen over processen.
- Weerstand: medewerkers kunnen bang zijn voor baanverlies of verlies van controle, wat de acceptatie bemoeilijkt.

De rol van de gebruiker

Menselijke regie

AI Agents voeren taken snel en consistent uit, maar de mens blijft nodig voor empathie, creativiteit, nuance en ethiek. De mens is regisseur, de agent is assistent.

Controle en correctie

Gebruikers moeten altijd kunnen ingrijpen: een agent pauzeren of stoppen, resultaten evalueren en corrigeren, en beslissingen nemen waar context of waarden belangrijk zijn.

Ethiek en waarden

Mensen zorgen dat AI Agents eerlijk, transparant en verantwoord worden ingezet. De eindbeslissing ligt altijd bij de mens, die ethische normen bewaakt.

Wat is make.com?

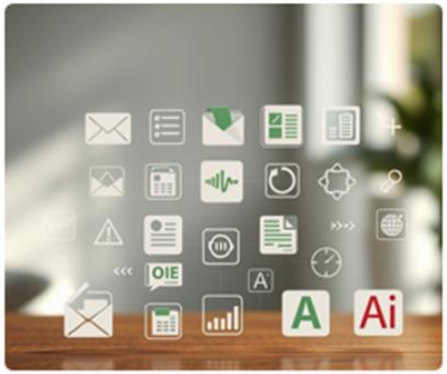
- Make.com is een visueel no-code platform waarmee je eenvoudig werkprocessen automatiseert via drag-and-drop modules.
- Je hebt geen programmeerkennis nodig om workflows te maken.
- Voordelen: je bespaart tijd, er is minder kans op fouten en je creëert standaardprocessen binnen je organisatie.
- AI Agents: geef een doel op en de agent bepaalt zelf welke acties nodig zijn, wat snel, flexibel en onderhoudsarm is.

Kernbegrippen binnen Make.com



Scenario

Een complete automatisering opgebouwd uit modules die samen een workflow vormen.



Modules

Onderdelen zoals e-mail, Google Sheets, formulieren of AI-integraties die functies binnen een scenario uitvoeren.



AI Agent

Een slimme assistent die zelfstandig workflows uitvoert op basis van doelen in plaats van vaste regels.



Waarom handig?

Adaptief bij veranderingen, overzichtelijk en herbruikbaar, geen noodzaak om alles stap voor stap te definiëren.

Praktijkvoorbeeld 1: welkomstmail

- Formulier wordt ingevuld
- Agent maakt persoonlijke welkomstmail
- E-mail wordt automatisch verstuurd
- Voordeel: directe persoonlijke bevestiging zonder handwerk



Praktijkvoorbeeld 2: Factuursamenvatting

- Factuur per e-mail ontvangen
- Agent leest kerngegevens zoals leverancier, bedrag en vervaldatum
- Gegevens worden automatisch opgeslagen in Google Sheets
- Voordelen: tijdsbesparing, overzicht en minder fouten



Automatiseren met Make workflows



Blader door meer dan 9000 kant-en-klare geautomatiseerde workflows die je helpen tijd te besparen en je bedrijf te laten groeien.

Workflow 1: Audio omzetten naar tekst



- Gebruik de HTTP-module in Make om audiobestanden via een URL op te halen (bijv. vanuit Dropbox, Google Drive of een API).
- Voeg een OpenAI ChatGPT-module toe voor transcriptie, of gebruik de Whisper-transcriptie-module.
- Stuur de transcriptie als platte tekst terug, eventueel met samenvatting of actiepunten.
- Verstuur de transcriptie automatisch per e-mail via Gmail, Outlook of SMTP, inclusief onderwerp en inhoud met de tekst.

Workflow 2: automatisch e-mails samenvatten



- Gebruik Make om Gmail te koppelen aan Google Sheets met de trigger: 'Nieuwe e-mail ontvangen in Gmail'.
- Stuur de e-mailtekst automatisch naar ChatGPT voor een beknopte samenvatting.
- Voeg de gegenereerde samenvatting als een nieuwe rij toe in Google Sheets voor overzicht en opvolging.
- Deze workflow helpt bij het snel verwerken en structureren van belangrijke informatie uit e-mails.

Workflow 3: Integratie met e-Boekhouden



NIVE

Trainingsdata: 23 juni 2026 + 17 september 2026



NIVE Instituut voor controlling

John Smits

Info@mailhethoofdvak.nl

https://www.linkedin.com/in/johnsmits1971/