

# Functioneel & Technisch Ontwerp van AGORA

Datum: 23 oktober 2025

Dit document beschrijft de doelgroep en gebruikersscenario's voor AGORA. Het doel is om een kloppend beeld te krijgen van de functionaliteit van AGORA v1.0 en hoe dit de inspecteurs het beste kan ondersteunen.

Voor AGORA v1.0 zullen minstens de volgende AI-agents ontwikkeld en geïmplementeerd worden. Deze tools komen terug in de gebruikersscenario's.

Naam agent	Beschrijving	Categorie
<i>Spec Agent</i>	Koppelt bedrijfsactiviteiten aan relevante wet- en regelgeving, zoals hygiëncode.	Werkgerelateerd
<i>Dossier Agent</i>	Haalt informatie op over eerdere inspecties, waarschuwingen en overtredingen.	Werkgerelateerd
<i>Rapportage Agent</i>	Zet mondelinge input van de inspecteur om in juridisch juiste rapportteksten.	Werkgerelateerd
<i>Proces-verbaal Agent</i>	Genereert automatisch een juridisch onderbouwd proces-verbaal bij ernstige feiten.	Werkgerelateerd

## Doelgroep en persona AGORA v1.0

In dit hoofdstuk beschrijven we wie de inspecteurs zijn waarvoor AGORA v1.0 ontwikkeld wordt, en in welke typische situaties zij met AGORA werken. Zo ontstaat een helder en toetsbaar beeld van de beoogde gebruikerservaring.

AGORA v1.0 is in eerste instantie ontworpen voor inspecteurs van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) die toezicht houden op voedselveiligheid, diergezondheid, productveiligheid en andere wettelijke verplichtingen binnen bedrijven.

De doelgroep bestaat uit operationele inspecteurs die dagelijks op locatie controles uitvoeren, vaak onder tijdsdruk, en die tijdens hun werkzaamheden veel te maken hebben met administratieve verplichtingen, informatieopvraging, rapportage en communicatie met ondernemers.

### Persona's

Onderstaande persona's illustreren verschillende typen inspecteurs binnen de doelgroep van AGORA v1.0. Ze helpen bij het scherpstellen van de gebruikscontext, behoeften en uitdagingen waar AGORA op inspeelt.

### **Persona 1: Inspecteur Koen – De specialist met praktijkkennis in de horeca**

- Leeftijd: 40
- Functie: Inspecteur Voedselveiligheid Horeca
- Locatie: Regio Randstad
- Ervaring: 15 jaar ervaring, specialist in horecatoezicht en risicogericht inspecteren
- Technologiegebruik: Functioneel vaardig, maar kritisch op bruikbaarheid en snelheid

#### *Behoeften*

- Snel overzicht van relevante bedrijfsinformatie bij aankomst op locatie
- Ondersteuning bij het juist documenteren van overtredingen en risico's
- Transparantie in hoe AGORA koppelt aan wetgeving en eerdere dossiers

#### *Hoe AGORA helpt*

- Integreert vergunningen, bedrijfsgegevens en inspectiehistorie in één overzicht
- Helpt met het juridisch correct verwoorden van bevindingen in het rapport
- Legt bij elke suggestie uit welke regelgeving of informatiebron daaraan ten grondslag ligt

### **Persona 2: Inspecteur Fatima – De jonge professional**

- Leeftijd: 32
- Functie: Inspecteur Productveiligheid
- Locatie: Regio Randstad
- Ervaring: 4 jaar NVWA, ambitieus en digitaal vaardig
- Technologiegebruik: Werkt graag mobiel, met moderne tools en integraties

#### *Behoeften*

- Snel toegang tot juiste informatie in het veld.
- Efficiënte samenwerking met collega's en ondersteunende systemen.
- Directe terugkoppeling van wat ze invoert of vraagt.

#### *Hoe AGORA helpt*

- Naadloze spraakinteractie met verschillende AI-agents.
- Direct overzicht van relevante wetgeving, eerdere overtredingen en inspectiestatus.
- AGORA leert mee: hoe vaker gebruikt, hoe beter afgestemd op haar werkwijze.

### **Persona 3: Inspecteur Jan – De doorgewinterde veldinspecteur**

- Leeftijd: 58
- Functie: Senior inspecteur Voedselveiligheid
- Locatie: Regio Noord-Nederland
- Ervaring: 30+ jaar werkervaring bij de NVWA
- Technologiegebruik: Basis digitaal vaardig, voorkeur voor eenvoudige, intuïtieve tools

### *Behoeften*

- Betrouwbare ondersteuning op locatie, met duidelijke uitleg van regels.
- Zo min mogelijk gedoe met formulieren en IT-systemen.
- Behoud van controle over inspectieproces, AGORA als "hulpmiddel", geen vervanging.

### *Hoe AGORA helpt*

- Spraakgestuurde ondersteuning bij wet- en regelgeving.
- Automatische rapportage, gebaseerd op mondelinge input.
- Inzicht in historie van het bedrijf via dossieragent.

## Gebruiksscenario's AGORA v1.0

Om goed te begrijpen hoe AGORA inspeelt op de dagelijkse praktijk van inspecteurs binnen de NVWA, worden in dit hoofdstuk drie gebruikersscenario's uitgewerkt. Elk scenario sluit aan op één van de eerder beschreven persona's en illustreert op realistische wijze hoe AGORA v1.0 hun werk ondersteunt.

Deze scenario's helpen om de beoogde functionaliteiten van AGORA concreet en tastbaar te maken. Ze tonen niet alleen wat AGORA doet, maar vooral hoe en wanneer gebruikers ermee werken. Zo ontstaat er een gedeeld beeld van het gebruik van AGORA in uiteenlopende contexten: van horeca-inspecties tot productveiligheidscontroles in winkels.

### **Persona 1: Inspecteur Koen – De specialist met praktijkkennis in de horeca**

Inspecteur Koen arriveert bij een restaurant in Den Haag voor een reguliere hygiënecontrole. Bij aankomst zegt hij via zijn headset: "Start inspectie bij Restaurant Bella Rosa." AGORA activeert de spec- en dossieragent en presenteert de relevante gegevens: het restaurant heeft een exploitatievergunning sinds 2019, en op basis van de bedrijfsactiviteiten zijn de Hygiëncode voor de Horeca en de Warenwetregeling van toepassing.

Koen vraagt: "Zijn er eerdere overtredingen bekend?" AGORA antwoordt dat er in mei 2022 een waarschuwing is uitgedeeld voor onvoldoende hygiënemaatregelen in de keuken, zonder daaropvolgende herinspectie.

In de keuken merkt Koen een sterke vislucht op. Hij treft een geopende ton met rauwe vis aan op kamertemperatuur naast een afvoerputje vol schoonmaakmiddelenresten. Hij dicteert zijn bevindingen aan AGORA. Die koppelt de situatie direct aan een ernstige schending van voedselveiligheidsregels.

Vanwege de herhaling van een eerder vergrijp, de aanwezigheid van bederfelijke waar op een onveilige plek en het directe risico op voedselvergiftiging, besluit Koen tot handhaving. De procesverbaalagent genereert automatisch een juridisch sluitend concept-proces-verbaal.

Op weg naar buiten voegt Koen nog opmerkingen toe over het gedrag van de bedrijfsleider en hoe het gesprek verliep. AGORA documenteert alles automatisch en levert bij terugkomst op kantoor een volledig, gestructureerd rapport inclusief bronnen, bevindingen, overtredingen en toegepaste wetgeving, zonder dat Koen één keer een toetsenbord hoeft aan te raken.

### **Persona 2: Inspecteur Fatima – De jonge professional**

Inspecteur Fatima arriveert bij een winkelketen in Den Haag om te controleren op CE-markeringen en veiligheidsdocumentatie van speelgoed. Ze start AGORA op haar telefoon en zegt: “Start inspectie bij SpeelgoedPlaza.”

AGORA haalt automatisch alle geregistreerde productgroepen, eerdere inspecties en leveranciersinformatie op. Ze vraagt: “Zijn er eerder onveilige producten aangetroffen?” AGORA meldt dat in 2023 enkele producten zonder Nederlandstalige gebruiksaanwijzing zijn aangetroffen, met een waarschuwing als gevolg.

Fatima scant enkele barcodes en zegt per product: “Geen CE-markering zichtbaar, geen conformiteitsverklaring aanwezig.” AGORA analyseert de producten automatisch en markeert ze als vermoedelijke overtredingen van de Europese speelgoedrichtlijn.

Tijdens de inspectie vraagt Fatima meerdere keren: “Welk artikel geldt hier?” AGORA toont direct het juiste artikel uit de richtlijn en geeft suggesties voor het inspectierapport. Ze bevestigt mondeling, voegt een opmerking toe over de medewerking van de winkelmanager, en rondt de inspectie af.

Op haar telefoon bekijkt ze een preview van het inspectierapport, dat automatisch is gegenereerd inclusief productfoto's, locaties, overtredingen en juridische onderbouwing. Fatima drukt op ‘akkoord’ en verstuurt het rapport direct naar het systeem van de NVWA, klaar voor opvolging en toezicht.

### **Persona 3: Inspecteur Jan – De doorgewinterde veldinspecteur**

Inspecteur Jan rijdt naar een dorpslager in Groningen voor een inspectie op verzoek van het toezichtteam. Hij is niet bekend met het bedrijf, dus bij aankomst opent hij AGORA via zijn tablet en zegt: “Start inspectie bij Slagerij de Boer.”

AGORA haalt direct de bedrijfsinformatie op: de slager heeft sinds 1995 een exploitatievergunning en staat onder toezicht vanwege eerdere signalen over etikettering. Jan vraagt: “Wat is er eerder geconstateerd?” AGORA vertelt dat in 2021 een waarschuwing is gegeven voor onvolledige ingrediëntenvermelding bij zelfgemaakte vleeswaren.

In de winkel constateert Jan dat er weer producten liggen zonder etiket. Hij zegt: “Ongeëtiketteerde producten in de koeling, herhaling van eerdere overtreding.” AGORA markeert dit als een mogelijke overtreding en vraagt of Jan direct wil handhaven. Jan bevestigt.

AGORA opent automatisch het juiste wetsartikel, genereert een beknopt rapport en geeft suggesties voor bewoordingen. Jan past deze mondeling aan. Daarna laat hij AGORA de klantcommunicatie voorbereiden.

Bij terugkomst op kantoor hoeft Jan alleen nog het rapport te controleren. Alles is ingevuld, juridisch correct, en gebaseerd op zijn mondelinge input. Geen formulieren, geen zoek in systemen. Precies wat Jan nodig had.