

AI Agents

De Nieuwe Motor voor Groei,
Efficiëntie en Concurrentiekracht
in Belgische Organisaties

Praktische gids voor directieleden en beleidsmakers,
met concrete ROI en stappenplan.

SIRUSAI



In deze whitepaper

Executive Summary – AI Agents: De Nieuwe Motor voor Groei	3
1. Wat zijn AI Agents?	4
2. Waarom moeten bedrijven nadenken over AI Agents?	5
AI-adoptie is in opmars	6
Druk om competitief te blijven	7
Concrete uitdagingen: talent, regelgeving en kosten	7
3. Hoe AI Agents bedrijven helpen groeien, schalen en efficiënter worden	8
Procesautomatisering en hogere productiviteit	8
Kostenverlaging en schaalbaarheid	9
Verhoogde klanttevredenheid en nieuwe groeikansen	10
4. Kost, duur en potentiële return van AI Agent implementaties	11
Investing en implementatieduur	11
Verwachte ROI en voorbeelden	13
5. Wie heeft baat bij AI Agents?	14
Welke bedrijven komen in aanmerking?	14
Wie is strategisch verantwoordelijk binnen de organisatie?	15
Pijnpunten en AI-oplossingen	16
6. Hoe praktisch te starten met AI Agents	17
Stap 1: Evaluatie van noden en kansen	17
Stap 2: Creëer intern draagvlak en bepaal verantwoordelijkheden	18
Stap 3: Kies de juiste oplossing (Make or Buy)	18
Stap 4: Pilotontwikkeling en testfase	19
Stap 5: Implementatie en integratie in de workflow	19
Stap 6: Opleiding en change management	19
Stap 7: Continu verbeteren en opschalen	20
Waarom SiriusAI betrekken als partner?	20
7. Reële Belgische use cases van succesvolle AI Agents	20
Case 1: KBC Bank, digitale assistent “Kate”	21
Case 2: Stad Kortrijk, Virtuele Assistent voor burgers	21
Case 3: Stad Antwerpen, AI voor afvalherkenning	21
Case 4: Roeselare, “RainBrain” voor slim waterbeheer	22
Referenties	23
Kern van de EU AI Act	25
Risicogebaseerde indeling	25

Executive Summary – AI Agents: De Nieuwe Motor voor Groei

In een tijdperk waarin Belgische organisaties geconfronteerd worden met toenemende concurrentiedruk, schaarste in het juiste talent en stijgende kosten, biedt deze whitepaper een diepgaande verkenning van AI Agents als essentiële motor voor groei, efficiëntie en innovatie.

AI Agents zijn geavanceerde software-oplossingen die autonoom kunnen functioneren en complexe taken uitvoeren, van klanteninteractie en administratie tot zelfs fysieke robotica. Deze agents onderscheiden zich door hun vermogen om zelfstandig beslissingen te nemen, workflows dynamisch aan te passen en continu te leren van interacties.

Uit onderzoek blijkt dat in 2023 circa 12,5% van de Belgische kmo's en bijna 47,9% van de grote Belgische bedrijven (250+ werknemers) ten minste één AI-gebaseerde oplossing gebruikten.⁽⁸⁾ Ter vergelijking: het Europees gemiddelde lag toen op slechts 7,4% van de kmo's en 30,4% van de grote ondernemingen.⁽⁹⁾

In deze whitepaper komt aan bod waarom AI Agents niet alleen aantrekkelijk maar noodzakelijk zijn geworden voor Belgische bedrijven en overheden. De concrete voordelen worden helder uiteengezet, inclusief aanzienlijke productiviteitsstijging, operationele kostenverlaging, schaalbaarheid van dienstverlening en verhoogde klanttevredenheid.

Ook de praktische kant wordt uitgebreid belicht: wat zijn realistische investeringskosten, wat is de te verwachten ROI, en hoe verloopt de implementatie in praktijk? Bovendien worden succesvolle Belgische voorbeelden gepresenteerd, zoals KBC's digitale assistent Kate die jaarlijks ruim 236.000 productverkopen zelfstandig realiseert, en AI-initiatieven bij steden als Kortrijk en Antwerpen, die tastbaar illustreren hoe AI Agents nu al waarde leveren.

Tot slot biedt deze gids een duidelijk stappenplan om zelf met AI Agents aan de slag te gaan, met speciale aandacht voor het belang van intern draagvlak, keuze tussen kant-en-klare of maatwerk oplossingen en het beheer van de verandering binnen organisaties.

Wilt u begrijpen hoe AI Agents úw organisatie kunnen versterken en wilt u concrete handvatten voor een succesvolle implementatie? Dan is deze whitepaper onmisbaar.

Jan Syssauw,
CEO, SiriusAI

1. Wat zijn AI Agents?

AI Agents (kunstmatige-intelligentieagenten) zijn autonome softwareprogramma's of systemen die met behulp van AI-technologie zelfstandig taken kunnen uitvoeren namens een gebruiker of organisatie. Twee elementen zijn hier kern: 1) autonome softwareprogramma's en 2) taken uitvoeren. Dit zijn de elementen die AI Agents onderscheiden van de copy en paste in ChatGPT of CoPilot.

In essentie fungeren ze als 'virtuele medewerkers' die informatie verzamelen, beslissingen nemen en acties uitvoeren om bepaalde doelstellingen te bereiken, vaak met minimale menselijke tussenkomst. Zulke AI-agenten kunnen uiteenlopende vormen aannemen en gaan veel verder dan enkel eenvoudige chatbots: ze omvatten onder meer besluitvorming, probleemoplossing, interactie met externe omgevingen en het daadwerkelijk uitvoeren van handelingen.⁽¹⁾ Modernere AI Agents maken veelal gebruik van **AI en in het bijzonder van Large Language Models**, waardoor ze menselijke taal en instructies beter begrijpen en logisch kunnen redeneren. Zo kunnen ze complexe taken in meerdere stappen aankunnen.

In tegenstelling tot traditionele, statische software zijn AI Agents in staat hun eigen **workflow** te ontwerpen en bij te sturen op basis van binnenkomende informatie en feedback. Dit betekent dat ze zichzelf kunnen **aanpassen en bijleren** naarmate ze meer gegevens verwerken of vaker met gebruikers interageren, waardoor hun prestaties in de loop van de tijd verbeteren. Traditionele softwareprogramma's gaan de workflow en de logica gaan vastleggen in code. De kracht van AI Agents komt voort uit de mogelijkheid om het logisch redeneren van LLMs te gebruiken en daarop beslissingen in het programma te baseren. Dit betekent ook dat AI Agents veel beter omgaan met zaken die interpretatie vragen. De input in het programma moet niet 1 of 0 zijn, het kan een tekst zijn.

Voorbeelden van AI Agents in de praktijk zijn zeer divers, maar enkele herkenbare categorieën zijn:

- **Chatbots en virtuele assistenten:** Dit zijn AI Agents die in natuurlijke taal met gebruikers communiceren via tekst of spraak. Ze beantwoorden vragen, geven informatie of voeren conversaties alsof u met een mens chat. Veel bedrijven zetten tegenwoordig slimme chatbots in op hun website of sociale media om klantvragen op te vangen. Anders dan traditionele FAQ-systemen, kunnen AI-gedreven chatbots context begrijpen en opvolgvragen verwerken. Een voorbeeld is de opkomst van geavanceerde chatbots gebaseerd op GPT-technologie, die zeer mensachtige antwoorden kunnen genereren. (GPT: Generatieve Pre-trained Transformer, waarbij transformers staat voor de architectuur van de LLMs, cfr. "Attention is All You Need" paper uit 2017). Zulke virtuele assistenten kunnen bijvoorbeeld helpen bij het **maken van afspraken, beantwoorden van veelgestelde vragen of opzoeken van informatie** binnen uw organisatie. Een Vlaamse primeur was de virtuele assistent van stad Kortrijk in 2023, een AI-chatbot op de stadswebsite die met behulp van ChatGPT-technologie contextuele vragen van burgers begrijpt en beantwoordt.⁽²⁾⁽³⁾ Deze eerste AI-chatbot op een Vlaamse gemeentelijke website is opgezet als 24/7 digitaal loket om inwoners sneller en persoonlijker te helpen.
- **Autonome of intelligente software-assistenten:** Hierbij kunt u denken aan AI Agents die achtergrondtaken uitvoeren voor werknemers. Een voorbeeld is een **digitaal assistent voor email en agenda** (zoals een AI die zelf afspraken inplant of e-mails sorteert op prioriteit), of een AI-agent die intern gegevens doorzoekt en samenvat. Zo heeft KBC Bank een digitale assistent genaamd *Kate*, die geïntegreerd is in de KBC-app. Kate is in feite een AI Agent die proactief financiële adviezen geeft, overschrijvingen initieert op verzoek en zelfs gepersonaliseerde aanbiedingen doet. Dit type agent wordt ook wel een **virtuele medewerker** genoemd omdat het routinetaken van menselijk personeel overneemt.
- Deze "virtuele medewerkers" kunnen tot **80% van het werk** uit handen nemen door repetitieve, tijdrovende taken te automatiseren; zoals het ophalen van gegevens uit interne systemen, het controleren van de nieuwste regelgeving of het doorlezen van lange beleidsdocumenten. Het doel is

niet om mensen te vervangen, maar om hen te ondersteunen: de agent neemt het saaie routinewerk over, zodat opgeleide medewerkers zich op complexere taken en klantenservice kunnen richten.

► **Fysieke autonome systemen:** Dit zijn AI Agents in machines en robots die zelfstandig in de **fysieke wereld** opereren. Voorbeelden variëren van **industriële robots** die productieprocessen uitvoeren en zich aanpassen aan nieuwe omstandigheden, tot **zelfrijdende voertuigen** en **drones**. In de logistiek en magazijnsector zien we bijvoorbeeld autonome vorkheftrucks of magazijnrobots die goederen rondbrengen zonder menselijke bestuurder, aangestuurd door AI die de omgeving constant in de gaten houdt en veilige routes plant. In België experimenteert men bijvoorbeeld met AI-gestuurde drones voor landbouwinspectie en autonome voertuigen in de haven van Antwerpen. Hoewel deze categorie misschien minder zichtbaar is in het dagelijks kantoorleven van een KMO of gemeente, vallen ze wel degelijk onder AI Agents: ze nemen op eigen houtje beslissingen (bv. obstakels ontwijken, een leveringsroute optimaliseren) binnen hun opgegeven doelstellingen. **Autonome machines** worden momenteel nog het minst toegepast door Vlaamse bedrijven, slechts circa 3,9% van de bedrijven maakte in 2023 gebruik van autonome robots, voertuigen of drones,⁽⁴⁾⁽⁵⁾ maar de verwachting is dat dit aantal zal groeien naarmate de technologie betaalbaarder en betrouwbaarder wordt.

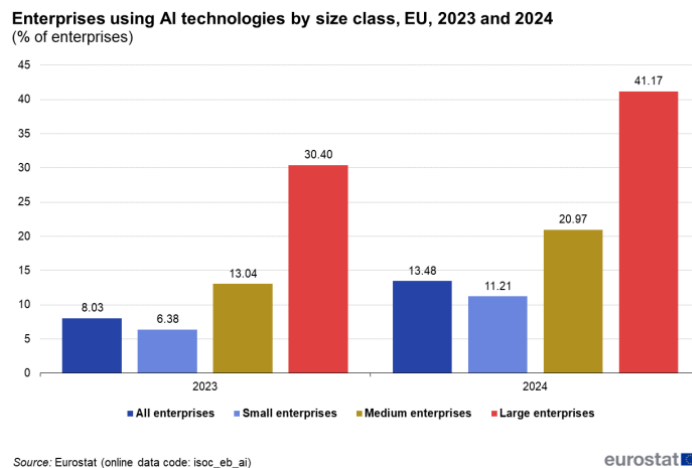
Samenvattend, AI Agents vormen een brede klasse van AI-toepassingen, van slimme chatbots tot virtuele assistenten en zelfstandige robots. Wat ze gemeen hebben is dat ze **AI gebruiken om zelfstandig te handelen** en zo werk uit handen nemen of versnellen. Voor een professioneel publiek is het belangrijk om te begrijpen dat een AI Agent geen magische zwarte doos is, maar een verzameling softwarecomponenten die data analyseert en beslissingen neemt op basis van vooraf bepaalde doelen. Dankzij recente doorbraken in AI (zoals krachtige taalmodellen en verbeterde machine learning algoritmen) zijn AI Agents de laatste jaren veel capabeler en gebruiksvriendelijker geworden. Dit betekent dat ze nu ook voor kleine en middelgrote organisaties binnen handbereik liggen, en niet langer exclusief iets zijn voor Tech giganten.

2. Waarom moeten bedrijven nadenken over AI Agents?

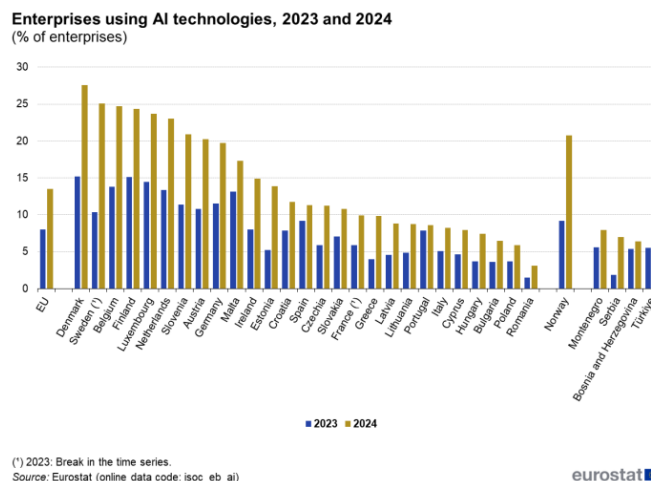
De interesse in AI Agents is geen hype meer maar een duidelijke **markttrend** die zowel internationaal als in België zichtbaar is. Steeds meer organisaties ontdekken de potentiële waarde van AI-gedreven automatisering en intelligente assistentie. Tegelijk staan Belgische KMO's en lokale besturen voor concrete uitdagingen van een tekort aan geschikt personeel tot strenger wordende regelgeving waarop AI Agents een antwoord kunnen bieden. In deze sectie belichten we de huidige stand van zaken met feiten en cijfers uit recente rapporten, en bespreken we de specifieke redenen waarom bedrijven (en overheden) vandaag moeten nadenken over AI Agents.

“Het gebrek aan relevante kennis en vaardigheden binnen het bedrijf veruit de grootste drempel is bij AI-implementaties: 68,8% van de AI-gebruikende bedrijven noemt dit als uitdaging. Gevolgd door moeilijkheden om mogelijke toepassingen van AI in te schatten (59.4%) en moeilijkheden om nieuwe mensen met de juiste AI-kennis te werven scoort ook hoog (52,8%).”

AI-adoptie is in opmars



Hoewel AI Agents enkele jaren geleden misschien toekomstmuziek leken, zijn ze inmiddels aan een snelle opmars bezig in het bedrijfsleven. Uit de meest recente EU-brede peilingen blijkt dat in **2024 ongeveer 13,5% van de Europese ondernemingen** (met 10 of meer werknemers) gebruikmaakt van AI-technologieën in een breed veld zoals tekst mining, speech recognition, natural language generation...⁽⁶⁾ (41% van de grote bedrijven gebruikte AI). Die 13.5% is een flinke stijging ten opzichte van 2023, toen het EU-gemiddelde rond 8% lag.



België scoort op dit vlak opmerkelijk goed in vergelijking met andere EU-landen. Volgens cijfers van de Federale Overheidsdienst Economie liepen Belgische bedrijven in 2023 zelfs voorop in Europa qua AI-adoptie⁽⁷⁾. Zo gebruikte in 2023 circa **12,5% van de Belgische kmo's** en bijna **47,9% van de grote Belgische bedrijven** (250+ werknemers) ten minste één AI-gebaseerde oplossing.⁽⁸⁾ Ter vergelijking: het Europees gemiddelde lag toen op slechts **7,4% van de kmo's** en **30,4% van de grote ondernemingen**.⁽⁹⁾

Met andere woorden, bijna de helft van de grote Belgische bedrijven paste vorig jaar al AI toe, terwijl dat in Europa gemiddeld bij nog geen derde van de grote bedrijven het geval was. Vlaanderen is zelfs een koploper: een recente AI-barometer peilde de situatie in 2023 en vond dat ongeveer **een derde van de Vlaamse bedrijven (32,1%)** aangeeft al minimaal één AI-technologie te gebruiken.⁽¹⁰⁾ Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van het jaar ervoor en illustreert hoe snel AI-terrein wint. Tegelijk betekent het omgekeerd dat nog altijd **twee op de drie Vlaamse bedrijven (67,9%) géén AI gebruiken**, waarvan meer dan de helft zelfs geen plannen heeft om op korte termijn met AI te starten.^{(11) (12)} Vooral bij kmo's is er dus nog een brede groep die de AI-trein (nog) niet heeft genomen. Deze kloof tussen voorlopers en achterblijvers is iets waar beleidsmakers en sectororganisaties (zoals Agoria, Voka, Unizo, VBO) de aandacht op vestigen: men wil vermijden dat kmo's digitaal achterop raken.

Interessant is dat de AI-adoptie bij kmo's recent een versnelling lijkt te hebben genomen, mede door de democratisering van AI-tools zoals **generatieve AI** (bv. ChatGPT) die voor iedereen toegankelijk zijn. Een eind-2024 peiling door softwarebedrijf Horus suggereerde zelfs dat, hoger dan andere onderzoeken, **54% van de Belgische kmo's** inmiddels op de een of andere manier AI inzet in hun werking.⁽¹³⁾ Vooral op domeinen als marketing (47% van de kmo's gebruikt AI hiervoor), boekhouding (36%) en IT-support (34%) blijkt AI bij kmo's al populair.⁽¹³⁾ Dit hoge percentage duidt erop dat de drempel om AI te gebruiken aanzienlijk gedaald is het afgelopen jaar, waarschijnlijk doordat tools laagdrempeliger en goedkoper zijn geworden, én doordat ondernemers via media en collega's vertrouwd zijn geraakt met wat AI kan⁽¹⁴⁾. We zien dus een duidelijke trend: AI is niet langer exclusief voor grote multinationals, maar vindt ingang bij **allerlei types ondernemingen**. Belgische bedrijven lopen hierin relatief voorop, maar dat betekent ook dat de lat voor concurrentie hoger komt te liggen.

Druk om competitief te blijven

Een belangrijke reden waarom bedrijven, zeker in de kmo-sector, moeten nadenken over AI Agents, is de **competitieve druk**. Grote ondernemingen investeren al jaren in enterprise-AI en data-analyse om efficiënter te werken en klanten beter te bedienen. Deze schaalvoordelen en technologie-investeringen geven hen een voorsprong. Zo hebben we gezien dat bijna de helft van de grote bedrijven in België AI gebruikt⁽¹⁵⁾, terwijl de meeste kmo's nog aan het begin van hun AI-reis staan. Dit schept het risico op een competitiviteitskloof: kmo's die geen stappen zetten in AI, dreigen marktaandeel of marges te verliezen aan grotere spelers die wél hun processen optimaliseren met AI.

Anderzijds biedt AI ook kansen voor **kleinere organisaties om wendbaar te concurreren** met grotere bedrijven. AI Agents kunnen kmo's helpen om met beperkte middelen toch hoogstaande dienstverlening te bieden. Denk bijvoorbeeld aan een kleine klantendienst die met een AI-chatbot 24/7 beschikbaarheid kan leveren, iets wat voorheen alleen grote callcenters konden. Of een lokale onderneming die via AI-gestuurde automatisatie even efficiënt kan opereren als een grotere concurrent met meer personeel. De toegang tot cloud-AI-diensten zorgt ervoor dat zelfs zonder groot IT-team, een kmo toch geavanceerde AI-functionaliteit kan inhuren. Strategisch nadenken over AI Agents is dus essentieel om **bij te blijven** in de markt. Bedrijven die vandaag experimenteren met AI Agents, zullen morgen beter gepositioneerd zijn om nieuwe marktkansen te grijpen dan zij die afwachten.

Concrete uitdagingen: talent, regelgeving en kosten

Naast de positieve drijfveren zijn er ook een aantal concrete uitdagingen in de Belgische context die bedrijven ertoe bewegen om AI-oplossingen te verkennen. Ten eerste kampt onze arbeidsmarkt met **talent schaarste**, zeker op digitale profielen. KMO's geven vaak aan moeite te hebben om gekwalificeerd IT en data-personeel aan te werven of in huis te houden. AI Agents kunnen hier deels soelaas bieden door de productiviteit van het bestaande team te verhogen en repetitieve taken over te nemen.

Uit de Vlaamse AI-barometer blijkt dat:

- **Het gebrek aan relevante kennis en vaardigheden binnen het bedrijf** veruit de grootste drempel is bij AI-implementaties: 68,8% van de AI-gebruikende bedrijven noemt dit als uitdaging.⁽¹⁶⁾
- **Moeilijkheden om mogelijke toepassingen van AI in te schatten** (59.4%)⁽¹⁶⁾ en
- **Moeilijkheden om nieuwe mensen met de juiste AI-kennis te werven** scoort hoog (52,8%).⁽¹⁷⁾ Dit suggereert dat vele bedrijven de *human resources* niet vinden om AI intern uit te bouwen. In plaats van louter te wachten tot de "ideale AI-expert" op de arbeidsmarkt beschikbaar komt, kan men overwegen om met externe AI Agents of AI-diensten te werken. Zo kunt u bijvoorbeeld een externe virtuele assistent integreren voor bepaalde taken zonder zelf een volledig datateam te moeten opbouwen. Bovendien kunnen partners zoals SiriusAI (waarover later meer) kmo's begeleiden, zodat de kennis- en talentdrempel verlaagd wordt.

Een tweede uitdaging is de toenemende en complexe **regulering** rond digitalisering en AI. Belgische bedrijven opereren binnen EU-wetgeving zoals de GDPR (privacy) en binnenkort de EU AI Act, die eisen stelt aan het gebruik van bepaalde AI-systemen (bijv. transparantie, risicobeoordeling voor AI met hoog risico). Lokale overheden moeten ook rekening houden met ethische richtlijnen en publieke waarden bij het inzetten van AI. Dit

regelgevende kader kan kmo's afschrikken; het is immers extra werk om compliant te zijn maar het onderstreept vooral het belang om **nu al strategisch na te denken over AI**. Door proactief met AI Agents aan de slag te gaan in uw organisatie, leert u hoe u AI op een verantwoorde manier kunt integreren, ruim voordat regelgeving het afdwingt. KMO's en overheden die nu investeren in vertrouwenswaardige AI Agents, zullen straks makkelijker kunnen navigeren in het regelgevende landschap dan zij die pas laat wakker schrikken. Uiteraard is het wel aangewezen om een partner of juridisch expert te betrekken om conformiteit met regels te checken, maar dit mag geen reden zijn om AI volledig links te laten liggen. Sterker nog, diverse overheidsinitiatieven bieden begeleiding om AI binnen de lijntjes van de wet te houden én toch de vruchten ervan te plukken.

Een derde uitdaging betreft **kostenbeheer en efficiëntie**. Zowel kmo's als lokale besturen werken vaak met krappe marges of budgetten. Tegelijk worden ze geconfronteerd met stijgende loonkosten, schaarse middelen en de vraag om "meer te doen met minder". AI Agents kunnen helpen om kosten te beheersen door *procesoptimalisatie* en *automatisering*. Bijvoorbeeld: een AI Agent die routinetaken automatiseert kan personeel vrijspelen voor waardevollere taken, wat neerkomt op een besparing. In klantendienstomgevingen zien we dat chatbots tot wel 70 - 80% van de veelgestelde vragen kunnen afhandelen, wat de druk op dure telefoonlijnen of supportmedewerkers verlaagt.⁽¹⁸⁾ Ook intern kunnen digitale assistenten kleine tijdrovende klussen overnemen (denk aan rapporten genereren, data invoer controleren), waardoor de organisatie efficiënter draait. Het is wel belangrijk op te merken dat kosten nog vaak als **perceptie-drempel** gezien worden: in de 2022-enquête vond 43,9% van de AI-gebruikers de kosten-batenverhouding van AI ongunstig; in 2023 was dat gedaald naar 36,1%⁽¹⁹⁾⁽²⁰⁾. Die daling suggereert dat AI-software snel betaalbaarder en performanter aan het worden is, waardoor de businesscase steeds gunstiger uitvalt.⁽²¹⁾ Bovendien zijn er in België subsidies en steunmaatregelen beschikbaar (bv. via VLAIO of programma's als "Kmo-portefeuille" voor digitale transformatie) die de investeringskost kunnen drukken. Het komt er dus op aan om de *reële ROI* van AI Agents te bekijken in plaats van zich te laten afschrikken door verouderde assumpties dat "AI duur is". In sectie 4 gaan we dieper in op kosten en rendement.

Specifiek voor lokale overheden geldt dat zij onder toenemende druk staan om digitale dienstverlening te bieden, terwijl de bevolking hoge verwachtingen heeft en middelen beperkt zijn. Veel gemeentebesturen hebben moeite om alle burgersvragen tijdig te beantwoorden of complexe dossiers snel te verwerken met het bestaande personeel. AI Agents (zoals gemeentelijke chatbots of slimme besluitvormingssystemen) kunnen een uitkomst bieden om de dienstverlening te schalen zonder lineair meer personeel te hoeven aanwerven. Een voorbeeld: de gemeente Wichelen heeft recent een AI chatbot via WhatsApp geïntroduceerd die alle inhoudelijke burgersvragen over gemeentelijke dienstverlening beantwoordt, om zo de druk op de balie en telefooncentrale te verlichten.⁽²³⁾ Dit illustreert hoe zelf een relatief kleine gemeente met innovatieve AI-oplossingen haar burgers beter kan bedienen. Uiteindelijk moeten kmo's en lokale besturen AI Agents zien als een strategisch hulpmiddel om hun **huidige pijnpunten** aan te pakken: of het nu gaat om gebrek aan mensen, druk om kosten te besparen, of de nood om sneller en slimmer te werken, in al die gevallen zijn er AI-toepassingen te bedenken die helpen.

3. Hoe AI Agents bedrijven helpen groeien, schalen en efficiënter worden

De belofte van AI Agents ligt in de **concrete bedrijfsresultaten** die ze kunnen opleveren. Waar traditionele IT-systemen vooral transacties registreerden, gaan AI Agents een stap verder: ze nemen werk uit handen, reduceren fouten en ondersteunen menselijke beslissingen. In deze sectie bespreken we hoe AI Agents in de praktijk bijdragen aan groei, schaalbaarheid en efficiëntie. We geven concrete voorbeelden van wat u kunt automatiseren of verbeteren met AI Agents van kostenverlaging tot productiviteitsverhoging en betere klantervaringen aangevuld met Belgische cases die tastbare resultaten boeken.

Procesautomatisering en hogere productiviteit

Eén van de direct voelbare voordelen van AI Agents is procesautomatisering. Routinetaken die voorheen uren aan menselijke arbeid vroegen, kunnen door een goed getrainde AI Agent razendsnel en 24/7 uitgevoerd worden. Dit leidt tot **tijdswinst** en stelt werknemers in staat zich op belangrijker werk te richten. Denk aan administratieve processen zoals het verwerken van facturen, het invullen van formulieren of het checken van voorraden. Een AI

Agent kan dergelijke gestructureerde taken foutloos afhandelen. In Vlaanderen geeft ~9,2% van de bedrijven aan al AI-technologie voor procesautomatisatie in te zetten⁽²⁴⁾, een aandeel dat naar verwachting sterk zal stijgen gezien de duidelijke ROI. Uit de Vlaamse AI-barometer blijkt namelijk dat **45,7% van de AI-adopterende bedrijven** aangeeft dat AI het afgelopen jaar de *kwaliteit van hun bedrijfsprocessen aanzienlijk verhoogd heeft*.⁽²⁵⁾ Ook kon **31,4% van de adopters dankzij AI-technologie hun kosten reduceren** in het afgelopen jaar.⁽²⁶⁾ Dit zijn significante verbeteringen: bijna één op drie AI-gebruikers zag direct lagere kosten, en bijna de helft merkte efficiëntere processen en kwaliteitswinst.

Een praktisch voorbeeld is het voorbereiden van een sales bezoek of het opstellen van de offerte. Waar iemand voorheen handmatig data over de bedrijven en contactpersonen moest verzamelen en achteraf een verslag voor de CRM en offerte opmaken, kan een AI-agent deze data automatisch voorbereiden door te kijken in de agenda en opzoekwerk doen en dit 's morgens op te leveren via mail, de meeting automatisch opnemen en notuleren, en achteraf via een kort gesprek met de sales persoon een draft offerte maken. Dit scheelt niet alleen manuren, maar vermindert ook de kans op menselijke fouten. Een AI-agent kan tot 80% van zulke repetitieve handelingen voor zijn rekening neemt. Hierdoor daalt de werkdruk enorm en kunnen dure professionals hun tijd besteden aan klantadvies in plaats van aan opzoekwerk en dataentry. Het gevolg is een hogere productiviteit per medewerker en met hetzelfde aantal mensen kan meer werk verzet worden of kan men dezelfde output behalen in minder tijd.

Kostenverlaging en schaalbaarheid

AI Agents dragen bij aan **kostenverlaging** op meerdere manieren. Ten eerste door directe besparingen: een chatbot of AI Agent is doorgaans goedkoper dan een medewerker voor repetitieve taken, zeker als u rekent op een 24/7 inzetbaarheid zonder overuren. Ten tweede door indirecte besparingen: snellere processen leiden tot kortere doorlooptijden, minder fouten leiden tot minder herstelwerk, enzovoort. Als voorbeeld kunnen we kijken naar KBC Bank's digitale assistent Kate. Deze AI-agent draait op de achtergrond in de mobiele app en webomgeving en handelt talloze klantinteracties zelfstandig af. In één jaar tijd heeft Kate meer dan 5 miljoen klanten interacties. Kate heeft ook **236.000 productverkoppen zelfstandig gefaciliteerd**, wat overeenkomt met de workload van ongeveer **300 voltijdse werknemers**.⁽²⁷⁾ Daarmee heeft deze AI-agent KBC naar schatting **1% tot 1,5% productiviteitswinst** opgeleverd in haar operaties.⁽²⁸⁾ Dat is een enorme schaalvergroting: een taak die anders honderden medewerkers zou vergen, wordt nu door een AI-agent uitgevoerd. De case van KBC toont dat een initiële investering in een geavanceerde AI-agent zich dubbel en dwars kan terugbetalen in operationele efficiëntie.

Voor kmo's en lokale besturen betekent schaalbaarheid met AI Agents dat ze **kunnen groeien zonder dat de kosten even hard meegroeien**. Normaalgesproken vereist het verwerken van meer klanten of dossiers ook meer personeel en middelen. AI Agents doorbreken dit lineaire verband. Een gemeente als Kortrijk bijvoorbeeld ontving in 2022 meer dan **72.000 meldingen en vragen** van burgers via telefoon, e-mail of formulieren. Het afhandelen hiervan vereiste flink wat administratieve inzet. Door hun nieuwe AI-chatbot (Virtuele Assistent) in te zetten, verwachten ze een groot deel van die meldingen te **automatiseren en onmiddellijk af te handelen**.⁽²⁹⁾ De AI-agent verzamelt alle nodige info van de burger en registreert de melding direct in het systeem, zonder tussenkomst van een stafid.⁽³⁰⁾ Dit maakt dat de stad méér meldingen aankan zonder extra personeel aan te trekken, met andere woorden, de dienstverlening is geschaald op een kostenefficiënte wijze. Het 1777 meldpunt (de centrale helpdesk) blijft zo beheersbaar qua workload terwijl de bevolking geholpen wordt.

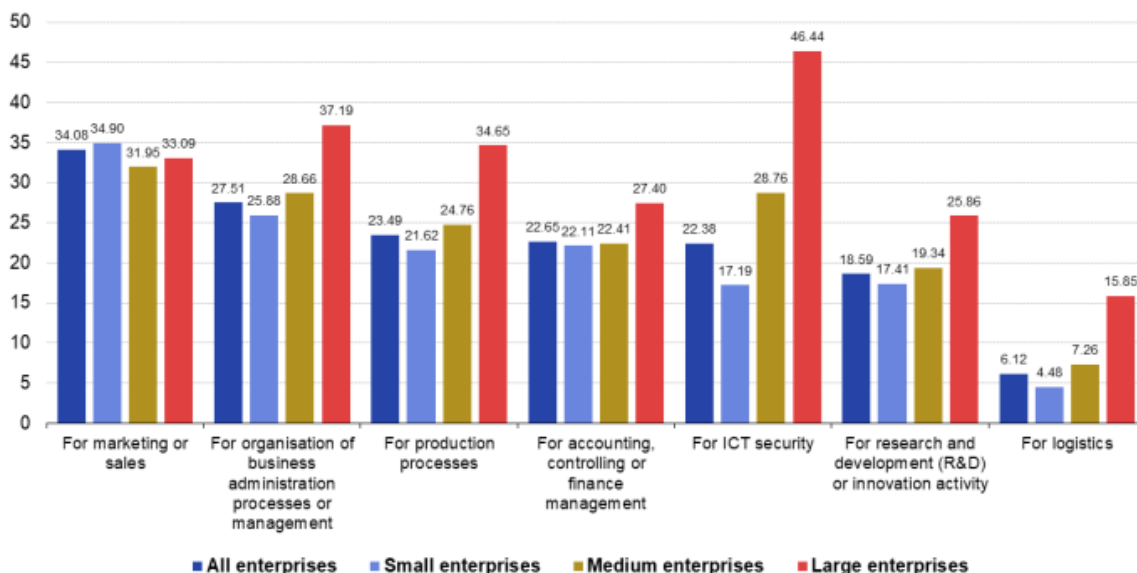
Een ander voorbeeld: Antwerpse stadsdiensten gebruiken AI voor *beeldherkenning* in de strijd tegen sluikestort. Burgers kunnen via een app foto's uploaden van gedumpt afval. Vroeger moest een medewerker deze beelden bekijken en beoordelen welk type vuilnis het betrof om de juiste dienst in te schakelen. Nu doet een AI-agent dit automatisch. **Stad Antwerpen implementeerde een AI-systeem dat op foto's van sluikestort het afvaltype identificeert** en de beelden automatisch labelt.⁽³¹⁾ Op basis daarvan wordt direct bepaald welke reinigingsdienst de melding oppakt, zonder manuele triage. Het resultaat is een **snellere en gebruiksvriendelijkere meldingsprocedure** voor zowel burger als stadsdienst.⁽³²⁾ Hier zien we kostenbesparing (minder manuele verwerking) en schaalbaarheid (ook bij pieken in meldingen blijft de responstijd hoog, want de AI kan honderden foto's verwerken waar een mens er maar enkele per uur doet). Bovendien verbetert dit de service: burgers krijgen sneller actie en terugkoppeling, wat hun tevredenheid vergroot.

“Uit Europese cijfers blijkt dat ongeveer 34% van de bedrijven die AI inzetten dit gebruiken voor marketing en verkoop (de meest genoemde toepassing), en ~27% voor administratie of management.”

Verhoogde klanttevredenheid en nieuwe groeikansen

Niet alleen intern, maar ook richting klanten leveren AI Agents voordelen op die groei stimuleren. Een **snellere en consistentere klantenservice** leidt bijvoorbeeld tot hogere klanttevredenheid en loyaliteit. Chatbots of virtuele assistenten kunnen onmiddellijk antwoorden geven op vragen waar klanten anders minuten in de wacht zouden staan. Dit 24/7 bereikbaar zijn is een grote troef. Onderzoek toont dat in retail en hospitality maar liefst 50% van de AI-gebruikende bedrijven AI inzetten voor marketing of sales doeleinden⁽³³⁾ vaak in de vorm van gepersonaliseerde aanbevelingen of chat-assistenten op webshops. Als voorbeeld kan een e-commerce kmo een AI-agent inzetten op de webshop die live advies geeft (“Waarmee kan ik u helpen?” pop-up). Die agent kan vervolgens klanten begeleiden naar het juiste product, of zelfs proactief kortingen aanbieden als iemand twijfelt. Zulke gepersonaliseerde interacties op schaal waren vroeger ondenkbaar voor kleine spelers; nu kan het met een AI Agent die oneindig veel klanten tegelijk te woord staat. Het resultaat is dat meer bezoekers converteren naar kopers, wat de omzet doet groeien. Uit Europese cijfers blijkt dat ongeveer **34% van de bedrijven die AI inzetten dit gebruiken voor marketing en verkoop** (de meest genoemde toepassing), en ~27% voor administratie of management.⁽³⁴⁾ Met andere woorden, AI & AI Agents worden in de praktijk vaak ingezet op kernactiviteiten die direct gelinkt zijn aan klanttevredenheid en groei.

Enterprises using AI technologies by type of purpose and size class, EU, 2024
(% of enterprises using at least one AI technology)



Source: Eurostat (online data code: isoc_eb_ai)

eurostat

Een Belgische case die dit illustreert is die van een consumentenelektronica-retailer (denk aan een keten zoals Vanden Borre of Krēfel) die via een AI-chatbot de klantenservice op hun e-commerce platform heeft verbeterd. Volgens een internationale case study verhoogde zo'n **AI-chatbot de Customer Satisfaction (CSAT) score significant**, doordat tot wel 80% van de veelgestelde vragen automatisch beantwoord werden en klanten sneller geholpen werden.⁽¹⁸⁾ Hoewel dit voorbeeld niet bij naam genoemd is hier, zijn er in België meerdere retailers die

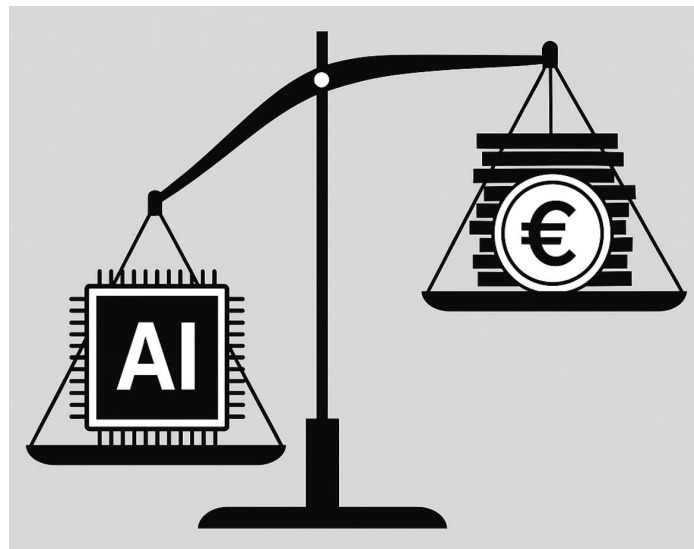
met dergelijke AI-chatbots experimenteren. Het effect is telkens tweeledig: klanten blijer (snelle hulp, 24/7) én menselijke supportmedewerkers ontlast (zij hoeven enkel de complexere of afwijkende vragen te doen). Gelukkige klanten zorgen voor positieve mond-tot-mondreclame en herhaalaankopen, wat direct bijdraagt aan groei.

Tot slot creëren AI Agents ook **nieuwe groeikansen** doordat ze innovatie mogelijk maken. Bedrijven kunnen dankzij AI sneller nieuwe diensten lanceren of hun aanbod personaliseren. Bijvoorbeeld een verzekeringskantoor dat een AI-agent inzet om automatisch offertes op maat te genereren voor potentiële klanten, op basis van een paar door de klant ingevoerde gegevens. Dit vergroot de kans dat een prospect ook echt klant wordt, omdat de responstijd kort is en de offerte precies aansluit bij zijn situatie. Een ander voorbeeld is AI in productontwikkeling: AI Agents kunnen grote datasets doorzoeken naar patronen in klantgedrag, op basis waarvan nieuwe producten of features bedacht kunnen worden. Uit de Vlaamse AI-barometer bleek dat bij bijna **29,3% van de AI-gebruikers** het toepassen van AI ertoe leidde dat men in het afgelopen jaar **nieuwe of aanzienlijk verbeterde producten/diensten op de markt kon brengen**.⁽³⁵⁾ Met andere woorden, AI hielp bijna een derde van de adopters om te innoveren. Dit is een cruciaal punt: AI Agents zijn niet enkel een efficiency-tool, ze kunnen ook een *enabler* zijn voor differentiatie en vernieuwing, waardoor bedrijven zich onderscheiden in hun markt.

Kort samengevat, AI Agents helpen organisaties om méér te doen met minder middelen. Ze verlagen operationele kosten, verhogen de output per medewerker, verbeteren de kwaliteit en snelheid van processen, en resulteren in tevredener klanten. Voor Belgische kmo's en lokale besturen kan dit het verschil betekenen tussen stagneren of net dat stapje voor komen op de concurrentie. In het volgende deel bespreken we wat er nodig is om dergelijke AI Agents in de praktijk te implementeren, en welke investering en opbrengsten daarmee gemoeid zijn.

4. Kost, duur en potentiële return van AI Agent implementaties

Bij elke nieuwe technologie stellen bedrijfsleiders zich de vraag: *Wat gaat het kosten, hoe lang duurt het om te implementeren, en wat krijg ik ervoor terug?* In deze sectie beantwoorden we die vragen voor AI Agents. We schetsen indicatieve investeringskosten, typische doorlooptijden van implementatie en benodigde middelen. Vervolgens bekijken we de potentiële **Return on Investment (ROI)** van AI Agents, ondersteund door realistische scenario's en voorbeelden, zodat u een inschatting kunt maken van de zakelijke meerwaarde.



Investing en implementatieduur

De **kostprijs** van een AI Agent implementatie kan sterk variëren naargelang de complexiteit, de gekozen oplossing (maatwerk vs. kant-en-klaar) en de schaal van uw organisatie. Over het algemeen zijn de kosten de voorbije jaren gedaald, omdat AI-technologie toegankelijker en betaalbaarder is geworden.⁽²¹⁾ Waar een geavanceerde chatbot vijf jaar geleden nog een groots IT-project was van zes cijfers, kan men vandaag vaak starten met een cloud-

gebaseerde AI-service tegen maandelijkse abonnementskosten. Toch is het belangrijk om rekening te houden met verschillende kostenelementen:

- ▶ **Software/licentie kosten:** Indien u kiest voor een bestaand AI-platform of -agent (bv. een chatbot SaaS), betaalt u meestal licenties of gebruikskosten. Dit kan variëren van enkele honderden euro's per maand voor een basis chatbot tot duizenden euro's voor enterprise-grade AI-assistenten. Sommige cloudproviders rekenen op gebruik (per transactie of per 1000 verzoeken). Het goede nieuws is dat u vaak **klein kunt beginnen** en de kosten geleidelijk stijgen naarmate u meer gebruik maakt.
- ▶ **Ontwikkeling of integratie:** Als u een AI Agent op maat laat ontwikkelen of integreren in uw systemen, is er een éénmalige ontwikkelkosten. Dit omvat uren voor data-analyse, het trainen van AI-modellen op uw gegevens, het configureren van de agent en het testen. Voor een eenvoudige implementatie (bv. een interne virtuele assistent die veelgestelde vragen beantwoordt) kan dit traject in **enkele weken** afgerond zijn met beperkte externe hulp. Complexere projecten (bv. een AI die verschillende systemen doorzoekt en transacties uitvoert) kunnen **meerdere maanden** ontwikkeling vergen. Indicatief kan een POC (Proof of Concept) chatbot al in 4 - 8 weken gebouwd en getest worden. Grootschalige AI-integraties (zoals Kate bij KBC) zijn eerder trajecten van 6 - 12 maanden, inclusief doorontwikkeling en fine-tuning.
- ▶ **Hardware/infrastructuur:** Veel AI Agents draaien in de cloud, wat betekent dat u geen zware hardware-investering hoeft te doen. Indien u echter besluit om on-premise AI-systemen te gebruiken (omwille van data-gevoeligheid bv.), moet u rekening houden met serverkosten en mogelijk GPU's voor AI-modellen. Voor de meeste kmo's en lokale besturen is cloud echter interessanter: men betaalt dan naar gebruik en hoeft zelf geen infrastructuur te beheren.
- ▶ **Menselijke inzet en change management:** Naast de technische kant moet u ook investeren in training van personeel en aanpassingen in werkprocessen. Dit is vaak een **verborgen kost**: medewerkers moeten leren samenwerken met de AI Agent, procedures moeten misschien herzien worden en er moet iemand verantwoordelijk zijn voor het opvolgen van de prestaties van de AI (bijsturen waar nodig). Het is slim om vanaf het begin een intern aanspreekpunt of projectleider voor de AI-implementatie te hebben, die ook de communicatie naar de rest van het team verzorgt.

Wat **implementatieduur** betreft, zien we dat veel organisaties kiezen voor een iteratieve aanpak: ze starten met een **kleinschalig pilootproject** van een paar maanden om de haalbaarheid te tonen, en rollen dan stapsgewijs verder uit. Een concreet stappenplan kan er als volgt uitzien (meer detail in sectie 6): (1) identificatie van een use-case, (2) keuze of ontwikkeling van een AI Agent oplossing, (3) integratie en testen in de eigen omgeving, (4) training van gebruikers en lancering, (5) evaluatie en opschaling. Sommige AI Agents kunnen werkelijk in **enkele dagen** operationeel zijn; bijvoorbeeld een externe chatbot waar u enkel uw FAQ inlaadt. Realistischer is dat u enige weken spendeert om de agent goed af te stemmen op uw organisatiecontext.

Een inspirerend voorbeeld is de stad Kortrijk met haar Virtuele Assistent. Dankzij cofinanciering van de Vlaamse overheid kon Kortrijk in relatief korte tijd (enkele maanden) een AI-chatbot ontwikkelen en live zetten als prototype.⁽³⁶⁾ De kosten van dit project geven een beeld: Vlaanderen subsidieerde €426.660 en de stad legde zelf €111.828 bij.⁽³⁷⁾ Dit was voor een pioniersproject met ChatGPT-integratie vermoedelijk aan de dure kant omdat het een eerstelijns ontwikkeling was. Naar de toekomst toe, als meer steden deze oplossing overnemen, zal de marginale kost per stad dalen (hergebruik van platform). Voor een individuele kmo zouden de budgetten **doorgaans veel lager liggen**; er bestaan immers kant-en-klare AI-agent oplossingen die u voor een fractie van dat bedrag kunt implementeren.

Belangrijk is dat bedrijven de **kosten-batenanalyse** realistisch maken: kijk niet alleen naar de initiële prijs, maar ook naar het potentieel van de AI Agent om waarde te genereren. Zoals eerder vermeld, vond in 2023 nog maar 36% van de AI-gebruikers de kosten een grote drempel, een daling tov. 44% het jaar ervoor.⁽¹⁹⁾ Dit komt deels

doordat men inziet dat de **Total Cost of Ownership** van AI meevalt én de ROI substantieel is. Bovendien zijn er in België diverse **steunmaatregelen** specifiek voor digitalisering en AI-projecten bij kmo's. Deze kunnen de investering verlichten.

Verwachte ROI en voorbeelden

De **Return on Investment (ROI)** van AI Agents kan zich uiten in harde euro's (kostenbesparing, omzetgroei) en in zachte voordelen (kwaliteitsverbetering, klanttevredenheid, snellere doorlooptijd). Veel bedrijven hanteren een combinatie van KPI's om het succes van een AI Agent te meten. Enkele gangbare maatstaven:

- Reductie in manuren besteed aan taken,
- Vermindering van fouten of klachten,
- Toename van output (meer cases verwerkt per dag),
- Verkorting van wachttijden voor klanten,
- Klantentevredenheid,
- Enzovoort.⁽³⁸⁾

Het is verstandig om vóór de implementatie na te denken over welke KPI's voor u belangrijk zijn, zodat u achteraf de impact kunt kwantificeren.

Laten we enkele **realistische scenario's** schetsen:

- **Klantenservice-chatbot ROI:** Stel, u bent een middelgrote dienstverlener die maandelijks ~1000 klantvragen krijgt via e-mail en telefoon. Gemiddeld kost het uw supportmedewerkers 10 minuten per vraag (opzoeken info, antwoorden formuleren, etc.), wat neerkomt op 10.000 minuten per maand. Met een AI Chatbot kunt u bijvoorbeeld 60% van de vragen volledig automatisch beantwoorden binnen enkele seconden. Dat betekent 600 vragen minder voor uw personeel, een besparing van 6000 minuten (100 uur) per maand. In FTE uitgedrukt is dat ~0,6 FTE aan werk. Als een medewerker all-in bijvoorbeeld €60.000/jaar kost, bespaart u hier grofweg €36.000/jaar aan tijd, nog los van het feit dat klanten direct geholpen worden (wat hun tevredenheid verhoogt). Afgezet tegen de licentiekost van een kwalitatieve chatbot (stel €1000/ maand = €12.000/jaar) is de ROI in dit scenario erg gezond, u wint ruimschoots meer dan u investeert, al in het eerste jaar. Dit is natuurlijk een simplificatie, maar het illustreert hoe zelfs een conservatieve automatiseringsgraad significante opbrengsten kan opleveren.
- **Interne procesagent ROI:** Denk aan een AI Agent die uw verkoopteam ondersteunt door wekelijks automatische verkooprapporten te genereren en marktanalyse uit te voeren. Als dit de accountmanagers 5 uur per week rapportagetijd bespaart, en u hebt 4 accountmanagers, dan wint u 20 uur/week. Op jaarbasis ~960 uur. Maar belangrijker: doordat de AI ook slimme inzichten kan geven ("Deze klanten vertonen koopgedrag X, misschien is upselling Y geschikt"), kan uw team gerichter verkopen. Stel dat hierdoor de omzet met pakweg 2% stijgt. Als u €5 miljoen omzet draait, is dat €100.000 extra per jaar. De kosten van zo'n AI-assistent en data integratie kunnen bv. €40k initiële ontwikkeling plus €10k per jaar operationeel zijn. Ook hier ziet u dat binnen het eerste jaar de investering is teruggewonnen, en elk jaar daarna pure winst is. Bovendien is 2% omzetgroei bij een goede AI-toepassing niet onrealistisch. Sommige bedrijven rapporteren zelfs hogere verkoopconversies door AI-gedreven aanbevelingen.

Uiteraard zijn dit hypothetische voorbeelden. Niet elke AI-implementatie zal meteen succes boeken; soms is er een leercurve of moet de oplossing bijgesteld worden. Er zijn ook gevallen bekend van AI-pilootprojecten die hun beloften niet waarmaakten doordat de data niet op orde was of de adoptie tegenviel. Daarom is het van belang om stapsgewijs te werk te gaan en successen te meten en te communiceren.

Kijken we naar **echte voorbeelden**: Met KBC's Kate werd een workload van 300 medewerkers opgevangen, 236.000 extra productverkoppen in een jaar, dat is een spectaculaire ROI.⁽²⁷⁾ Een ander voorbeeld is de gemeente Kortrijk; testen wijzen uit dat hij nu al **92% van de gestelde vragen correct kan beantwoorden**.⁽³⁹⁾ Als die score zich in de praktijk doorzet, betekent het dat bijna alle burgervragen zonder menselijke tussenkomst afgehandeld kunnen worden, op elk moment van de dag. De "ROI" hier is moeilijk in euro's te vatten, maar vertaalt zich in betere dienstverlening en ontlasting van stedelijk personeel. Kortrijk's investering van ~€538k (grotendeels gesubsidieerd) moet zich terugbetalen in de vorm van jaarlijkse besparingen (minder telefoontjes, minder baliewerk) en mogelijk ook minder nood aan tijdelijke werkkrachten tijdens piekperiodes. Als de virtuele assistent bijvoorbeeld 30% van de 72.000 jaarlijkse vragen overneemt, zijn dat 21.600 minder menselijke handelingen. Stel een handeling kost gemid. 5 minuten, dan is dat 1800 uur bespaard. Aan een loonkost van €25/u is dat €45.000 per jaar besparing; wat aangeeft dat in een aantal jaar de investering eruit kan zijn, los van de kwalitatieve winst.

De **terugverdientijd** van AI-projecten bij kmo's ligt vaak tussen 0,5 en 2 jaar, afhankelijk van de omvang. Veel organisaties zien dat de eerste *low-hanging fruit* met AI Agents een snelle payback hebben (bv. simpele automatiseringen), terwijl meer ambitieuze AI-trajecten (dieper in core business) wat langer nodig hebben maar dan ook grotere transformaties teweegbrengen. Een valkuil is om ROI enkel financieel te bekijken; AI Agents kunnen bijvoorbeeld de kwaliteit dermate verbeteren dat u klanten behoudt die u anders kwijt zou raken, of dat u compliance boetes vermijdt door betere foutcontrole. Zulke *voorkomen kosten* zijn moeilijk te kwantificeren maar zeer reëel.

Kortom, de potentiële ROI van AI Agents is doorgaans positief en vaak hoog. Zeker nu de technologie volwassen wordt en de kosten zakken, wordt de business case sterker. Cruciaal is wel dat men de juiste processen uitkiest (waar AI echt een verschil maakt) en dat men vooraf meetindicatoren bepaalt. In de volgende secties kijken we wie binnen uw organisatie die kar zou moeten trekken en hoe u praktisch van start kunt gaan om deze ROI ook daadwerkelijk te verzilveren.

5. Wie heeft baat bij AI Agents?

AI Agents kunnen in principe bij allerlei organisaties waarde brengen, maar de **relevantie en aanpak** kunnen verschillen naargelang de sector, de grootte van de organisatie en de interne pijnpunten. In deze sectie analyseren we voor wie AI Agents met name interessant zijn, wie binnen zo'n organisatie de drijvende kracht moet zijn, en welke specifieke pijnpunten AI Agents kunnen verlichten. We zoomen in op Belgische KMO's en lokale overheden, omdat daar nog veel potentieel onbenut is, maar de inzichten gelden grotendeels breder.

Welke bedrijven komen in aanmerking?

In theorie kan elke organisatie profiteren van AI Agents, maar in de praktijk zien we dat vooral ondernemingen **met voldoende digitale basis en terugkerende processen** baat hebben. Eurostatdata tonen dat AI-gebruik voorkomt in uiteenlopende sectoren, van ICT-bedrijven tot traditionele maakindustrie.⁽³³⁾ Toch enkele richtvragen om te bepalen of uw bedrijf in aanmerking komt:

- **Heeft u repetitieve, arbeidsintensieve processen?** Bedrijven waar medewerkers veel tijd kwijt zijn aan routinetaken (bv. data invoer, standaard klantvragen, eenvoudige beslissingen) zijn ideale kandidaten. Hier kunnen AI Agents snel uren besparen. Een klein logistiek bedrijf bijvoorbeeld, waar men dagelijks handmatig tientallen orders in een systeem invoert, kan met een AI agent die orders automatisch verwerken veel winnen.
- **Krijgt u veel (klant)vragen of verzoeken te verwerken?** Organisaties met een hoog volume aan klantinteractie (telefonisch, via mail of chat) zien direct voordeel in een chatbot of virtuele assistent. Dit geldt niet alleen voor commerciële bedrijven; ook gemeenten die veel burgercontact hebben (loketvragen, meldingen) of overheidsdiensten met burgertelefoon, kunnen AI Agents inzetten om eerstelijns te helpen.

- **Werkt u met schaarse specialistische kennis?** Als de werking van uw bedrijf leunt op een handvol specialisten die bijvoorbeeld regelgeving moeten bijhouden, analyses moeten doen of complexe beslissingen nemen, dan kan een AI Agent hen ondersteunen door voorwerk te doen. In veel kmo's is er bijvoorbeeld één IT-manager of één financieel manager die van alles op de hoogte moet zijn. AI Agents kunnen zulke sleutelfiguren ontlasten door bvb. continu monitors te draaien (veiligheidsscans, markttrends) en hen te waarschuwen of te adviseren. Dit verkleint ook het risico dat bij afwezigheid van die ene persoon de kennis wegvalt.
- **Heeft u digitale data beschikbaar?** AI Agents teren op data. Bedrijven die al gegevens verzamelen (orders, klantgegevens, sensordata, etc.) hebben een troef: ze kunnen die data voeden aan AI om inzichten of automatisering te realiseren. Bijvoorbeeld: een productie-KMO die jaren aan machinegegevens heeft gelogd, kan een AI-agent inzetten voor predictief onderhoud (voorspellen wanneer een machine dreigt uit te vallen), dit verlengt de levensduur van machines en voorkomt stilstand. Als u nog weinig data gedigitaliseerd hebt, is een AI Agent misschien stap 2 en moet u eerst wat digitale fundamenten leggen.

Specifiek voor **lokale overheden**: hier komen in principe alle besturen in aanmerking, van kleine gemeenten tot provincies en stedelijke administraties. Overal waar burgers en ambtenaren met elkaar interageren (aanvragen, vergunningen, klachten, infoverstrekking) kan AI de **dienstverlening versnellen en toegankelijker maken**. Steeds meer Vlaamse gemeenten experimenteren dan ook met AI, ondersteund door initiatieven als *Vlaamse AI aanpak voor lokale besturen*. Zelfs besturen met beperkte middelen kunnen aansluiten op centrale AI-platformen (zoals Digitaal Vlaanderen's AI playbook⁽⁴⁰⁾) om projecten op te zetten.

Wie is strategisch verantwoordelijk binnen de organisatie?

Het introduceren van AI Agents raakt zowel technologie als bedrijfsstrategie. Bij kmo's zonder uitgebreide managementlagen zal vaak de **zaakvoerder/CEO** zelf de trekker moeten zijn om AI op de agenda te zetten, eventueel samen met een interne "champion" die affiniteit heeft met digitalisatie (bv. een IT-verantwoordelijke of innovatiemanager als die er is). In organisaties die wél over bepaalde rollen beschikken, zien we doorgaans de volgende stakeholders:

- **CEO / bedrijfsleider:** Uiteindelijk zal de top van de organisatie moeten geloven in en sturen op AI-adoptie. De CEO kijkt naar het strategische voordeel en neemt de investeringsbeslissing. Zeker in kmo's is de CEO vaak ook direct betrokken bij innovatieprojecten. Hun rol is het scheppen van een visie ("We gaan AI inzetten om X te bereiken") en het vrijmaken van budget en tijd.
- **CIO / IT-manager:** Deze persoon (indien aanwezig) zal de technische haalbaarheid beoordelen, de integratie met bestaande systemen bewaken en keuzes in tooling maken. Ze fungeren als brug tussen het externe AI-systeem en de interne IT-infrastructuur. In kleinere kmo's is er niet altijd een CIO-titel, maar iemand draagt wel de IT-pet (soms de externe IT-partner). Het is belangrijk die vanaf het begin te betrekken voor security, data en implementatiedetails.
- **Innovatiemanager / Digital Lead:** Grotere KMO's of overheden hebben soms iemand specifiek voor digitale transformatie of innovatie. Deze persoon kan projectleider zijn voor AI Agent implementatie, use-cases identificeren en intern draagvlak creëren. Ze kijken over silo's heen waar AI nuttig is. Als zo iemand ontbreekt, kan het ook een gemotiveerde lijnmanager zijn die zich ontpopt tot innovatiemotor.
- **Business proces-eigenaren:** Dit zijn de verantwoordelijken van afdelingen (klantendienst, operations, HR, enz.) die direct impact zullen voelen van de AI Agent. Hun buy-in is cruciaal; zij weten waar de pijnpunten zitten en kunnen helpen om de AI goed af te stellen. Bijvoorbeeld het hoofd van klantendienst dat input geeft over de meest gestelde vragen voor de chatbot en mee definieert wanneer iets moet worden doorspeeld naar een mens.

In lokale besturen zullen de titels verschillen (bv. de burgemeester of schepen voor ICT geeft politiek mandaat, de stadssecretaris of IT-directeur zorgt voor uitvoering). Uit praktijkvoorbeelden blijkt dat het vaak een **schepen van Digitalisering** of **algemeen directeur** is die AI-projecten initieert, soms samen met een projectteam van enthousiaste ambtenaren. Zo was in Kortrijk de schepen van Digitale Transformatie nauw betrokken bij het Virtuele Assistent-project, als ook de burgemeester die het belang voor de burger benadrukte.^{(41) (42)} Dit hoge niveau van betrokkenheid zendt een signaal door de hele organisatie dat AI een prioriteit is, wat adoptie vergemakkelijkt.

“Overigens tonen trends dat AI-adopters meer geneigd zijn hun AI-budgetten op te drijven jaar na jaar, omdat ze de voordelen zien.⁽⁴³⁾ Dit suggereert dat eenmaal een organisatie AI getest heeft en ROI zag, men bereid is verder te investeren voor nog meer besparing of waarde creatie.”

Pijnpunten en AI-oplossingen

Belangrijk is om te begrijpen **welke pijnpunten** uw doelgroep ervaart, zodat de AI Agent daar een passend antwoord op biedt. We sommen er een paar typische op voor Belgische kmo's en overheden, gekoppeld aan hoe AI Agents helpen:

- **Pijnpunt: Talenten- en personeelstekort.** Zoals eerder aangehaald kampen veel bedrijven met moeilijk invulbare vacatures, vooral voor repetitieve functies of digitale profielen. *AI-oplossing:* AI Agents nemen routinetaken over, zodat u geen extra administratief medewerker hoeft te vinden of uw bestaande mensen meer werk aankunnen zonder extra handen. Dit is als het ware een digitale arbeidskracht toevoegen. Bovendien, door de saaie taken door AI te laten doen, maakt u sommige functies aantrekkelijker voor talent (zij kunnen zich op interessanter werk richten). Voorbeeld: een HR-afdeling die moeite heeft om een extra helpdeskmedewerker te vinden, kan een HR-chatbot installeren die standaardvragen van werknemers beantwoordt (vakantiedagen, loonbrieven, etc.), zodat het bestaande HR-team niet overbelast raakt.
- **Pijnpunt: Druk om kosten te verlagen.** Zowel in overheidsdiensten, als in kmo's (concurrentiedruk) is kostenbeheersing een constante zorg. *AI-oplossing:* Zoals we zagen kunnen AI Agents kosten direct doen dalen via automatisering. In tijden van inflatie en stijgende loonkosten is investeren in AI een manier om op middellange termijn de kostenstructuur flexibeler te maken. Het is een verschuiving van variabele personeelskosten naar (veelal lagere) vaste IT-kosten. Overigens tonen trends dat AI-adopters meer geneigd zijn hun AI-budgetten op te drijven jaar na jaar, omdat ze de voordelen zien.⁽⁴³⁾ Dit suggereert dat eenmaal een organisatie AI getest heeft en ROI zag, men bereid is verder te investeren voor nog meer besparing of waarde creatie.
- **Pijnpunt: Klanten/burgers verwachten snelle, digitale service.** De moderne consument (of burger in relatie tot overheid) is gewend aan onmiddellijke bevrediging (*instant gratification*): antwoord vandaag, als het kan nu. Kmo's hebben echter niet altijd de capaciteit om permanent bereikbaar te zijn of razendsnel elk verzoek te verwerken. *AI-oplossing:* AI Agents kunnen de **responsiviteit en beschikbaarheid** drastisch verhogen. Een chatbot die middernacht antwoordt of een virtuele assistent die automatisch documenten aflevert op verzoek, geeft u als kleinere speler toch de uitstraling en service van een grote. Dit overbrugt ook fysiek afstand: burgers in een uithoek van de gemeente kunnen via de AI even goed geholpen worden als iemand aan het loket. Zo vertelde de burgemeester van Kortrijk dat de virtuele assistent een grote meerwaarde biedt omdat info vaak wel op de website staat maar niet eenvoudig vindbaar was voor burgers. De AI maakt die informatie nu laagdrempelig toegankelijk, wat de dienstverlening **sneller, beter en efficiënter** maakt voor de burger.^{(41) (44)}

- **Pijnpunt: Informatie-overload en complexiteit.** Veel organisaties hebben te kampen met een overvloed aan data, documenten of regelgeving. Medewerkers zien door de bomen het bos niet meer, wat leidt tot traagheid of fouten. Bijvoorbeeld, een juridische dienst moet duizenden pagina's regelgeving in het oog houden. *AI-oplossing:* AI Agents excelleert in het doorploegen van grote hoeveelheden data en daar patronen of relevante elementen uit filteren. Een AI-agent kan bijvoorbeeld elke dag relevante nieuwtjes of wetswijzigingen scannen en de kernpunten aan de verantwoordelijke bezorgen. Of in een gemeente zoals Gent, waar AI werd ingezet om de honderden besluiten van gemeenteraad en college automatisch te **klasseren per thema en locatie**, zodat zowel burgers als ambtenaren sneller de juiste besluiten terugvinden.⁽⁴⁵⁾⁽⁴⁶⁾ Hiermee wordt een enorme informatiemassa behapbaar gemaakt door AI. Dit pijnpunt komt neer op “te weinig overzicht, te veel data” en de AI-oplossing is “orde scheppen en attenderen op wat telt.”
- **Pijnpunt: Snel veranderende omgeving (moeite om bij te benen).** In bepaalde sectoren (tech, marketing, finance) verandert de omgeving zo snel dat kmo's het moeilijk hebben om steeds up-to-date te blijven met de laatste tools, trends of dreigingen (denk aan cybersecurity threats). *AI-oplossing:* Een AI Agent kan fungeren als een continu waakzame monitor. In marketing kunnen AI Agents real-time social media en marktsignalen volgen en alerts geven (“er gaat een nieuwe trend viral die relevant kan zijn voor je product”). Zo helpt AI om ondanks beperkte menselijke capaciteit toch adequaat in te spelen op snelle veranderingen. In het opvolgen van snel evoluerende technologie market, kan een AI Agent je dagelijks of wekelijks op de hoogte houden van wat belangrijk is om te weten.

Uit deze voorbeelden blijkt dat de **pijnpunten van de doelgroep** vaak terug te brengen zijn tot: *te weinig tijd/mensen, te veel werk/gegevens, te hoge verwachtingen van buitenaf*. Of positief verwoord: bedrijven met de mentaliteit ‘*Time is Money, but Quality is King*’, de ambitie om te groeien zonder te hoeven schalen of massaal te investeren in nieuwe resources. AI Agents geven daar een leverage op: met dezelfde menskracht meer bereiken, en beter om kunnen gaan met informatiedruk en service-eisen. Belangrijk is wel dat binnen de organisatie **iemand de koppeling legt tussen het pijnpunt en een concrete AI use-case**. Dat vergt inzicht in zowel het probleem als de technologie. Daarom is de rol van de eerdergenoemde innovatiemanager of externe partner, zoals SirusAI, zo cruciaal: zij kunnen helpen die match te maken en te vertalen naar een plan.

6. Hoe praktisch te starten met AI Agents

De weg van idee naar implementatie van AI Agents hoeft geen sprong in het diepe te zijn. Door gestructureerd te werk te gaan, vergroot u de kans op succes aanzienlijk. Hieronder presenteren we een **stappenplan** waarmee u praktisch aan de slag kunt van de eerste evaluatie tot aan de ingebruikname. Daarnaast lichten we toe hoe SirusAI u hierbij kan begeleiden als ervaren, vendor onafhankelijke partner, zodat u niet alleen voor strategische en technische keuzes enerzijds en uitvoering anderzijds staat.

“Elke succesvolle AI-implementatie begint met de vraag:

Waar hebben wij het meeste baat bij AI?”

Stap 1: Evaluatie van noden en kansen

Elke succesvolle AI-implementatie begint met de vraag: Waar hebben wij het meeste baat bij AI? Breng in kaart welke processen of diensten binnen uw organisatie verbetering kunnen gebruiken (denk aan de pijnpunten uit sectie 5). Betrek verschillende afdelingen in een brainstorm om ideeën op te halen. Misschien komt klantendienst

met de wens voor een chatbot, of HR ziet potentieel in CV-screening met AI, of productie denkt aan kwaliteitscontrole via vision-AI.

Prioriteer deze ideeën op impact en haalbaarheid. Een handige oefening is het inschatten van de verwachte ROI per idee en de complexiteit van uitvoering. Kies 1 à 2 veelbelovende use-cases als startpunt.

We merken dat veel organisaties hier al moeilijk uit de startblokken geraken. De ervaring leert dat net in deze vroege fase externe begeleiding bijzonder waardevol kan zijn om te voorkomen dat het project een vroege dood sterft of eindeloos verder palavert. Een ervaren, onafhankelijke partner, zoals SiriusAI, helpt uw organisatie door deze oefening te loodsen, gefocust te zoeken naar echte opportuniteiten, en voorkomt dat men in een technologie-gedreven denkwijze belandt. Aangezien het hier gaat om het identificeren van opportuniteiten, is het belangrijk om niet meteen met een AI-productleverancier in zee te gaan. Dat risico houdt immers in dat men al snel in de val trapt van "we hebben een oplossing, waar is het probleem?" in plaats van eerst het juiste probleem scherp te stellen.

Tip: Kijk ook naar wat vergelijkbare organisaties doen. Zijn er al kmo's in uw sector die AI inzetten? Zijn er lokale besturen met goede praktijkvoorbeelden? (Sectie 7 geeft enkele inspiratie-cases.) U hoeft het wiel niet telkens zelf uit te vinden. Daarnaast, houd rekening met randvoorwaarden: hebt u de nodige data voor een bepaalde AI-toepassing? Is er voldoende draagvlak intern voor die verandering?

Deze evaluatiefase eindigt idealiter met een duidelijk gedefinieerde use-case (bv: "we willen een AI-agent die inkomende support-e-mails classificeert en beantwoordt waar mogelijk, om responstijd te halveren").

"AI is geen tovermiddel dat alles 100% oplost vanaf dag één"

Stap 2: Creëer intern draagvlak en bepaal verantwoordelijkheden

Voordat u in technologie duikt, zorg dat de relevante beslissers en gebruikers **mee aan boord** zijn. Communiceer de visie en voordelen van het gekozen AI-project. Leg nadruk op hoe het team ervan zal profiteren (minder lastige taken, meer focus op kernwerk, etc.), om eventuele weerstand ("Gaat een robot mijn job overnemen?") weg te nemen. Benoem ook een kernteam of verantwoordelijke: wie zal dit project trekken en wie wordt betrokken bij de uitrol (IT, proceseigenaren, eindgebruikersrepresentant). Bij kmo's is dit vaak een kleine groep (CEO, iemand IT, iemand business). Bij een lokaal bestuur kan men een projectgroepje vormen met bv. de IT-coördinator en één of twee vakafdelingshoofden.

Het is ook slim om **verwachtingen te managen**: AI is geen tovermiddel dat alles 100% oplost vanaf dag één. Maak duidelijk dat er een pilotperiode zal zijn, dat leren van fouten hoort bij het traject en dat menselijke expertise altijd een rol blijft spelen. Deze transparantie voorkomt teleurstelling of onrealistische eisen later. Zodra iedereen op één lijn zit en rollen verdeeld zijn (bv. "Bart is projectleider, Sara behartigt belang van klantendienst, IT-firma X of partner Y begeleidt technisch"), kunt u door.

Stap 3: Kies de juiste oplossing (Make or Buy)

Nu gaat u bepalen *hoe* u de AI Agent gaat realiseren. Hier komt de keuze: koopt u een bestaande oplossing in of ontwikkelt u iets op maat? **Vendor-onafhankelijk advies** kan hier goud waard zijn. Als onafhankelijke AI-specialist kan SiriusAI samen met u de opties verkennen: wellicht bestaan er al marktoplossingen of open-source tools die 80% van uw noden dekken. Waarom 'from scratch' bouwen als een bewezen chatbotplatform volstaat? Anderzijds, als uw use-case zeer specifiek is (bv. een AI die interne, Nederlandstalige juridische teksten moet interpreteren), kan een maatwerkapproach beter zijn. SiriusAI heeft ervaring met diverse AI-technologieën en -leveranciers, en kan u helpen de **voor- en nadelen** van elke optie af te wegen. Bijvoorbeeld, ze kunnen demonstraties opzetten van een paar top 3 chatbots zodat u kunt vergelijken qua functionaliteit en prijs.

In deze fase beslist u dus over de toolstack: NLP-engine, cloudprovider, integratiebenodigdheden. Kies ook of u intern resources wil inzetten of vooral extern laat uitvoeren. Veel kmo's opteren voor een partner die de initiële implementatie doet, om vervolgens intern iemand te trainen voor het verdere beheer. De verdere ondersteuning, support, en begeleiding bij nieuwere project blijft, maar door kennis op te bouwen binnen het bedrijf, ben je niet meer afhankelijk voor elk detail. Dat is een model waarin SiriusAI vaak optreedt: eerst hands-on realiseren, dan de sleutel overdragen met voldoende opleiding. Maak ook afspraken over data: waar wordt wat gehost, hoe zit het met privacy (heel belangrijk als u klantgegevens door een AI laat gaan, SiriusAI kan helpen zorgen dat dit GDPR-compliant gebeurt).

Stap 4: Pilotontwikkeling en testfase

Met de gekozen oplossing start u kleinschalig. Ontwikkel een **proof-of-concept of pilot** van de AI Agent. Dit betekent: de AI Agent opzetten met een basale configuratie en laten draaien op een beperkte set data of voor een beperkte gebruiker-groep. Bijvoorbeeld, als u een klantenchatbot bouwt, laat deze dan eerst antwoorden genereren voor een tiental veelgestelde vragen en test intern of de antwoorden kloppen. Bij een AI voor procesautomatisering kunt u eerst 1 type document laten verwerken en controleren of het resultaat juist is.

Plan een **intensieve testperiode** in waarin eindgebruikers feedback kunnen geven. Voor chatbots is het handig om logs te bekijken: welke vragen begrijpt hij niet, waar gaat het mis? Bij discrepanties kunt u de agent bijsturen (dit heet *AI-training*: voeden van verbeterde voorbeelden of aanpassen van regels). We raden aan om in deze fase succescriteria te definiëren: bijvoorbeeld “de AI-agent moet 90% van scenario X succesvol afhandelen” of “moet onder de 5% foutmarge zitten bij voorspelling Y”. In Kortrijks chatbotproject bijvoorbeeld, voerden ze vóór lancering een uitgebreide test uit die **92% correcte antwoorden** liet zien.⁽⁴⁷⁾ Dat gaf genoeg vertrouwen voor publieke lancering. Zonder zo'n test zou het riskant zijn direct live te gaan.

Het kan nuttig zijn om parallel ook te bedenken hoe u **fallback** scenarios hanteert: wat gebeurt er als de AI er niet uitkomt? In een pilotomgeving kan dat nog gewoon een mislukking zijn, maar naar productie toe wilt u borgen dat bij misverstanden een mens overneemt of een alternatief pad gevolgd wordt (bv. “Ik verbind u door met een medewerker” of “We nemen uw vraag op en antwoorden per mail.”). Definieer deze logica en test ze ook.

Stap 5: Implementatie en integratie in de workflow

Als de pilot voldoet, is het tijd om de AI Agent in de echte operatie op te nemen. Dit houdt in: eventuele **integraties met bestaande software** volledig activeren (koppeling met uw CRM, ticketingsysteem, databank, etc.), en de agent beschikbaar maken voor alle beoogde gebruikers (klanten of personeel). Zorg voor een **goede communicatie** rond de lancering. Kondig intern aan dat de nieuwe AI-assistent live is, met instructies hoe men er gebruik van kan maken of vragen kan stellen. Voor externe gebruikers, informeer hen op de juiste manier door bv. op uw website “We hebben een nieuwe chat assistent, stel hier uw vraag 24/7!” te vermelden. Zo creëert u bewustzijn en haalt u meteen cases binnen om de agent te laten renderen.

Integreer de AI Agent ook in de formele processen: beschrijf bijvoorbeeld in uw customer service SLA dat de chatbot het eerste aanspreekpunt is en hoe escalatie naar mensen werkt. Pas functieprofielen aan indien nodig (het werk van medewerkers kan iets veranderen en maak duidelijk dat dat de bedoeling is en geen bedreiging vormt). Denk ook aan monitoring: stel KPI's in die u regelmatig checkt. Bijvoorbeeld maandelijks rapport van de chatbot: aantal conversaties, succesratio, tijd bespaard. Dit kunt u vaak automatiseren; veel AI-tools hebben dashboards of rapportfuncties.

Stap 6: Opleiding en change management

Een cruciale stap die niet vergeten mag worden: **opleiding van personeel** om met de AI Agent samen te werken. Leg uit wat de AI doet en wat hij niet doet. Train medewerkers in het overnemen van cases wanneer de AI er niet uitkomt, of in het controleren van AI-uitvoer indien van toepassing. Bijvoorbeeld, als u een AI invoert die contracten opstelt, moeten juristen leren hoe ze die AI-gegenereerde contracten snel kunnen nakijken en fine-tunen in plaats van ‘from scratch’ te schrijven. Deze verschuiving vraagt een andere skillset (meer review/coach,

minder uitvoerend tikwerk). Zo ontstaat er *eigenaarschap* bij de gebruikers: ze voelen zich betrokken en capabel om met de AI om te gaan.

Change management betekent ook successen vieren en angst of weerstand adresseren. Laat early wins zien (“AI heeft deze maand 300 uur werk bespaard!”) en geef erkenning aan teams die meewerkten. Tegelijk, wees open als er kinderziektes zijn en spoor gebruikers aan om problemen te melden in plaats van af te haken. De organisatiecultuur moet er een zijn van *continu verbeteren*; AI is nu een deel van jullie team en leert net als een mens bij door feedback.

Stap 7: Continu verbeteren en opschalen

Nadat de AI Agent live is, stopt het werk niet. Implementeer een cyclus van **monitoring en bijsturing**. Bekijk regelmatig de prestaties: haalt de agent de beoogde doelen? Zijn er nieuwe patronen in de vragen of inputs die bijsturing vereisen? Vaak zullen nieuwe mogelijkheden zich aandienen: gebruikers zullen bijvoorbeeld vragen “Kan de chatbot ook over product Z info geven? Hij kent nu enkel X en Y.” Dat is waardevolle input om de scope uit te breiden. U kunt dus stapsgewijs de AI Agent **opschalen**: meer onderwerpen, meer processen automatiseren, of de agent uitrollen naar andere afdelingen.

Bij succesvolle adoptie is het ook interessant om het bredere plaatje te bekijken: nu deze eerste AI Agent werkt, welke *andere AI-projecten* komen in aanmerking? Zo bouwt u geleidelijk een AI-roadmap uit. Het is aan te raden dit in tandem met een strategische partner te doen, iemand die zowel technisch kan ondersteunen als strategisch meedenkt. SiriusAI, als onafhankelijke expert, kan periodiek met u evalueren en adviseren over volgende stappen. Misschien is na de chatbot de tijd rijp voor een aanbevelingsengine op uw webshop, of om AI in te zetten in de supply chain. Door een partner te hebben die uw bedrijfscontext inmiddels kent én op de hoogte is van de nieuwste AI-oplossingen, kunt u snel schakelen en veilig verder innoveren.

Waarom SiriusAI betrekken als partner?

We hebben SiriusAI een paar keer genoemd en lichten hier expliciet toe waarom dit zinvol is. SiriusAI is een ervaren partij in AI-implementaties specifiek gericht op kmo's en lokale organisaties. Hun **vendor-onafhankelijkheid** betekent dat ze niet gebonden zijn aan één softwareleverancier; ze zoeken dus naar de best passende oplossing voor uw noden, niet naar het promoten van een bepaald product. Dit is belangrijk in het huidige AI-landschap, waar er talloze tools zijn (Google, Microsoft, OpenAI, lokale spelers, open-source). Een onafhankelijke gids helpt u door de bomen het bos te zien.

Concreet zou een call-to-action kunnen zijn: *Neem contact op met SiriusAI voor een vrijblijvende verkenningssessie*. In zo'n sessie kunt u uw specifieke situatie voorleggen, en zal SiriusAI meedenken over mogelijke AI Agent quick-wins. U krijgt meteen een idee van wat haalbaar is, welke investering verwacht wordt en hoe het traject eruit kan zien. Veel bedrijven ervaren dit als een nuttige eerste stap om de theoretische info (zoals in deze whitepaper) te vertalen naar hun unieke praktijk.

Samengevat, het stappenplan is: **idee -> intern plan -> juiste tool -> pilot -> uitrol -> optimalisatie**. U hoeft dit pad niet alleen af te leggen. Door een expert-partner zoals SiriusAI te betrekken, verlaagt u risico's en leert u sneller. De *call-to-action* is duidelijk: begin nú met het plannen van uw AI-strategie en zet de eerste kleine stap. De technologie is rijp en wacht niet, zorg dat u ook op die trein springt, net zoals tal van andere vooruitstrevende kmo's en besturen in België al doen.

7. Reële Belgische use cases van succesvolle AI Agents

Als afsluiting bekijken we enkele concrete voorbeelden uit België waar AI Agents met succes werden geïmplementeerd. Deze cases laten zien *hoe* men het heeft aangepakt, wat de situatie voorheen was, en welke resultaten men boekte. Hopelijk dienen ze als inspiratie en bewijs dat AI Agents vandaag al realiteit zijn met tastbare voordelen.

Case 1: KBC Bank, digitale assistent “Kate”

Situatie vooraf: KBC, een grote bank-verzekeraar, wilde haar digitale dienstverlening personaliseren en opschalen. Klanten hadden steeds hogere verwachtingen voor directe service in de mobile app, en interne processen zoals verkoopopvolging konden efficiënter.

AI-oplossing: KBC ontwikkelde **Kate**, een AI-gedreven persoonlijke digitale assistent geïntegreerd in hun mobiele app en andere kanalen. Kate is een geavanceerde AI Agent die proactief klanten helpt van het uitvoeren van overschrijvingen op spraakcommando tot het aanbieden van verzekeringen als de klant bijvoorbeeld een reis boekt (anticiperend op behoeften).

Resultaten: Binnen enkele jaren is Kate uitgegroeid tot een van de meest succesvolle bank-assistenten. In 2024 rapporteerde KBC dat Kate al met **meer dan 5 miljoen klanten** interactie had gehad.⁽²⁷⁾ Kate heeft een **productiviteitsstijging van 1 à 1,5%** in het KBC-personeel bijgedragen door routinewerk uit handen te nemen.⁽²⁸⁾ Bovendien heeft Kate in één jaar tijd zelfstandig **236.000 productverkopen** afgehandeld (zoals het afsluiten van verzekeringen, kredieten, enz.), wat overeenkomt met het werk van ongeveer **300 FTE's**.⁽²⁷⁾ De kwaliteitsbeleving bij klanten is hoog, KBC's app won zelfs prijzen, mede dankzij de slimme integratie van Kate.⁽⁴⁸⁾ Kortom, KBC kon dankzij AI-agent Kate zowel kosten besparen (menselijke workload reduceren) als extra omzet genereren (door gerichte aanbiedingen), terwijl de klanttevredenheid steeg (snelle, persoonlijke service).

Case 2: Stad Kortrijk, Virtuele Assistent voor burgers

Situatie vooraf: De stad Kortrijk ontvangt jaarlijks tienduizenden vragen, meldingen en afspraakverzoeken van burgers via telefoon, e-mail en het meldpunt 1777. In 2022 waren dit meer dan **72.000 contacten**.⁽²⁹⁾ Burgers vonden het soms lastig de juiste info op de uitgebreide stadswebsite te vinden, en de wachttijd via traditionele kanalen kon oplopen. Het stadsbestuur zocht naar een manier om hun dienstverlening toegankelijker en efficiënter te maken, zonder gewoon meer personeel in te zetten.

AI-oplossing: In 2023 lanceerde Kortrijk als eerste Vlaamse stad een **AI-ondersteunde Virtuele Assistent** (chatbot) op haar website.⁽⁴⁹⁾ Deze chatbot, gevoed door generatieve AI-technologie (ChatGPT), kan in natuurlijke taal vragen van burgers beantwoorden, helpen bij het **maken van afspraken, opvragen van documenten en doorgeven van meldingen**.⁽⁵⁰⁾ De virtuele assistent fungeert als één centrale online toegangspoort voor alle vragen; het concept van “het stadhuis vanuit je zetel” realiseren.⁽⁵¹⁾ Dankzij machine learning begrijpt de bot context en vervolgvragen, en herkent hij zelfs emoties zodat hij gepast kan reageren als iemand boos of geëmotioneerd is.⁽⁵²⁾

Resultaten: De Virtuele Assistent van Kortrijk draait 24/7 en geeft **zonder tussenkomst van medewerkers persoonlijke antwoorden** op vragen.⁽³⁰⁾ Voor meldingen (zoals sluikstort of defecte straatlamp) verzamelt de chatbot alle nodige info en registreert direct in het systeem, een taak die voorheen door het callcenter werd gedaan.⁽³⁰⁾ Dit versnelt het proces en ontlast het personeel. Tijdens uitgebreide testen haalde de chatbot **92% correcte antwoorden**.⁽⁴⁷⁾ wat vertrouwen gaf dat hij een groot deel van de 72.000 jaarlijkse vragen aankan. Burgemeester Ruth Vandenberghe benadrukt dat deze slimme chatbot de dienstverlening “nog sneller, beter en efficiënter” moet maken.⁽⁴¹⁾⁽⁴⁴⁾ Financieel gezien ontving Kortrijk ~€426k Vlaamse subsidie en investeerde zelf ~€112k.⁽³⁷⁾ Die investering werpt vruchten af nu niet alleen Kortrijk profiteert, maar het project als **prototype voor alle Vlaamse steden** dient.⁽⁵²⁾⁽³⁶⁾ In 2024 zullen 13 omliggende gemeenten op hetzelfde platform kunnen aansluiten om ook een virtuele assistent te implementeren. Deze case toont dat zelfs lokale overheden via samenwerking en AI grote sprongen kunnen maken in digitale transformatie.

Case 3: Stad Antwerpen, AI voor afvalherkenning

Situatie vooraf: Antwerpen kampt, net als vele steden, met illegale sluikstort. Burgers kunnen dit melden, vaak door foto's op te sturen van achtergelaten afval. Vroeger moest een medewerker elke foto bekijken en bepalen welk type afval en welke ophaaldienst nodig was. Dit was tijdrovend en vertraagde de opruimactie.

AI-oplossing: De stad Antwerpen heeft een **beeldherkennings-AI** geïmplementeerd die automatisch het type afval op ingezonden foto's identificeert.⁽³¹⁾ Deze AI Agent is getraind op afbeeldingen van allerlei soorten vuil (grofvuil, bouwafval, huisvuilzakken, etc.). Wanneer een burger nu een foto instuurt via de meldingsapp, labelt het AI-systeem de afbeelding direct met het juiste afvaltype.⁽³²⁾

Resultaten: De melding wordt nu **onmiddellijk doorgestuurd naar de correcte dienst met alle info**, zonder dat eerst menselijke triage nodig is.⁽⁵³⁾ Dit maakt het meldproces **sneller en gebruiksvriendelijker** voor de burger (men krijgt bijvoorbeeld sneller een bevestiging dat de juiste dienst op de hoogte is) én efficiënter intern.⁽⁵⁴⁾ Vuilniswagens kunnen gerichter worden aangestuurd op basis van het type afval en locatie die de AI doorgeeft.⁽³²⁾ Voor de stad betekent het minder manueel werk en een hogere opsporingsgraad van sluikstort (de drempel voor burgers om te melden daalt ook, nu het zo vlot gaat via de app). Deze toepassing is relatief nieuw, maar kadert in Antwerpens breder initiatief om AI te gebruiken in stadsbeheer en veiligheid. Het laat zien dat AI Agents niet enkel chatbots zijn, maar ook “ogen” kunnen geven aan een stad voor bepaalde taken.

Case 4: Roeselare, “RainBrain” voor slim waterbeheer

Situatie vooraf: De stad Roeselare had te maken met periodes van wateroverlast en droogte, waarbij het beheer van waterbekkens cruciaal is. Traditioneel werden beslissingen (zoals sluizen open/dicht of bufferbekkens activeren) genomen op basis van manuele metingen en ervaring, wat niet altijd optimaal was. Er lag een uitdaging om proactiever te werken met het veranderende klimaat.

AI-oplossing: In het kader van het project **RainBrain** ontwikkelde Roeselare samen met waterbeheerders en kennisinstellingen een AI-gedreven platform. Dit is een vorm van AI Agent die via een netwerk van sensoren continu data verzamelt over neerslag, waterstanden, bodemvocht, etc., en die data gebruikt om voorspellingen en aanbevelingen te doen voor het waterbeheer.⁽⁵⁵⁾⁽⁵⁶⁾ De AI-agent kan bv. voorspellen welke wijken risico op wateroverlast lopen bij komende regen, zodat preventief sturing van waterbuffers kan gebeuren.

Resultaten: Het RainBrain-platform geeft de stad **realtime inzicht** in waterstromen en risico's, iets wat voorheen niet mogelijk was. Dankzij AI-voorspellingen kunnen ze nu waterbekkens slim aansturen (op voorhand leeggieten voor een storm, of water vasthouden bij nakende droogte), wat de schade door wateroverlast heeft verminderd en de watervoorraad tijdens droogte beter op peil houdt. Deze proactieve aanpak is nog in evaluatie, maar eerste resultaten toonden een duidelijke verbetering in respons: enkele flinke regenbuien die vroeger tot vollopen van straten leidden, werden nu probleemloos opgevangen doordat de AI tijdig ingreep. Bovendien bouwt de stad hiermee expertise op die via Vlaanderen breed toepasbaar is op vlak van klimaatadaptatie. Dit voorbeeld laat een iets andere klasse van AI Agent zien: een autonoom systeem dat beslissingsondersteuning biedt in de fysieke wereld, buiten het domein van tekst of klanten maar net zo goed een agent die in een complexe omgeving acties optimaliseert.

Deze cases tonen samen een rijk beeld: van banken tot gemeenten, van kantoren tot nutsvoorzieningen waar **AI Agents hun nut bewijzen in België**. Voor kmo's en lokale overheden is de les dat u niet de eerste bent; u kunt leren van deze pioniers en hun successen (en uitdagingen). Wat opvalt is dat elke case startte met een duidelijk probleem en via een gefaseerde aanpak tot meetbaar resultaat kwam. Ook is partnerschap een rode draad: KBC ontwikkelde Kate deels intern maar ook met tech-partners, Kortrijk werkte samen met Vlaamse overheid en Cronos-groep-bedrijven⁽³⁶⁾, Roeselare met waterexperts, etc. Dit benadrukt dat **samenwerken met gespecialiseerde partners** (zoals SiriusAI voor uw project) een katalysator is voor succes.

We staan aan de vooravond van een tijdperk waarin AI Agents net zo gewoon zullen zijn in bedrijven als computers en internet dat nu zijn. Belgische kmo's en overheden hebben de kans om deze golf te benutten en strategisch in te zetten om hun eigen dienstverlening en concurrentiekracht te verbeteren. Hopelijk heeft deze whitepaper u de inzichten en overtuiging gegeven om die stap te zetten. **De technologie is er, nu is het aan ú om ze te omarmen en zo klaar te zijn voor de toekomst.** 67 68

Referenties

1	What Are AI Agents? IBM - https://www.ibm.com/think/topics/ai-agents
6 33 34	Use of artificial intelligence in enterprises - Statistics Explained - Eurostat https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Use_of_artificial_intelligence_in_enterprises
2 3 29 30 36 37 39 41 42 44 47 49 51 52 53	Primeur: Kortrijk lanceert AI Virtuele Assistant als prototype voor Vlaanderen Kortrijk Newsroom https://pers.kortrijk.be/230558-primeur-kortrijk-lanceert-ai-virtuele-assistent-als-prototype-voor-vlaanderen
4 5 10 11 12 16 17 19 20 21 24 25 26 35 43	Publicaties.vlaanderen.be https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/66127 2023 <ul style="list-style-type: none"> Ongeveer een derde (32,1%) van de bedrijven gebruikt anno 2023 op een bewuste manier minstens één AI-technologie. Net zoals in de vorige meting zien zowel adopters als niet-adopters (i) een gebrek aan relevante kennis, vaardigheden en ervaring binnen de onderneming en (ii) moeilijkheden om de mogelijke toepassingen van AI in te schatten als belangrijke drempels bij de adoptie en het gebruik van AI. Een gepercipieerd beperkt nut vormt nog steeds de belangrijkste reden waarom bedrijven AI links laten liggen. Ten opzichte van de vorige meting worden juridische en ethische aspecten door niet-adopters vaker als een drempel beschouwd. Dat toegang tot deze externe kennispartners van groot belang is, blijkt uit het feit dat de overgrote meerderheid van de adopters (gedeeltelijk) steunt op externe expertise voor de implementatie van AI-technologieën via de aankoop van gebruiksklare commerciële software of systemen of via diensten aangeboden door externe ontwikkelaars. Een kwart (25,4%) van de adopters ontwikkelt zelf (een deel van) de software en systemen. De evolutie van het budget van adopters om AI-software of -systemen te implementeren of te onderhouden, is het afgelopen jaar bij de meerderheid van de adopters onveranderd gebleven. Ten opzichte van de vorige meting heeft volgens een groter aandeel van de adopters de inzet van AI-technologie een significante positieve impact op de competitiviteit. <ul style="list-style-type: none"> Ten eerste maakte het gebruik van AI het voor 29,3% van de adopters mogelijk om het afgelopen jaar nieuwe of aanzienlijk verbeterde goederen of diensten op de markt te brengen. Ten tweede kon 45,7% van de adopters het afgelopen jaar dankzij AI-technologie de kwaliteit van de ondernemingsprocessen verhogen. Ten derde kon 31,4% van de adopters dankzij AI technologie de kosten reduceren. Grote bedrijven ervaren het vaakst een positieve impact op het vlak van de kwaliteit van ondernemingsprocessen en kostenreductie.
7 8 9 15 67 68	AI-adoptie in Belgische bedrijven het hoogste van Europa - ICTMagazine.be https://www.ictmagazine.be/nieuws/ai-adoptie-in-belgische-bedrijven-het-hoogste-van-europa/ <ul style="list-style-type: none"> De conclusie komt uit een rapport van de federale overheidsdienst Economie. In 2023 bleken 12,5 procent van de Belgische kmo's en 47,9 procent van de grote Belgische bedrijven minstens één oplossing op basis van AI in te zetten. Het gemiddeld in Europa ligt op 7,4 procent van de kmo's en 30,4 procent van de grote ondernemingen.
13 14	Kmo's sluiten de kloof van AI-adoptie met grote bedrijven - ICTMagazine.be https://www.ictmagazine.be/nieuws/kmos-sluiten-de-kloof-van-ai-adoptie-met-grote-bedrijven/ <ul style="list-style-type: none"> 54 procent van de Belgische kmo's zet artificiële intelligentie (AI) in op de werkvloer. Voornamelijk in marketingactiviteiten is het gebruik van de software erg populair. In de kmo-markt blijkt meer dan de helft van de Belgische ondernemingen toch al een vorm van AI in het bedrijf te hebben binnengebracht. De technologie blijkt in het bijzonder populair voor marketingactiviteiten, waar 47 procent van de ondernemingen AI voor inzet. Het belang groeit in de boekhouding (36%) en IT (34%). De technologie gebruiken kmo's nog maar zelden voor activiteiten als projectmanagement (18%), sales (18%) en HR (6%).
18	AI chatbot takes the strain off helplines - Orange Business https://www.orange-business.com/en/case-study/ai-chatbot-takes-strain-helplines <ul style="list-style-type: none"> Using an agile approach, Orange developed the chatbot in just three working days, and it went live within a week on a website belonging to a government organization and another belonging to a financial services company. The chatbot acts as a 24/7 virtual agent. It has absorbed up to 80% of frequently asked questions, helping to manage the massive spike in calls that COVID-19 has created.
22	AI en lokale besturen in het licht van de nieuwe EU AI Act (GD&A ... https://legalnews.be/innovatio-ai/ai-en-lokale-besturen-in-het-licht-van-de-nieuwe-eu-ai-act-gda-advocaten/ <ul style="list-style-type: none"> Verboden AI-modellen: vormen van AI die een onaanvaardbaar risico vormen voor de fundamentele rechten van de gebruikers of van andere betrokkenen en die daarom verboden zijn in de EU.

	<p>Voorbeelden zijn modellen die sociale scores toekennen aan mensen op basis van hun gedrag of voorkeuren, of AI-systemen die mensen op een misleidende of bedrieglijke manier beïnvloeden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AI-modellen met een hoog risico: vormen van AI die een hoog risico vormen voor de fundamentele rechten van de gebruikers of van andere betrokkenen, en die daarom onderworpen zijn aan strenge eisen op het vlak van transparantie, kwaliteit, toezicht, en verantwoordelijkheid. Voorbeelden zijn modellen die gebruikt worden voor kritieke infrastructuur, onderwijs, werkgelegenheid, rechtshandhaving, migratie, of biometrische identificatie. ➤ AI-modellen met een beperkt risico: vormen van AI die een beperkt risico vormen voor de fundamentele rechten van de gebruikers of van andere betrokkenen, en die daarom onderworpen zijn aan enkele specifieke verplichtingen op het vlak van transparantie of informatie. Dit zijn bijvoorbeeld AI-systemen die gebruikt worden voor chatbots, online advertenties, of deepfakes. ➤ AI-modellen met een minimaal risico: dit zijn AI-systemen die een minimaal of geen risico vormen voor de fundamentele rechten van de gebruikers of van andere betrokkenen, en die daarom vrij zijn van enige regelgeving. Dit zijn bijvoorbeeld AI-systemen die gebruikt worden voor games, spamfilters, of aanbevelingssystemen. ➤ GPAI-modellen (General Purpose Artificial Intelligence): dit zijn AI-systemen zoals ChatGPT die erop gericht zijn zeer breed te kunnen worden toegepast. Voor GPAI-modellen gelden specifieke regels met extra aandacht voor de systemische risico's die zij met zich meebrengen. <p>Let op voor</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Privacy & gegevensbescherming ➤ Menselijke verantwoordelijkheid ➤ Bias en discriminatie (vooral door de data) ➤ Ondoorzichtigheid ➤ Cyberveiligheid
23	<p>“AI biedt kansen, maar blijf waakzaam voor risico's”: gemeenteraad ... https://www.hln.be/zottegem/ai-biedt-kansen-maar-blijf-waakzaam-voor-risico-s-gemeenteraad-zottegem-debatteert-over-technologie-van-de-toekomst~af56c569/</p>
27 28 48	<p>KBC Group reports Q3 2024 results https://coverager.com/kbc-group-reports-q3-2024-results/</p>
31 32 45 46 53 54 55 56	<p>Lokale AI voor de burger Vlaanderen.be https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/agenda-lokaal-bestuur/lokale-ai-voor-de-burger/30-01-2024</p>
38	<p>AI ROI Isn't Just Dollars: How To Measure Intangible Wins - Forbes https://www.forbes.com/sites/kolawolesamueladebayo/2025/06/05/ai-roi-isnt-just-dollars-how-to-measure-intangible-wins/</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ While some are already reporting wins and others are still waiting for returns, industry experts say too many are asking the wrong question: Is AI making us richer? Instead, they say, the better question might be: Is it making us better? ➤ 80% of employees believe that the continuous use of <u>generative AI tools</u> will make them more efficient at work.
40	<p>Het AI Playbook: Het AI Playbook is ontworpen om overheden in Vlaanderen te begeleiden bij het omarmen van AI, met als doel een datagedreven en innovatieve overheid te realiseren. Het playbook biedt een gestructureerde aanpak voor teams of trekkers die AI willen introduceren of verder uitbouwen binnen hun organisatie.</p> <p>https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-diensten-en-platformen/ai-expertisecentrum/het-ai-playbook</p>
50	<p>De Virtuele Assistent Vlaanderen.be https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-diensten-en-platformen/ai-expertisecentrum/ai-radar/de-virtuele-assistent</p>

Kern van de EU AI Act

De EU AI Act classificeert AI-systemen op basis van risico, stelt verplichtingen in voor ontwikkelaars en gebruikers, en wil zo innovatie stimuleren én fundamentele rechten beschermen.

Risicogebaseerde indeling

AI-systemen worden onderverdeeld in vier risiconiveaus:

Risico	Voorbeelden	Regelgeving
Verboden	Social scoring, manipulatie, gezichtsherkenning in openbare ruimte (live)	Volledig verboden
Hoog risico	AI in rekrutering, kredietwaardigheid, rechtspraak, onderwijs, kritieke infrastructuur	Strenge eisen: risicobeoordeling, transparantie, menselijke controle
Beperkt risico	Chatbots, AI die met mensen communiceert	Transparantieplicht (moet melden dat het AI is)
Laag risico	AI voor games, spamfilters	Vrij gebruik, geen extra verplichtingen

Belangrijke verplichtingen voor hoogrisico-AI

- Data moet representatief, robuust en foutenvrij zijn
- Gedocumenteerde risicobeheersmaatregelen
- Transparantie & uitleg over werking van het systeem
- Menselijke toezichtmechanismen
- CE-markering voor markttoegang

Voor wie geldt dit?

Voor ontwikkelaars, aanbieders en gebruikers van AI binnen én buiten de EU als hun systemen impact hebben op mensen in de EU.

Inwerkingtreding (vanaf 2024–2026)

- De wet werd goedgekeurd in 2024
- Volledige toepassing tegen 2026 (gefaseerde uitrol)