



aanpak 
begeleidings
ethiek

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Agentic Ai in FinTech
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Marlous van Oordt en Djoe Kuils (beiden Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)

Moderatoren: Aldert de Jongste en Sophie van Eck (beiden ECP)

Op 18 september 2025 organiseerde het ministerie van BZK op initiatief van Marlous van Oordt en Djoe Kuils een sessie begeleidingsethiek over de casus Agentic Ai in FinTech. Aan de workshop namen 14 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Aldert de Jongste en Sophie van Eck.

De doelstelling is tweeledig:

▷ Leren tijdens de workshop

- Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd?
- Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren?

▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek

- Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties?

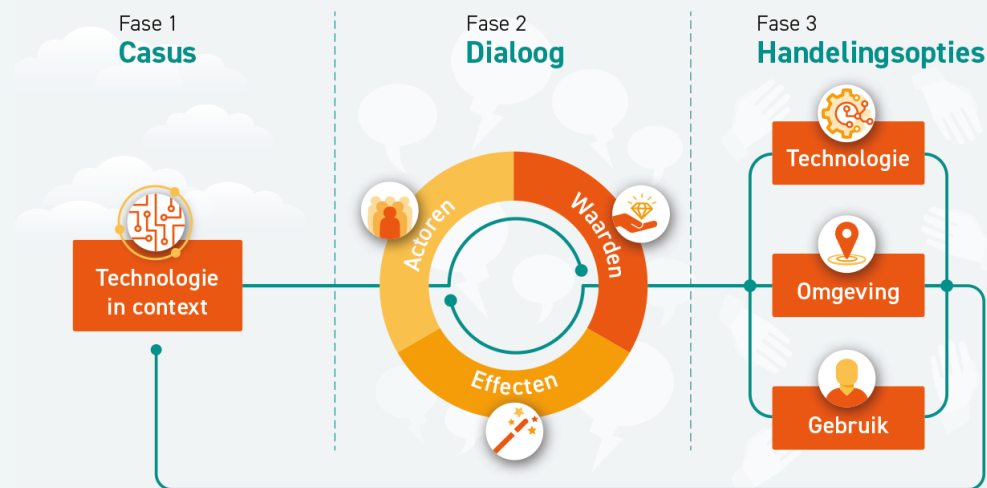
Het verslag bevat de volgende elementen:

▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek

▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed.

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast?

Fase 2 Dialoog

- ▶ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen.
- ▶ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken.
- ▶ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten.

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

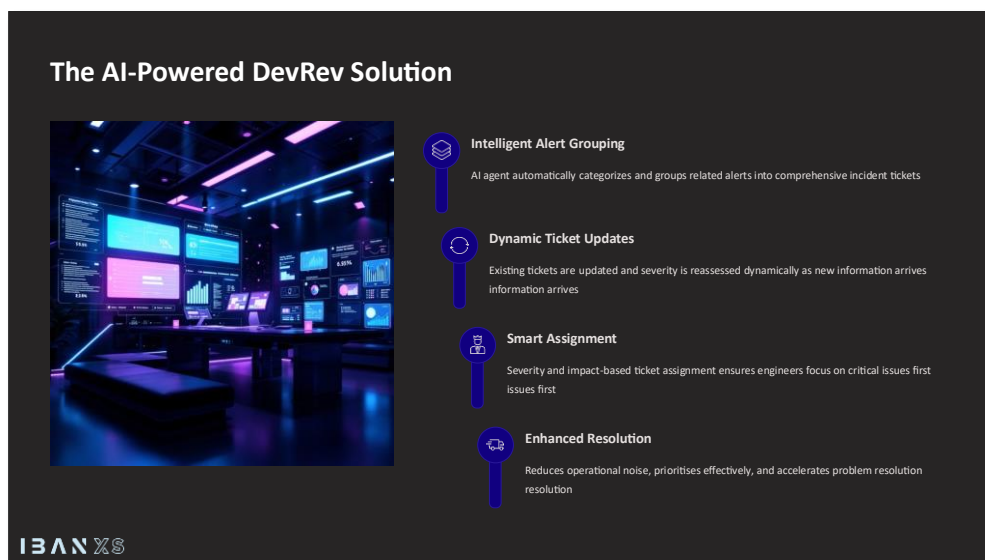
Technologie en context

Samen pionieren in FinTech met agentic AI

IBANXS en DevRev bundelen hun krachten om de toekomst van FinTech vorm te geven met behulp van agentic AI. Waar IBANXS zich richt op veilige, gestandaardiseerde toegang tot Europese bankgegevens via PSD2 en Open Banking, brengt DevRev diepgaande expertise in AI-gedreven klantondersteuning en workflowoptimalisatie. Samen ontwikkelen zij een innovatieve AI Agent die niet alleen processen automatiseert, maar ook zelfstandig beslissingen kan nemen en leert van contextuele data.

Hoe werkt de AI Agent?

De AI Agent is gebouwd op het platform van DevRev waarop allerlei agents kunnen worden gemaakt. In het geval van IBANXS bevat de agent een combinatie van machine learning, workflow automation en real-time data-analyse technieken. Deze agent monitort continu alle inkomende en uitgaande verzoeken, zoals banknotificaties, ingaande en uitgaande support tickets en alarmeringen vanuit het platform. De agent heeft in deze casus van DevRev en IBANXS nadrukkelijk geen toegang tot transacties en de bankconnecties zelf. Zodra er afwijkingen of storingen optreden — bijvoorbeeld een onderbreking in de verbinding met een bank — detecteert het IBANXS platform dit automatisch en genereert een alert. Vervolgens wordt deze alert met de AI Agent gedeeld voor verdere analyse en opvolging.



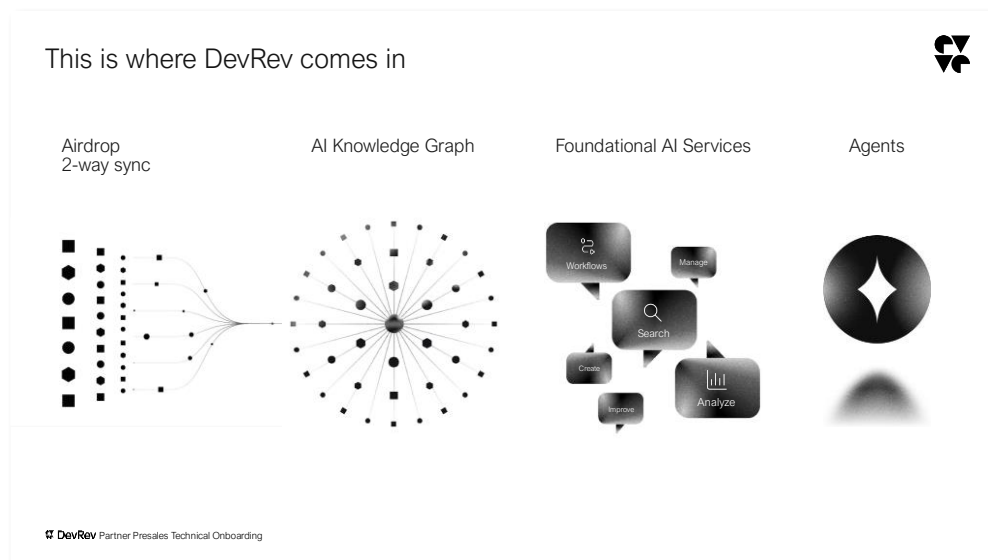
bron: IBANXS



Wat deze oplossing bijzonder maakt, is de intelligente groepering van alerts. De AI Agent analyseert de inhoud, herkomst en impact van meldingen en groepeerde ze tot incidenttickets. Deze tickets worden vervolgens dynamisch bijgewerkt: als er nieuwe informatie binnenkomt, past de agent de ernst en prioriteit van het ticket aan. Zo blijft het overzicht behouden en kunnen technische teams zich richten op de meest urgente problemen. Daarnaast maakt de agent gebruik van contextuele taaktoewijzing. Op basis van de inhoud en impact van een ticket bepaalt het systeem automatisch welk team of welke engineer het beste geschikt is om het probleem op te lossen. Dit verhoogt de efficiëntie en verkort de reactietijd aanzienlijk.

AI in klantondersteuning en communicatie

DevRev ondersteunt de AI-capaciteiten van IBANXS met een AI-gedreven supportportaal. Hierin worden klantvragen — bijvoorbeeld over integratie of technische issues — beantwoord op basis van een *knowledge base* (digitale kennisbank) en *natural language processing*. De *knowledge graph* wordt gebruikt om context toe te kennen, waardoor de AI Agent beter ‘begrijpt’ waar het bericht over gaat, en het vervolgens kan groeperen en categoriseren. Dit zorgt voor snellere, accuratere en schaalbare ondersteuning.



bron: DevRev

Ook communicatie met banken wordt geoptimaliseerd via AI-workflows. Meldingen worden automatisch gecategoriseerd en geprioriteerd, waardoor operationele ruis afneemt en de relevantie toeneemt. Hierdoor kunnen teams sneller reageren op belangrijke gebeurtenissen en blijft de dienstverlening stabiel.



Privacy en compliance als fundament

Alle AI-processen zijn ontworpen met privacy by design. Er wordt uitsluitend operationele metadata gedeeld tussen IBANXS en DevRev — gevoelige financiële of persoonlijke gegevens blijven volledig beschermd. De AI-agent werkt binnen strikte compliance kaders en voldoet aan de eisen van PSD2 en andere relevante regelgeving. Zoals elke gelijksoortige financiële instelling staat IBANXS onder toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB), en DNB ziet toe op het nakomen van regels over onder andere de toepassing van AI.



Fase 2

Dialogoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van de Ai Agent. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

- Bankrekeninghouders
 - Online shoppers
 - Winkeliers
- Bankmedewerkers (technisch ontwerpers, IT architecten, procesmanagers, etc.)
- Toezichthouders
- Ai-model ontwerpers en leveranciers
- Leveranciers en hun (administratieve) medewerkers
- Klanten van IBANXS (boekhoudapplicaties, betaaldienstverleners, etc.)
- Medewerkers van betaalsystemen
- Regelgevers

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van de Ai Agent hebben. De groep merkt op dat sommige effecten zowel positieve als negatieve kanten hebben. Voor het overzicht is hieronder wel een indeling gemaakt tussen de twee contrasten.

Positieve effecten

- Doordat minder personeelsuren moeten worden ingezet bij de verwerking van transacties, worden de transactiekosten lager. Dit kan doorwerken in de (consumenten)prijs en kan online bankieren goedkoper maken.
- De beschikbaarheid van banken en betalingssystemen neemt toe dankzij een hogere uptime. (Uptime betekent de tijd dat een systeem operationeel en bereikbaar is. Hoe hoger de uptime, hoe minder storingen en onderbrekingen er zijn.)
- Er is meer aandacht voor afwijkende gevallen ('outliers') in escalaties en tickets.
- Omdat de agent toegang heeft tot veel data, heeft de agent ook toegang tot veel kennis en kunnen problemen makkelijker, sneller en preciezer worden opgespoord. Dit levert bijvoorbeeld minder fouten in de antwoorden van (bank)medewerkers naar klanten op.
- Taken die repetitief zijn kunnen worden overgenomen door de agent. Hierdoor kan het werk sneller en goedkoper worden gedaan. Daarbij kan men veel snellere service leveren. Dit levert ook op dat bijvoorbeeld bankmedewerkers hún diensten sneller kunnen leveren. In het geval van IBANXS is het directe klantencontact overigens altijd van mens tot mens voor het behoud van persoonlijk contact.
- Voor medewerkers blijven vooral de interessante en complexe casussen over, doordat AI de standaardtaken afhandelt.

Negatieve effecten

- Als er iets misgaat in het complexe proces, kan het onduidelijk zijn wie er verantwoordelijk is. Hierdoor kan het lastig zijn om verantwoordelijken aan te wijzen.
- Het onderhoud van de knowledge base (de technische basis waar de agent kennis uithaalt) kan tijd kosten en vragen om verandering van werkzaamheden. Dit werk kan deels worden gedaan door een Ai Agent, maar de mens blijft hier nodig. De structuur dient eenmalig te worden opgezet en vervolgens wordt deze gevoed met data. Dit is werk dat nieuw is en personeel dient hiermee te leren werken. De knowledge *graph* vergt weinig onderhoud.
- Medewerkers richten zich uitsluitend op complexe casussen, omdat AI de standaardtaken automatisch afhandelt.
- De kennis van medewerkers over bepaalde onderwerpen kan afnemen, doordat AI deze taken structureel overneemt
- De samenleving wordt steeds complexer, wat invloed heeft op besluitvorming, beleid en technologie.
- Een onvolledige knowledge graph kan leiden tot verkeerde conclusies en besluitvorming.
- Doordat agents toegang krijgen tot steeds meer systemen, neemt het risico op beveiligingsincidenten toe.



Medewerkers kunnen zich richten op uitdagende situaties die meer expertise, creativiteit of menselijke afweging vereisen.

- AI-systemen kan men zien als een oneindige lus van data. Maar met de juiste kaders kunnen goede, datagedreven voorspellingen worden gedaan. Dit bevordert de kwaliteit van het werk, zowel aan leveranciers- als klantzijde.
- Omdat de agent taken van personeel kan overnemen, is er minder personeel nodig. Dit kan zorgen voor minder kosten voor de werkgever en de dienst mogelijk ook goedkoper maken voor de klant.
- De techniek kan accuraat werken waardoor de betrouwbaarheid hoger kan zijn en incidenten eerder aan het licht kunnen komen. Daardoor kunnen zaken die mis dreigen te gaan ook eerder worden gemanaged.
- Medewerkers ervaren mogelijk meer werkgelek doordat zij zich kunnen richten op betekenisvolle en uitdagende taken. Routinewerk wordt namelijk overgenomen door AI, waardoor medewerkers meer autonomie, afwisseling en inhoudelijke diepgang ervaren in hun werk.
- Door het gebruik van een *human-in-the-loop* (een mens die in het proces bepaalde beslissingen neemt of keurt), kan blinde autorisatie ontstaan. Hierbij accorderen mensen stappen in het proces zonder er voldoende bij na te denken.
- Een andere manier van samenwerken, met mogelijk minder interactie tussen collega's kan ten koste gaan van de verbondenheid van het team. Dit kan ook invloed hebben op de informatie-uitwisseling binnen het team waardoor er kennis verloren kan gaan.
- Mogelijk ontstaan er situaties waarin de AVG of Ai Act niet toereikend zijn, of moeten er bij organisaties of klanten veranderingen plaatsvinden om te voldoen aan hun rechten en plichten.
- De (eind)gebruiker weet niet altijd wat er met de data gebeurt, dat kan onzekerheid of wantrouwen geven.
- Als er een situatie ontstaat waarin men afhankelijk wordt van 1 leverancier, die toegang heeft tot veel data, kunnen er securityrisico's ontstaan.
- Met het toevoegen van een AI Agent, wordt het werk voor de medewerkers nog uitdagender, omdat ze alleen de grotere problemen oplossen. Zodoende wordt het voor de werkgever nog moeilijker om mensen te vinden met de juiste skills, en zal de leercurve nog wat groter zijn.



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Verbondenheid	Kansengelijkheid
Eenvoud	Werkgeluk
Kwaliteit	Betrouwbaarheid
Efficiëntie	Vrijheid
Veiligheid	Zekerheid

De groep vond de waarden betrouwbaarheid, kwaliteit en efficiëntie het belangrijkste. Van deze waarden zijn zij uitgegaan om handelingsopties te bedenken.



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:

Handelingsopties met een sterretje* worden reeds toegepast binnen de toepassing van IBANXS

Betrouwbaarheid

- AI Agent kan niet bij bepaalde gevoelige data (zoals details van betalingen) maar kan alleen bij de metadata.*
- AI Agent kan een beperkte set aan acties doen. Maar bijvoorbeeld geen betalingen. In de toekomst, wanneer AI agent voldoende geleerd heeft van de mens, kan deze zelfstandig een mail sturen.*

Betrouwbaarheid/Kwaliteit

- De AI Agent heeft meerdere vaardigheden en taken, maar hij moet een voorgeschreven, door mensen gedefinieerde, workflow volgen voor elk soort probleem bij het afhandelen van een ticket. De AI Agent kan analyseren (hoeveel komt het voor, etc) en categoriseren, maar niet bepalen hoe een ticket wordt afgehandeld. De afhandelsstrategie wordt door de mens bepaald.*
- De uitkomsten en tussenstappen worden gelogd en in een dashboard gevisualiseerd, eigenlijk voert de AI agent meerdere kleinere workflows achter elkaar, die los kunnen worden gemonitord, zodat de mens kan achterhalen waar het fout gegaan is.*

Kwaliteit

Hoe borg je kwaliteit bij een systeem dat wordt gekenmerkt door non-deterministische uitkomsten? Bijvoorbeeld door middel van:

- Outliers detectie (het opsporen van gegevenspunten die sterk afwijken van de rest van de dataset. Deze uitschieters kunnen wijzen op fouten, uitzonderlijke situaties of interessante patronen).



- AI Agenten die elkaar controleren, waarbij ze allemaal een eigen expertise hebben. Een agent is bijvoorbeeld gespecialiseerd in compliance en het zorgen dat iedereen toegang heeft tot de data waar deze toegang tot mag hebben.

Hoe borg je kwaliteit wanneer het systeem de verkeerde informatie aan elkaar koppelt? Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij een onvolledige knowledge graph, waar bijvoorbeeld een bank ontbreekt. Dan kan het ticket met een andere bank worden geassocieerd bij de categorisatie en groepering. Om dit te voorkomen kan:

- Het LLM laten aangeven wanneer het iets niet weet, in plaats van het antwoord te baseren op incomplete of incorrecte informatie.
- In het systeem controlestappen toevoegen op basis van andere data om de uitkomsten te controleren.*

Betrouwbaarheid

Hoe test je betrouwbaarheid in een systeem dat een blackbox is waar je alleen de input en de output ziet?

- Door te tonen hoe de AI Agent werkt.
- Het verwerken van meta-informatie mag wel, gevoelige informatie niet.*
- Het systeem groeit in verloop van tijd qua functionaliteit op een gecontroleerde manier. Er wordt steeds uitvoerig getest met een human-in-the-loop voordat de AI Agent iets zelfstandig kan. Wanneer deze evengoed presteert als de mens mag deze het alleen doen. Wanneer het systeem een fout heeft gemaakt, leert deze weer van hoe de mens het probleem oplost.*

Kwaliteit / Efficiëntie

- Door de snelle feedbackloop die het systeem heeft, probeert IBANXS eerder achter een probleem te komen dan de bank zelf.
- In toekomst kan AI ook worden ingezet om patronen te herkennen in transacties om criminele activiteiten op te sporen. Dit in het kader van de WWFT en transactiewet.

Efficiëntie

- Door kleinere AI-modellen te gebruiken voor de verschillende workflows die achter elkaar worden uitgevoerd, kan mogelijk een energiezuinigere, en efficiëntere oplossing ontstaan.



Omgeving:

Betrouwbaarheid

- *(Data)governance aanpassen en contracten aanpassen aan nieuwe technologie.*
Organisaties moeten hun datagovernance-structuren herzien om rekening te houden met de unieke eigenschappen van agentic AI. Contracten moeten expliciet ingaan op datatoegang, eigenaarschap, beveiliging en kwaliteitsverantwoordelijkheid. Het is belangrijk om te voorkomen dat men afhankelijk wordt van één partij als het gaat om cruciale data, want dat kan risico's met zich meebrengen voor continuïteit en controle.
- *Best practices delen rond deze vernieuwende technologie.*
Door kennisuitwisseling en het toepassen van principes zoals het vierogenprincipe kunnen organisaties beter toezicht houden op zowel menselijke als AI-gestuurde handelingen. Dit bevordert transparantie en voorkomt dat beslissingen zonder voldoende controle worden genomen.
- *Per organisatie en samenwerkingspartners goede afspraken maken over verantwoordelijkheid.*
Heldere afspraken over wie verantwoordelijk is voor welke onderdelen van het AI-systeem zijn essentieel. Dit voorkomt verwarring over aansprakelijkheid en stimuleert een gevoel van eigenaarschap. Versnippering van verantwoordelijkheid kan leiden tot risico's bij incidenten of fouten.
- *Bestaande protocollen en wetten moeten de nieuwe situaties voldoende dekken.*
Juridische kaders zoals AVG, de Ai Act en PSD2 moeten worden geëvalueerd op hun toepasbaarheid op agentic AI. Organisaties moeten nagaan of hun huidige protocollen voldoende bescherming bieden en waar nodig aanvullende maatregelen treffen.
- *Een code of conduct ontwikkelen voor zowel de AI-agent als de medewerkers.*
Een gedragscode helpt om ethische grenzen en verantwoordelijkheden te definiëren. Voor AI-systemen betekent dit bijvoorbeeld richtlijnen over autonomie, transparantie en menselijke tussenkomst.
- *Beslissingsprocessen en datareizen moeten transparant en traceerbaar worden gemaakt.*
Het moet duidelijk zijn hoe beslissingen tot stand komen, welke data gebruikt wordt en wie toegang heeft tot welke informatie. Dit is cruciaal voor audits, verantwoording en het opbouwen van vertrouwen.
- *Security by design en privacy by design toepassen, rekening houdend met de geopolitieke situatie.*
AI-systemen moeten vanaf het begin ontworpen worden met veiligheid en privacy als uitgangspunt. Geopolitieke risico's, zoals afhankelijkheid van buitenlandse infrastructuur of wetgeving, moeten actief worden meegenomen in het ontwerp.

Kwaliteit

- *Management moet erop toezien dat de agent en het werk van medewerkers wordt gemonitord en via steekproeven onderzocht.*
Door regelmatige steekproeven en monitoring kunnen afwijkingen



vroegtijdig worden opgespoord. Dit helpt om processen te verbeteren en fouten te corrigeren voordat ze impact hebben op klanten of systemen.

- *Niet alleen in de techniek, maar ook met de organisatie en de samenwerkingspartners en klanten dient een feedbackloop te worden gecreëerd.*

Feedback van alle betrokkenen — intern en extern — is essentieel om de AI-agent continu te verbeteren. Dit kan via klantonderzoeken, partnerreviews en interne evaluaties.

- *Het management kan maatregelen instellen om automation bias tegen te gaan.*

Automation bias is de neiging om blind te vertrouwen op AI-uitvoer.

Maatregelen kunnen zijn:

- Verplichte menselijke controle bij risicovolle beslissingen.
- Trainingen voor medewerkers over kritisch denken bij AI-uitvoer.
- Het instellen van limieten op automatische besluitvorming, bijvoorbeeld bij financiële goedkeuringen of juridische beoordelingen.

Efficiëntie

- *Door het stellen van bijvoorbeeld KPI's kan het management doelstellingen meten zoals de mogelijke tijdswinst van het gebruik van een AI-agent.*

Denk aan indicatoren zoals responstijd, foutreductie, klanttevredenheid en verwerkingscapaciteit. Deze KPI's helpen om de toegevoegde waarde van de AI-agent en het gebruik ervan objectief te beoordelen.

- *Leveranciers van LLM's kunnen transparant zijn over de snelheid waarmee hun systemen antwoorden kunnen genereren en welke kosten hieraan verbonden zijn.*

Transparantie over prestaties en kosten maakt het mogelijk om weloverwogen keuzes te maken en de AI-agent kostenefficiënt in te zetten.

- *Management kan aansturen op kostenefficiënt datagebruik.*

Dit betekent dat data alleen wordt verzameld en verwerkt als het echt nodig is, en dat opslag en infrastructuur slim worden ingericht. Overbodige dataverwerking kost geld en verhoogt risico's.

- *Iedereen moet een bewuste afweging blijven maken bij het inzetten van AI Agents.*

Niet elke taak is geschikt voor automatisering. Het is belangrijk om steeds te evalueren of de inzet van AI daadwerkelijk leidt tot verbetering, of dat menselijke expertise de voorkeur verdient — bijvoorbeeld bij complexe, ethisch gevoelige of klantgerichte processen.

Mens:

Betrouwbaarheid

- *Opleiding om de context te herkennen en te voeden aan de AI-agent.*

Medewerkers moeten leren hoe ze relevante context kunnen herkennen en expliciet kunnen maken voor de AI Agent. Dit betekent dat ze begrijpen welke informatie essentieel is voor correcte



interpretatie en besluitvorming, en hoe ze die informatie op een gestructureerde manier kunnen aanleveren. Zo wordt de betrouwbaarheid van de output verhoogd.

- *Leren om de fout van de agent niet zelf aan te passen, maar informatie aan te leveren zodat de agent zelf de fout kan aanpassen.*

In plaats van fouten handmatig te corrigeren, is het effectiever om de AI Agent te trainen door aanvullende of verbeterde input te geven. Dit versterkt het leervermogen van het systeem en voorkomt dat menselijke tussenkomst structureel nodig blijft. Het draagt bij aan een robuustere en zelfcorrigerende technologie.

- *De technologie aanpassen of visualiseren om de aandacht van de menscherp te houden op mogelijke fouten in de output van de AI Agent.*

Door de output van de AI Agent visueel inzichtelijk te maken — bijvoorbeeld via dashboards, waarschuwingen of kleurcoderingen — blijft de menselijke gebruiker alert op mogelijke afwijkingen. Dit voorkomt dat fouten onopgemerkt blijven en versterkt de samenwerking tussen mens en machine.

Efficiëntie

- *Behouden van basiskennis en -vaardigheden.*

Ondanks automatisering is het belangrijk dat medewerkers hun fundamentele kennis en vaardigheden behouden. Dit zorgt ervoor dat ze AI-uitvoer kunnen beoordelen, bijsturen en begrijpen wanneer menselijke interventie nodig is. Efficiëntie mag niet ten koste gaan van deskundigheid.

- *De senior traint de AI-agent, de AI-agent wordt senior en kan de junior trainen zonder eventuele beperkingen van de menselijke senior, mogelijk vele malen sneller.*

Door kennis van ervaren medewerkers te integreren in de AI-agent, ontstaat een digitale mentor die nieuwe medewerkers kan ondersteunen. Dit versnelt onboarding en kennisoverdracht, en kan vraagverleggenheid tegengaan. Ook maakt het training schaalbaar en consistent — zonder afhankelijk te zijn van beschikbaarheid of capaciteit van menselijke trainers.

Kwaliteit

- *Gebruikerstraining*

Gebruikers moeten getraind worden in het effectief samenwerken met de AI Agent. Dit omvat het begrijpen van de mogelijkheden en beperkingen van het systeem, het herkennen van fouten en het correct aanleveren van input. Goed geïnformeerde gebruikers dragen direct bij aan de kwaliteit van het systeem.



- *Verwachtingsmanagement en instructie naar externe relaties, en hen meenemen in de transitie.*

Externe partners en klanten moeten geïnformeerd worden over de inzet van AI en wat zij daarvan kunnen verwachten. Heldere communicatie over de rol van de AI Agent, de voordelen en de mogelijke beperkingen voorkomt misverstanden en versterkt het vertrouwen. Dit is essentieel bij technologische transitie's.



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers gaven aan dat het heel interessant was om te leren over de toepassing en technologie achter deze casus. De sessie leverde nieuwe inzichten op en er werd in korte tijd veel gerealiseerd. Daarnaast werd de brede groep van deelnemers als meerwaarde ervaren, alhoewel ook de behoefte aan nog andere perspectieven werd uitgesproken. Omdat de techniek nog nieuw is in deze vorm, en velen nog geen ervaring hebben met deze techniek, is het in de sessie een uitdaging om een precieze context voor te stellen. De enthousiaste deelnemers hadden specifieke en scherpe inzichten die zij met een open houding deelden, en zij durfden ook kritisch te reageren en elkaar constructief aan te vullen.



De deelnemers

1. **Alex Dowdalls** Partner - Axveco
2. **Daniel Groos** Strategisch en Juridisch Adviseur - Hooghiemstra & Partners
3. **Esteban Willemse** Teamleider Diensten en Innovatie - Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB)
4. **Françoise Rost van Tonningen** Senior Adviseur Ethiek en Beleid - International Chamber of Commerce Netherlands (ICC Netherlands)
5. **Giel Dirkx** Voorzitter van de taskforce AI - Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA)
6. **Hans Vermeijs** CEO - IBANXS
7. **Judith Blijden** Strategisch en Juridisch Adviseur - Hooghiemstra & Partners
8. **Marleen van Leengoed** Adviseur Waarden Gedreven Innovatie - Value Based Innovation Studio
9. **Pim Ploos van Amstel** Senior Manager Digital Transformation & IT Consulting - Forvis Mazars
10. **Ronald van den Broek** NSX-developer - CGI
11. **Sunil Dutt** EMEA Head of Partnerships & Channel Sales - DevRev
12. **Veroniek Binkhorst** Senior Consultant - Highberg
13. **Wouter van der Harg** Director Consulting Expert - CGI

Moderatoren:

Aldert de Jongste en Sophie van Eck (beiden ECP)





Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Agentic Ai in FinTech

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek, waaronder dit verslag, vindt u op

www.begeleidingsethiek.nl