Werken met AI-assistenten voor de overheid

Elf oefeningen voor beginnende gebruikers in de publieke sector

Trainingswerkboek · Digitaal Vitaal · september 2026 · werkt met Copilot, ChatGPT, Gemini en vergelijkbare assistenten

Voor je begint

Dit werkboek gaat niet over techniek. Het gaat over de vraag die iedereen die voor een gemeente, provincie, ministerie of uitvoeringsorganisatie werkt vroeg of laat stelt: waar helpt zo'n taalmodel mij nu echt bij, en hoe krijg ik er iets bruikbaars uit? De elf opdrachten hierna zijn zo geschreven dat ze werken in vrijwel elke AI-assistent. Je hebt geen abonnement, plug-in of speciale functie nodig. Een chatvenster en een halve dag tijd volstaan.

Elke opdracht heeft dezelfde opbouw. Je leest een korte situatie, voert drie tot vier stappen uit, en krijgt een voorbeeldprompt die je letterlijk mag kopiëren. Daarna volgt steeds een variatie voor wie sneller klaar is, en een paar vragen voor de nabespreking. De casussen zijn verzonnen maar herkenbaar; gebruik ze zoals ze er staan, of vervang ze door een dossier van je eigen afdeling zodra je je zekerder voelt.

Werk waar mogelijk in tweetallen. Twee mensen die naar hetzelfde antwoord kijken zien twee keer zoveel, en het hardop uitspreken van wat je aan de assistent vraagt is de snelste manier om te ontdekken dat je vraag nog niet scherp genoeg is.

Spelregels: veilig en verantwoord

Vier afspraken gelden de hele dag, en eigenlijk ook daarna.

- Geen persoonsgegevens in het chatvenster. Geen namen van inwoners, geen BSN, geen adressen, geen dossiernummers, geen medische of financiële details. Maak je casus anoniem voordat je hem plakt: "een inwoner van 62 jaar" werkt net zo goed als een echte naam.
- Geen vertrouwelijke of nog niet openbare stukken, tenzij je organisatie een omgeving heeft aangewezen waar dat wél mag. Twijfel je? Dan is het antwoord nee.
- Jij blijft de auteur. Alles wat de assistent produceert is een concept. Feiten, bedragen, wetsartikelen en data controleer je zelf voordat er iets de deur uit gaat.
- Wees open over je werkwijze. Collega's mogen weten dat een eerste versie met AI-hulp is gemaakt. Dat voorkomt ongemak achteraf en maakt het gesprek over kwaliteit makkelijker.

Het promptrecept: rol, context, taak, vorm

Een goede prompt is zelden een korte vraag. Hij lijkt meer op de opdracht die je aan een nieuwe stagiair geeft: wie ben je, wat is de situatie, wat moet er gebeuren, en hoe wil ik het terugzien. Wie die vier onderdelen in zijn hoofd heeft, schrijft binnen een week betere prompts dan de meeste collega's. Onthoud ze als RCTV.

Onderdeel	Wat je invult	Voorbeeld
Rol	Vanuit welke deskundigheid moet de assistent meedenken?	"Je bent een ervaren communicatieadviseur bij een middelgrote gemeente."
Context	Wat moet hij weten over de situatie, het publiek en de gevoeligheden?	"De bewoners zijn twee keer eerder teleurgesteld over uitgestelde werkzaamheden."
Taak	Wat moet er precies gebeuren? Eén werkwoord, zo concreet mogelijk.	"Schrijf een brief die het uitstel uitlegt en een vervolgstap biedt."
Vorm	Lengte, toon, taalniveau, opbouw, en wat je juist niet wilt.	"Maximaal 250 woorden, taalniveau B1, geen excuses-clichés, actieve zinnen."

Werkt het antwoord niet? Dan ontbreekt er bijna altijd één van deze vier. Voeg dat ene onderdeel toe en vraag het opnieuw, in dezelfde chat.

De oefeningen

1. Van vaag naar scherp

15 minuten · alleen of in duo's · vaardigheid: een opdracht formuleren

Bijna iedereen begint met een vraag van vijf woorden en concludeert daarna dat de uitkomst nogal algemeen is. Deze oefening laat in een kwartier zien dat het verschil niet in het model zit maar in de opdracht. Je stelt drie keer dezelfde vraag, en maakt hem elke ronde preciezer.

1. Vraag eerst kaal: "Schrijf een tekst over afvalscheiding." Lees het antwoord en noteer in één zin waarom je dit niet zou versturen.
2. Voeg rol en publiek toe en vraag het opnieuw, in dezelfde chat.
3. Voeg nu context, lengte, toon en een verbod toe. Vergelijk de drie antwoorden naast elkaar.

Voorbeeldprompt voor ronde drie: Je bent communicatieadviseur bij een gemeente met 60.000 inwoners. In de wijk Noordhoek scheidt maar 38 procent van de huishoudens plastic, tegen 61 procent gemiddeld in de stad. Schrijf een tekst van maximaal 200 woorden voor de wijkkrant die uitlegt waarom het uitmaakt en één concrete stap vraagt. Taalniveau B1, geen dreigende toon, geen uitroeptekens.

Variatie voor wie snel klaar is: vraag de assistent om jouw prompt te beoordelen. "Wat mist er in deze opdracht om een echt bruikbare tekst te maken? Stel drie vragen aan mij." Beantwoord die vragen en kijk wat het oplevert.

Nabespreking: welk onderdeel uit het recept leverde de grootste sprong op? En welke informatie gaf je vanzelfsprekend niet mee, omdat je die zelf al lang in je hoofd had zitten?

2. Geef de assistent een rol

20 minuten · in duo's · vaardigheid: perspectief sturen

Dezelfde vraag levert heel verschillende antwoorden op, afhankelijk van de bril die je de assistent opzet. Dat is geen trucje: het dwingt je om te benoemen welke deskundigheid je eigenlijk zoekt. In de publieke sector is dat extra nuttig, omdat bijna elk voorstel langs meerdere tafels moet.

4. Kies een voorstel dat op je bureau ligt, of gebruik de casus hieronder: het gemeentebestuur overweegt betaald parkeren in te voeren in een woonwijk vlak buiten het centrum.
5. Vraag drie keer om een reactie op hetzelfde voorstel, telkens vanuit een andere rol: een jurist, een bewoner van 70 die slecht ter been is, en een controller die op de begroting let.
6. Zet de drie antwoorden onder elkaar en streep aan welk argument je zelf nog niet had bedacht.

Voorbeeldprompt: Je bent een gemeentejurist met twintig jaar ervaring in bezwaar en beroep. Beoordeel het volgende voorstel op juridische risico's en op punten waarop bewoners met succes bezwaar zouden kunnen maken. Noem maximaal vijf risico's, elk met de reden erbij. Voorstel: [plak hier je tekst]

Variatie: laat de drie rollen met elkaar in gesprek gaan. "Voer een gesprek van tien beurten tussen de jurist, de bewoner en de controller over dit voorstel, en eindig met het punt waarop zij het eens worden."

Nabespreking: welke rol gaf het scherpste antwoord, en waarom? Welke stem ontbreekt in jullie eigen overleggen het vaakst?

3. Brainstormen: vijfentwintig ideeën in vijf minuten

25 minuten · in groepjes van drie · vaardigheid: divergeren en daarna kiezen

Een AI-assistent is een uitstekende brainstormpartner en een middelmatige beslisser. Die verdeling gebruik je hier bewust: je laat de assistent kwantiteit leveren, en jullie doen de selectie. De kunst zit in de tweede stap, waarin je vraagt om ideeën die bewust buiten het gebaande pad liggen.

7. Vraag om 25 ideeën voor een terugkerend vraagstuk, bijvoorbeeld: hoe krijgen we jongeren tussen 18 en 30 naar een participatieavond over de herinrichting van een plein?
8. Vraag daarna om tien ideeën die nadrukkelijk níét voor de hand liggen, en om vijf die vrijwel niets kosten.
9. Kies met z'n drieën de drie kansrijkste en laat de assistent er per idee een risico en een eerste stap bij bedenken.

Voorbeeldprompt: Je bent participatieadviseur. Geef 25 korte ideeën om inwoners van 18 tot 30 jaar te betrekken bij de herinrichting van een plein in een naoorlogse wijk. Varieer bewust: online en offline, formeel en informeel, kort en langlopend. Geen toelichting, alleen een genummerde lijst van maximaal twaalf woorden per idee.

Variatie: geef de assistent een beperking mee die alles verandert. "De opkomst moet gehaald worden zonder één avondbijeenkomst te organiseren." Beperkingen leveren vaak de beste ideeën op.

Nabespreking: hoeveel van de 25 ideeën waren bruikbaar, en hoeveel had je zelf ook bedacht? Wat zegt dat over waar de winst zit: in originaliteit of in snelheid?

4. Van ambtelijk naar begrijpelijk

20 minuten · alleen · vaardigheid: herschrijven op taalniveau

Ongeveer een op de vier volwassenen in Nederland heeft moeite met ingewikkelde brieven. Toch schrijven we ze, omdat de juridische kern erin moet blijven staan. Een AI-assistent is hier bijzonder sterk, mits je hem precies vertelt wat er niet verloren mag gaan. Dat laatste is de eigenlijke oefening.

10. Pak een standaardbrief of alinea uit een regeling van je eigen organisatie en verwijder alle persoonsgegevens.
11. Laat hem herschrijven naar taalniveau B1 en benoem daarbij expliciet welke elementen letterlijk overeind moeten blijven, zoals termijnen en bezwaarmogelijkheid.
12. Leg origineel en herschrijving naast elkaar en zoek naar één plek waar de betekenis is verschoven. Die is er meestal.

Voorbeeldprompt: Herschrijf de onderstaande brief naar taalniveau B1. Gebruik korte zinnen, actieve vorm en spreek de lezer aan met u. De volgende zaken moeten inhoudelijk ongewijzigd blijven: de termijn van zes weken, de mogelijkheid om bezwaar te maken, en het bedrag. Vervang vaktermen door gewone woorden, maar leg een term die niet vervangen kan worden tussen haakjes uit. Zet onder je herschrijving een lijstje van de wijzigingen waarover ik als jurist zou moeten meekijken.

Variatie: vraag om twee versies, één voor een brief en één voor een webpagina met tussenkopjes. Zelfde inhoud, ander medium, heel andere tekst.

Nabespreking: waar werd de tekst niet alleen eenvoudiger maar ook onnauwkeuriger? En wie in jullie organisatie zou zo'n herschrijving moeten goedkeuren voordat hij verstuurd wordt?

5. De lange nota in vijf minuten

20 minuten · alleen · vaardigheid: samenvatten met een doel

"Vat dit samen" is de meest gestelde en minst nuttige opdracht. Een samenvatting zonder doel levert een ingekorte versie van hetzelfde stuk op. Zodra je erbij vertelt voor wie de samenvatting is en welk besluit erop volgt, verandert het antwoord van karakter.

13. Neem een openbaar stuk van minstens tien pagina's: een raadsvoorstel, een jaarverslag of een inspectierapport. Vraag eerst kaal om een samenvatting.
14. Vraag daarna om dezelfde samenvatting voor één specifieke lezer met één specifiek besluit voor de boeg.
15. Vraag ten slotte welke vragen het stuk oproept die er níet in beantwoord worden. Dat is vaak de waardevolste uitvoer.

Voorbeeldprompt: Vat dit rapport samen voor een wethouder die er over twee weken een besluit over moet nemen en het stuk niet zelf gaat lezen. Maximaal 300 woorden, in drie delen: wat er speelt, welke keuzes er liggen met de gevolgen per keuze, en wat er van haar gevraagd wordt. Noem daarna apart de drie belangrijkste onzekerheden en de vragen die het rapport onbeantwoord laat.

Variatie: vraag om de samenvatting in de vorm van vijf vragen met antwoord, zoals een journalist ze zou stellen. Prettig om een stuk te toetsen vóórdat het naar buiten gaat.

Nabespreking: klopte de samenvatting ook echt? Zoek twee beweringen op in het originele stuk en controleer ze. Wat als er niets te controleren viel omdat je het stuk zelf niet kent?

6. Rollenspel: het gesprek met de boze inwoner

30 minuten · in duo's · vaardigheid: oefenen zonder risico

Lastige gesprekken oefen je normaal met een collega die het te aardig speelt, of helemaal niet. Een assistent die een rol krijgt en die vasthoudt, is een geduldige tegenspeler: je mag het gesprek vijf keer overdoen en hij wordt niet moe. Het gaat er niet om dat je wint, maar dat je merkt welke zin de temperatuur laat dalen en welke hem laat stijgen.

16. Geef de assistent de rol, het karakter en de spelregel dat hij niet uit zijn rol stapt tot jij "stop" typt.
17. Voer het gesprek, met één bericht per keer. Je collega kijkt mee en noteert waar het kantelt.
18. Typ "stop" en vraag om feedback op jouw aandeel in het gesprek, met twee concrete verbeterpunten. Doe het gesprek daarna nog één keer.

Voorbeeldprompt: Je speelt Ria de Wit, 58 jaar, bewoner van de Kastanjelaan. Je vergunningaanvraag voor een dakkapel is na veertien weken afgewezen en je bent daar oprecht boos over, vooral omdat de buurman er wel een kreeg. Je bent niet onredelijk, maar je laat je niet afschepen met procedures. Reageer steeds met maximaal vier zinnen, blijf in je rol en stap er pas uit als ik STOP typ. Ik ben de behandelend ambtenaar en open het gesprek.

Variatie: draai de rollen om. Laat de assistent de ambtenaar spelen en speel zelf de inwoner. Je hoort daarna nooit meer hetzelfde als iemand tegen je zegt dat het nu eenmaal zo geregeld is.

Nabespreking: op welk moment veranderde de toon, en door welke zin? En wat is het verschil tussen dit oefengesprek en een echt gesprek, zodat je weet waarvoor deze oefening niet geschikt is?

7. De duivelsadvocaat: laat je voorstel afbranden

25 minuten · in duo's · vaardigheid: tegenspraak organiseren

Een assistent is standaard behulpzaam en meegaand, en dat is precies wat je niet nodig hebt vlak voordat een stuk naar de raad of de directie gaat. Je moet erom vragen. Deze oefening is de nuttigste van het hele werkboek voor wie beleidsstukken schrijft, en de meest ongemakkelijke.

19. Plak een voorstel of memo van maximaal twee pagina's, ontdaan van vertrouwelijke gegevens.
20. Vraag om de scherpste kritiek vanuit drie hoeken: een kritisch raadslid, een journalist en een uitvoerder die het moet waarmaken.
21. Kies de drie vragen waarop je nu geen goed antwoord hebt en schrijf dat antwoord alsnog. Dát is het resultaat van de oefening.

Voorbeeldprompt: Je bent een kritisch raadslid dat dit voorstel in de commissievergadering gaat behandelen en er geen enkel belang bij heeft om aardig te zijn. Stel de tien lastigste vragen die je zou stellen, van scherp naar zeer scherp. Benoem daarna de drie zwakste plekken in de onderbouwing en zeg per plek wat er zou moeten staan om je te overtuigen. Voorstel: [plak hier je tekst]

Variatie: vraag om een vooruitblik. "Het is een jaar later en dit plan is mislukt. Schrijf in 200 woorden het krantenartikel waarin staat wat er misging." Die omkering brengt risico's boven water die in een gewone risicoparagraaf nooit worden opgeschreven.

Nabespreking: welke kritiek was terecht, en welke miste de plank omdat de assistent context niet kende? Hoe zou je die context de volgende keer wel meegeven?

8. Van rommelige notulen naar een besluitenlijst

20 minuten · alleen · vaardigheid: structuur opleggen aan losse tekst

Dit is het type klus waar de winst direct zichtbaar is: van een halve pagina steekwoorden naar een nette besluitenlijst met eigenaren en data. De valkuil zit in de verleiding om de uitvoer ongelezen door te sturen. Een assistent die een actiehouder niet kan vinden, verzint er soms een.

22. Typ tien tot vijftien regels rommelige aantekeningen van een fictief afdelingsoverleg, of gebruik eigen notities zonder namen van derden.
23. Vraag om drie gescheiden onderdelen: besluiten, acties met eigenaar en datum, en openstaande vragen.
24. Controleer elke actie tegen je aantekeningen. Streep door wat er niet in stond.

Voorbeeldprompt: Zet deze aantekeningen om in een besluitenlijst met drie kopjes: Besluiten, Acties en Openstaande vragen. Zet acties in een tabel met kolommen actie, wie en wanneer. Verzin niets: als een eigenaar of datum niet in de tekst staat, zet er dan ONBEKEND neer. Noem onderaan apart wat mij onduidelijk bleef.

Variatie: vraag om dezelfde inhoud twee keer, één keer als interne besluitenlijst en één keer als kort bericht aan de afdeling die er niet bij was.

Nabespreking: hoeveel keer stond er ONBEKEND, en hoeveel keer had de assistent zonder die instructie iets ingevuld? Wat betekent dat voor stukken die je niet zelf hebt bijgewoond?

9. In drie rondes naar een goede tekst

20 minuten · alleen · vaardigheid: doorvragen in plaats van opnieuw beginnen

De meeste beginners gooien een tegenvallend antwoord weg en typen hun vraag opnieuw. Ervaren gebruikers blijven in hetzelfde gesprek en sturen bij, net zoals je een junior collega niet wegstuurt maar vertelt wat er anders moet. Deze oefening traint precies dat: feedback geven in plaats van herstarten.

25. Laat een korte tekst schrijven, bijvoorbeeld een intranetbericht over een verhuizing van een balie.
26. Geef drie rondes feedback, elke ronde over één ding: eerst de inhoud, dan de toon, dan de lengte. Niet alles tegelijk.
27. Vergelijk ronde één met ronde vier en tel hoeveel tijd je kwijt was.

Voorbeeldprompt voor ronde twee: Dit komt te afstandelijk over. Schrijf het opnieuw alsof je het aan een collega uitlegt die er last van gaat hebben: erken het ongemak in de eerste zin, houd de feiten intact en schrap elk woord dat een ambtenaar wel gebruikt en een gewone lezer niet. Verander verder niets aan de structuur.

Variatie: vraag halverwege om drie varianten van dezelfde alinea en kies er één om mee verder te gaan. Kiezen gaat sneller dan formuleren.

Nabespreking: welke feedback werkte beter, de algemene ("maak het beter") of de specifieke? En herken je dat patroon uit het aansturen van mensen?

10. Hallucinatiejacht

20 minuten · in duo's · vaardigheid: gezond wantrouwen

Een taalmodel voorspelt welk woord logisch volgt. Het weet niet of iets waar is, en het klinkt even overtuigd bij een juist als bij een verzonnen antwoord. Voor de publieke sector is dat geen detail: een onjuist wetsartikel in een brief aan een inwoner is een fout van de organisatie, niet van het model. Deze oefening is bedoeld om je die overtuigingskracht één keer van dichtbij te laten zien.

28. Vraag naar iets nauwkeurigs uit je eigen vakgebied waarvan je het antwoord zeker weet: een termijn, een artikelnummer, een bevoegdheidsverdeling.
29. Vraag door naar de bron, en controleer die bron zelf. Bestaat hij? Staat er wat er volgens de assistent staat?
30. Vraag ten slotte naar iets wat niet bestaat, bijvoorbeeld een verzonnen subsidieregeling, en kijk of de assistent dat toegeeft of meegaat.

Voorbeeldprompt: Beantwoord de volgende vraag en geef bij elk feit aan hoe zeker je bent op een schaal van hoog, midden of laag, met de bron erbij. Zeg expliciet ZEKER NIET WETEN als je het niet weet; ik heb liever geen antwoord dan een plausibel antwoord. Vraag: [jouw vraag]

Variatie: leg dezelfde vraag voor aan twee verschillende assistenten en vergelijk. Waar ze van elkaar afwijken, moet je zelf gaan kijken.

Nabespreking: welke antwoorden zou je zonder deze oefening hebben overgenomen? Spreek met elkaar af welke soorten uitvoer bij jullie altijd door een mens gecontroleerd worden.

11. Bouw je eigen promptsjabloon

30 minuten · in groepjes van drie · vaardigheid: van losse vragen naar vast gereedschap

De echte tijdwinst zit niet in één goede prompt, maar in een prompt die je elke week opnieuw gebruikt. Dit is de slotopdracht, en de enige waarvan je iets meeneemt naar je bureau. Kies een taak die op je afdeling minstens wekelijks terugkomt en giet die in een sjabloon met invulvelden.

31. Kies de terugkerende taak. Denk aan een collegebericht, een standaardantwoord op veelgestelde vragen, of het voorbereiden van een overleg.
32. Schrijf het sjabloon volgens het recept rol, context, taak, vorm, met vierkante haken op de plekken die per keer verschillen.
33. Laat een groepje van een andere afdeling jouw sjabloon uitproberen. Wat zij niet begrijpen, moet duidelijker.

Voorbeeldsjabloon: Je bent [rol] bij een [type organisatie]. De situatie is: [korte beschrijving]. Het publiek is [wie leest dit en wat weet die al]. Schrijf [wat precies] van maximaal [aantal] woorden, op taalniveau [B1 of anders], in een [toon] toon. Gebruik geen [wat je niet wilt]. Stel mij eerst maximaal drie vragen als er informatie ontbreekt die je nodig hebt.

Variatie: verzamel de sjablonen van alle groepjes in één gedeeld document. Een afdeling met twintig beproefde sjablonen komt verder dan een afdeling met twintig mensen die af en toe wat proberen.

Nabespreking: hoeveel tijd kost deze taak nu per week, en hoeveel zou het sjabloon schelen? Wie beheert het sjabloon als de taak verandert?

Een dagdeel in elkaar zetten

Elf oefeningen passen niet in één dagdeel. Onderstaand schema is een mogelijke selectie voor een groep van maximaal zestien mensen. De genoemde duur is steeds een richtlijn: afhankelijk van het niveau, het tempo en de nabespreking kan een onderdeel korter of langer duren.

Duur	Oefening
30–45 minuten	1 en 2
35–55 minuten	4, 5 en 8
35–50 minuten	3 en 7
40–60 minuten	6 en 10
25–40 minuten	11

Zelfcheck aan het eind van de dag

Vul dit lijstje zelf in voordat je de zaal verlaat. Het is geen toets; het laat zien welke oefening je thuis nog een keer moet doen.

Ik kan dit	Oefening	Lukt al / nog oefenen
Een opdracht geven met rol, context, taak en vorm	1	
Een tekst herschrijven op taalniveau B1 zonder de kern te verliezen	4	
Een lang stuk samenvatten voor één lezer met één besluit	5	
Tegenspraak organiseren op mijn eigen voorstel	7	
Herkennen wanneer een antwoord overtuigend klinkt maar niet klopt	10	
Een herbruikbaar sjabloon maken voor een wekelijkse taak	11	

Spiekbriefje

Tien zinnen die vrijwel elke prompt beter maken. Knip ze uit, plak ze op je scherm, gebruik ze door elkaar.

- "Stel mij eerst drie vragen voordat je begint."
- "Schrijf dit voor iemand die hier niets van weet en er wel last van heeft."
- "Maximaal 200 woorden, taalniveau B1, actieve zinnen."
- "Geef drie varianten met een duidelijk verschil in toon."
- "Wat is het sterkste tegenargument tegen wat je net schreef?"
- "Verzin niets. Zet ONBEKEND waar de informatie ontbreekt."
- "Blijf in je rol tot ik STOP typ."
- "Leg je redenering stap voor stap uit voordat je je conclusie geeft."
- "Dit is bijna goed. Verander alleen [dit ene ding] en laat de rest staan."
- "Beoordeel mijn opdracht: wat ontbreekt er om hier iets bruikbaars van te maken?"

En de belangrijkste regel staat niet in dit lijstje: lees altijd terug wat je verstuurt. De assistent schrijft de eerste versie, jij tekent voor de laatste.