



Goede AI begint met de juiste data

Waarom succesvolle inzet van CoPilots en AI-agents binnen de overheid valt of staat met data-orchestrate

AI werkt niet vanzelf

De adoptie van AI binnen de overheid is in volle gang. Van Microsoft CoPilot tot zelfontwikkelde AI-agents: de mogelijkheden zijn eindeloos, de verwachtingen torenhoog. Maar de praktijk blijkt weerbarstig. Ondanks pilots, trainingen en implementaties blijven de resultaten vaak achter. AI-antwoorden zijn onvolledig of onjuist, acties worden niet goed uitgevoerd, en gebruikers haken teleurgesteld af.

De oorzaak? Niet de technologie zelf, maar de fundering waarop die draait: de data. Zonder de juiste bronnen, context en structuur kan geen enkele AI-toepassing optimaal functioneren. Sterker nog: een AI-agent die gevoed wordt met ongeschikte of ongeordende informatie, richt vaak meer schade aan dan dat hij oplevert.

De belofte van CoPilot en AI-agents

AI belooft de overheid efficiëntere dienstverlening, betere besluitvorming en meer ruimte voor strategisch werk. CoPilot kan ondersteunen bij het beantwoorden van vragen, opstellen van documenten of analyseren van beleidsdata. AI-agents kunnen processen automatiseren, zoals het behandelen van vergunningaanvragen, bezwaren of subsidieverzoeken.

Maar juist hier zit de crux: deze toepassingen hebben niet *alle* informatie nodig – ze hebben *de juiste* informatie nodig. Bijvoorbeeld:

- Een subsidiebesluit vereist toegang tot actuele beleidsregels, aanvraagformulieren én contextuele uitleg.
- Een agent voor bezwaarafhandeling heeft niets aan losse documenten; die heeft behoefte aan samenhangende dossiers, besluiten en termijnen.
- In de zorgsector moet een AI-agent een onderhoudsmonteur snel en trefzeker toegang geven tot het juiste onderdeel van honderden handleidingen.

Zonder gerichte datasets is er geen controle over de output – en dus geen vertrouwen van de gebruiker.

Waarom het vaak fout gaat

Veel AI-projecten starten vanuit het idee: “Laat de AI zoeken in onze bestaande systemen.” Denk aan SharePoint, documentmanagementsystemen of netwerkschijven. In de praktijk betekent dit: ongestructureerde bestanden, dubbele versies, verouderde informatie en een overvloed aan irrelevante documenten.

Het gevolg:

- Verwarrende, onvolledige of onjuiste antwoorden
- Verkeerd uitgevoerde taken
- Afnemend vertrouwen en stagnerende adoptie

Dit is geen technisch probleem. Dit is een dataprobleem.

Wat is dan ‘de juiste data’?

Goede AI vereist doelgerichte informatie. De juiste data is:

- **Relevant:** Alleen de informatie die nodig is voor de specifieke taak of use case
- **Actueel:** Geen verlopen beleidsdocumenten of verouderde versies
- **Verrijkt:** Met context, metadata en samenvattingen
- **Gestructureerd:** Zodat AI de onderlinge verbanden en belangrijkheid herkent

Een AI-agent is geen alleseter, maar een precisie-instrument. Geef het gerichte informatie en het levert briljant werk. Geef het alles, en het raakt de weg kwijt.

De rol van Knoodle: data-orchestrate voor AI

Om toepassingen als CoPilot of maatwerk AI-agents écht te laten werken, moet de informatievoorziening op orde zijn. Knoodle – ontwikkeld door Xillio – ondersteunt overheidsorganisaties bij het samenstellen van de juiste datasets per use case.

Wat Knoodle mogelijk maakt:

- Filteren, verrijken en groeperen van informatie uit uiteenlopende bronnen
- Opbouwen van specifieke, taakgerichte kennisverzamelingen
- Integratie met AI-platforms zoals Microsoft CoPilot of eigen agents
- Begeleiding naar een gefaseerde aanpak richting een agentic organisatie

Zo voed je AI met relevante kennis, voorkom je hallucinaties en stimuleer je duurzame adoptie.

Praktische aanpak: klein starten, slim schalen

De weg naar een agentic overheid begint met één heldere use case:

1. Kies een concreet proces, zoals subsidie- of bezwaarbehandeling
2. Bepaal welke informatie daarvoor noodzakelijk is
3. Gebruik Knoodle om een gerichte dataset te creëren
4. Koppel deze aan CoPilot of een eigen AI-agent
5. Test, evalueer en breid stap voor stap uit

Zo ontwikkel je een toekomstbestendige AI-strategie, gebouwd op betrouwbare kennis.

Tot slot: AI is geen magie, het is informatievoorziening

Iedereen wil aan de slag met AI. Maar wie écht waarde wil halen uit CoPilot en AI-agents, begint niet met prompts – maar met data. Gerichte, actuele en taakgerichte datasets vormen de sleutel tot succesvolle inzet van AI.

De overheid van de toekomst is agentic.

Maar zonder de juiste data, komt die toekomst nooit goed van de grond.