

🔊 LUISTER DIT VERSLAG

-10%

1,0x

+10%

+25%

1,0x

↓ Download naar telefoon

Soort: telefoongesprek + voorbereiding · **Voor:** Jamal zelf (interne voorbereiding) · **Videocall:** vandaag 15:00 via Zoom/Teams (ongeveer 1 uur)

Let op — dit is **JOUW** eigen voorbereiding. Niet om aan de klant te geven. Houd de regie en de waarde bij jou.

1. Samenvatting

Het bedrijf: Greenvox.

- Greenvox doet **recruitment en re-integratie**.
- Ze hebben ongeveer **16.000 kandidaten** in hun systeem.
- Er gaan veel **UWV-brieven** en **gevoelige persoonsdata** doorheen.
- Privacy is daarom **het belangrijkste onderwerp** van deze call.

De twee mensen:

- **Hamza** — de **IT'er** (hamza@greenvox.nl, werkt met Teams). Hij is voorzichtig en denkt aan privacy.
- **Renzo** — de man **met de visie**. Hij gooide via jou het balletje op. Hij is waarschijnlijk de beslisser.

Wat ze willen — 2 sporen:

1. Een **persoonlijke AI-assistent voor de klantmanagers** (ontzorgen op administratie).
2. **Klantcontact deels automatiseren**, maar mét de persoonlijke schrijfstijl van de klantmanager.

De harde randvoorwaarde:

- Gevoelige data mag **niet zomaar naar de cloud** (niet naar Anthropic/OpenAI).
 - Sterke voorkeur voor een **lokaal draaiend model** op een eigen server.
 - Belangrijk citaat van Hamza (IT): hij wil **niet** zomaar "een tool naar binnen halen en 6 mensen ontslaan". Het moet **verantwoord** zijn en mensen **ontzorgen, niet vervangen**.
-

2. De twee use-cases (concreet)

Use-case 1 — Assistent voor de klantmanagers

Doel: de klantmanager **ontzorgen op administratie**.

Wat de assistent kan doen:

- **De "MIF" maken** — het standaard-document automatisch voorbereiden.
- **Concepten klaarleggen** — brieven en rapportages alvast in concept zetten.
- **Ochtend-briefing geven** (zoals Renzo nu al heeft via zijn M365-rechten): *"Goedemorgen. Vandaag heb je afspraak X, morgen Y. Prioriteer zo."*
- **Afspraken prioriteren** — wat is vandaag het belangrijkste.

Wat het oplevert:

- Minder tijd kwijt aan administratie.
- De klantmanager begint de dag met **overzicht en prioriteit**.
- Minder fouten, want concepten liggen al klaar.

Use-case 2 — Klantcontact met persoonlijke touch

Doel: **periodieke rapportages** naar klanten automatisch versturen — maar zo dat het **persoonlijk** blijft.

Hoe:

- De assistent **leert de schrijfstijl** van elke klantmanager.
- De assistent **schrijft de rapportage in die stijl**.
- De klant leest het en denkt: **de klantmanager heeft dit zelf geschreven**.

Wat het oplevert:

- Klanten krijgen **op tijd** hun rapportage.
- Het voelt **persoonlijk**, niet als een robot.
- De klantmanager houdt tijd over voor het echte werk.

Belangrijk: de klantmanager blijft **eindverantwoordelijk**. Concept klaarleggen is veilig. Automatisch versturen zonder controle = liever pas later, als er vertrouwen is.

3. AVG / privacy — het beslissende onderwerp

Dit is waar de call om draait. Hamza (IT) wil zeker weten dat het **veilig en verantwoord** is.

Dit is geen juridisch advies. Laat de uiteindelijke aanpak altijd **juridisch toetsen** door iemand met AVG-kennis. Jij laat zien dat je het **veilig opzet** en de juiste vragen stelt.

Optie A — Lokaal model (de voorkeur van Greenvox)

- Een **open model** dat **op hun eigen server** draait (bijvoorbeeld **Ollama** met een **Llama-model** van rond de **27-32B**).
- De data **blijft binnen het bedrijf** en gaat **niet naar buiten**.
- Je kunt **letterlijk de stekker eruit trekken** — volledige controle.
- Veiligste optie voor gevoelige UWV-data.
- Nadeel: kost een goede server en wat meer opzet.

Optie B — Cloud (sneller starten)

- Sneller en goedkoper om mee te beginnen.
- **Maar:** gevoelige data gaat dan naar een externe partij.
- Alleen acceptabel **mits** strenge afspraken (verwerkersovereenkomst, EU-servers, geen training op hun data) **en** data eerst geanonimiseerd is.
- Te bespreken als **tussenstap**, niet als eindplaatje voor de gevoelige data.

Maatregelen die je sowieso voorstelt (los van A of B)

- **Data-minimalisatie** — alleen de gegevens gebruiken die echt nodig zijn.
- **Anonimiseren / pseudonimiseren** — namen en BSN eruit halen vóór verwerking.
- **Verwerkersovereenkomst** — afspraken op papier met elke externe partij.
- **Audit-logging** — vastleggen wie wat wanneer deed (bewijs achteraf).
- **Toegangscontrole** — alleen de juiste mensen bij de juiste data.
- **"Stekker eruit"-controle** — Greenvox houdt zelf de regie en kan alles stoppen.

Over liability (aansprakelijkheid)

- 100% veiligheid bestaat niet. Mik op **ongeveer 99%**.
 - Het gaat erom dat je kunt **aantonen dat je er alles aan deed** om het veilig te maken.
 - Daarom: alles **vastleggen** (keuzes, maatregelen, logging). Dat is je bewijs.
-

4. Slimme vragen voor de 15:00-call

Om de scope scherp te krijgen:

- **Hoeveel klantmanagers / recruiters** gaan het gebruiken?
 - **Welke systemen** gebruiken jullie nu — Microsoft 365 / Teams is er al, toch? Wat nog meer?
 - **Waar staat de data nu** — bij Microsoft, op een eigen server, of ergens anders?
 - **Is er een eigen server (on-prem) beschikbaar**, of moeten we die regelen?
 - **Wat is het budget** — eenmalig opzetten + maandelijks?
 - **Wie is de eindbeslisser** — is dat Renzo?
 - **Wat is de eerste meetbare winst** die jullie willen zien (bijv. minder tijd per rapportage)?
 - **Hoe gevoelig is de data precies** — zit er BSN / medische info in?
 - **Met hoeveel kandidaten / klanten** moet het systeem overweg kunnen (schaal)?
-

5. Concept-aanpak / fasering

Je stelt voor: **klein beginnen, veilig, dan uitbreiden.**

- **Fase 1 — Klein + veilig.** Eén use-case, lokaal opgezet (of veilig afgeschermd). Bijvoorbeeld: de **ochtend-briefing** voor een paar klantmanagers, of **concepten klaarleggen**. Data blijft binnen. Snel waarde laten zien.
- **Fase 2 — Uitbreiden.** Tweede use-case erbij (schrijfstijl-rapportages als concept). Meer klantmanagers. Logging en controle verder aanzetten.
- **Fase 3 — Opschalen.** Breder uitrollen, eventueel automatisch versturen na akkoord, en koppelen aan hun systemen.

Begin klein en bewijs de waarde. Pas opschalen als fase 1 werkt en veilig is.

Bewijs van kunnen (laat dit zien in de call)

- Je eigen **Jarvis / Appel** — een werkende AI-assistent die je zelf bouwde.
- De live "**praat-met-de-terminal**" — laat zien dat je echt met een AI-systeem praat dat taken uitvoert.
- Dat bewijst: je hebt dit **al draaiend**, het is geen praatje.

6. Commercie / moat

Je verkoopt **resultaat + begeleiding + een verantwoorde privacy-aanpak** — niet een kant-en-klaar bouwrecept. Houd de regie bij jou: jij beheert en ontwikkelt het door. Als het voor Greenvox werkt, is het **schaalbaar naar meer klanten** — dat maakt dit een mooie ingang.

Te bespreken met Conductor

- **Lokaal model uitzoeken** — welk Ollama/Llama-model (27-32B) op welke server, en wat dat kost.
- **Fase 1 concreet maken**: kiezen tussen ochtend-briefing óf concepten-klaarleggen als eerste winst.
- **Schrijfstijl-nabootsing** uitwerken: hoe leren we de stijl van een klantmanager netjes na?
- **AVG-aanpak juridisch laten toetsen** vóór er gevoelige data in gaat.

- **Microsoft 365 / Teams-koppeling** onderzoeken (Renzo heeft al M365-rechten voor zijn briefing).
- Na de call: Greenvox' antwoorden (scope) terugkoppelen → Conductor maakt een aanpak-/tarief-concept.