



ARTIFICIAL INTELLIGENCE

WORKSHOP

 Belfius

PRACTICAL PROMPTING





WIE BEN IK?

Milan Meuleman

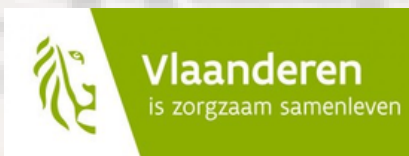
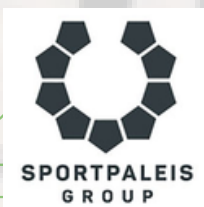
milan@mime-online.be

8+ jaar IT consultant

4+ jaar freelance lesgever

Certified:

Scrum Master / QA specialist / Technical Coach
Google Generative AI Professional



Doel van deze sessie

Aan de hand van deze workshop leren we:

- **Sterke prompts** schrijven
- AI praktisch toepassen op specifieke taken
- **Grotere workflows** aanpakken met AI
- **Veilig omgaan met AI** binnen Belfius-context
- Meteen starten met **concrete toepassingen**



Inhoud workshop

Introductie - Het AI landschap

Veiligheidskader, valkuilen en regels

Hoe werk benaderen?

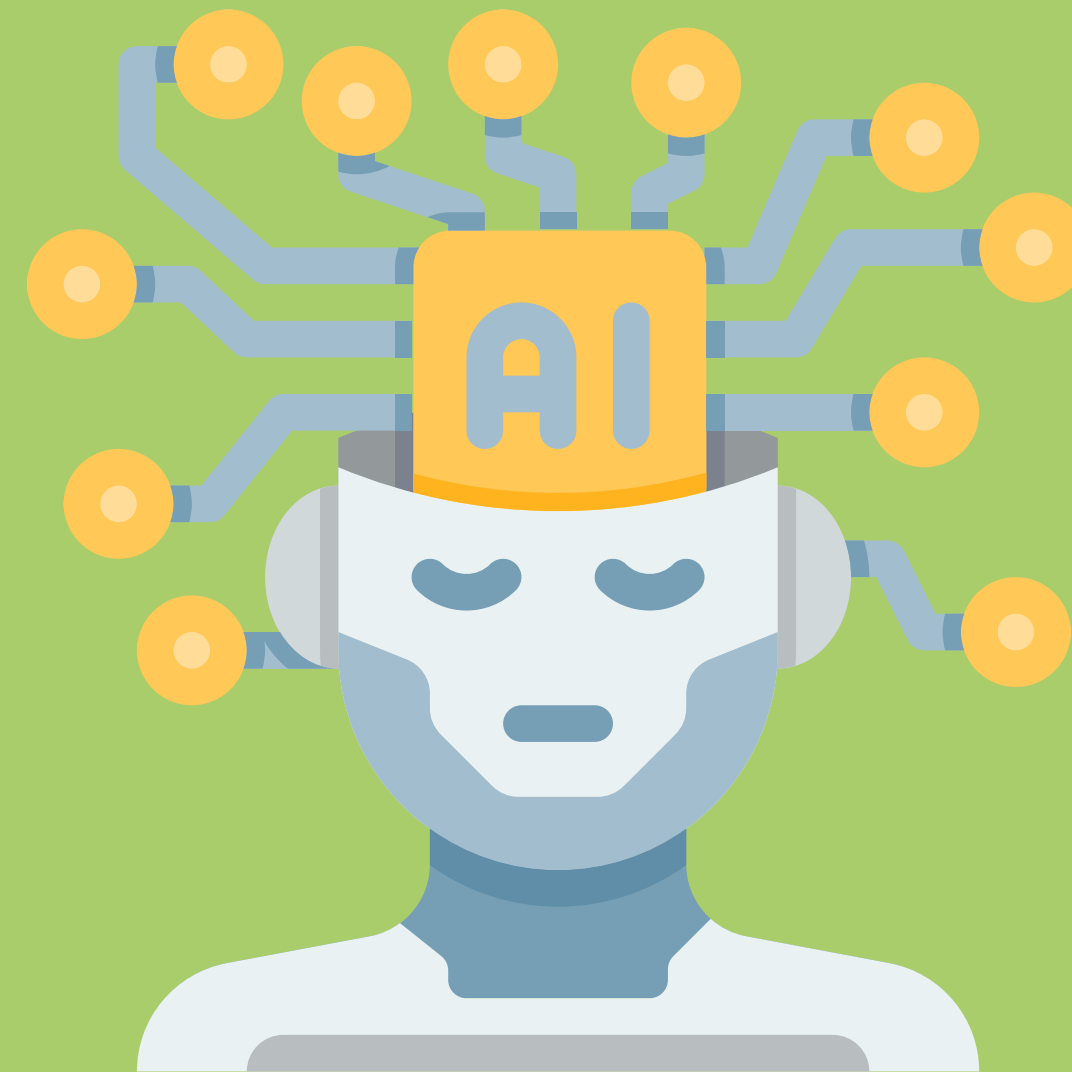
Het 5D-prompt

Praktische benadering / Oefeningen

Gouden regels

Ready-to-use prompts

Q & A



Hoe actief gebruiken jullie AI toepassingen?



De theoretische niveaus

ANI · Artificial Narrow Intelligence

Sterk in afgebakende taken.

Soms beter dan mensen daarin.

Een brede chatbot blijft beperkingen hebben.

AGI · Artificial General Intelligence

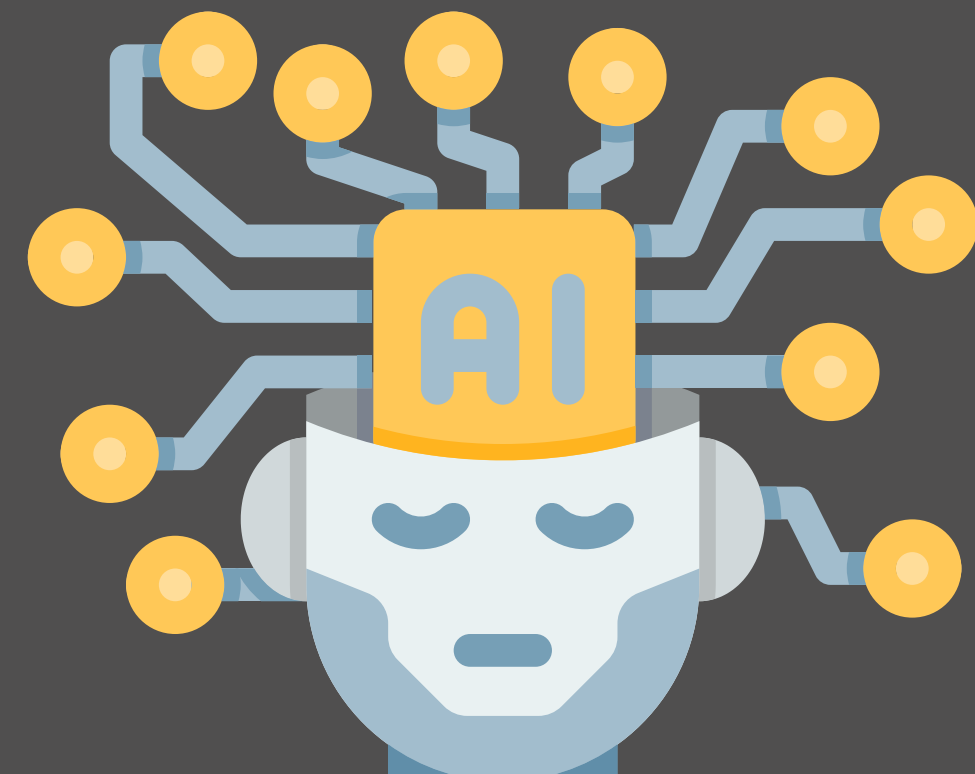
Breed inzetbaar over veel denk- en leertaken.

De precieze grens is onderwerp van debat.

Vaak: niveau aan redeneren gelijkwaardig aan de mens.

ASI · Artificial Super Intelligence

Een theoretisch niveau dat mensen op vrijwel alle cognitieve taken overtreft.



HET AI-LANDSCHAP IN ÉÉN KAART

Technieken en toepassingen

REGELGEBASEERDE AI

Menselijke regels en logica
Vooraf bepaalde beslissingen

MACHINE LEARNING

Onderdeel van AI
Leert patronen uit voorbeelden

DEEP LEARNING

Onderdeel van machine learning
Neurale netwerken met meerdere lagen

TAAL · NLP

Taal verwerken en maken
Kan regels, ML en deep learning gebruiken

BEELD · COMPUTER VISION

Beelden herkennen en interpreteren
Vaak met deep learning

GENERATIEVE AI

Maakt tekst, beeld, audio of video
Moderne systemen gebruiken deep learning

AI in het dagelijkse leven

Je gebruikt het vaker dan je denkt

- Je mailbox herkent ongewenste berichten.
- Je telefoon zet spraak om naar tekst.
- Je fotobibliotheek vindt personen of onderwerpen.
- Een webshop stelt passende producten voor.
- Een routeplanner voorspelt verkeersdrukke.
- Je huis gaat zich verwarmen aan de hand van eigen data

WAT GEBRUIKT WELKE TECHNIEK?

Eén toepassing kan verschillende technieken combineren.

SPAMFILTER

Machine learning + taalverwerking
Herkent patronen in berichten

SPRAAK NAAR TEKST

Deep learning + taalverwerking
Zet gesproken woorden om

AANBEVELINGEN

Machine learning
Voorspelt wat je interessant vindt

FOTO'S DOORZOEKEN

Computer vision
Herkent onderwerpen in beelden

CHATBOT

NLP + generatieve AI
Maakt een antwoord in context

SLIMME ASSISTENT

Taal, beeld en hulpmiddelen
Kan verschillende stappen uitvoeren

Hoe actief gebruiken jullie AI toepassingen?

Hoe gaan we AI benaderen in ons werk?

Een stagiair waar je alles uitgebreid aan moet vertellen.



Hoe ontstaat een AI-antwoord?

1 · TRAINING

Het model leerde patronen uit voorbeelden.

Het breekt data op in kleine stukjes.

2 · CONTEXT

Je vraag, gesprek en toegevoegde bestanden helpen bepalen welk antwoord ontstaat.

3 · HULPMIDDELEN

Zoeken op internet, rekenen of apps gebruiken.

Alleen wanneer beschikbaar en ingezet.

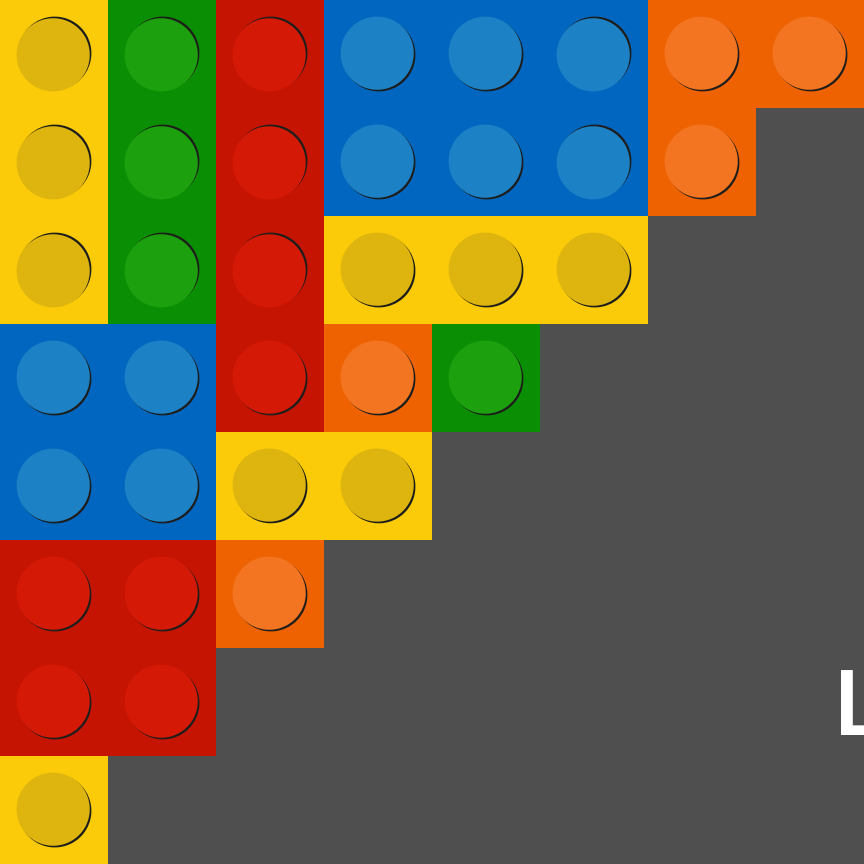


BIG DATA

Zeer grote of complexe gegevensverzamelingen.
Gestructureerd én ongestructureerd.

AI kan er patronen in ontdekken.
Meer data betekent niet automatisch betere AI.



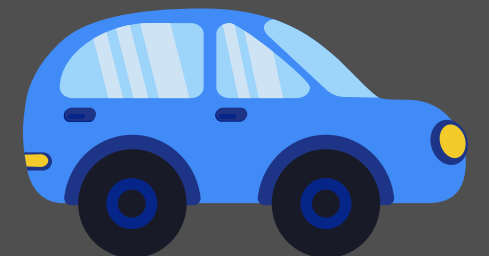


LLM = tekstvoorspeller (geen magische intelligentie)

Getraind op miljarden teksten → herkent patronen

Tokens = bouwsteentjes van taal (limiet = geheugen)

Modellen ≠ hetzelfde → snelheid, nuance, specialisatie



AI @ Belfius - Hoe zetten we het in?



- Samenvatten
- Schrijven & herschrijven
- Structureren
- Voorbereiden & meedenken

Wij blijven expert en controleur!

AI @ Belfius - Veiligheidskader

-  Belfius GPT: gebruiken voor interne context
-  Externe tools: nooit met (niet publieke) interne of klantdata
-  Copilot basic: generiek gebruik



ANDERE GROTE AI-SPELERS



ChatGPT · OpenAI

Breed inzetbare assistent
Chatten en taken uitwerken



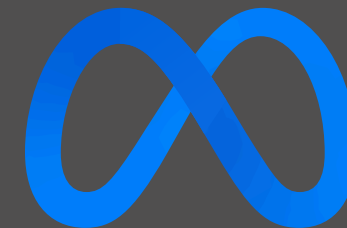
Claude · Anthropic

Tekst en documenten
Ook taken via Cowork



Gemini · Google

Verbinding met Google-apps
Taal, beeld en informatie



Meta AI · Meta

AI in bekende sociale apps
Onder meer WhatsApp



Perplexity

Zoeken met bronverwijzingen
Informatie verkennen



Copilot · Microsoft

AI rond Microsoft-producten
Functies verschillen per account

LLM Valkuilen

- **Hallucinaties** – AI verzint soms feiten, maar klinkt altijd overtuigend.
- **Tokenlimieten** – Te veel input → afkappen of vergeten.
- **Garbage in = garbage out** – slechte input = slechte output.
- **Bias in data** – het antwoord is gebaseerd op de data
- **Bias in vragen** – hoe jij de vraag stelt, stuurt het antwoord



Chat en Work

CHAT · SAMEN NADENKEN

Vragen stellen, uitleg krijgen, ideeën uitwerken.

Je stuurt bij in het gesprek.

Voorbeeld: ‘Help me met een uitnodiging.’

WORK · EEN RESULTAAT MAKEN

Een taak met meerdere stappen en bestanden.

Voorbeeld: ‘Maak een planning en draaiboek.’

CORRECT AI GEBRUIKEN

Practice makes perfect

Prompting is key:

- Gebruik standpunten en persona's
- Geef voldoende context en data mee
- Verwoord je gedachten en ga in gesprek
- Verduidelijk je doel en gewenste output

Bekijk je personalisatie- en gegevensinstellingen.

Geef geen onnodige privé- of vertrouwelijke gegevens mee.

Een nieuwe chat betekent niet automatisch 'alles vergeten'.



DIT CONTROLEER JE ALTIJD

Naast een goede prompt hoort een kritische blik

Klopt het met jouw doel en situatie?

Zijn namen, data, bedragen en citaten juist?

Bestaan de bronnen en ondersteunen ze het antwoord?

Heeft AI ontbrekende informatie zelf ingevuld?

Heb je onnodig gevoelige gegevens gedeeld?

Een zelfverzekerde toon is geen bewijs.

Oefening

Rode draad:

Jij bent klantenadviseur in een Belfius-kantoor. Lotte Verhaegen en Jonas De Wilde kopen hun eerste woning en vroegen een woonkrediet aan. In elke oefening zet je een volgende stap in hun dossier: van een ongeruste mail tot een voorstel op maat.

Spelregels:

Alle namen en gegevens zijn fictief.
Werk in Belfius GPT of Copilot.
Behandel alles alsof het echt is.



Oefening

Oefening 1 · De klantmail

Situatie

Maandagochtend. Lotte mailt: ze hoort al twee weken niets over hun kredietaanvraag, en de deadline uit het compromis komt dichterbij.

Opdracht

Laat AI een antwoord op haar mail schrijven.

Bestanden:

1a Klantmail Lotte · 1b Dossierstatus



Oefening

Voorbeeld

Ik ben een bankbediende.
Schrijf een professionele mail aan een klant die wacht op feedback over zijn dossier.

Dit is de mail met de vraag van de klant: X

Doel: geruststellen en duidelijkheid geven over service Y

Toon: professioneel en empathisch

Max 250 woorden

Geef 2 varianten



Het 5D-promptkader

1. Doel

Wat wil je bereiken?

2. Data

Welke context geef je mee?

3. Doelgroep (en stakeholder)

Voor wie is het? Wie ben jij? Wie is de AI?

4. Deliverable

Welke output wil je?

5. Doorvragen

Verbeter iteratief



Doelgroep: Jij bent een ervaren klantenadviseur bij een Belgische bank.

Doel: Schrijf een antwoord aan een klant die ongerust is over haar woonkredietaanvraag. Na het lezen is ze gerustgesteld en weet ze wat er ontbreekt en wat de volgende stap is.

Data: Gebruik enkel de klantmail en dossierstatus hieronder. Beloof niets over goedkeuring of rentevoet. Ontbreekt er informatie, zet dan [AANVULLEN].

Deliverable: Max. 250 woorden, u-vorm, met onderwerpregel. Eindig met een voorstel voor een afspraak.

Geef 2 varianten: kort en zakelijk, en warmer en persoonlijker.

[klantmail zonder persoonsgegevens]
[dossierstatus]



ALS HET NIET METEEN LUKT

Iteratie is key

TE VAAG

Geef je situatie en een voorbeeld.
Vraag om een concreet voorstel.

TE LANG

Vraag om vijf punten
of maximaal honderd woorden.

LIMIET BEREIKT

Bekijk wanneer je opnieuw kunt starten.
Een abonnement is niet altijd nodig.

VERKEERDE AANNAME

Zeg wat niet klopt.
Voeg de ontbrekende informatie toe.

FUNCTIE ONTBREEKT

Controleer account, app en abonnement.
Dezelfde tool ziet er niet overal gelijk uit.

TWIJFEL AAN EEN FEIT

Open de oorspronkelijke bron.
Zoek onafhankelijke bevestiging.

Oefening

Oefening 2 · Eén boodschap, drie lezers

Situatie

De kredietafdeling laat weten dat het dossier stilligt: de laatste twee loonfiches van Jonas ontbreken.

Opdracht

Laat AI in één prompt drie berichten maken:

- Mail aan Jonas: wat ontbreekt en tegen wanneer
- Teams-bericht aan je collega van de kredietafdeling
- Kort herinneringsbericht aan Jonas (max. 160 tekens)

Bestand: 1b Dossierstatus

Techniek: doelgroep + output formatting



Jij bent klantenadviseur bij een Belgische bank. Het woonkrediet van een klant ligt stil omdat de laatste twee loonfiches van haar partner ontbreken. De opschortende voorwaarde loopt af op 10 oktober.

Schrijf drie berichten met dezelfde kern, elk aangepast aan de lezer:

- Mail aan de klant: u-vorm, max. 100 woorden, met een duidelijke deadline
- Teams-bericht aan een collega van de kredietafdeling: je-vorm, max. 3 zinnen
- Herinneringsbericht aan de klant: max. 160 tekens

Zet elk bericht onder een eigen titel. Gebruik geen gegevens die ik niet gaf.

Wat valt op?

Benoem je de lezer, dan past de toon zich vanzelf aan. Klopt de deadline in alle drie de berichten?



Oefening

Oefening 3 - Klantgesprek voorbereiden

Situatie

Donderdag komen Lotte en Jonas langs, voor 30 minuten. Ze willen weten waar hun dossier staat, twijfelen tussen een vaste en variabele rentevoet en plannen na de aankoop een renovatie.

Opdracht

Laat AI je helpen het gesprek voor te bereiden: een agenda, open vragen en een documentenchecklist.

Bestand: 3 Klantfiche

⚠ Klantfiche = klantdata → enkel in Belfius GPT
Techniek: rolprompting + structuur



Jij bent een ervaren kredietadviseur bij een Belgische bank en je coacht een collega.

Ik heb donderdag een gesprek van 30 minuten met een jong koppel dat een woonkrediet aanvroeg. In bijlage vind je de klantfiche.

Maak een voorbereiding met:

1. Een agenda in tijdsblokken
2. Max. 8 open vragen over hun situatie, wensen en risicobereidheid
3. Een checklist met documenten die ze nog moeten meebrengen
4. Drie vragen die zij mij waarschijnlijk stellen, met een aanzet voor mijn antwoord

Geef geen productadvies of rentevoeten, dat bespreek ik zelf.

Houd het op één A4.



Oefening

Oefening 4 · Van notities naar verslag

Situatie

Het gesprek is voorbij. Je notities zijn... zoals notities altijd zijn: afkortingen, halve zinnen, pijltjes.

Opdracht

Maak er een helder verslag voor het dossier van, met een tabel actiepunten.

Bestand: 4 Gespreksnotities

Techniek: output formatting + grenzen stellen



Jij bent een nauwkeurige dossierbeheerder.

Hieronder staan mijn ruwe notities van een klantgesprek over een woonkrediet.

Maak er een verslag van met:

1. Samenvatting in max. 5 bullets
2. Beslissingen
3. Openstaande vragen
4. Tabel actiepunten: actie | wie | deadline

Gebruik alleen wat in de notities staat. Is iets onduidelijk, zoals een afkorting of een ontbrekende deadline? Zet het dan in een aparte lijst "Na te vragen" in plaats van te gokken.

[notities]



Oefening

Oefening 5 - Naslagwerk bevragen

Situatie

Een nieuwe collega vraagt hoe het traject van kredietaanvraag tot akte verloopt. Het antwoord staat in een procedure van zes pagina's.

Opdracht

Vat de procedure samen in max. 10 bullets

Maak er een stappenplan van voor de nieuwe collega

Beantwoord deze drie vragen:

- Hoe lang blijft een kredietaanbod geldig?
- Wat doe je als de opschortende voorwaarde dreigt te verlopen?
- Welke dossierkosten rekenen we aan?

Bestand: 5 Interne procedure woonkrediet



Beantwoord mijn vragen uitsluitend op basis van het document in bijlage.

- Vermeld bij elk antwoord het hoofdstuk of de paragraaf waar je het vond.
- Staat het antwoord niet in het document, zeg dan: "Dit staat niet in het document." Vul niets aan uit algemene kennis.

[vragen]



Oefening

Oefening 6 · Aanbod scherpstellen

Situatie

Lotte en Jonas twijfelen tussen een vaste en variabele rentevoet. Na de aankoop willen ze het dak isoleren en een warmtepomp plaatsen. Jij wil een voorstel dat bij hén past.

Opdracht in twee stappen

1. Voor jou: zet de drie rentevoetformules naast elkaar in een tabel, getoetst aan hun situatie
2. Voor de klant: vertaal die tabel naar een uitleg in eenvoudige taal

Bestanden:

Productpagina hypothecair krediet (publiek) · Je verslag uit oefening 4



Stap 1:

Jij bent een kredietspecialist bij een Belgische bank. Ik bereid een voorstel voor een woonkrediet voor. Ik beslis zelf; jij helpt me de opties helder naast elkaar te zetten.

Gebruik alleen de productinfo (bijlage 1) en het gespreksverslag (bijlage 2). Geen rentevoeten of voorwaarden uit algemene kennis.

Maak een tabel met de drie formules als kolommen: vast, variabel en beschermd variabel.

Rijen: hoe werkt het · zekerheid maandlast · als de rente daalt · als de rente stijgt · past bij dit koppel omdat... · vragen die ik nog moet stellen.

Zet eronder welke productvoordelen relevant zijn voor hun renovatieplannen.



Stap 2:

Schrijf op basis van deze tabel een uitleg voor de klanten.

Ze hebben geen financiële achtergrond.
Max. 200 woorden, u-vorm, geen jargon, of leg het uit in één zin.

Geef geen aanbeveling: leg de keuze uit, maak ze niet.



BONUS: grotere taak?

De stagiaire-methode

Doorloop elke opdracht als een projectje voor een stagiaire.

Start met brainstormen, onderzoeken.
Zorg voor een concreet plan.
Gebruik die input om stap per stap elk deel apart aan te pakken.

Perfecte antwoorden, hebben een perfect inzicht nodig



Oefening

Oefening 7 · Meeneemopdracht: infoavond "Je eerste woning"

Situatie

Jouw kantoor organiseert een infoavond voor starters op de woningmarkt. Lotte en Jonas waren je inspiratie.

Pak het aan met de stagiaire-methode

1. Brainstorm: laat AI 10 ideeën geven voor inhoud en formaat. Kies er 3.
2. Plan: laat AI een draaiboek maken met timing, taken en wie wat doet.
3. Stap per stap uitvoeren: uitnodiging, programma, FAQ-hand-out.
4. Controle: "Wat ontbreekt er nog? Waar twijfel je aan?"

Tip: werk in één chat, dan blijft de context behouden.



Je startprompt

Jij bent eventplanner en kredietspecialist bij een bank.

Ons kantoor organiseert een infoavond van 90 minuten voor jonge mensen die hun eerste woning willen kopen.

Stel me eerst 5 vragen over doelgroep, budget en praktische zaken voordat je begint.
Daarna brainstormen we samen.

De truc: laat de AI eerst jou interviewen. Zo krijgt 'je stagiaire' het inzicht dat nodig is.



Prompting

- **Geef een rol** – “Doe alsof je HR-coach bent...”
- **Wees concreet** – duidelijk resultaat en format vragen.
- **Vraag structuur** – bullets, tabel, stappenplan.
- **Itereer bewust** – eerst een ruwe versie, dan verfijnen.
- **Stel grenzen** – max. 5 bullets, korte tekst, toon voor- en nadelen.
- **Vraag om reflectie** – “Wat ontbreekt nog?” of “Waar twijfel je aan?”

Andere prompting technieken

- **Role prompting** – geef AI een rol of persona (“Jij bent mijn HR-coach”).
- **Chain of Thought** – vraag AI om stap-voor-stap te redeneren i.p.v. direct een antwoord.
- **Few-shot prompting** – toon voorbeelden in je prompt zodat AI de stijl kan volgen.
- **Output formatting** – vraag om antwoord in tabel, bullets, of vaste structuur.
- **Iterative prompting** – eerst een ruwe versie, daarna verfijnen met feedback.
- **Counter prompting** – laat AI ook tegenargumenten of valkuilen geven.

Prompting Frameworks

R-T-F (Role – Task – Format)

- R: Act as [role]
- T: Create a [task]
- F: Show in [format]

T-A-G (Task – Action – Goal)

- T: Define the task
- A: Indicate the action
- G: Clarify the goal

B-A-B (Before – After – Bridge)

- B: Explain the problem (Before)
- A: Indicate the objective (After)
- B: Request the result in [format]

A-P-E (Action – Problem – Example)

- A: Indicate the action
- P: Describe the problem
- E: Provide an example

R-I-O-S (Role – Input – Output – Steps)

- R: Specify the role
- I: Describe the input
- O: Request the output [format]
- S: Describe the steps

TOOLS: LEZEN, SCHRIJVEN EN LEREN

Veel gratis startmogelijkheden · controleer het huidige aanbod

Gemini Notebook

Bronnen bespreken en leren
Ook bekend als NotebookLM

DeepL · freemium

Vertalen en herformuleren
Geen vertrouwelijke data in gratis versie

Google AI Studio

Experimenteren met Google-modellen
Gratis mogelijkheden, meer technisch

LanguageTool · freemium

Spelling en stijl controleren
Ook voor Nederlands

Mistral Vibe · freemium

Europese AI-assistent
Voorheen Le Chat

...

Elke dag nieuwe tools en updates. Vraag je favoriete AI assistent voor een verslag!



VRAGEN?



MILAN@MIME-ONLINE.BE



TONES IN PROMPTING CHATGPT		
tone	description	example prompt
Friendly	Conversational and warm	As a friendly AI, tell me a story about a dog.
Formal	Professional, polite, and without slang	As a formal AI, write a business proposal.
Casual	Informal, using colloquial language	As a casual AI, tell me how to make a sandwich.
Professional	Forward, clear, and businesslike	As a professional AI, explain the blockchain technology.
Humorous	Funny and entertaining	As a humorous AI, tell me a joke.
Sincere	Honest and heartfelt	As a sincere AI, tell me what you think about art.
Excited	Energetic and enthusiastic	As an excited AI, describe a roller coaster ride.
Encouraging	Positive and supportive	As an encouraging AI, motivate me to exercise.
Respectful	Polite and showing deference	As a respectful AI, answer my question.
Enthusiastic	Eager and spirited	As an enthusiastic AI, tell me about your favorite hobby.
Serious	Solemn and dignified	As a seriously toned AI, tell me about the importance of education.
Sarcastic	Ironic and witty	As a sarcastically toned AI, tell me about the joys of rush-hour traffic.
Sympathetic	Compassionate and understanding	As a sympathetic AI, listen to my personal story.