



Generatieve AI

De beste prompt



60 minuten



ChatGPT: het “Spaatje rood” van de generatieve AI en de “AI machine” achter Copilot



ChatGPT: het "*Spaatje rood*" van de generatieve AI

Generative:

Het genereert nieuwe content.

Pre-trained:

Het is gevoed met- en getraind op grote hoeveelheden data voordat het taken uitvoert.

Transformer:

Systeem dat bekend is om de effectiviteit in het begrijpen van context binnen tekst.



ChatGPT



Browser MS Edge
MS Office programma's

copilot.microsoft.com



Verandering

Innovatie

Toekomst

ChatGPT

Sociale
interactie

Banen

Ethiek

Data

Verantwoord

Ontwikkeling

Creativiteit

Toekomst

Kunstmatige intelligentie

Efficiëntie

AI neemt over

Mogelijkheden

MIND SHIFT



Waarmee kan AI jou helpen als incassospecialist?



Paniek!

Help! Ik heb maar 20 minuten de tijd en wil een gerechtje maken. Ik kijk in de koelkast en zie: een liter melk, 10 eieren, een prei, een halve rookworst en in de kast liggen aardappelen. Ik kan niet zo goed koken...

•

Ask anything



Search



Deep research



ChatGPT can make mistakes. Check important info.

Op reis...

What can I help with?

Wij zijn een echtpaar uit Raalte en willen met de camper een rondrit maken door het noorden van Frankrijk. Als we in Frankrijk zijn willen we maximaal 100 km per dag reizen. We houden van pittoreske plaatsjes en lokale gerechten. We hebben 7 dagen voor deze reis gepland. Kun je de reis voor ons uitstippelen?



Search



Deep research



ChatGPT can make mistakes. Check important info.

Welkom Oscar, hoe kan ik je helpen?

Ik ben incassospecialist bij een woningcorporatie. Maak voor mij drie mogelijke incassostrategieën voor huurders met een betalingsachterstand. Beschrijf per strategie: de stappen die ik kan zetten (herinnering, belactie, huisbezoek), de toon en communicatie richting de huurder, en de risico's en voordelen voor de



List key points from [basisdeel opdrachten stage 2025.docx](#)

Understand the main points



Rewrite this to sound more professional and less verbose...

Improve your writing



Analyze this text and make suggestions on how to improve...

Sharpen your writing

Meer weergeven ▾

Incassostrategie

Strategie 3: De Gedifferentieerde aanpak op basis van huurderprofiel

Stappen:

1. Segmentatie van huurders (structureel vs incidenteel vs kwetsbaar).
2. Maatwerkcommunicatie:
 - Incidenteel: vriendelijke herinnering + belactie.
 - Structureel: strakker regime met aanmaning en incassotraject.
 - Kwetsbaar: samenwerking met schuldhulpverlening, huisbezoek.

Toon & Communicatie:

- Aangepast aan profiel: van empathisch tot zakelijk.
- Transparant over mogelijkheden en gevolgen.
- Samenwerking met externe partners (gemeente, hulpinstanties).

Voordelen:

- Efficiënt en effectief.
- Verhoogt kans op duurzame oplossing.
- Versterkt maatschappelijke rol van corporatie.

Risico's:

- Vereist goede data en samenwerking.
- Kans op ongelijkheid als segmentatie niet goed wordt uitgevoerd.

Werk een format uit voor intern beleid.

Geef voorbeeldteksten voor communicatie.



Ja, werk strategie 3 eens in detail voor mij uit. Ik ben vooral benieuwd naar de segmentatie van de huurders aangezien wij een heel diverse doelgroep aan huurders hebben.



Prompten



Tekst



Afbeeldingen



Muziek



Video's



Programma's

Prompten

WIE – vanuit welke rol moet AI reageren? (bijv. incassomedewerker, bewoner, jurist)

WAT – wat moet AI doen? (herschrijven, samenvatten, bedenken van voorbeeldzinnen)

WAAROM / VOOR WIE – wat is het doel en wie is de doelgroep?

TOON / STIJL – welke toon past? (vriendelijk, neutraal, zakelijk, empathisch)

FORMAAT – hoe wil je het terug? (5 bullets, korte brief, openingszin, samenvatting)

CONTEXT – geef voldoende achtergrond of voorbeeldtekst mee (niet alleen: “maak dit beter”).





Aan de slag

Maak de hond na m.b.v. een prompt





Vraag aan ChatGPT of Copilot waarmee AI jou helpen in de huurincasso.



Hoe kan Copilot huurincassospecialisten helpen?

1. **Brieven herschrijven in begrijpelijke taal**
2. **Samenvatten van gesprekken en dossiers**
3. **Vorbereiden van lastige telefoongesprekken**
4. **Filteren en structureren van informatie**
5. **Consistente communicatie binnen het team**
6. **Reageren op emotionele of boze mails**
7. **Feedback op conceptbrieven of standaardteksten**
8. **“Denken” vanuit de huurder**
9. **Incassostrategie bedenken**

Wat is artificiële intelligentie “AI”?

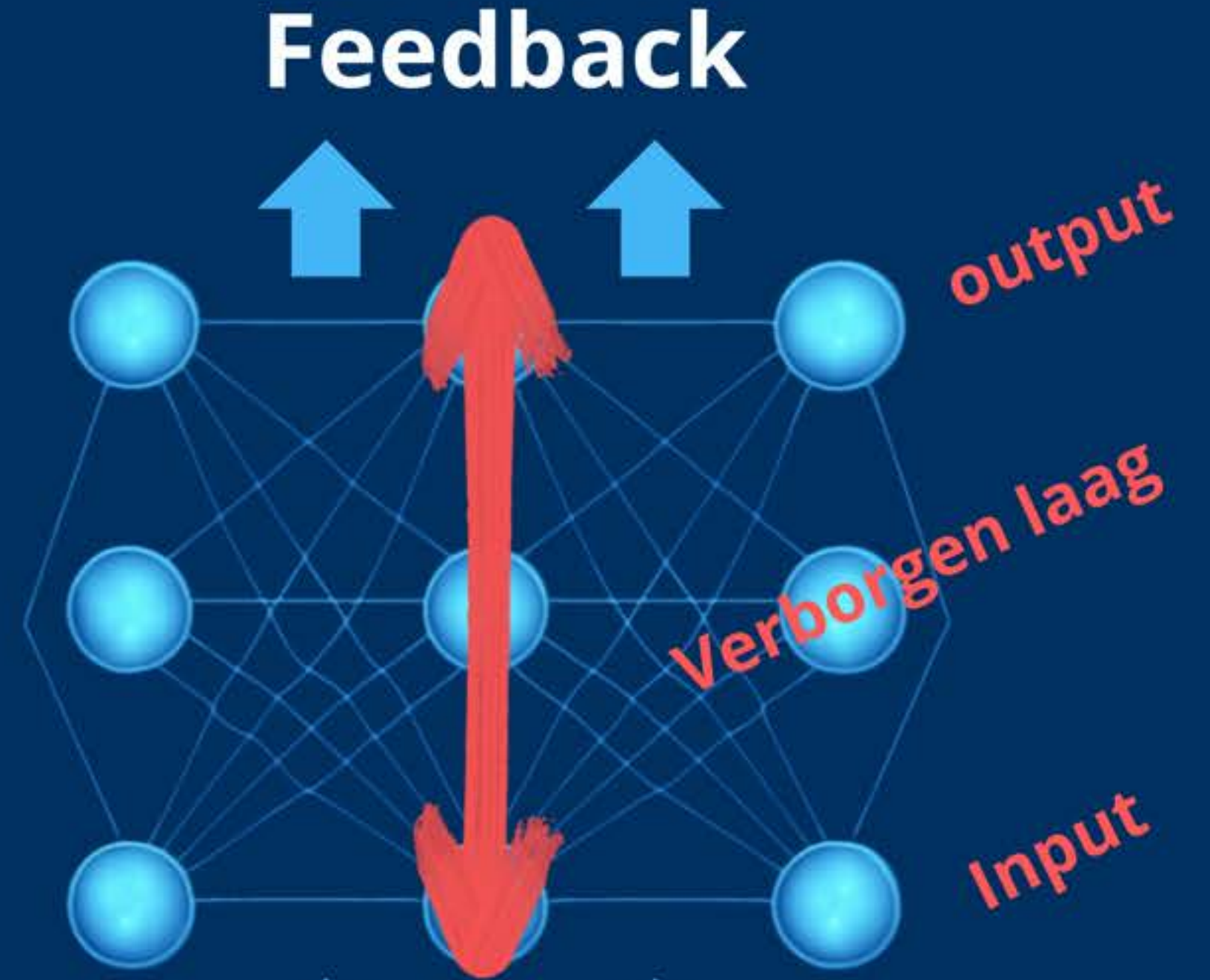


AI maakt het mogelijk voor computers om “mensachtige” taken uit te voeren, zoals leren en redeneren. ChatGPT, een AI taalmodel (LLM) gebruikt deep learning om natuurlijke taal te begrijpen en te reageren.

Leren

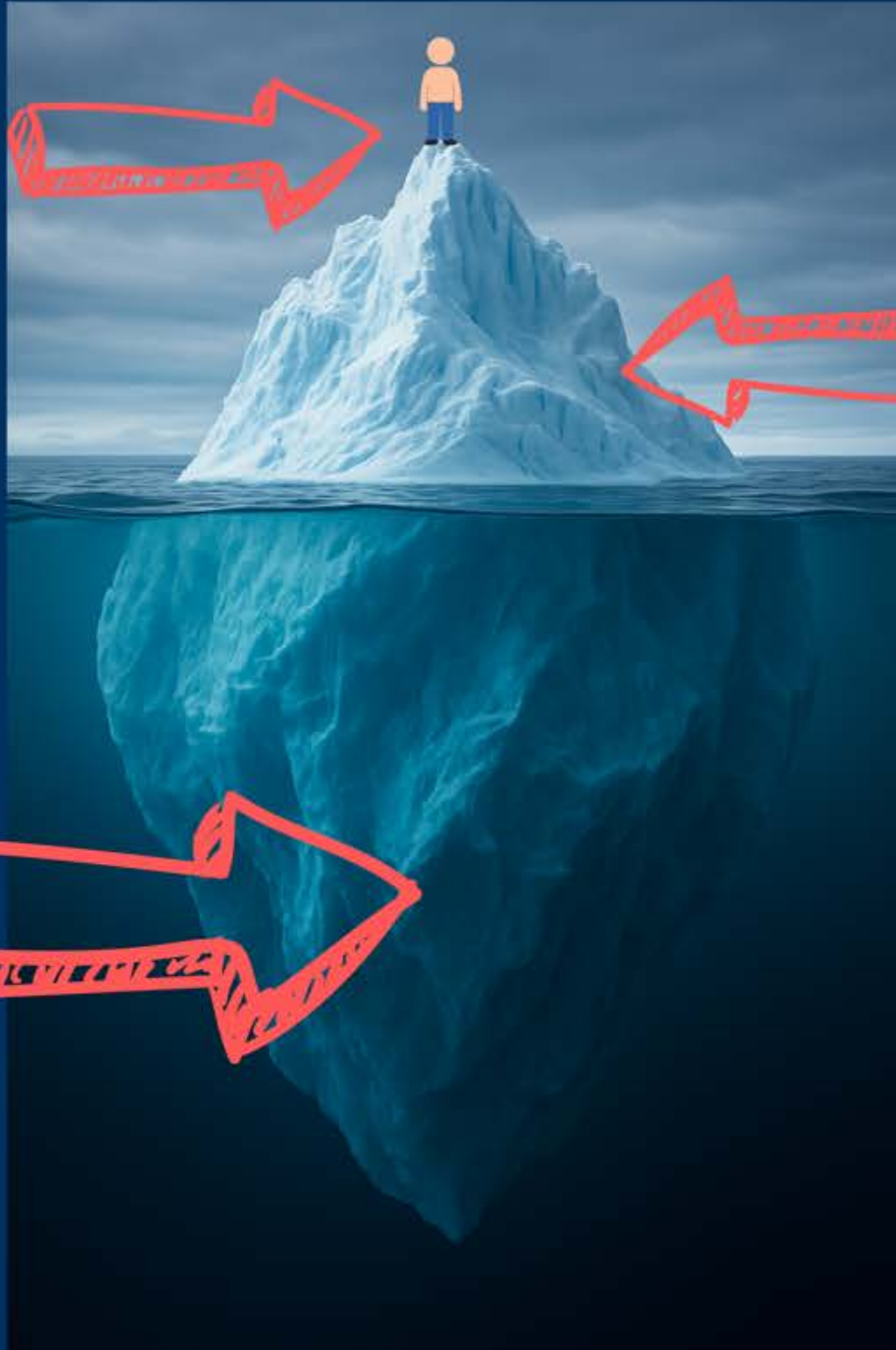


Trainen



Voorspelling **PONT**
CONSULTING

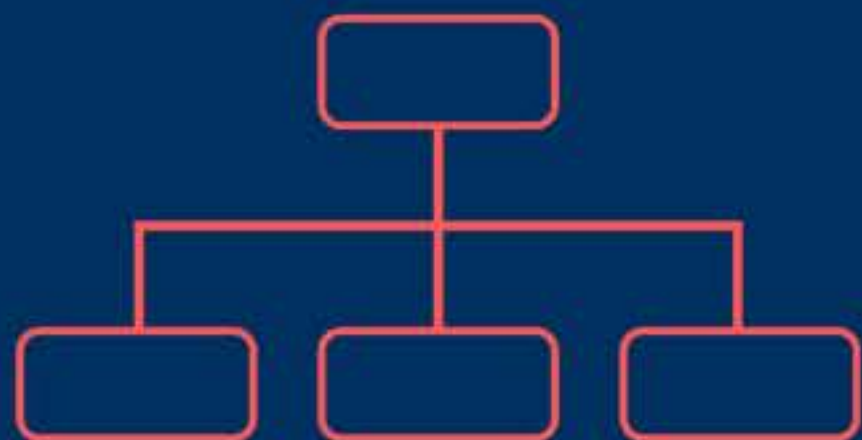
ChatGPT



**LLM: Large
Language
Model**

Data

Mens of computer?



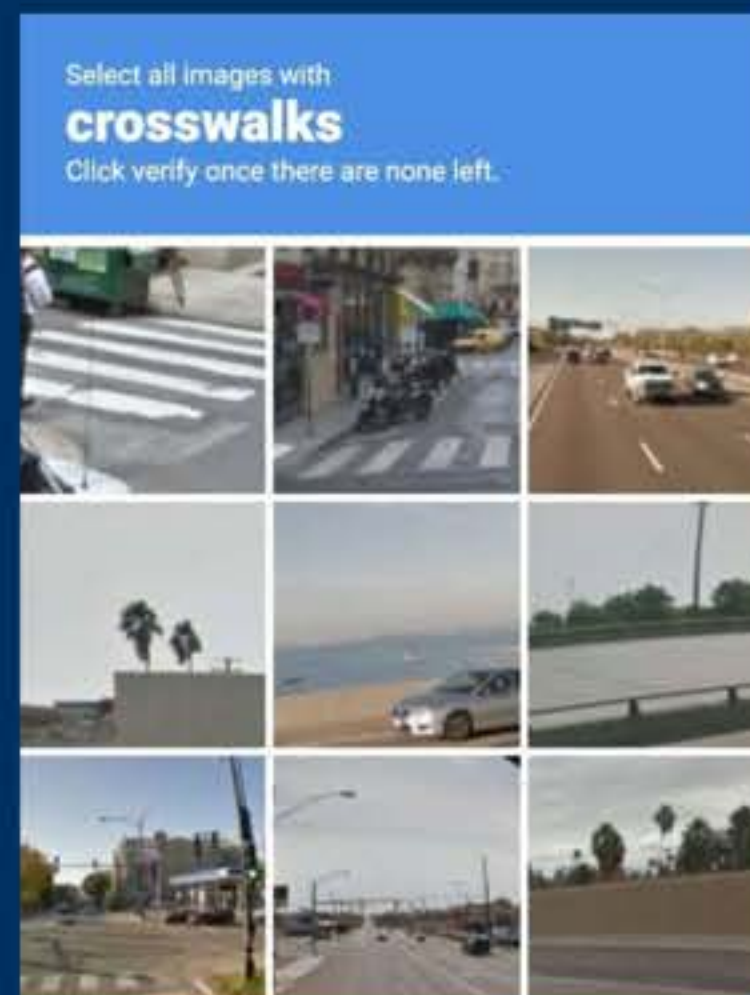
Mensen maken de algoritmen



Mensen onderhouden
het systeem



Mensen moderaten



Mensen trainen het systeem



Mensen kunnen
het uitzetten



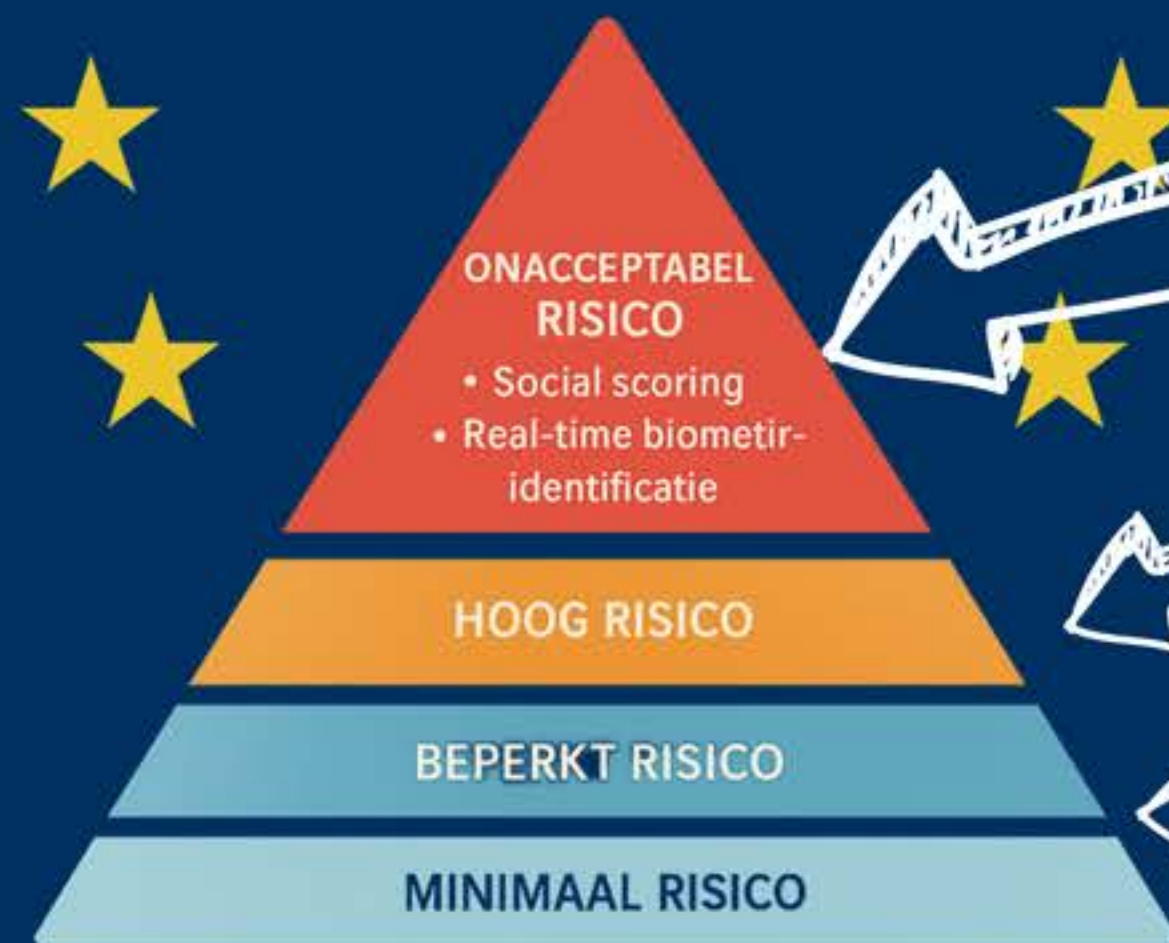
Dataveiligheid en privacy



Disclaimer: Vermijd bij het gebruik van AI-tools zoals ChatGPT, het invoeren van privacy-gevoelige gegevens. Zorg altijd voor naleving van de AVG en andere privacywetgeving.



EU AI ACT



Verboden toepassingen

Transparantie, veiligheid en menselijk toezicht

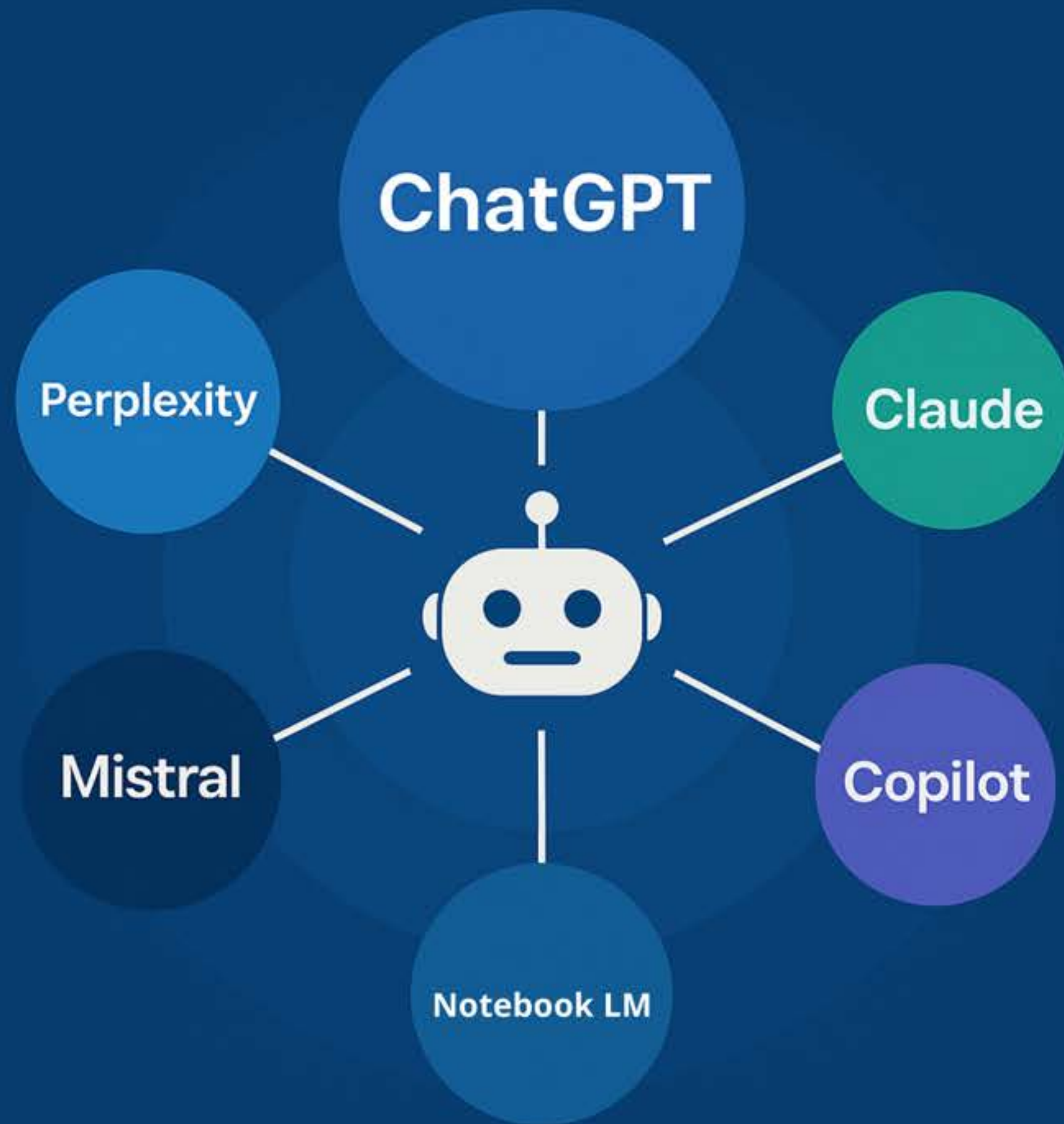
Transparantie: informeren



Tijdslijn



Privacy and Ethics



Context

*Vraag door
binnen een
chat*

*maak binnen
de betaalde
versie
projecten aan*

*Maak
eigen
GPT's*

*Vraag om lijsten,
checklists,
stappenplannen*

pas "tone of voice" aan

*"wees
kritische
tegenlezer"*

*Gebruik als "collega" en
niet als tekstschrijver*

*start van
denkproces*

*Vraag ChatGPT wat je ChatGPT moet
vragen...*

We gaan deze brief herschrijven

Voorbeeldconcept brief

Geachte heer/mevrouw,

Uit onze administratie is gebleken dat u in gebreke bent gebleven met betrekking tot de betaling van de huurpenningen over de afgelopen twee maanden. Wij verzoeken u dringend doch vriendelijk om het verschuldigde bedrag van € 1.230,00 binnen een termijn van zeven dagen na dagtekening van deze brief te voldoen op rekeningnummer NL00BANK012345678 ten name van Woningcorporatie X, onder vermelding van uw debiteurnummer.

Indien betaling binnen de gestelde termijn uitblijft, zien wij ons genoodzaakt de vordering ter incasso uit handen te geven. Dit kan leiden tot aanzienlijke extra kosten die voor uw rekening komen. Tevens willen wij u erop wijzen dat een aanhoudende huurachterstand uiteindelijk kan resulteren in ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning.

Wij adviseren u met klem om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met onze afdeling huurincasso om eventuele betalingsregelingen te bespreken.

Hoogachtend,

[Naam medewerker]

Afdeling Huurincasso

Woningcorporatie X



Voldoet de prompt aan:

WIE, WAT, WAAROM / VOOR WIE, TOON / STIJL, FORMAAT, CONTEXT

"Ik ben incassospecialist bij een woningcorporatie. Herschrijf deze standaardbrief over huurachterstand naar taalniveau B1, zodat een huurder met beperkte taalvaardigheid de boodschap goed begrijpt. Houd de toon vriendelijk maar duidelijk. Geef mij de nieuwe versie in maximaal 200 woorden en voeg drie alternatieve openingszinnen toe.

Welkom Oscar, hoe kan ik je helpen?

taalniveau B1, zodat een huurder met beperkte taalvaardigheid de boodschap goed begrijpt. Houd de toon vriendelijk maar duidelijk. Geef mij de nieuwe versie in maximaal 200 woorden en voeg drie alternatieve openingszinnen toe.



List key points from [basisdeel opdrachten stage 2025.docx](#)

Understand the main points



Rewrite this to sound more professional and less verbose...

Improve your writing



Analyze this text and make suggestions on how to improve...

Sharpen your writing

Meer weergeven

Voldoet de prompt aan:

WIE, WAT, WAAROM / VOOR WIE, TOON / STIJL, FORMAAT, CONTEXT

"Maak een brief over huurachterstand die vriendelijk maar ook duidelijk is."

Voldoet de prompt aan:

WIE, WAT, WAAROM / VOOR WIE, TOON / STIJL, FORMAAT, CONTEXT

"Maak een brief over huurachterstand die vriendelijk maar ook duidelijk is."

Herschrijf deze prompt zodat hij aan de voorwaarden voldoet

Aan welke "knoppen" kun je draaien?



- Geef het niveau aan waarop geschreven moet worden
- Geef een tekst met open einde en vraag om deze aan te vullen.
- Stel een vraag en verfijn door steeds door te vragen.
- "praat" met ChatGPT of Copilot.
- Geef aan in welke taal geschreven moet worden
- Geef de "toon" van de tekst aan b.v.: formeel, zakelijk, informeel
- Vraag alternatieven voor teksten
- Vraag om "kritische tegenlezer te zijn".
- Laat een samenvatting maken
- Geef aan uit hoeveel woorden een tekst mag bestaan.

Aan de slag!



Werk in tweetallen

Bedenk een prompt voor een praktijkvoorbeeld, b.v. een samenvatting maken, een brief herschrijven of bedenk een incassostrategie. Voer deze prompt in en kijk wat er gebeurt.



Aan de slag!



Werk in tweetallen

Bedenk een prompt voor een praktijkvoorbeeld, b.v. een samenvatting maken, een brief herschrijven of bedenk een incassostrategie. Voer deze prompt in en kijk wat er gebeurt.



Tevreden met het resultaat? Wat zou je anders doen?

Tip!

Vraag Copilot/ChatGPT:

- waarmee het je kan helpen
- wat het moet weten voordat het antwoord geeft?
- Kun je mij stap voor stap door dit proces heen leiden?
- Kun je mij helpen een keuzehulp te maken voor?
- Kun je deze prompt voor mij beoordelen en voor mij verbeteren?

C

CONSIENTIOUS



D

DOMINANT



S

STEADY



I

INFLUENTIAL



Aan de slag!

GPT's of Agents

Bereid in tweetallen een gesprek voor a.h.v.
DISC



De DISC coach



-- let op: geen privacy
gevoelige informatie invoeren --



En?



***De toekomst ligt in onze vragen,
niet in onze antwoorden...***



Wil je echt leren prompten?



website Pontconsulting



Linkedin

Neem contact op via mijn website, bel of mail

Oscar Pont 0644358316 oscar@pontconsulting.nl

