AI Compliance Playbook · samenvatting

Bij hoofdstuk 2 van De mens aan het stuur — AI-Triage in klantcontact · Versie 1.0 · peildatum oktober 2026

Dit is geen juridisch advies. Deze samenvatting is een hulpmiddel om je op weg te helpen bij het gesprek met je juridisch adviseur, je functionaris gegevensbescherming en je ondernemingsraad. Ze is bewust kort, niet volledig, kan fouten bevatten en kan verouderd zijn. Neem geen beslissingen op basis van dit document zonder toetsing door een gekwalificeerd juridisch adviseur. Voor zover wettelijk toegestaan aanvaarden CSPulse en de auteur geen aansprakelijkheid voor het gebruik ervan.

Gebruik de online versie. De volledige uitwerking, met wetsartikelen, bronnen, aandachtspunten en voorbeelden per vraag, staat na registratie op **cspulse.nl/de-mens-aan-het-stuur/playbook/** en wordt bijgewerkt als wetgeving of richtsnoeren veranderen. Deze PDF wordt **niet** bijgewerkt. Controleer altijd of je de actuele versie gebruikt.

Tijdlijn

Sinds	Wat	Vindplaats
25 mei 2018	AVG: alle verwerking van persoonsgegevens door je AI Agent	Verordening (EU) 2016/679
2 februari 2025	Verboden AI-praktijken, waaronder emotieherkenning op de werkplek	AI Act art. 5
2 februari 2025	AI-geletterdheid (sinds 27 juli 2026 een inspanningsverplichting)	AI Act art. 4; Verordening (EU) 2026/1744
2 augustus 2026	Transparantie: de klant moet weten dat hij met AI communiceert	AI Act art. 50
2 december 2027	Verplichtingen voor hoog-risico-systemen uit bijlage III	AI Act art. 6, bijlage III; Verordening (EU) 2026/1744

Stap 0: classificeer eerst de usecase

Doe dit vóór de tien vragen, en opnieuw als scope, autonomie of doelgroep verandert. De classificatie volgt het beoogde gebruik, niet het label van de leverancier.

1. Is het een AI-systeem?	AI Act art. 3 lid 1
2. Raakt het een verboden praktijk? Let op emotieherkenning bij eigen medewerkers en manipulatie van klanten.	AI Act art. 5
3. Kan het hoog risico zijn? Bijvoorbeeld kredietwaardigheid, prijsstelling levens- en zorgverzekering, toegang tot essentiële diensten, classificatie van noodoproepen en medische triage.	AI Act art. 6, bijlage III punt 5
4. Welke transparantieregels gelden?	AI Act art. 50

De tien vragen uit H2.3 · waar je ze in de wet terugvindt

Een onbeantwoorde vraag is een openstaand risico. Bespreek per vraag met je adviseurs wat het voor jouw usecase betekent; de online versie geeft per vraag de uitwerking.

#	Vraag	Aandachtspunt	Vindplaats
1	**Zijn alle juridische rollen expliciet toegewezen?**	AI Act-rol en AVG-rol zijn twee verschillende vragen; ook jij kunt provider zijn.	AI Act art. 3, 25 · AVG art. 4, 26, 28
2	**Hoe weet de klant dat hij met AI communiceert?**	Expliciet, uiterlijk bij de eerste interactie, op elk kanaal; de AI-melding vervangt de privacyinformatie niet.	AI Act art. 50 · AVG art. 13
3	**Wat is het doel en wat is de rechtsgrond?**	Een grondslag per doel: afhandeling, kwaliteit, verbetering, eventuele training.	AVG art. 5, 6, 9 · EDPB Opinion 28/2024
4	**Welke persoonsgegevens zijn werkelijk nodig?**	Per intentie alleen wat nodig is; ook rechten op koppelingen beperken.	AVG art. 5 lid 1 sub c, art. 25
5	**Waar bevinden model, logs en kennisdata zich?**	Opslag, verwerking door het model en toegang voor support; doorgifte buiten de EER.	AVG art. 28, 44–49
6	**Is een DPIA nodig?**	Bij AI in klantcontact vaak wel; functionaris gegevensbescherming vooraf betrekken.	AVG art. 35, 36 · AP-lijst (Stcrt. 2019, 64418)
7	**Welke beslissingen mag AI niet alleen nemen?**	Besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbare impact; akkoord klikken is geen menselijke tussenkomst.	AVG art. 22 · HvJ C-634/21 · AI Act art. 14
8	**Hoe worden logs, toegang en klantrechten geregeld?**	Bewaartermijn per doel; verzoeken uitvoerbaar in alle systemen.	AVG art. 5, 12, 15–21, 32 · AI Act art. 26
9	**Is de vereiste AI-geletterdheid georganiseerd?**	Maatregelen per rol, aantoonbaar en herhaald bij een nieuw model of nieuwe usecase.	AI Act art. 4 (gewijzigd 2026)
10	**Zijn incidenten en meldroutes vooraf gedefinieerd?**	Eén gebeurtenis kan meerdere meldplichten raken; vooraf vastleggen wie meldt en wie stilzet.	AVG art. 33, 34 · AI Act art. 73 · Cyberbeveiligingswet

Vier of meer vragen die je niet scherp kunt beantwoorden? Dan is een pas op de plaats verstandig, ruim voor een live-gang van je AI-pilot (H2.3).

Disclaimer. Deze samenvatting is uitsluitend algemene informatie en geen juridisch advies; het gebruik ervan schept geen advies- of cliëntrelatie. CSPulse en de auteur geven geen garantie dat de inhoud juist, volledig of actueel is, of dat toepassing leidt tot naleving van de wet. Beslissingen over de inzet van AI en de verwerking van persoonsgegevens blijven de verantwoordelijkheid van de organisatie die de AI inzet; laat ze toetsen door een gekwalificeerd juridisch adviseur. Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid voor schade door het gebruik van dit document uitgesloten. De volledige disclaimer staat in de online versie.