



Nemko
Digital



CASESTUDY

Een GenAI-controleframework voor een Nederlandse overheidsinstantie

Gestructureerde governance voor
verantwoorde implementatie



1. Situatie

De klant zag een grote kans om **GenAI in te zetten ter verbetering van de werkkwaliteit, verhoging van de efficiëntie en versterking van de impact**, met tegelijkertijd een groeiende operationele achterstand terug te dringen en de serviceniveaus te beschermen. GenAI was noodzakelijk om verdere vooruitgang te realiseren en er werden meerdere proeftrajecten binnen de organisatie gestart.

Deze proeftrajecten lieten aantoonbare potentie zien, maar geen ervan haalde de productiefase. Wat ontbrak was niet technische capaciteit, maar een duidelijke route van experiment naar implementatie. **De organisatie miste een gestructureerde manier om risico's te beoordelen, controles vast te stellen en onderbouwde vrijgave voor productie te nemen**, waardoor een expliciete behoefte aan ondersteuning ontstond.

De opdrachtgever verzocht Nemko Digital om één strategische GenAI-toepassing in productie te brengen en tegelijkertijd een solide, herbruikbaar fundament te ontwikkelen voor toekomstige GenAI-initiatieven.

2. Uitdagingen

De opdrachtgever stelde vanaf het begin strikte eisen aan **een verantwoorde inzet van GenAI**, met nadruk op ethische beginselen, transparantie, uitlegbaarheid en verantwoordelijkheid. Deze uitgangspunten leidden tot een aantal structurele uitdagingen:



- Ontbreken van een gedeeld beeld van welke GenAI-risico's relevant waren, hoe ernstig ze waren, of welke controles voldoende zouden zijn



- Juridische en regelgevende verplichtingen waren niet vertaald naar concrete operationele eisen



- Onvoldoende duidelijkheid over rolverdeling en verantwoordelijkheden tussen eenheden

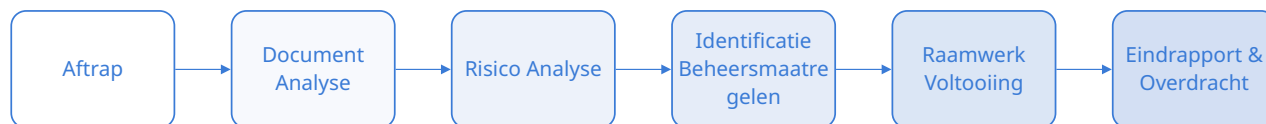


- Uitgebreide interne discussies gericht op interpretatie in plaats van besluitvorming



- Onzekerheid over acceptabele risiconiveaus, wat vrijgave van productie vertraagde

3. Aanpak en oplossing



Nemko Digital pakte dit aan door **een scenarioraamwerk voor besturing en beheersing van GenAI-toepassingen** te ontwikkelen dat zowel uitvoerbaar als schaalbaar is binnen de organisatie.

We startten met een gedetailleerde analyse van de scenario en de context; vervolgens werd een gestructureerde GenAI-risicobeoordeling uitgevoerd. Op basis van een uitgebreide AI-risicoatlas werden risico's geïdentificeerd, geclassificeerd en geprioriteerd op basis van waarschijnlijkheid en impact, waarna het resterende netto-risico werd vastgesteld.

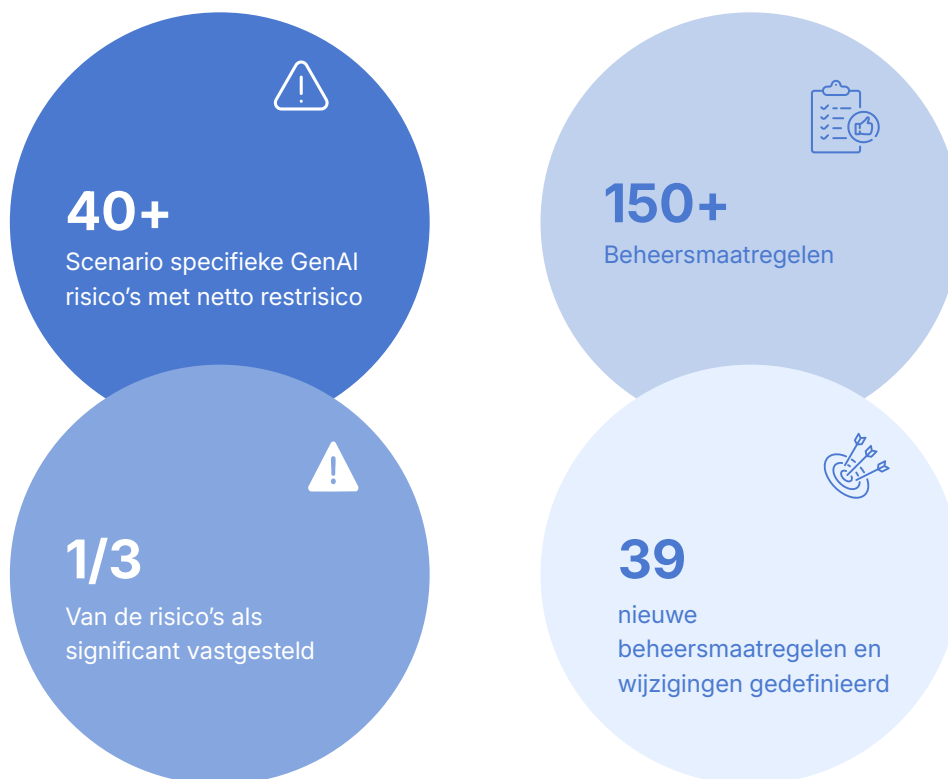
Risk Assessment – Net, use case-specific risk assessments



**Illustratieve figuur uitsluitend voor contextuele doeleinden.*

Voor ieder risico werden passende beheersmaatregelen gedefinieerd en in kaart gebracht. Bestaande maatregelen werden beoordeeld om eventuele ontbrekende elementen vast te stellen. In samenwerking met interne experts werd een concreet en transparant overzicht opgesteld van meer dan 40 GenAI-risico's met bijbehorende netto-risico's voor dit specifieke scenario, ondersteund door een bredere set van meer dan 150 potentiële beheersmaatregelen. Ongeveer een derde van de risico's werd geclassificeerd als significant en vereiste aanvullende maatregelen voorafgaand aan de productie.

Voor deze risico's werden 39 concrete aanpassingen en nieuwe beheersmaatregelen vastgesteld, variërend van kleine procedurele aanscherpingen tot meer ingrijpende wijzigingen.



Daarnaast werd de IBM Risk Atlas aangepast en geïntegreerd in een **organisatiespecifieke GenAI-risicoatlas**, waarmee een herbruikbaar instrument voor toekomstige GenAI- initiatieven werd gecreëerd.



4. Opgeleverde waarde

Het nieuwe raamwerk creëerde een duidelijke en onderbouwde route voor de overgang van de GenAI-toepassing naar productie, op een **veilige, gecontroleerde en verantwoorde wijze**.

Wat bovendien van nog groter belang is, is dat de organisatie nu een gestructureerde, herhaalbare en transparante methodiek voor het beoordelen, beheersen en operationaliseren van GenAI-toepassingen heeft. Risico's zijn inzichtelijk, verantwoordelijkheden zijn zorgvuldig vastgelegd en beheersmaatregelen zijn concreet en uitvoerbaar. **Interne discussies over abstracte zorgen maakten plaats voor gezamenlijke realisatie, wat effectieve samenwerking rond de GenAI-implementatie mogelijk maakte.**

Het raamwerk dient nu als **fundament voor verdere opschaling van GenAI binnen de organisatie**. Het ondersteunt een steeds breder portfolio aan toepassingen en waarborgt daarbij vertrouwen, kwaliteit en gereedheid voor toekomstige regelgeving.

