

Wat onthoudt uw AI-agent eigenlijk?

Een checklist voor MKB-directies en IT-managers

Een AI-agent zonder geheugen tussen gesprekken laat klanten zichzelf herhalen, geeft tegenstrijdige antwoorden, en bouwt soms ongemerkt een schaduw-dossier op dat niemand kan inzien. Deze checklist helpt u in een half uur scherp te krijgen wat uw agent vandaag onthoudt – en wat er ontbreekt.

Geen verkooppraatje. Geen “trusted by 500”-claim. **Eén A4'tje en een eerlijke nulmeting.**

SECTIE 1 Welke soorten geheugen heeft uw agent eigenlijk?

Streep aan wat al ingericht is. Wat openblijft, is werk.

- Conversatie-geheugen.** De agent ziet alles wat binnen één gesprek is gezegd, zonder afgebroken context.
- Klant- of account-geheugen.** De agent herkent een terugkerende klant en kent de historie van eerdere zaken.
- Werk-geheugen of scratchpad.** Bij meerstaps taken houdt de agent tussenresultaten bij.
- Organisatie-geheugen.** De agent raadpleegt uw kennisbank, handleidingen of eerdere zaken – niet alleen het algemene internet.

Voor MKB-toepassingen geldt: u heeft zelden alle vier nodig, maar u moet wel weten welke u wel en niet inzet.

SECTIE 2 Wat slaat de agent op – en wat juist niet?

Geheugen zonder ontwerp wordt rommel. Een nuchtere afbakening helpt.

- Er is een lijst van **wat de agent mag opslaan** over een klant (bijvoorbeeld: voorkeursaansprektitel, gekochte producten, openstaande zaken).
- Er is een lijst van **wat de agent juist niet opslaat** (bijvoorbeeld: betaalgegevens, gezondheidsinformatie, vrije aantekeningen die niet relevant zijn voor de zaak).
- De agent slaat niets op uit gesprekken waar de klant **expliciet om wissing of geen-opslag heeft gevraagd**.
- U weet **waar** de opslag fysiek staat (uw eigen omgeving, een Europese cloud, een buiten-EU provider) en heeft dat afgestemd op uw privacybeleid.

SECTIE 3 AVG/GDPR-controle op het geheugen

Wat een agent over een klant onthoudt is persoonsgegevens. Vier korte toetsen.

- Het agent-geheugen staat in uw **register van verwerkingen** of is daaraan toegevoegd.
- U kunt **per klant** binnen redelijke tijd tonen wat de agent over hem of haar bewaart – als overzicht of als export.
- U kunt **per klant** een wisverzoek uitvoeren, zonder dat resten in samenvattingen of vector-opslag blijven hangen.
- U heeft **een grondslag** voor de opslag van het agent-geheugen vastgelegd (toestemming, gerechtvaardigd belang, uitvoering overeenkomst) – en kunt die motiveren.

SECTIE 4 Onderhoud – wanneer vergeet de agent juist wel?

Een goed geheugen is een opgeruimd geheugen.

- Er is een **vervaltermijn** per type opslag (bijvoorbeeld: ruwe gespreksinhoud na 90 dagen weg, samenvattingen na een jaar weg, openstaande zaak-context tot afsluiting).
- Afgesloten zaken worden **samengevat in plaats van uitgebreid bewaard** – een korte conclusie blijft, het ruwe gesprek niet.
- Bij **personeels- of leveranciersafsluiting** ruimt iemand de bijbehorende agent-toegang en notities op.
- Er is een terugkerend moment (kwartaal of half jaar) waarop **iemand de inhoud van het geheugen daadwerkelijk bekijkt** – niet alleen dashboardrapporten.

SECTIE 5 Eigenaar en governance

Geheugen zonder eigenaar wordt geheugen zonder onderhoud.

- Er is een **eigenaar** binnen het bedrijf – meestal de operationeel verantwoordelijke, niet de bouwer – die beslissingen neemt over wat de agent wel en niet onthoudt.
- Er is een **stop-knop**: u kunt het geheugen voor alle klanten of een specifieke klant op pauze zetten zonder het hele systeem af te schakelen.
- Er is een **logboek** van wijzigingen aan de geheugen-regels (wie heeft wanneer welke regel veranderd).
- Iemand kan binnen vijf minuten een vraag van een klant beantwoorden** in de geest van “wat weet uw bedrijf eigenlijk over mij?”

En nu? Tel uw vinkjes.

Twaalf of meer: u heeft de basis op orde. **Tussen zes en elf:** u heeft een agent in productie zonder geheugen-ontwerp.

Onder de zes: stel de live-gang van een nieuwe agent uit tot dit staat – de schade van een fout valt later groter uit dan de winst van eerder live.

Pak het laagst genummerde onderdeel zonder vinkjes en agendeer een uur om dat in te richten. Niet alles tegelijk – eerst dat ene.

SPARREN? Plan een uur met Stephan – geen verkopers-script.