

# AI toepassingen bij het Vlaams Agentschap Justitie & Handhaving

AGENTSCHAP JUSTITIE & HANDHAVING **Jannes Verstichel** (Data manager) & **Gauthier Dejonckheere** (Adviseur datateam)

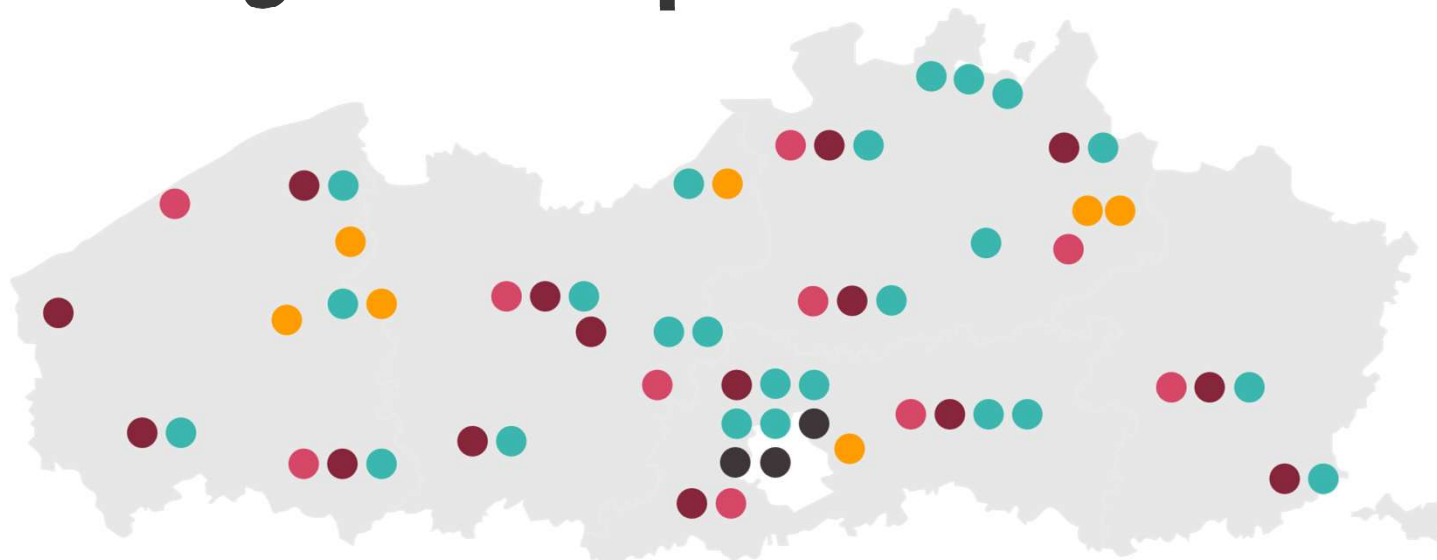


**Jannes Verstichel**  
Data Manager



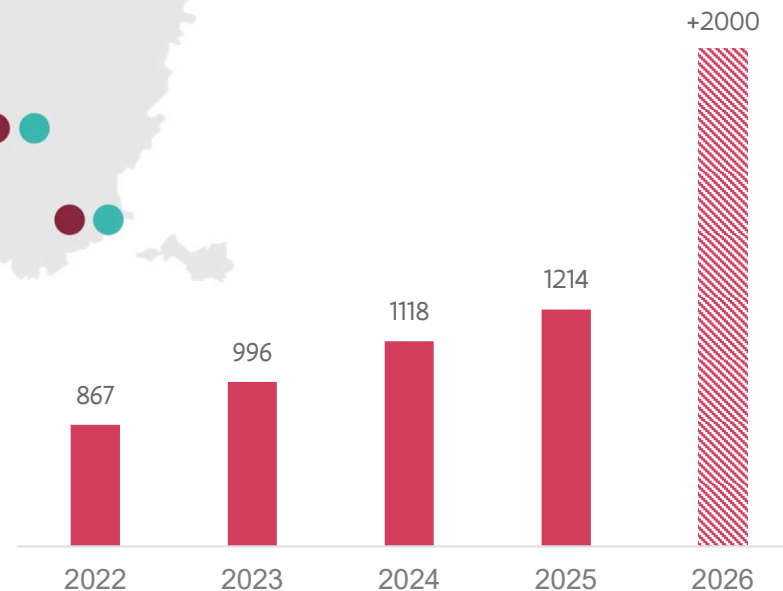
**Gauthier Dejonckheere**  
Extern Adviseur Data Team  
(KPMG)

# Het Agentschap Justitie en Handhaving



- 15 Justitiehuzen
- 10 Veilige Huizen
- 1 VCET
- 1 Vlaams Meldpunt Grensoverschrijdend Gedrag
- 1 Commissie Erkenning & Bemiddeling
- 20 Gevangenen en 3 detentiehuzen
- Gemeenschapsinstellingen op 6 campussen en 1 VDC

AGENTSCHAP  
JUSTITIE &  
HANDHAVING



Met **+2000 medewerkers**

# Spraak-naar-tekst voor Justitieassistenten

# Waarom?



## ▶ Uitdagingen justitieassistenten

Het schrijven van **verslagen**...

- Is **tijdrovend**
- **Vermindert focus** op gesprek zelf (door nemen notities, etc.)
- Zorgt voor **administratieve druk** (planning & mentaal)
- ...



## ▶ AI ondersteunend inzetten voor justitie-assistenten

- ✓ Verminderen algemene **werklast**
- ✓ Minder **tijdrovende taken** die weinig bijbrengen
- ✓ Hierdoor meer focus en tijd voor **kerntaken**
- ✓ Verbeterde **dienstverlening**

# Onderzoeksvraag

“Kan AI helpen met het schrijven van

**GESTRUCTUREERDE**

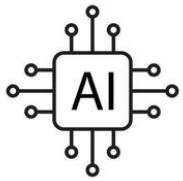
samenvattingen voor

**BURGERRECHTELIJKE OPDRACHTEN (BO)**

op basis van opnames binnen de

**WERKCONTEXT** van justitieassistenten” ?





2024



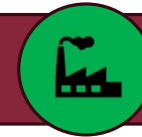
- ▶ Innovatieproject
- ▶ 4 justitiehuisen
- ▶ Zeer klein budget
- ▶ Levensvatbaar idee?

2025

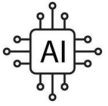


- ▶ Pilootfase
- ▶ 15 justitiehuisen
- ▶ Verbeteringen
  - Architectuur
  - Beveiliging & GDPR
  - Gebruiksvriendelijkheid
- ▶ AI Act

2026



- ▶ Operationalisering
- ▶ Verbeteringen
  - AI modellen
  - Prompts & templates
- ▶ Uitbreidingen?



# 2024 – Prompt

- ▶ BO verslag sjabloon als basis
- ▶ Waar laten we AI naar zoeken?

Bijvoorbeeld: ‘huidige verblijfssituatie’

- ”Wat zijn de leefomstandigheden van de ouders en de kinderen?”
- ”Welke is de huidige verblijfsregeling?”
- ”Wanneer verblijven de kinderen bij welke ouder (hoofdverblijf/domicilie/secundair verblijf)”
- ”Hoe gebeurt de wissel praktisch (welke ouder/derde haalt en brengt, wissel via school, wissel tijdens vakantieperiodes,...)”

## BO Sjabloon

### A. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

De Familierechtbank beveelt dd. xx/xx/xxxx (zittingsdatum) een sociale studie, met als opdracht: ....  
In afwachting van het maatschappelijk onderzoek wordt de door de rechtbank opgelegde voorlopige verblijfsregeling omschreven als volgt:

.....

(Gegevens overnemen uit vonnis)

### B. GEDANE TUSSENKOMSTEN

Xx/xx/xxxx: alle volgende tussenkomsten in het dossier  
Xx/xx/xxxx: datum aanstelling JA (effectieve opstartdatum)  
Xx/xx/xxxx: datum verantwoordelijk (mandaat komt aan in Justitiehuis)

### C. VISIE VAN DE OUDERS EN DE KINDEREN

1 Huidige sociale context

thema: gezinssituatie en netwerk, leefomstandigheden

doel: zicht krijgen op de huidige leefsituatie van de ouders en de kinderen én de invloed hiervan op de praktische uitvoering van de verblijfsregeling

link met het kind: zicht krijgen op de praktische leefomstandigheden van het kind in beide ouderlijke milieus

focus van onze interventie: de ouders uitnodigen om een zo volledig mogelijk beeld te geven van hun actuele leefsituatie

1.1 Kinderen

- Huidige verblijfssituatie

- o Wanneer verblijven de kinderen bij welke ouder (hoofdverblijf/domicilie/secundair verblijf)
- o Wissel praktisch (welke ouder/derde haalt en brengt, wissel via school, wissel tijdens vakantieperiodes...)

- Schoolsituatie en activiteiten

- o Welke school, welke klas/richting, vervoer van en naar school, welke ouder of derde brengt kinderen, afstand van woonplaats ouder/grootouder...
- o (Niet-)school gelinkte bezigheden & tijdstip (logopedie, kinesist, ...)
- o Vrijtijdsbezigheden van de kinderen & tijdstip (hobby's, sport, academie, jeugdbeweging...)



# 2024 – Evaluatie



1



(1) 'zelf draft-  
verslag  
schrijven'

2



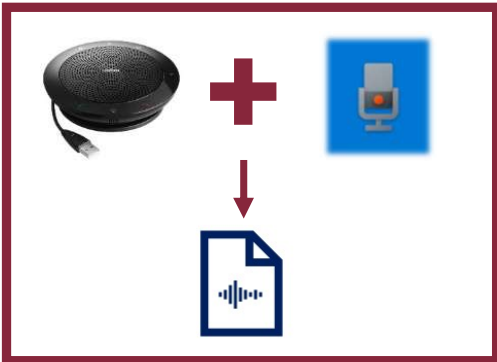
(2)  
'Samenvatting  
laten genereren'

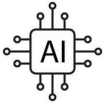
3



Justitieassistent valideert  
de samenvatting:

1. "Tijdsbesparing?"
2. "Wat kan er beter?"
3. "Fouten? Dingen die ontbreken?"





# 2024 – Evaluatie

## ▶ 18 BO cases

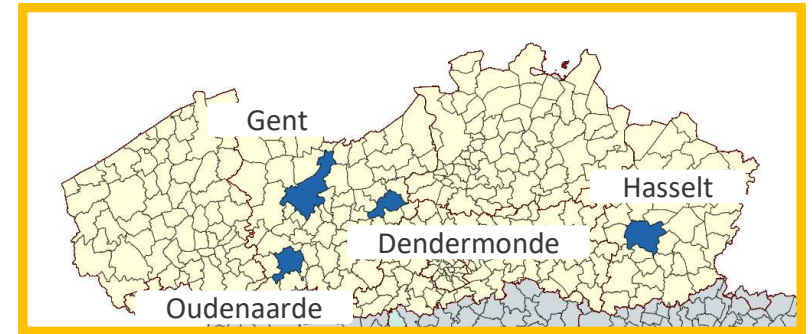
- ✓ Met 1 of 2 opnames per case (1x mama, 1x papa)
- ✓ Feedback over verbeterpunten
- ✓ **Meerderheid samenvattingen werd als meerwaarde aanzien!**
  - ✓ Grote potentiële tijdsbesparing bij gebruik samenvatting bij opstellen verslag
  - ✓ Beperkte fouten (met uitzondering van namen, steden, scholen, ...)

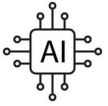
## ▶ Change management is lastig

- ✓ Standaardisatie in een zeer diverse context (Justitiehuis, veel vs weinig ervaring, ...)

## ▶ GDPR & AI Act

- ✓ Alle opnames en samenvattingen na afloop verwijderd
- ✓ Human-in-the-loop is essentieel

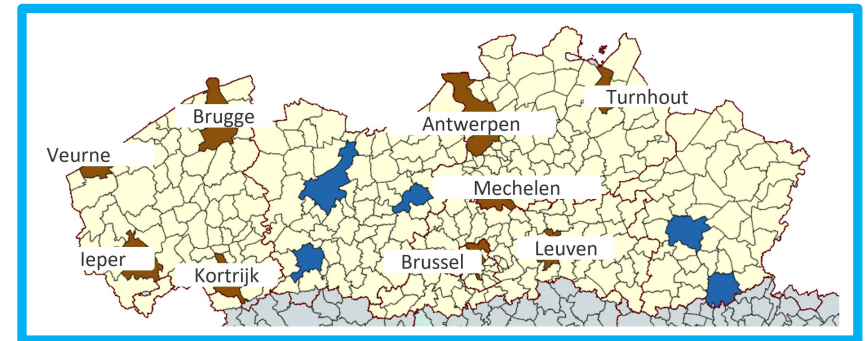


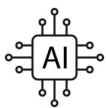


# 2025 - Piloot

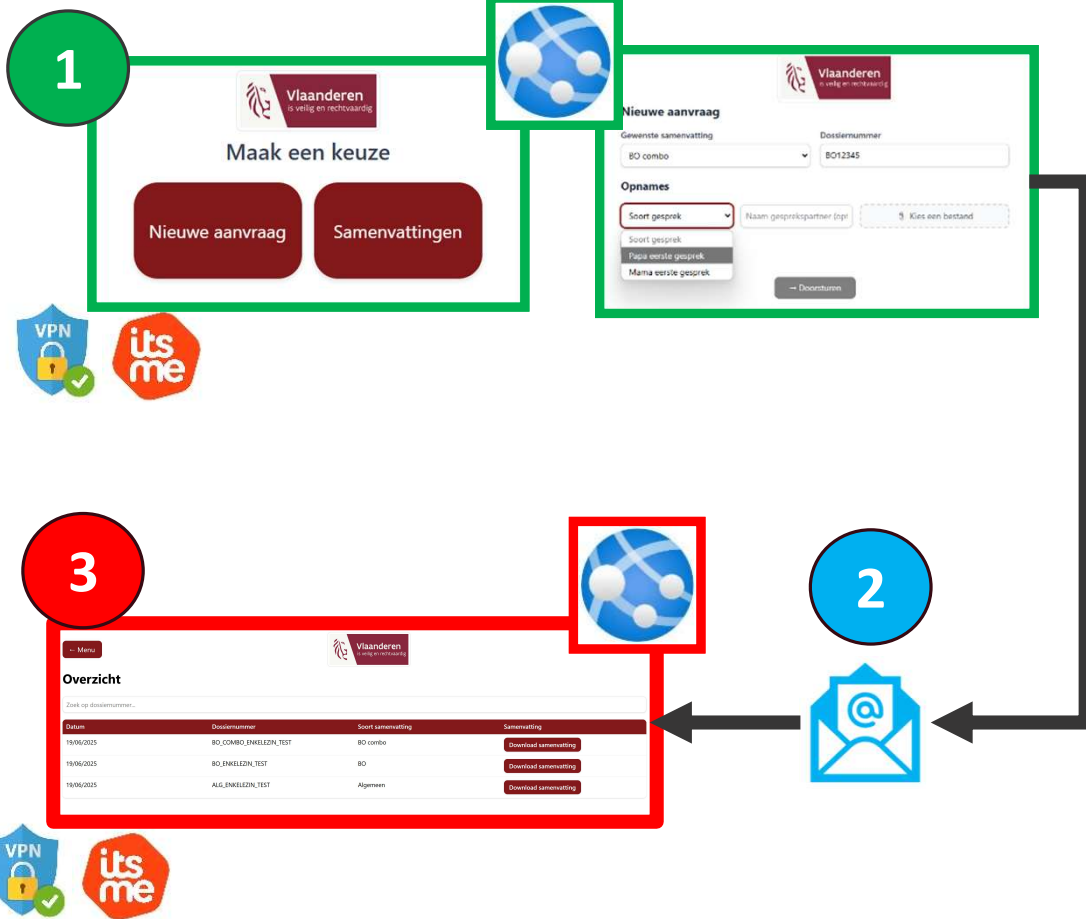
## ► Veel wijzigingen

- ✓ Geografisch: alle Justitiehuzen mee aan boord
- ✓ Gebruiksvriendelijkheid
  - ✓ Hardware: Dictafoon vs Jabra
  - ✓ Software: Website, automatische e-mails, ...
  - ✓ Samenvatting: meerder keuzemogelijkheden
- ✓ Sterk verbeterde beveiliging
- ✓ GDPR: Azure Speech Services vs Whisper lokaal draaien





# 2025 – Website



**1**

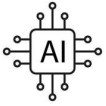
▶ Indienen nieuwe **aanvraag** + toevoegen opnames

**2**

▶ Ontvangen **mailtje** na 'verwerking' aanvraag  
→ Meestal volgende ochtend

**3**

▶ Raadplegen en downloaden **samenvatting**



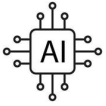
# 2025 – Change management

## ▶ Meer gebruikers → minder feedback

- ✓ Feedback verzamelen is bijzonder moeilijk
- ✓ Elk excuus goed om het systeem niet te gebruiken
- ✓ Veel vage klachten naar leidinggevende, geen feedback naar ons...
- ✓ Uiteindelijk veel één-op-één feedbackgesprekken gehouden
  - ✓ Met grote verbeteringen aan het systeem tot gevolg!

## ▶ Setting expectations

- ✓ Waarom niet gewoon een eindverslag genereren?
  - ✓ De insteek van de Justitieassistent is essentieel! (+ AI Act 😊 )
- ✓ Zakelijke schrijfstijl → Ik zou het anders verwoorden!
  - ✓ We kunnen jouw schrijfstijl niet clonen in de LLM!
- ✓ De structuur is niet optimaal, er ontbreken stukken, er is soms herhaling, ...
  - ✓ Als jullie feedback geven kunnen wij het systeem verbeteren 😊



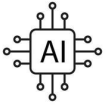
# 2025 – Huidige beperkingen

## ▶ Dialect in → garbage out

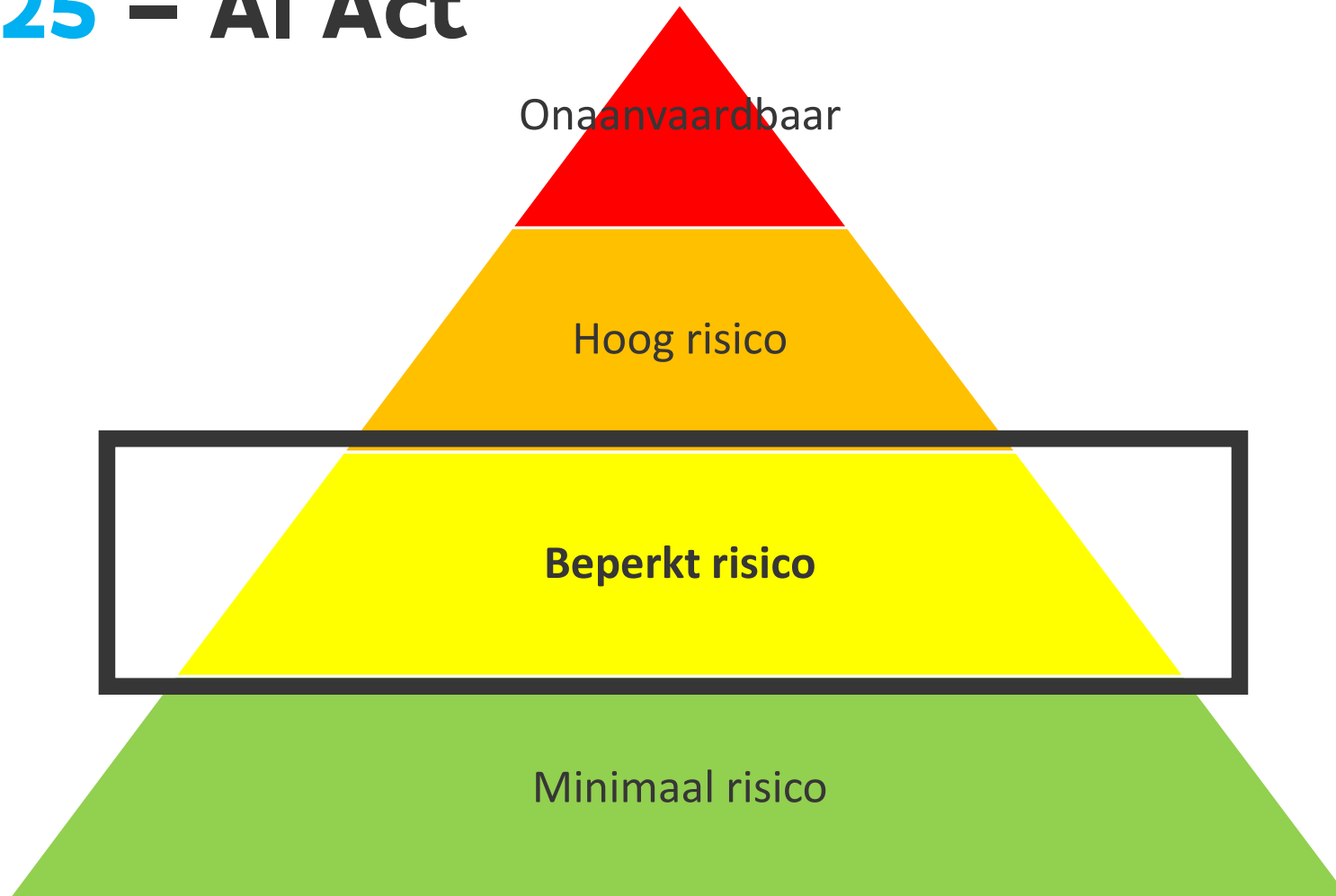
- ✓ Whisper heeft grote problemen met stevige dialecten
- ✓ AI konden wij er zelf soms ook niet veel van maken...
- ✓ Justitieassistenten informeren: veel dialect? → niet (enkel) vertrouwen op de samenvatting
  - ✓ Zelf notities maken (oldskool)
  - ✓ Opname gebruiken als bron voor notities
  - ✓ Zelf (soort van) AN blijven praten → soms draait de cliënt dan ook bij

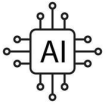
## ▶ Specifieke context

- ✓ Elke BO case is anders
- ✓ Extra context meegeven met de aanvraag
  - ✓ Namen (Lesly, Leslie, Lezli, ...)
  - ✓ Wijzen op relevante topics (middelengebruik, financiële problemen, ...)
  - ✓ ...



# 2025 – AI Act





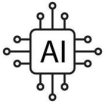
# 2025 – Evaluatie

## ▶ 255 BO cases

- ✓ Dialecten zijn zeer moeilijk
- ✓ Geluidskwaliteit is vaak problematisch
- ✓ Change management is nooit eenvoudig
  - ✓ Maar de context van AI lijkt het niet persé moeilijker te maken

## ▶ Balans tussen techniek en wetgeving

- ✓ De technische mogelijkheden lijken eindeloos en evolueren supersnel...
- ✓ Maar blijvend voldoen aan de wetgeving zorgt dat alles traag gaat.



# 2026 – Wishlist

## ▶ Héél veel vragen uit de business

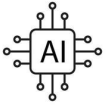
- ✓ Wat met anderstalige cliënten?
  - ✓ Interviews met tolken, vertaalapparaatjes, ...
- ✓ Andere types gesprekken (vb. strafrechterlijk)
  - ✓ Impact op de risico classificatie?
- ✓ Gesprekken met meerdere tot veel personen?
- ✓ Maar de middelen zijn zéér beperkt!

## ▶ De technologie evolueert supersnel

- ✓ Wat complex en duur was in 2024 is nu eenvoudig en goedkoop...
- ✓ ... maar als je niks doet zoeken de mensen zelf naar alternatieven!

## ▶ Blijven verbeteren

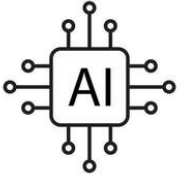
- ✓ Betere templates & prompts → betere samenvattingen
- ✓ Training & change management voor de justitieassistenten



# Main take-aways

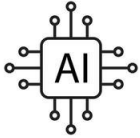
- ▶ **De mogelijkheden lijken eindeloos...**
  - ✓ Snellere, goedkopere modellen
  - ✓ Met steeds grotere context windows
- ▶ **...maar er zit een gat tussen theorie en praktijk!**
  - ✓ Dialecten zijn een grote uitdaging
  - ✓ Gesprekken verlopen soms chaotisch
- ▶ **Ook AI projecten hebben change management nodig**

# GoodET

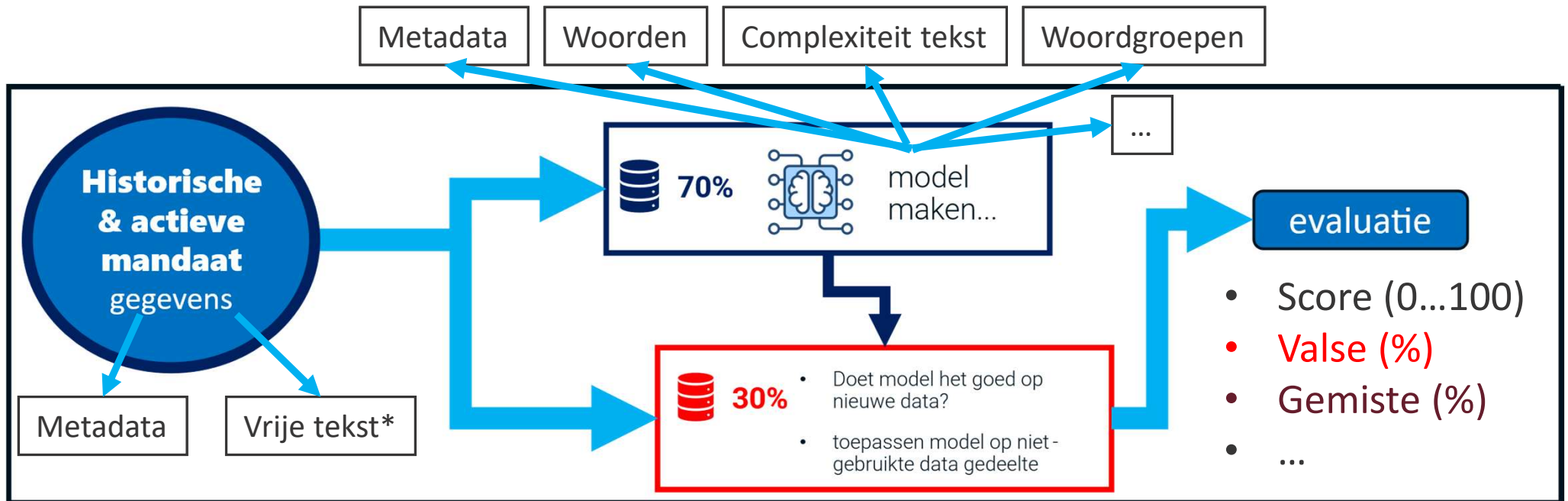


## Waarom?

- ▶ ~2000 personen onder elektronisch toezicht
  - Monitoring werkt reactief
- ▶ Kunnen we voorspellen welke mandaten extra aandacht nodig hebben?
  - Grotere kans op problemen, misdragingen, administratieve issues, ...
- ▶ Gebruik makend van AI
  - Patronen ontdekken in massa aan data
- ▶ Einddoel
  - Proactief bijsturen begeleiding om op een succesvol ET traject te blijven

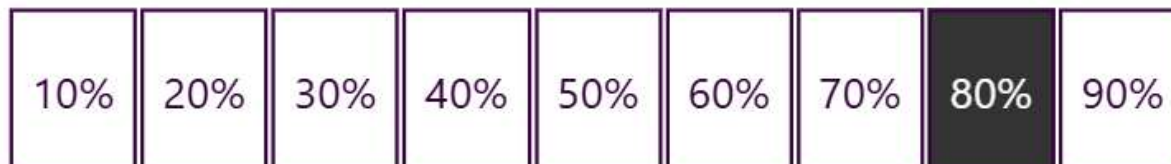


# Modellen trainen & evalueren



\*vrije tekst wordt gefilterd om persoonsgevoelige gegevens te verwijderen

### Scoredrempel begeleiding (%)



# mandaten onder drempel  
**121**

# mandaten boven drempel  
**5**

aantal GEMIST  
**2**

(%) GEMIST  
**50%**

(%) VALS  
**60%**

aantal VALS  
**3**

### Scoredrempel begeleiding (%)



# mandaten onder drempel  
**117**

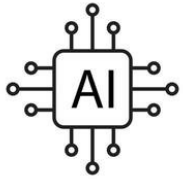
# mandaten boven drempel  
**9**

aantal GEMIST  
**0**

(%) GEMIST  
**0%**

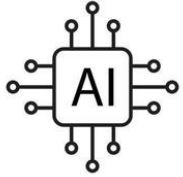
(%) VALS  
**56%**

aantal VALS  
**5**

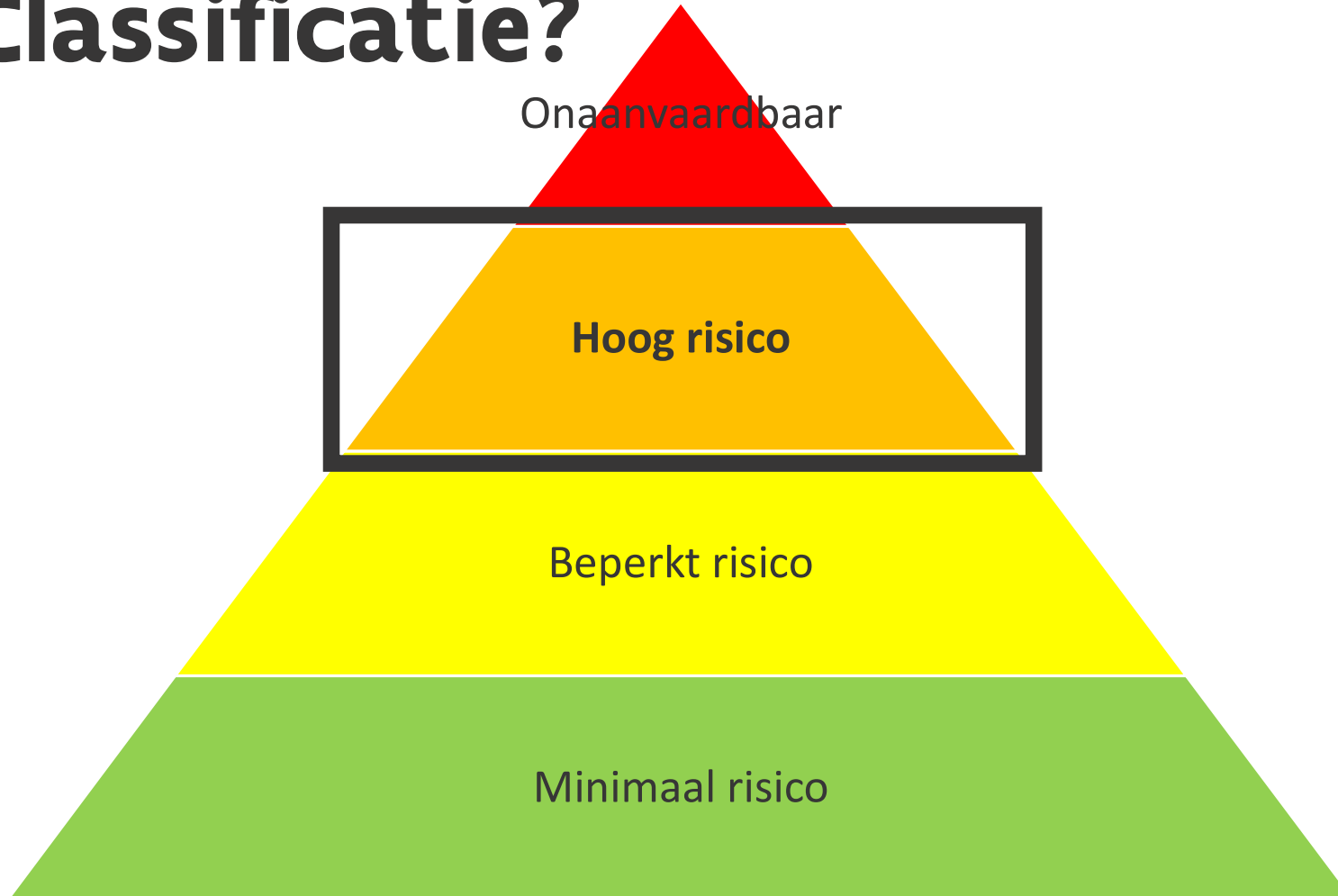


## Enkele voorbeelden

- ▶ Omschrijving vermeldt verschillende keren 'geseind'.
  - Persoon is verkeerdelijk geseind geweest (administratieve fout opdrachtgever), waarna het ET opnieuw is opgestart.
- ▶ Persoon (b)lijkt heel wat problemen te hebben met administratie.
  - Vergeet wijzigende werkuren door te geven, werkt soms dag soms nacht, zeer vaak voicemail, ... blijkt achteraf wel altijd effectief gewerkt te hebben.
- ▶ Meerdere issues met uurrooster en locatie, wel steeds bereikbaar
  - Houdt zich niet 100% aan de regels, lijkt 'de grens' op te zoeken
  - Zit soms op café van partner (verdieping onder appartement)
- ▶ Vaak alarmen wegens te vroeg thuis
  - Uurrooster is niet afgestemd op reëel woon-werk verkeer

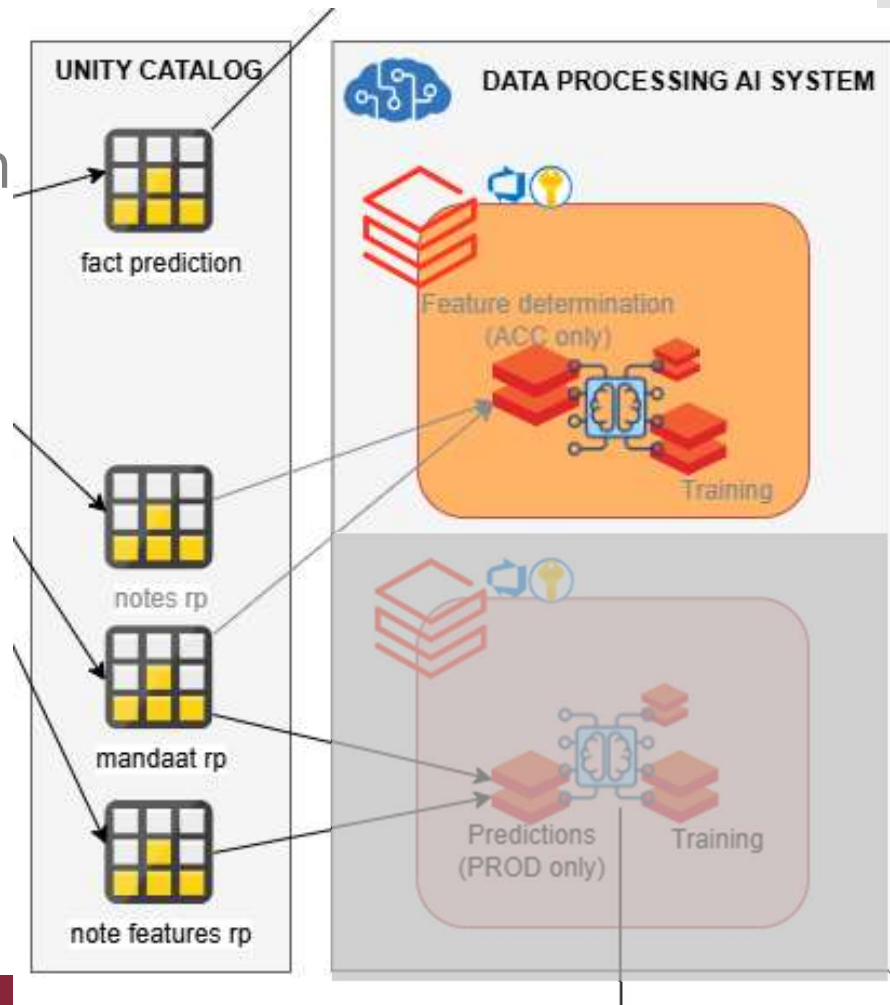


# Classificatie?



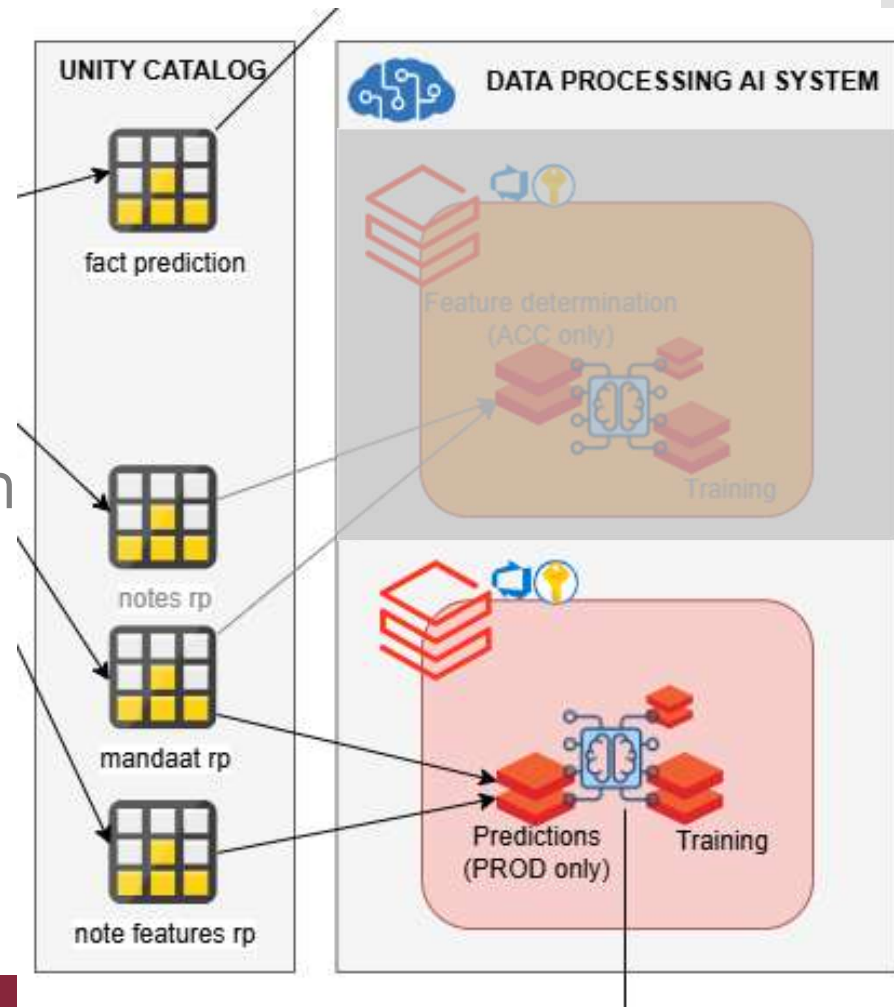
# Scheiding van omgevingen

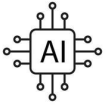
- ▶ Acceptatie omgeving
  - Enkel data van afgesloten mandaten
    - ✓ Géén toegang tot actieve mandaten
  - Vrije training van modellen
    - ✓ Bepalen interessante features
    - ✓ Sporadisch uitvoeren
  - Training gelimiteerde modellen
    - ✓ Met enkel de veilige features
    - ✓ Na manuele filtering



# Scheiding van omgevingen

- ▶ Productie omgeving
  - Data van alle mandaten
  - Enkel training op gelimiteerde data
    - ✓ Met enkel de veilige features
    - ✓ Géén toegang tot andere features
  - Voorspellingen op actieve mandaten





# Main take-aways

- ▶ **Er is meer dan alleen genAI**
  - ✓ 'Klassieke' AI modellen hebben ook hun waarde!
- ▶ **Werken met hoog-risico systemen is...**
  - ✓ Omslachtig
  - ✓ Duur
- ▶ **... maar de voordelen kunnen zeer groot zijn**

Naar een **data- & AI** gedreven organisatie!

Loading...



Vragen?