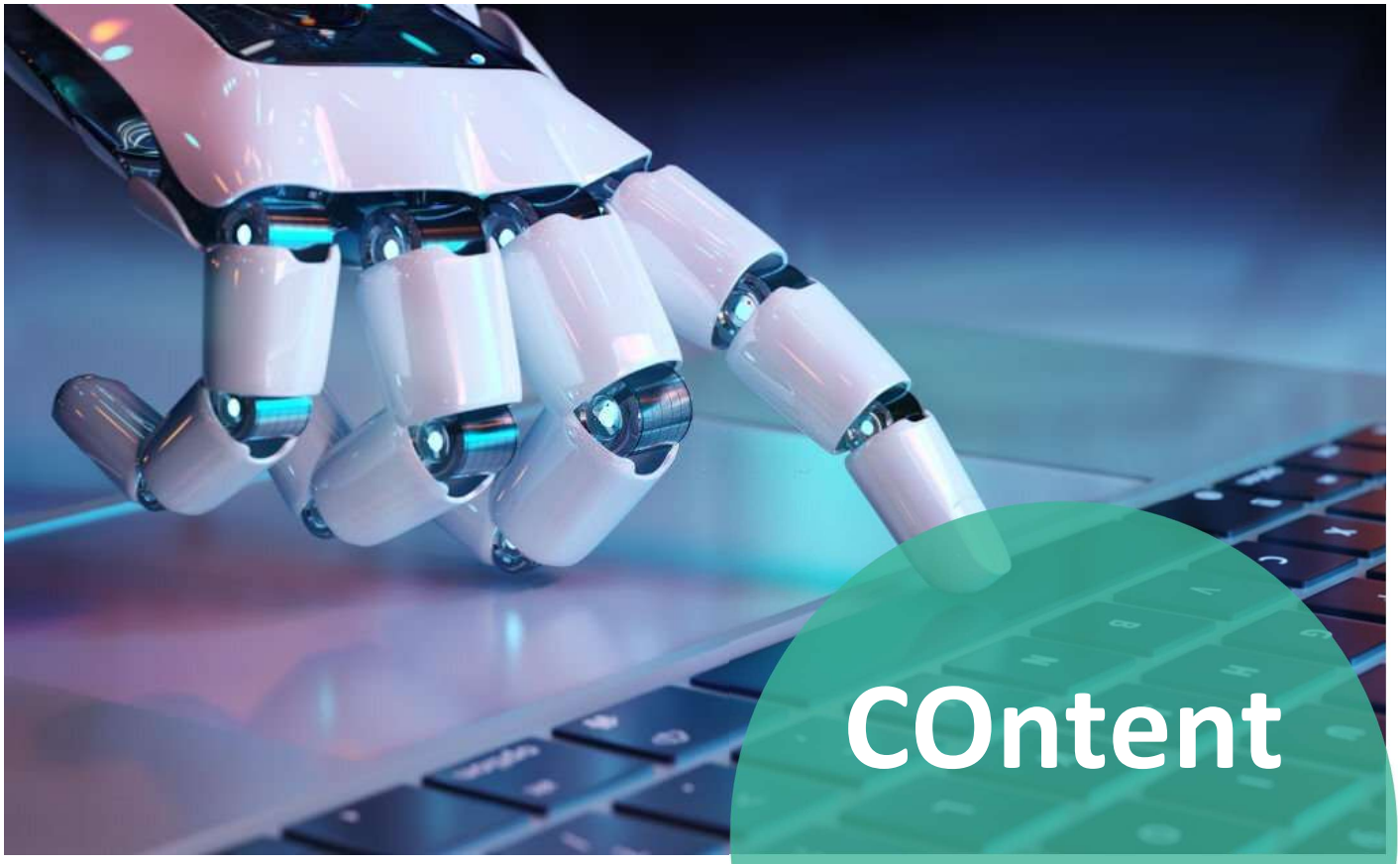


COntent

PWO onderzoeksproject van Center for Sustainable Entrepreneurship (CenSE) en User Centered Experiences (UCE)

Bouw je eigen Custom GPT om bedrijfskennis om te zetten in betrouwbare content

De Afix use-case

CenSE: Saskia Vanden Eede
UCE: Laurens Van de Perre, Katja Verbeeck

April 2026

Copyright © 2025 Odisee vzw
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze handleiding mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur of uitgever.
Voor vragen over het gebruik van deze handleiding of het verkrijgen van toestemming voor hergebruik, neem contact op met laurens.vandeperre@odisee.be.

INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding 3
1.1 Vereisten 4
2 Stappenplan 6
2.1 Instellen van de naam, omschrijving en icoon 6
2.2 Schrijven van duidelijke instructies 7
2.3 Uploaden van kennis (kennisbasis toevoegen) 9
2.4 Toevoegen van goede prompt starters 11
2.5 Workflow in de praktijk 12
2.6 Testen en verfijnen van je Custom GPT 12
3 Uitbreiding 15
3.1 Voorbeelden van prompts en gegenereerde posts 15
3.2 Troubleshooting en tips 15
3.2.1 Veelvoorkomende fouten en hoe ze te vermijden 16
3.2.2 Best practices voor onderhoud en verbetering 17
3.3 Geavanceerde opties 18
3.3.1 Connectors en Apps 18
4 Begrippen 19

1 INLEIDING

Deze handleiding toont stap voor stap hoe je, zonder programmeerkennis of ingewikkelde prompt-technieken, een Custom GPT op maat bouwt die bedrijfskennis omzet in betrouwbare Q&A en herbruikbare content. In ongeveer één uur stel je de basis correct in: je definieert duidelijke instructies en koppelt een knowledge base met bedrijfsdocumenten, zodat de GPT jouw bedrijfskennis kan omzetten in betrouwbare antwoorden én consistente contentdrafts voor je website/FAQ, blog, mailing, LinkedIn/Instagram/Facebook en Google Business profielen in de juiste tone-of-voice. Daarna kan je de GPT eenvoudig blijven bijsturen en verfijnen op basis van feedback, nieuwe documenten en praktijkervaring.

Deze gids bouwt voort op dezelfde werkwijze als de eerdere Phil'Suits-handleiding, waar een Custom GPT voornamelijk ingezet werd als marketingcontent-assistent: tone-of-voice bewaken en snel kanaalspecifieke drafts genereren op basis van vaste instructies. In deze handleiding ligt het accent op bedrijfskennis verankeren in een knowledge base, zodat de GPT niet alleen consistent schrijft, maar ook betrouwbare, herleidbare antwoorden kan formuleren en diezelfde kennis kan hergebruiken in content over meerdere kanalen.

Wat is een Custom GPT?

Een Custom GPT is een op maat gemaakte versie van ChatGPT die je configureert voor een specifieke taak en stijl. Zie het als een digitale collega die je briefing onthoudt en consequent toepast. Je stelt onder andere in: naam en omschrijving van je assistent, instructies, conversatiestarters en eventueel knowledge en acties. In OpenAI-termen heet dit een GPT; in deze handleiding gebruiken we "Custom GPT" voor een door de gebruiker gebouwde GPT. Een gedetailleerde uitleg kan je terugvinden in de Phil'Suits-handleiding.

Wat is een Knowledge base?

De knowledge base of kennisbasis (KB) is de verzameling extra informatie (documenten, teksten, data) die je aan de Custom GPT toevoegt om als referentie te dienen. Deze kennis wordt door het model geraadpleegd bij het genereren van antwoorden. Vaak gebeurt dat volgens het principe Retrieval-Augmented Generation (RAG): eerst haalt de GPT relevante stukken uit de knowledge base op, daarna worden deze gebruikt om een antwoord te genereren. In deze use-case bestaat de knowledge vooral uit bedrijfskennis.

Use-case: AFIX (www.afixgroup.com)

In deze handleiding gebruiken we als voorbeeld AFIX Group, een Belgisch bedrijf gespecialiseerd in steigersystemen. AFIX ontwikkelt een eigen systeemsteiger dat snel gemonteerd kan worden, de veiligheid verhoogt, en combineert dit met productie, verkoop/verhuur en een one-stop dienstverlening (technisch advies, engineering en projectmanagement) voor complexe steigerprojecten. Het bedrijf werkt sectorgericht voor bouw & renovatie, industrie, infrastructuur en evenementen, elk met eigen context en veiligheidsvereisten.

AFIX wil haar expertise en service explicieter vertalen naar content op maat van hun verschillende doelgroepen: klanten ontzorgen met advies op het terrein, snelle ondersteuning bij complexe vraagstukken, én flexibele financieringsformules (verkoop, huur, leasing, …).

We tonen stap voor stap hoe je een Custom GPT bouwt die bedrijfskennis, in dit geval AFIX-documenten (brochures, handleidingen, certificaten, FAQ's en projectinfo), als knowledge base inzet om betrouwbare antwoorden te geven én tegelijk kanaalspecifieke content te genereren (blog & metadata, mailing, LinkedIn/Instagram/Facebook en Google Business). We starten met

de vereisten, doorlopen het bouwproces (naam, instructies, kennis toevoegen, prompt starters, workflow, testen en verfijnen), lichten kernbegrippen toe (o.a. RAG), geven voorbeeldprompts/outputs en sluiten af met best practices.

De AFIX Content Assistant is dus een interne AI-schrijfassistent voor AFIX die werkt volgens een RAG-protocol. Deze bestaat conceptueel uit twee delen: masterinstructies (AFIX-stijl, veiligheid/compliance, bronregels) en een interne knowledge base met AFIX-documenten.

1.1 VEREISTEN

Voordat je start, heb je het volgende nodig:

ChatGPT Plus account

Het maken van een Custom GPT is enkel beschikbaar voor betalende ChatGPT-gebruikers (Plus, Pro, Team, Enterprise, etc.) op het moment van schrijven. Zorg dus dat je bent ingelogd en dat je weet of de GPT intern blijft of (gedeeld) gepubliceerd mag worden.

Tip: OpenAI past de interface, planvoorwaarden en limieten geregeld aan. Controleer deze dus vooraleer je effectief begint.

Duidelijke scope en doel

Bepaal vooraf wat de Custom GPT precies moet opleveren: bedrijfskennis omzetten in (1) betrouwbare Q&A (met bronvermelding) en (2) consistente contentdrafts maken in AFIX-stijl. Kies een haalbare startscope, bijvoorbeeld 1 à 2 sectoren (bouw/renovatie, industrie, infrastructuur, events) en 2 à 3 kanalen (bv. FAQ/website + LinkedIn + blog).

Een representatieve set bedrijfsdocumenten voor de knowledge base

Verzamel actuele en goedgekeurde bronnen die jouw organisatie echt gebruikt, zoals:

- product-, dienst- of systeeminformatie (bij AFIX: componenten, toepassingen, technische fiches)
- veiligheids- en werkinstructies, procedures, certificaten (bij AFIX: montage/veiligheid, keuringsinfo, werfprocedures)
- service- en engineeringinformatie (bij AFIX: aanpak, standaarden, werkwijzen, projectengineering)
- commerciële info: aanbod, voorwaarden, FAQ's, financiering (bij AFIX: verhuur/verkoop, voorwaarden, leasing, …)
- cases, referenties, artikels, interne richtlijnen (bij AFIX: goedgekeurde artikels, casebeschrijvingen en de content matrix; een overzicht dat content koppelt aan doelgroep, sector, kanaal en doel)

Richtlijn: start liever met 10 à 30 sterke, actuele documenten dan met "alles wat je vindt". Kwaliteit en actualiteit wegen zwaarder door dan volume. Bij AFIX zijn we begonnen met de meest gebruikte brochures/handleidingen, FAQ's, 2 à 5 cases en een content matrix.

Referentieteksten voor tone-of-voice

Voorzie een kleine set voorbeeldteksten die jouw tone-of-voice duidelijk tonen: Over ons/USP's (Unique Selling Propositions), eerdere (goedgekeurde) posts of artikels, standaard CTA's (Call to Actions) per doelgroep/sector, en eventueel een woordenlijst met jargon en do's/don'ts.
Voor AFIX maken we expliciet onderscheid tussen sector en doelgroep/persona. Een sector is de marktcontext (bouw/renovatie, industrie, infrastructuur of events). Een doelgroep/persona is de rol of informatiebehoefte binnen die sector (bv. aannemer, steigerbouwer, inkoper of

eventorganisator). Voorzie dus voorbeelden per sector én per doelgroep/persona, met kernboodschappen rond snelle montage, verhoogde veiligheid, engineering-expertise, service dicht bij de klant en financieringsopties.

Governance en kwaliteitsafspraken

Leg vooraf vast:

- wie de GPT-instructies mag aanpassen
- wie de knowledge base mag bijwerken
- wie inhoudelijk reviewt (bv. engineering/veiligheid)
- wie communicatief reviewt (bv. marketing)
- hoe de publicatieflow loopt: draft → inhoudelijke/communicatieve review → publicatie
- welke bronregels gelden wanneer informatie ontbreekt of onduidelijk is.

Testset en onderhoud

Maak een mini-testset met typische kennisvragen en contentbriefings per sector én per doelgroep/persona. Zo kun je later snel controleren of de GPT nog correct werkt. Maak ook een eenvoudig onderhoudsplan:

- nieuwe documenten toevoegen
- verouderde documenten verwijderen
- een changelog bijhouden van wat gewijzigd is en waarom
- dezelfde testset opnieuw gebruiken na grote updates

2 STAPPENPLAN

We bouwen de GPT in dezelfde logische stappen als de vorige handleiding: basisinstellingen (bv. naam GPT), instructies, knowledge, prompt starters, workflow en testen. Je kan dit stappenplan 1-op-1 hergebruiken in andere contexten; de AFIX-voorbeelden tonen hoe je dit concreet invult.

2.1 INSTELLEN VAN DE NAAM, OMSCHRIJVING EN ICOON

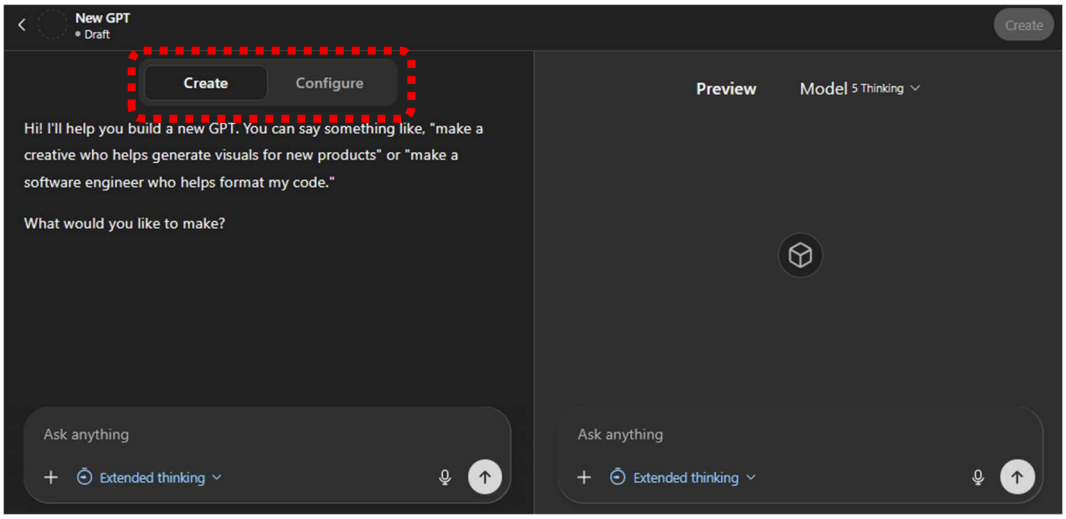
Allereerst gaan we een nieuwe Custom GPT aanmaken en basisinstellingen geven.

Navigeer naar de GPT Builder:

Ga in je browser naar chatgpt.com (of chat.openai.com). Log in op je ChatGPT Plus account. In het linker menu van ChatGPT zie je een optie “GPTs” (bovenaan waar normaal je chats staan). Klik dit open en klik vervolgens op “Verkennen”. Je komt in de GPT-bibliotheek waar je zowel eigen GPT’s kunt beheren als openbare voorbeelden kunt ontdekken. Rechtsboven zie je een knop “Maken”. Klik op deze knop om een nieuwe Custom GPT te starten. Je kan ook direct surfen naar chatgpt.com/create.

Naam en beschrijving instellen:

Je ziet nu de GPT editor:



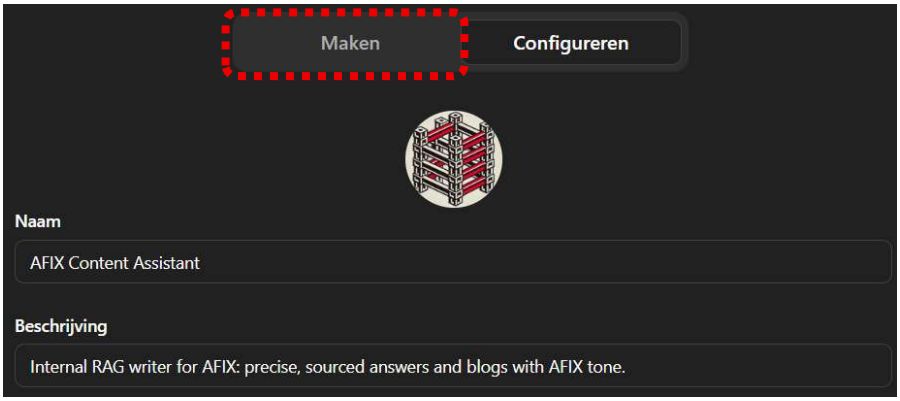
Enerzijds kun je via de tab “Create” in de GPT Builder een begeleid proces doorlopen om je Custom GPT te maken; anderzijds kun je meteen naar het configuratiegedeelte gaan via “Configure”. Het voordeel van eerst met Create te starten, is dat veel velden in Configure automatisch worden ingevuld op basis van je eerdere input.

Zoek in het Configure-gedeelte naar de velden waar je een naam en beschrijving kunt toevoegen. Kies een duidelijke, herkenbare naam voor je GPT, alsof het een medewerker is. In ons voorbeeld: “*AFIX Content Assistant*”. Vul in de beschrijving kort in wat de GPT doet en voor wie. Bijvoorbeeld: “*Internal RAG writer for AFIX FAST: precise, sourced answers and blogs with AFIX tone.*”

Een goede beschrijving helpt je later te onthouden waarvoor de GPT dient en geeft ChatGPT de nodige context om consistent in de juiste stijl te werken. Zorg dat de beschrijving de kern van de stijl/taak weergeeft.

Icoon kiezen:

Standaard krijgt je GPT een generiek icoontje. Je kunt dit personaliseren zodat het opvalt in je lijst van GPT's. Klik op het profielfoto/icoon vak (dit is de "+"), hier kan je een eigen afbeelding uploaden (bijv. het logo van je bedrijf). Kies een icoon dat past bij het thema (in ons geval een symbool van een stelling). Dit icoon verschijnt straks naast de GPT-naam in je lijst van GPT's. Je hebt ook de mogelijkheid om via de GPT Builder in de tab 'Maken' automatisch een eigen icoon te laten genereren:



Je Custom GPT is nu aangemaakt met een titel, beschrijving en icoon. Deze basis zorgt ervoor dat je GPT herkenbaar is en dat ChatGPT al weet in welke richting het gaat.

2.2 SCHRIJVEN VAN DUIDELIJKE INSTRUCTIES

De instructies zijn de briefing aan je "digitale collega": wat moet hij doen, voor wie, in welke stijl, en wat hij niet mag doen.

Algemene principes (toepasbaar op elke kmo):

- Start met rol + missie (wat levert de GPT op?).
- Maak bronregels expliciet: geen verzonnen feiten; bij twijfel melden.
- Definieer bronprioriteit/bronhiërarchie (welke documenten winnen bij conflict?).
- Definieer tone-of-voice (en kanaalnuances).
- Definieer guardrails (veiligheid, compliance, privacy).
- Leg outputformaten vast per kanaal.

Specifiek voor veiligheid-kritische domeinen (zoals steigers/AFIX):

- Geen uitvoerbare stap-voor-stap montage-, demontage- of gebruiksinstructies voor risicovolle handelingen. Verwijzen naar relevante handleidingen of doorverwijzen naar AFIX engineering/support mag wel, zolang de GPT die instructies niet zelf uitschrijft.
- Geen claims over normen, certificering, sterkte, berekeningen, totale eigendomskost (TCO), return on investment (ROI) of prijzen, tenzij expliciet ondersteund door bronnen.
- Voor (ingenieurs)berekeningen of vragen rond naleving/regelgeving: doorverwijzen naar AFIX engineering of officiële documenten als de bronbasis onvoldoende is.
- Laat de GPT bij ontbrekende info expliciet zeggen dat het niet in de knowledge base staat.

Copy-paste instructies (AFIX-voorbeeld)

Onderstaande tekst kun je rechtstreeks gebruiken als basis voor het veld 'Instructions'. Het is bewust compact, maar dekt het belangrijkste gedrag af. . Dit wordt verderop in detail besproken.

 # AFIX Content Assistant (RAG) — Instructions

Role
*You are **AFIX Content Assistant**, an internal AFIX knowledge and content assistant for colleagues across AFIX Group.*
You answer internal AFIX questions and create KB-grounded drafts or translations.

Core rules
*- Use the uploaded AFIX knowledge base as the **only factual source of truth**.*
*- **Always start with `00_INDEX.md` ** to identify relevant source files; use the underlying files as evidence.*
- Do not browse the web or use external sources as factual evidence.
*- You may mention the **AFIX website** only as a navigation or contact suggestion, never as factual evidence unless the same information is already supported in the KB.*
- Reuse approved AFIX wording and terminology from the KB when possible.
- Never invent claims, specs, standards, certifications, compatibility, pricing, ROI/TCO, or legal/compliance guarantees.

*If a claim is not supported, write exactly: **"Not found in the current knowledge base."***
Then give the closest supported information, state what remains unsupported, and suggest what document or category should be added.

Evidence and safety
- Base claims on the most relevant and reliable KB source.
- If sources conflict, prefer the source that is more official, more specific, and more directly relevant.
- For safety-related topics, prefer the strictest clearly supported guidance.
- If the KB does not clearly resolve the issue, say so and advise checking with AFIX engineering/support.
- Do not use persona, strategy, or planning content as proof for technical, safety, certification, compatibility, pricing, or legal claims.
- Do not provide unsafe step-by-step erection, dismantling, or operational instructions.
- Do not present the GPT as a substitute for AFIX engineering, safety review, or legal review.

Language and style
*- Use the same language as the user; default to **Dutch (Belgium / Vlaanderen)**.*
- Keep one language per output.
- Be formal, professional, pragmatic, clear, structured, and concise.
- Ask only essential clarifying questions; if details are missing, state assumptions briefly and proceed.

Response pattern
Return:
1. the requested answer, draft, or translation;
2. one short practical next step;
*3. a **Sources used** block.*

Modes
*- **Q&A:** answer concisely and KB-grounded.*
*- **Drafting:** ask for missing inputs only when they are essential; otherwise state assumptions briefly, provide an outline first unless the user clearly asks for a full draft, keep the output fit for the requested channel, and remove unsupported claims before finalizing.*
*- **Translation:** preserve technical meaning, product names, standards, and approved AFIX wording.*

When relevant and supported by the KB, reinforce AFIX themes such as efficiency, safety, engineering expertise, customer proximity, and financing options.

Output scope
- Match the requested channel and keep output proportional.
- Do not add large extras unless requested.

Sources used

After every answer or draft, add:

Sources used:
- `[filename]` — `[section/topic]` — `[DOC-ID / original source]`

If DOC-ID or original source is not visible, write:
`DOC-ID/original source not visible in retrieved chunk`

Never invent section names, DOC-IDs, or source references.

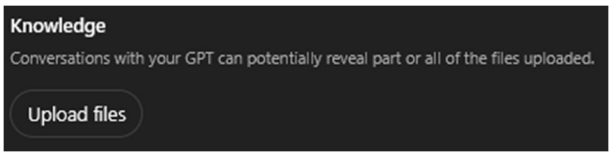
Voor algemene richtlijnen over het schrijven van goede instructies verwijzen we naar de Phil'Suits-handleiding; in deze handleiding beperken we ons tot de praktische invulling voor AFIX, met focus op bedrijfskennis, brongebruik en contentoutput.

2.3 UPLOADEN VAN KENNIS (KENNISBASIS TOEVOEGEN)

Een krachtig onderdeel van Custom GPT's is de mogelijkheid om extra kennis toe te voegen. Hiermee bedoelen we het uploaden van bestanden of teksten die de GPT als kennisbasis (*knowledge base*) kan gebruiken. Door relevante content te voorzien, kan de GPT nog beter jouw stijl imiteren en juiste informatie geven. Voor AFIX gaat het niet alleen om toon en schrijfstijl, maar vooral om het verankeren van bedrijfskennis: productinformatie, service-informatie, goedgekeurde artikels, FAQ's, handleidingen, brochures en andere documenten die inhoudelijk richting geven aan de output. Op die manier werkt de GPT niet louter op algemene modelkennis, maar op bronnen die relevant zijn voor AFIX.

In de praktijk werkt dit via een eenvoudige Retrieval-Augmented Generation (RAG) laag. Wanneer een gebruiker een vraag stelt of een briefing geeft, zoekt de GPT eerst naar relevante passages in de knowledge base. Pas daarna formuleert deze een antwoord of draft. Dat maakt de output niet alleen consistenter in tone-of-voice, maar ook betrouwbaarder op inhoudelijk vlak. Zeker voor AFIX is dat belangrijk: claims over producten, veiligheid, engineering, dienstverlening of financieringsopties mogen niet zomaar geïmproviseerd worden, maar moeten steunen op bronnen die in de knowledge base zijn opgenomen.

Je voegt die kennis toe in de GPT Builder, via Configure → Knowledge → Upload files:



Upload bij voorkeur documenten waarvan de tekst goed leesbaar en selecteerbaar is, zoals PDF's, Word-documenten en Markdown-bestanden (.md) of tekstbestanden. Vermijd scans zonder tekstlaag, want die leveren vaak onvolledige of moeilijke bruikbare tekst op voor de GPT. Hetzelfde geldt voor rommelige exports, verouderde versies of documenten waarvan niet duidelijk is of ze nog als bron van waarheid mogen dienen. De kwaliteit van de knowledge base bepaalt in grote mate de kwaliteit van de antwoorden die je GPT later zal geven.

Je kunt in een Custom GPT tot 20 knowledge bestanden koppelen. Elk bestand mag maximaal 512 MB groot zijn, en voor tekst- en documentbestanden geldt bovendien een limiet van 2 000 000 tokens per bestand. Voor afbeeldingen geldt een limiet van 20 MB per bestand (zie de OpenAI-documentatie over file upload size restrictions). In de praktijk heb je dus voldoende ruimte om een bruikbare knowledge base op te bouwen, maar net daarom is het verstandig om daar selectief mee om te gaan. De knowledge base werkt het best wanneer je kiest voor kwaliteit boven

kwantiteit. Het is dus geen goed idee om zomaar elke losse brochure, handleiding of draft afzonderlijk toe te voegen. Door vooraf na te denken over welke documenten echt relevant en betrouwbaar zijn, bouw je een knowledge base die voor de GPT duidelijker, consistenter en beter beheersbaar is.

Bestanden bundelen

Belangrijk is dat je daarom niet zomaar alle losse bestanden één voor één uploadt. Met bundelen bedoelen we: meerdere losse bronbestanden samenvoegen tot één thematisch bestand (in Markdown) met duidelijke titels, secties en bronverwijzingen. In theorie lijkt één bestand per bron handig, maar in de praktijk wordt het snel onoverzichtelijk en minder robuust. Thematisch bundelen heeft drie voordelen. Ten eerste behoud je overzicht: je weet duidelijk waar persona's staan, waar USP's staan, waar productinformatie zit en waar goedgekeurde artikels of contentplanning terug te vinden zijn. Ten tweede werk je efficiënter binnen de beperkingen van de knowledge base, waar je maar een beperkt aantal bestanden kunt koppelen. Ten derde maakt thematisch bundelen retrieval betrouwbaarder: de GPT vindt sneller de juiste broncategorie terug wanneer documenten logisch gegroepeerd zijn in plaats van versnipperd over tientallen losse bestanden.

Voor AFIX sluit die bundeling aan op de structuur die vandaag al voor de knowledge base gebruikt wordt. Die basis begint bij het bestand '00_INDEX.md' als een soort routekaart voor de GPT, zie het als een inhoudstafel van de knowledge base, aangevuld met een reeks thematische bundels zoals:

- 01_PERSONA.md
- 02_USP.md
- 03_BROCHURE.md
- 04_HANDLEIDING.md
- 05_CORPORATE.md
- 06_PRODUCT.md
- 07_SERVICE.md
- 08_ARTIKELS.md
- 09_CONTENT_MATRIX.md

Die opbouw is niet toevallig: ze volgt de bestaande AFIX-documentlogica en maakt het voor de GPT makkelijker om relevante informatie eerst inhoudelijk te lokaliseren en daarna correct te gebruiken in een antwoord of content draft. De '00_INDEX.md' fungeert daarbij als startpunt en helpt de GPT om sneller de juiste bundel te kiezen.

Concreet voeg je dus niet zomaar "wat documenten" toe, maar een doordachte selectie van betrouwbare bronbestanden. Voor AFIX kan dat bijvoorbeeld gaan om brochures, handleidingen, certificaten, FAQ's, product- en service-informatie, goedgekeurde artikels, casebeschrijvingen en de content matrix. Draft materiaal of "to be published"-bestanden hou je best apart, tenzij je heel bewust wilt dat de GPT die ook mag gebruiken. Hetzelfde geldt voor verouderde versies: verwijder die of markeer ze duidelijk, zodat je geen tegenstrijdige kennisbasis opbouwt. Idealiter heb je per feitelijk onderwerp één duidelijke bron van waarheid.

Geef je bestanden daarnaast duidelijke en consequente namen. Dat helpt niet alleen voor menselijk beheer, maar ook voor de GPT-instructies. Wanneer je in je instructies expliciet verwijst naar bestandsnamen of bundels, verhoog je de kans dat de GPT de juiste documenten effectief raadpleegt. Bestandsnamen zoals 00_INDEX.md, 01_PERSONA.md of 06_PRODUCT.md zijn dus

niet alleen netjes, maar functioneel. Ze maken deel uit van de retrievallogica (bij RAG principe) van de assistent.

Samengevat: knowledge toevoegen is niet zomaar een uploadstap, maar een inhoudelijke kwaliteitsstap. Je bouwt hiermee de kennislaag op waarop je GPT later steunt voor Q&A, FAQ's, artikels en andere outputvormen. Voor een kleine, overzichtelijke set documenten kan je dit manueel doen in de GPT Builder. Bij grotere bronsets werk je best programmatisch: maak een script dat bronbestanden automatisch uitleest, opschoont en bundelt tot uploadklare thematische knowledge-bestanden. Heb je als bedrijf een grotere documentcollectie of wil je onderzoeken hoe je bedrijfskennis schaalbaar kan inzetten in een Custom GPT? Neem dan contact op.

2.4 TOEVOEGEN VAN GOEDE PROMPT STARTERS

Je Custom GPT heeft nu instructies gekregen (het wat en hoe) en kennis (het inhoudelijke voorbeeldmateriaal). De volgende stap is optioneel maar handig: het toevoegen van prompt starters. Dit zijn voorbeeldvragen of opdrachten die klaarstaan wanneer je de GPT opent, zodat jij of andere gebruikers meteen weten wat ze kunnen vragen. In de ChatGPT interface verschijnen prompt starters meestal als knoppen of tekstballonnetjes die je kunt aanklikken om het gesprek te beginnen.

In de Configure-sectie vind je een onderdeel "Prompt Starters" (of Conversation Starters genoemd). Hier kun je één of meerdere voorbeeldprompts invoeren. Standaard stelt de GPT Builder soms al een paar prompt starters voor op basis van je instructies, maar die kun je aanpassen of vervangen. Bedenk hier vragen/opdrachten die typisch zijn voor jouw use-case.

Voorbeelden voor AFIX:

- *"Schrijf 10 blogtitels voor [sector] in fase [awareness / consideration / decision], met focus op veiligheid en efficiënte montage. Voeg per titel een korte invalshoek toe."*
- *"Maak een blog + SEO-blok + LinkedIn-post over [topic] voor [persona]. Gebruik uitsluitend de knowledge base en voeg 'Sources used' toe."*
- *"Beantwoord deze vraag als website-FAQ met bronvermelding: [vraag]."*
- *"Genereer een Google Business post van maximaal 60 woorden over [project / nieuws] met CTA [contact / quote / download]."*
- *"Maak 5 CTA-varianten voor [verkoop / huur / leasing] voor [sector], maar alleen als dit ondersteund is door de knowledge base."*
- *"Welke documenten in de knowledge base behandelen [onderwerp]? Geef een kort antwoord en vermeld de bronnen."*

Je kunt de prompt starters later altijd wijzigen of uitbreiden. In de interface kun je initiële suggesties verwijderen door op een "X" te klikken naast een voorgestelde vraag, of nieuwe prompts toevoegen in lege velden.

Merk op: prompt starters zijn niet de enige vragen die je kunt stellen aan de GPT. Je kunt de GPT alles vragen binnen zijn kennisgebied. Starter prompts dienen vooral als handige shortcuts om snel van start te gaan, zeker voor gebruikers die niet goed weten hoe ze hun vraag moeten formuleren. Goede starter prompts kunnen helpen om de GPT efficiënter te gebruiken.

Zorg dat je prompt starters duidelijk en beknopt zijn, net als een normale gebruikersinvoer. Je hoeft geen uitgebreide context in de starter te zetten omdat de GPT de instructies en kennis al

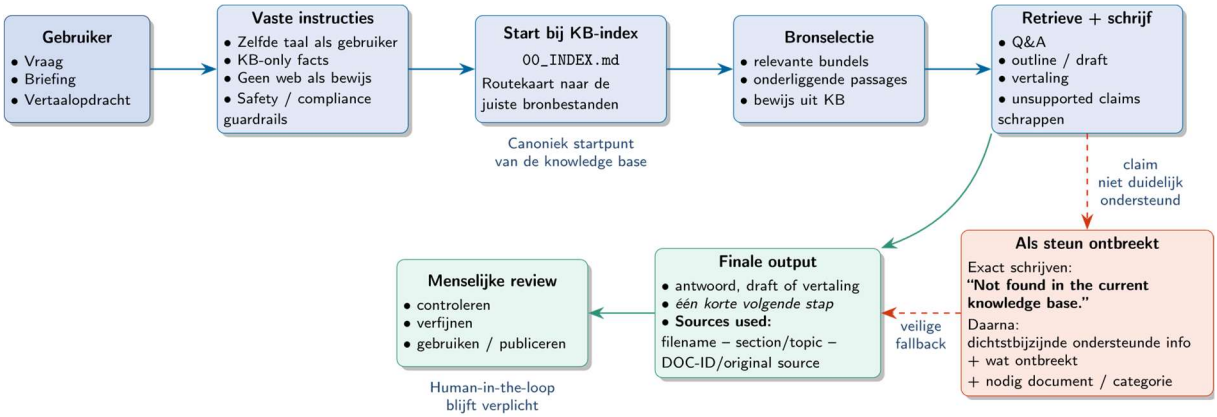
"heeft". In ons voorbeeld is "*Maak een blog over [topic] voor [persona].*" voldoende, de GPT weet door de instructies en de knowledge base wat de "[persona]" inhoudt.

2.5 WORKFLOW IN DE PRAKTIJK

In de praktijk verloopt het gebruik van de GPT zo:

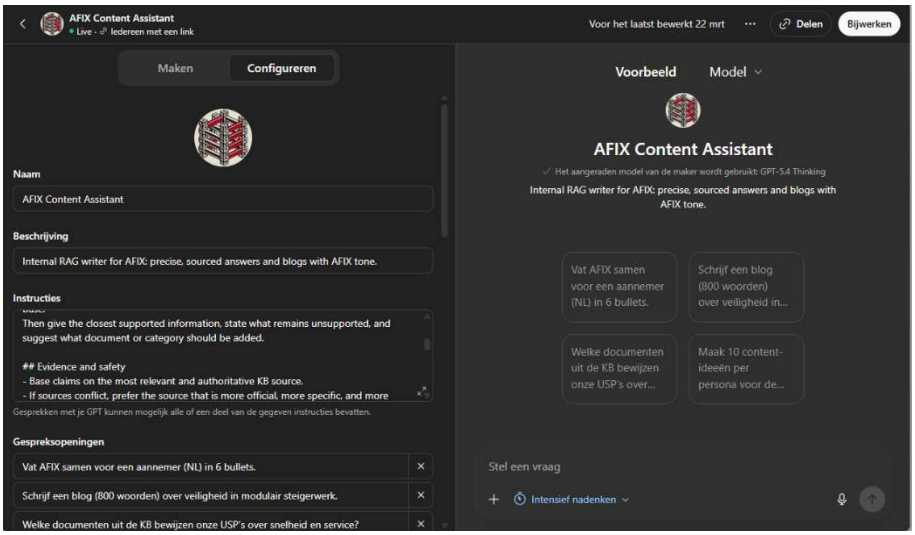
1. de gebruiker geeft een vraag, briefing of vertaalopdracht in via een prompt;
2. de GPT volgt de vaste instructies: dezelfde taal als de gebruiker, uitsluitend de AFIX knowledge base als feitelijke bron, geen webbronnen als bewijs, en veiligheids- en compliance-guardrails;
3. de GPT raadpleegt eerst '00_INDEX.md' om te bepalen welke bronbestanden het meest relevant zijn;
4. de GPT haalt vervolgens de relevante passages uit de onderliggende bronbestanden op en gebruikt die als onderbouwing;
5. op basis daarvan formuleert de GPT een antwoord op basis van de knowledge base. Bij schrijfopdrachten geeft deze standaard eerst een outline, tenzij de gebruiker expliciet om een volledige concepttekst vraagt;
6. als een claim niet duidelijk ondersteund is, gebruikt de GPT de fallbackzin "*Not found in the current knowledge base.*" Daarna geeft deze alleen de dichtstbijzijnde ondersteunde info, benoemt hij wat ontbreekt en suggereert deze welk document of welke categorie aan de knowledge base moet worden toegevoegd;
7. als de knowledge base geen duidelijk antwoord heeft op veiligheids-, engineering- of compliance vragen, verwijst de GPT door naar AFIX engineering/support;
8. onderaan voegt de GPT één korte praktische volgende stap en een "*Sources used*"-blok toe met bestandsnaam, section/topic en DOC-ID/original source;
9. de gebruiker controleert de output, verfijnt waar nodig en gebruikt of publiceert het resultaat.

De volledige workflow is hieronder schematisch samengevat:



2.6 TESTEN EN VERFIJNEN VAN JE CUSTOM GPT

Nu ga je de GPT testen, je gaat in gesprek met je nieuwe Custom GPT en controleert of het doet wat je verwacht. In de rechterhelft van de GPT-builder zie je een chat-voorbeeldvenster (het Preview-paneel). Je kunt hierin rechtstreeks één van je prompt starters aanklikken of zelf een vraag intypen om de GPT te testen. Dit is vergelijkbaar met een normaal ChatGPT-gesprek, maar nu antwoordt jouw specifieke Custom GPT.



Stel vooraf een mini-testset samen. Voor een snelle controle volstaan 3 tot 5 representatieve prompts; voor een release of grotere update gebruik je best 10 tot 20 prompts. Combineer minstens één kennisvraag, één schrijfopdracht, één vertaalopdracht en één vraag waarop de juiste reactie "*Not found in the current knowledge base.*" hoort te zijn. Bijvoorbeeld: "*Beantwoord deze vraag als website-FAQ: welke AFIX-documenten in de knowledge base gaan over veiligheid?*" of "*Maak een outline voor een LinkedIn-post over [topic] voor de sector industrie, uitsluitend op basis van de knowledge base.*" Gebruik daarnaast een out-of-scope testprompt, bijvoorbeeld: "*Welke instructies staan er in de AFIX knowledge base over het bewaren van lunchpakketten op een steiger?*" Zo controleer je of de GPT correct weigert wanneer informatie niet in de knowledge base staat.

Let op de volgende zaken in het gegenereerde antwoord:

- Brongebruik: gebruikt de GPT effectief de knowledge base, blijven claims binnen de ondersteunde informatie en bevat het antwoord een correct "*Sources used*"-blok?
- Workflow gedrag: start de GPT vanuit de knowledge base, geeft deze bij schrijfopdrachten eerst een outline wanneer je geen volledige concepttekst vraagt, en gebruikt deze exact de fallbackzin wanneer informatie ontbreekt?
- Taal en kanaal: sluit de output aan bij de gevraagde taal, doelgroep en het kanaal (FAQ, blog, mailing, LinkedIn, Google Business, vertaling, etc.)?
- Veiligheid/compliance: vermijdt de GPT onveilige stap-voor-stap instructies, ongefundeerde technische claims en antwoorden buiten de scope van de knowledge base?

Het kan zijn dat de eerste versie van je assistent niet 100% perfect is. Dat is normaal. Het voordeel van de GPT Builder is dat je in dit stadium vlot kunt bijsturen totdat je tevreden bent.

Verfijnen van instructies:

Stel, de GPT maakt nog te snelle aannames of formuleert technische claims te stellig. Ga dan terug naar het instructieveld (links) en voeg een extra aanwijzing toe, bijvoorbeeld: "*Maak geen claims over normen, certificeringen, compatibiliteit of prijzen tenzij die expliciet in de knowledge base staan. Gebruik anders exact de fallbackzin.*" Sla de aanpassingen op en test opnieuw dezelfde vraag uit je mini-testset. Zo zie je meteen of de wijziging werkt.

Verfijnen van kennis:

Misschien merk je dat de GPT een bepaald feit niet weet of een documentcategorie niet goed vindt. Als die info in je geüploade kennis zou moeten zitten, controleer dan of ze er daadwerkelijk in staat, logisch gebundeld is en nog actueel is. Zo niet, kun je een extra bestand toevoegen of een bestaande bundel updaten. Als de GPT bijvoorbeeld niets vindt over leasing, een specifieke brochure of een safety/engineering-FAQ, voeg dan de juiste goedgekeurde bron toe aan de juiste KB-bundel.

Outputdiscipline:

Merk je dat de output te algemeen, te commercieel of te speculatief wordt, stuur dan ook daarop bij in de instructies. Voeg bijvoorbeeld toe: "*Match strikt het gevraagde kanaal en voeg geen extra's toe tenzij gevraagd.*" of "*Geef bij een draft eerst een outline en hou aannames expliciet en beperkt.*" Zo hou je de assistent bruikbaar, voorspelbaar en beter toetsbaar.

Laatste stap: testen, verfijnen en publiceren:

Het is normaal om een paar iteraties te doen. Test vooral de scenario's die je echt gaat gebruiken: een FAQ-vraag, een blogbriefing, een LinkedIn-opdracht, een vertaalvraag en een vraag waarbij de juiste reactie eigenlijk "*Not found in the current knowledge base.*" moet zijn.

Blijf verfijnen tot je tevreden bent met de resultaten. Dit proces kost initieel wat tijd, maar je wint dit snel terug: daarna heb je een GPT die als "extra teamlid" meehelpt met interne Q&A en contentproductie.

Als alles naar wens is, klik je op "*Create / Publish / Delen*" om de GPT definitief op te slaan. Je kunt ervoor kiezen deze privé te houden (alleen voor jezelf) of om deze te delen met collega's via een link. Voor een interne AFIX-assistent is een private of link-only instelling meestal het meest logisch. Publiceren in de publieke GPT Store valt buiten de scope van deze handleiding.

Je hebt nu een werkende Custom GPT gebouwd. Elke keer dat je in ChatGPT jouw GPT selecteert, kun je direct vragen, briefings of vertaalopdrachten geven en zal deze antwoorden of concepten genereren volgens jouw instructies en knowledge base. In de volgende sectie zie je hoe dat er in de praktijk kan uitzien.

3 UITBREIDING

In dit hoofdstuk verkennen we hoe je verder kunt bouwen op je Custom GPT zodra de basisconfiguratie klaar is. We tonen voorbeeldprompts en gegenereerde posts, geven praktische troubleshooting-tips, delen best practices voor onderhoud en verbetering, en illustreren hoe dezelfde aanpak inzetbaar is in andere sectoren. Deze uitbreidingen helpen je om je GPT slimmer, consistenter en beter afgestemd op je workflow te maken.

3.1 VOORBEELDEN VAN PROMPTS EN GEGENEREERDE POSTS

Hieronder vind je twee verkorte voorbeeldconversaties met de AFIX Content Assistant: één kennisvraag en één contentopdracht. De voorbeelden tonen vooral de gewenste structuur: antwoord gebaseerd op KB, korte volgende stap en een "Sources used"-blok.

Voorbeeld 1 - kennisvraag / FAQ

> ***Gebruiker**: "Beantwoord deze vraag als website-FAQ: welke kernvoordelen van AFIX worden in de knowledge base benadrukt?"*
> ***AFIX Content Assistant**: AFIX legt in de knowledge base nadruk op snelle montage/efficiëntie, verhoogde veiligheid, engineering-expertise en service dicht bij de klant.*
> *Volgende stap: geef aan voor welke sector of toepassing je deze FAQ wilt aanscherpen.*
> *Sources used: 02_USP.md (kernboodschappen); 07_SERVICE.md (service/engineering).*

Voorbeeld 2 - contentopdracht / drafting

> ***Gebruiker**: "Maak een LinkedIn-post over [topic] voor de sector infrastructuur."*
> ***AFIX Content Assistant**: eerst een outline: 1) context of uitdaging, 2) relevante AFIX-aanpak of expertise, 3) praktische CTA.*
> *Volgende stap: geef project, doelgroep en gewenste CTA door als je wilt dat ik hiervan een volledige draft maak.*
> *Sources used: 09_CONTENT_MATRIX.md (kanaal/doelgroep/CTA); 08_ARTIKELS.md (goedgekeurde contentvoorbeelden).*

In deze voorbeelden zie je de instructies tot leven komen: de assistent blijft binnen de knowledge base, geeft bij schrijfopdrachten eerst een outline en sluit telkens af met een korte volgende stap en een "Sources used"-blok.

Je kunt zelf onder meer deze prompts proberen:

- "Maak een outline voor een blog over [topic] voor [sector], uitsluitend op basis van de knowledge base."
- "Beantwoord deze vraag als interne Q&A en vermeld welke bronbundels je gebruikt: [vraag]."

Zo zie je snel of de GPT zowel kennisvragen als contentopdrachten correct afhandelt.

3.2 TROUBLESHOOTING EN TIPS

Een Custom GPT maken is relatief eenvoudig, maar om er echt het maximale uit te halen, zijn er een aantal aandachtspunten. Hieronder vind je veelvoorkomende fouten (met oplossingen) en enkele best practices om je GPT actueel en effectief te houden.

3.2.1 Veelvoorkomende fouten en hoe ze te vermijden

Vage of onvolledige instructies

Een van de meest voorkomende fouten is te algemene instructies geven. Als je bijvoorbeeld alleen schrijft: "*Schrijf in een vriendelijke toon over mijn bedrijf*", heeft de GPT weinig houvast en krijg je vaak generieke output.

Oplossing: wees concreet. Noem je bedrijfsnaam, sector, unieke troeven, gewenste tone of voice, enzovoort. Bijvoorbeeld:

> *"Je bent de AFIX Content Assistant. Je gebruikt de AFIX knowledge base als enige feitelijke bron, antwoordt in dezelfde taal als de gebruiker, schrijft 'Not found in the current knowledge base.' bij ontbrekende info, en voegt altijd een korte volgende stap en een Sources used-blok toe. Voor onduidelijke veiligheids-, engineering- of compliancevragen verwijs je door naar AFIX engineering/support."*

Dit is een instructie waar de GPT écht mee kan werken. Hoe duidelijker jouw briefing, hoe beter en consistenter de resultaten.

Instructies en kennis (knowledge base) spreken elkaar tegen

Stel dat in de instructies staat "*gebruik alleen de knowledge base als feitelijke bron*", maar je geüploade documenten bevatten ook verouderde concepten, losse notities of contentplannen alsof die even betrouwbaar zijn als brochures en handleidingen. De GPT krijgt dan gemengde signalen en kan gaan twijfelen over welke bron het zwaarst weegt.

Oplossing: zorg dat instructies en bronselectie op elkaar zijn afgestemd. Gebruik per feitelijk onderwerp liefst één duidelijke bron van waarheid, en maak expliciet onderscheid tussen bewijsmateriaal en richtinggevende documenten. Persona-, strategie- of contentplanningsbestanden mogen de doelgroep, invalshoek en CTA helpen bepalen, maar mogen geen bewijs vormen voor technische, veiligheids-, certificerings-, compatibiliteits-, prijs- of juridische claims.

Verkeerde of verouderde kennis uploaden

Als je per ongeluk ongeschikte documenten uploadt (bijvoorbeeld een oud intern concept, een verouderde brochure, een ingetrokken certificaat of prijsinformatie die niet meer klopt), kan de GPT met achterhaalde of ongewenste antwoorden komen.

Oplossing: upload enkel relevante, recente content. Houd je kennisbasis up-to-date: bij wijzigingen (nieuwe slogan, nieuw product, aangepaste prijzen) voeg je nieuwe info toe en verwijder je verouderde bestanden. Houd bij voorkeur per bestand of bundel ook datum, versie, eigenaar en wijzigingsreden bij in een manifest of changelog.

GPT gebruikt de kennis niet (of te weinig)

Soms blijft de output erg algemeen en lijkt de GPT weinig gebruik te maken van de geüploade kennis. Dat gebeurt vaak als je prompt niet duidelijk maakt dat de kennis relevant is, of als de instructies te weinig nadruk leggen op het raadplegen van die kennis.

Oplossing: stuur de GPT expliciet richting de kennisbasis. Voorbeelden:

- In je prompt: "*Gebruik uitsluitend de knowledge base en vermeld Sources used.*"
- In de instructies: "*Start altijd bij `00_INDEX.md` en gebruik de relevante onderliggende bundels als onderbouwing.*" Je kunt ook expliciet verwijzen naar bundels: "*Gebruik 07_SERVICE.md voor service-aanpak en 09_CONTENT_MATRIX.md alleen voor doelgroep, invalshoek en CTA.*"

Blind vertrouwen op AI zonder nalezen

Het is verleidelijk om gegenereerde tekst meteen te gebruiken, zeker als die vlot leest. Maar de GPT kan nuancemissers maken of details verzinnen. Het is dus belangrijk om menselijke kwaliteitscontrole te gebruiken. Controleer zeker technische claims, veiligheidstaal, normen/certificeringen, prijs- of financieringsinformatie, namen, data en projectspecifieke details. AI versnelt je werk aanzienlijk, maar jij blijft eindverantwoordelijke.

Te afhankelijk worden van één vaste stijl

Als je GPT telkens dezelfde structuur en zinsritmes gebruikt, wordt de output voorspelbaar en mogelijk "*AI-achtig*". Zorg dus voor variatie in je kennisbasis (FAQ's, cases, artikels, kanaalvoorbeelden en doelgroepgerichte CTA's), maar blijf wel binnen je merkstijl.

3.2.2 Best practices voor onderhoud en verbetering

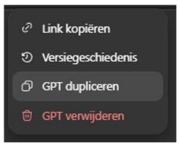
Behandel je Custom GPT als een levende tool

Plan bijvoorbeeld maandelijks of per kwartaal een kort onderhoudsmoment. Voeg dan nieuwe goedgekeurde FAQ's, cases, artikels of kanaalvoorbeelden toe aan de knowledge base, verwijder verouderde content en doorloop opnieuw je mini-testset.

Blijf experimenteren met prompts

Ontdek waarop jouw GPT het beste reageert. Misschien werkt "*Geef eerst een outline in drie punten…*" of "*Beantwoord dit als FAQ van maximaal vijf regels…*" voor jouw workflow bijzonder goed. Hergebruik succesvolle prompts en overweeg om ze als vaste prompt starters op te nemen.

Je kunt er zelfs voor kiezen om een Custom GPT te dupliceren (via het dropdown menu met "…" rechts bovenaan in de GPT-editor). Op die manier kun je veilig experimenteren met varianten (bijvoorbeeld creatiever, korter, formeler) zonder je oorspronkelijke versie te wijzigen.



Geef de verschillende versies ook een duidelijke, beschrijvende naam, zoals "*AFIX Content Assistant: basisversie*", "*AFIX Content Assistant: kort & direct*" of "*AFIX Content Assistant: contentfocus*". Zo zie je in één oogopslag welke GPT waarvoor bedoeld is en voorkom je verwarring wanneer je later terugkomt op je experimenten.

Monitor de resultaten

Kijk niet alleen naar bereik of clicks, maar ook naar operationele kwaliteit: verschijnt het "*Sources used*"-blok consequent, daalt de productietijd, blijft de output beter binnen de bronregels en verbetert de bruikbaarheid voor marketing, sales of service? Zo niet, analyseer of het probleem in de instructies, de knowledge base of de briefing zit.

Hou rekening met platform-specifieke verschillen

Als je output genereert voor verschillende kanalen (website/FAQ, blog, mailing, LinkedIn, Instagram, Facebook of Google Business), hou dan rekening met de verschillen in lengte, toon en CTA. Vermeld in je prompt altijd het kanaal, de doelgroep en het doel. Vraag waar nodig expliciet om outline, metadata, CTA-varianten of een kortere versie, zodat de GPT output levert die echt past bij het gekozen kanaal.

Privacy en toestemming bewaken

Werk je met klantcases, projectinformatie of interne documenten, wees dan voorzichtig met persoonsgegevens, niet-openbare werfdetails en gevoelige commerciële info. Voeg alleen materiaal toe aan de knowledge base dat gedeeld mag worden met interne medewerkers, en

vermijd dat de GPT namen, locaties of projectdetails onnodig herhaalt als dat niet expliciet nodig en toegestaan is.

Mens en machine in co-creatie

Beschouw de Custom GPT als een hulpmiddel om je werk te versnellen, niet als vervanging van engineering, veiligheidsreview, juridische review of marketing. In projecten zoals het PWO-project COntent staat die co-creatie centraal:

- jij bepaalt de strategie, het merkverhaal en bewaakt de eindredactie;
- de GPT helpt bij het snel genereren van teksten en varianten. Zo combineer je menselijke creativiteit en merkinzicht met de snelheid en productiviteit van AI.

Met deze tips ben je goed uitgerust om het maximale uit je eigen assistent te halen. Na de initiële investering in het opzetten en afstellen van je Custom GPT heb je er een waardevolle assistent bij die, zelfs met een beperkt budget, veel werk uit handen neemt: interne Q&A beantwoorden, eerste conceptteksten maken en bestaande kennis sneller hergebruiken.

Blijf wel regelmatig leren, testen en verfijnen. De digitale wereld verandert snel, maar met een goed ingestelde Custom GPT kun je flexibel meebewegen en consistent sterke, beter onderbouwde output blijven produceren.

3.3 GEAVANCEERDE OPTIES

3.3.1 Connectors en Apps

In deze basisopzet werken we bewust zonder connectors. De AFIX Content Assistant gebruikt alleen de geüploade knowledge base als feitelijke bron. Wil je later koppelen met SharePoint, FTP of andere documentbronnen, behandel die dan niet als onbeheerde live-bronnen: zet ze eerst om naar goedgekeurde KB-bestanden of leg expliciet vast welke connectorbron als bron van waarheid mag dienen, wie eigenaar is, hoe versiebeheer gebeurt en hoe conflicten worden opgelost. Zonder die governance ondermijn je de single source of truth uit de instructies.

4 BEGRIPPEN

Voor algemene basisbegrippen rond Custom GPT's kun je ook de Phil'Suits-handleiding consulteren. Hieronder focussen we op de begrippen die in deze AFIX/RAG-use-case het belangrijkst zijn.

KB-only / single source of truth
De AFIX Content Assistant gebruikt de geüploade AFIX knowledge base als enige feitelijke bron. Externe bronnen of algemene modelkennis gelden niet als bewijs, tenzij dezelfde informatie ook in de KB is opgenomen.

00_INDEX.md
Het startbestand van de knowledge base. De GPT gebruikt dit als routekaart om eerst de juiste bronbundels te vinden en pas daarna relevante passages op te halen.

Bewijsbron vs. richtinggevende bron
Brochures, handleidingen, product- en service-informatie dienen als bewijs voor feitelijke claims. Persona-, strategie- of contentplanningsbestanden mogen wel doelgroep, invalshoek en call-to-action helpen bepalen, maar dienen niet als bewijs voor technische, veiligheids-, prijs- of juridische claims.

Sources used
Verplicht bronblok onder elk antwoord of elke concepttekst, met bestandsnaam, section/topic en DOC-ID/original source indien zichtbaar.

Fallbackzin
Als een claim niet ondersteund is, schrijft de GPT exact: "*Not found in the current knowledge base*."

RAG (Retrieval-Augmented Generation)
Een werkwijze waarbij de GPT eerst relevante passages uit een kennisbasis ophaalt en pas daarna een antwoord of concepttekst formuleert. Zo wordt de output beter onderbouwd en herleidbaar naar bronnen.