

Verantwoord versnellen met AI

**De Chief AI Officer en het VIP-model: van losse
pilots naar aantoonbaar resultaat in 90 dagen**

Marco Heida

Colofon

Titel: Verantwoord versnellen met AI

Ondertitel: De Chief AI Officer en het VIP-model: van losse pilots naar aantoonbaar resultaat in 90 dagen

Auteur: Marco Heida

Uitgave in eigen beheer © 2026 Marco Heida / Future Qings

Eerste druk, september 2026

ISBN: 9789403911717

NUR: 801

Redactie: Marco Heida

Omslagontwerp: Marco Heida

Boekverzorging en opmaak: Marco Heida

Druk en distributie: Bookmundo

Over de manier waarop AI bij het maken van dit boek is ingezet, lees je meer in "Hoe dit boek gemaakt is", achterin dit boek.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Dit boek is met de grootste zorg samengesteld. Auteur en uitgever aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de inhoud. De informatie is van algemene aard en vervangt geen juridisch, financieel of ander professioneel advies.

Genoemde product- en merknamen zijn eigendom van hun respectieve eigenaren en worden uitsluitend ter aanduiding gebruikt. Delegate and Elevate is een tool uit het Entrepreneurial Operating System (EOS) van Gino Wickman.

Contact: team@caio.nl · futureqings.nl · caio.nl

Reviews

Marco is een betrouwbare en prettige professional met diepgaande expertise in AI. Hij combineert inhoudelijke scherpste met een nuchtere, toegankelijke aanpak. In dit boek brengt hij precies die kwaliteiten samen en laat hij zien wat een sterke Chief AI Officer doet: richting geven, verantwoordelijkheid nemen en AI vertalen naar aantoonbare waarde.

Mellius Brouwer, ondernemer, strategisch adviseur en auteur van MKB Groeinavigator

Dit boek gaat niet over nog meer AI-tools, maar over wat veel organisaties missen: regie. Marco maakt concreet hoe je van experimenteren naar presteren gaat. Met een fundament, duidelijke keuzes, meetbare pilots en pas daarna opschalen. Het VIP-model geeft AI daarmee iets wat hard nodig is: een bestuurbaar ritme. Wat ik sterk vind, is dat governance niet als noodzakelijk kwaad wordt behandeld. Ik ken Marco al jaren persoonlijk. Zijn gedrevenheid, ervaring en professionele aanpak zijn enorm waardevol.

Alex van Ginneken, AI-spreker, ondernemer en businesscoach

Er zijn drie soorten organisaties in Nederland. De verantwoorde vertragers, die straks zijn ingehaald. De onverantwoorde versnellers, die vastlopen zodra de eerste toezichthouder aanklopt. En de verantwoorde versnellers, die de komende jaren de markt bepalen. Dit boek is de route naar die derde groep. Marco geeft je de modellen, de systemen en de taal om AI in je organisatie te laten landen, zonder dat je organisatie op slot gaat of jij een AI-expert hoeft te worden.

Joep Scheele, oprichter van CAI, het Nederlandstalige AI-platform met 14.000+ leden

Als investeerder kijk ik uiteindelijk naar één ding: creëert iets aantoonbaar waarde? Bij AI zie ik genoeg enthousiasme, pilots en mooie tools, maar veel minder vaak dat iemand na een paar maanden concreet kan laten zien wat het heeft opgeleverd. Marco brengt AI terug naar eigenaarschap, keuzes maken, vooraf bepalen wat je wilt meten en vervolgens sturen op resultaat. Geen AI om AI te gebruiken. Dat maakt dit boek relevant voor iedere ondernemer, bestuurder of investeerder die AI serieus wil inzetten.

Tibor van der Meer, strategisch ondernemer, investeerder en bouwer van AI-gedreven bedrijven

Inhoudsopgave

Reviews

Voorwoord

Waarom ik dit boek schreef. Mijn eigen waardecreatie met AI

Wat je na negentig dagen in handen hebt

Het VIP-model in één oogopslag

Deel I. Het Fundament: AI begrijpen en benutten

- **1.** AI-fundamenten: wat een leider moet begrijpen, en wat niet
De essentie van AI voor wie er besluiten over neemt
- **2.** Prompt engineering: van wisselvallige antwoorden naar voorspelbare output
Prompting als professionele vaardigheid, en hoe je er een organisatiestandaard van maakt
- **3.** Conversationele AI: een bot die namens je organisatie mag spreken
Hoe je als CAIO chatbots en AI-assistenten strategisch inzet
- **4.** AI-toepassingen per functie: waar de eerste winst zit
Waar AI de meeste waarde toevoegt

Deel II. Het Fundament: de rol van de CAIO

- **5.** De CAIO: vijf verantwoordelijkheden, één bestuurlijke rol
Strategie, governance, uitvoering, verantwoording en talent: de vijf verantwoordelijkheden die de rol bestuurlijk maken
- **6.** De CAIO-praktijk: gezag opbouwen met bewezen resultaat
Jouw rol vormgeven als strategisch AI-leider, van positionering tot dagelijkse praktijk

Deel III. Visie: kies waar AI het verschil maakt (dag 1 tot 30)

- **7.** De Visie-fase: in dertig dagen van ambitie naar gekozen pilots
Dag 1 tot 30. Strategie formuleren, pilots identificeren, toolkeuze maken.
- **8.** Compliance en regelgeving: AI veilig neerzetten zonder vaart te verliezen
AI Act, AVG en de compliance-architectuur, vertaald naar wat het concreet betekent voor de keuzes van een CAIO.
- **9.** Databeheer en datavolwassenheid: genoeg fundament om verantwoord te starten
De datafundamenten onder verantwoorde AI: governance, kwaliteit en volwassenheidsgroei

- **10.** AI en cybersecurity: het aanvalsoppervlak kennen voordat een ander het vindt
Bedreigingen kennen, infrastructuur beveiligen, AI als verdedigingsinstrument inzetten
- **11.** Ethische AI: uitlegbare keuzes in plaats van goede bedoelingen
Van ethisch kader naar verantwoorde implementatie

Deel IV. Initieer: bouw, meet en bewijs (dag 31 tot 60)

- **12.** Procesoptimalisatie: resultaat dat je kunt laten zien
Van procesanalyse tot geautomatiseerde workflow, de CAIO als procesarchitect

Deel V. Presteer: schaal op wat zich bewijst (dag 61 tot 90)

- **13.** Verandermanagement: van een pilot die werkt naar een organisatie die hem gebruikt
Van pilot naar organisatiebrede uitrol: meten, opschalen en adoptie organiseren
- **14.** Strategie en groeicyclus: het ritme dat resultaten laat optellen
Van organisatieambitie naar de actie van volgende week, en hoe die ambitie groeit over opeenvolgende cycli

Slot. De cyclus rond

- **15.** Het VIP-model als kader: alles op één plek
Het hele model in één overzicht. Welke activiteit hoort bij welke fase, welk resultaat lever je op, en waar versnelt een AI-team het werk.
- **16.** De eerste dertig dagen als CAIO
Van inzicht naar een dagelijkse routine: de Visie-fase als kalender

Conclusie. De volgende stap

Dankwoord

Bijlage. De CAIO-toolkit

Hoe dit boek gemaakt is

Over de auteur

En nu? De volgende stap

Voor mijn ouders, die nooit precies wisten wat ik deed, altijd geïnteresseerd waren en er nooit aan twijfelden.

Voor Willemijn, Guy en Beau. Voor het geduld, ook in de vakanties waarin ik toch weer zat te schrijven.

Voor Alex, mijn businesscoach van de afgelopen drie jaar. Hij bleef in mij geloven op de momenten dat ik dat zelf niet deed, ook in 2025.

En voor Mellius, die steeds net een paar stappen voorloopt; Joep, die laat zien hoe snel het kan; en Tibor, die me leerde groter en concreter te acteren.

Voorwoord

Sommige ontwikkelingen voel je aankomen voordat organisaties er volledig op zijn ingericht. Voor mij is AI daar op dit moment misschien wel het duidelijkste voorbeeld van.

Ik werk dagelijks met ondernemers en organisaties aan groei, strategie en verandering. En hoe verschillend die bedrijven ook zijn, één ontwikkeling raakt inmiddels vrijwel iedereen: AI gaat niet alleen veranderen hoe we werken, maar ook hoe we organisaties aansturen, keuzes maken en waarde creëren. De omvang daarvan wordt naar mijn mening nog altijd onderschat.

AI is te groot geworden om uitsluitend vanuit innovatie, IT of losse initiatieven te bekijken. Het raakt strategie, mensen, processen, commercie, risico, wetgeving en uiteindelijk de concurrentiepositie van een organisatie.

Daarom geloof ik sterk in de ontwikkeling die Marco Heida met CAIO.nl in gang zet. Ik ken Marco uit gesprekken over zijn visie, zijn plannen en de markt die hij probeert te ontwikkelen. Wat mij daarin opvalt, is hoe serieus hij kijkt naar de verantwoordelijkheid die bij AI hoort. Niet vanuit angst voor wat er kan gebeuren, en ook niet vanuit de gedachte dat technologie overal het antwoord op is. Hij probeert juist de vertaalslag te maken naar hoe organisaties hier professioneel mee om kunnen gaan.

Dat is precies waarom ik potentie zie in wat hij bouwt.

De Chief AI Officer is misschien vandaag nog geen vanzelfsprekende functie binnen iedere organisatie. Over een aantal jaren kan dat beeld compleet anders zijn. Tegelijkertijd vind ik de functienaam uiteindelijk niet eens het belangrijkste.

Niet iedere organisatie hoeft morgen iemand op de loonlijst te zetten met Chief AI Officer op zijn visitekaartje. Maar iedere organisatie zal wél moeten bepalen waar de verantwoordelijkheid voor AI ligt. Wie bewaakt de koers? Wie zorgt dat AI aansluit op de strategie? Wie zorgt ervoor dat kansen worden benut zonder dat de organisatie de regie verliest?

Dát vraagstuk gaat naar mijn overtuiging alleen maar groter worden. En

daarom is dit boek relevant voor een veel bredere groep dan alleen mensen die de ambitie hebben om Chief AI Officer te worden.

Het is relevant voor ondernemers. Voor directies en bestuurders. Voor managers. Voor adviseurs. En eigenlijk voor iedere professional die verantwoordelijkheid draagt voor de toekomst van een organisatie. Want je hoeft niet alles van AI te weten om te begrijpen dat je er iets mee zult moeten organiseren.

Ik zie dit boek daarom ook als meer dan alleen de visie van Marco op een nieuwe functie. Hij laat ook zien hoe je die verantwoordelijkheid organiseert, in cycli van negentig dagen, met governance als voorwaarde in plaats van als rem. Daarmee draagt het bij aan het volwassen worden van een vakgebied dat op dit moment nog volop wordt gevormd.

Juist daarom zou ik iedereen die verantwoordelijkheid draagt binnen een organisatie aanraden dit boek te lezen. Niet omdat iedereen Chief AI Officer moet worden. Maar omdat vrijwel iedere organisatie een antwoord nodig heeft op dezelfde vraag: wie neemt bij ons de verantwoordelijkheid voor AI?

Dat gesprek moeten we niet over een paar jaar voeren. Dat gesprek begint nu.

Tibor van der Meer, strategisch ondernemer, investeerder en bouwer van AI-gedreven bedrijven

Waarom ik dit boek schreef. Mijn eigen waardecreatie met AI

In vrijwel elke organisatie wordt inmiddels met AI gewerkt. Niet als toekomstplan, maar nu, vandaag, verspreid over afdelingen en meestal zonder dat iemand het overziet. Een medewerker laat een model een mail herschrijven, een team test Copilot, een leverancier voegt een AI-functie toe aan software die er al jaren staat. Het gebeurt tientallen keren per dag, en het levert tijd op.

En toch presteren de meeste organisaties niet met AI. Ze experimenteren ermee. Dat is een wezenlijk verschil. Experimenteren is een paar mensen die handig zijn met een tool. Presteren is een organisatie die weet waar AI waarde oplevert, wie er verantwoordelijk voor is, en hoe je het verantwoord opschaaft. Tussen die twee zit een gat, en dat gat is waar dit boek over gaat.

Ik kom dat gat overal tegen. Organisaties blijven óf hangen in angst en beleidsvorming, óf rennen vooruit met losse pilots die niemand mist als je ermee stopt. De eerste groep wacht op zekerheid die nooit komt. De tweede verzamelt experimenten zonder richting. Geen van beide levert op wat een directie eigenlijk wil: meetbaar resultaat, met grip, op een manier die je aan je bestuur, je klanten en een toezichthouder kunt uitleggen.

De rol die dat gat dicht, is de Chief AI Officer. Niet de meest technische persoon in de organisatie, maar degene die de vertaling maakt tussen wat de technologie kan en wat de organisatie nodig heeft. Dat is geen IT-functie. Het is een bestuurlijke rol, en het is een rol die in Nederland nog maar net vorm krijgt. Dit boek beschrijft wat die rol inhoudt, wat je ervoor moet kunnen, en hoe je AI in een organisatie structureel laat presteren in plaats van blijven experimenteren.

Als je van dit boek één zin onthoudt, laat het deze zijn. Je hebt geen betere tools nodig, maar regie. En die bouw je in drie stappen van dertig dagen.

Ik zie dat gat niet sinds gisteren. In 2019 schreef ik *Waardecreatie met het Internet of Things*, een boek dat de Managementboek Top 20 haalde, en in de jaren dat ik directies adviseerde over IoT zag ik telkens hetzelfde patroon. Een organisatie kocht onder druk van een leverancier een pilot, investeerde er fors in, en een jaar later stierf die pilot een stille dood. De klant betaalde het leergeld. De leverancier liep ermee weg. De technologie is sindsdien onherkenbaar veranderd, het patroon niet.

Nu zie ik het opnieuw, alleen sneller en op grotere schaal, want de drempel om met AI te beginnen ligt lager dan ooit. Er zijn talloze tools, en talloze LinkedIn-successen. Neem een teamleider die enthousiast een AI-tool aanschaft om een terugkerend proces te versnellen, of op eigen houtje een pilot start. Het werkt, de eerste weken gaat het goed, en dan komt de vraag uit het managementteam: voldoet dit eigenlijk aan ons beleid, aan onze inkoopkaders, aan de AVG? Daar strandt het. Niet omdat het een debacle is, maar omdat het ad hoc is aangevlogen. Er is iets gebouwd, niets geregistreerd, en niemand weet meer precies waar de data staat. Op het moment dat de toepassing echt in de organisatie moet landen en veranderd worden, kan het team vrijwel opnieuw beginnen. Dan valt de vraag die alles stillegt: wat levert dit nu eigenlijk op, en gaan we hier wel mee door? En weer sterft het een stille dood.

De les van toen geldt onverkort. Technologie is alleen relevant als ze in de echte wereld waarde maakt. AI is daarop geen uitzondering. Het is geen wonder en geen bedreiging. Het is een organisatievraagstuk dat vraagt om bestuurlijke regie.

Dat ik dat patroon herken, betekent overigens niet dat ik eroverheen sta. Ik ben er zelf twee keer ingelopen, en in de conclusie schrijf ik precies op hoe. Ik doe dat niet uit bescheidenheid, maar omdat dit boek anders zou suggereren dat het van een afstand is geschreven.

Door het hele boek loopt één denkraam: het VIP-kader. Visie, Initieer, Presteer, opgebouwd als een cyclus van negentig dagen. In de Visie-fase kies je richting, tools en pilots. In de Initieer-fase bouw en meet je. In de Presteer-fase schaal je op wat zich bewezen heeft. Het is geen theorie maar een ritme, en het is bewust kort, omdat een AI-strategie van twintig pagina's niet wordt gelezen en een heldere keuze wel.

Voordat die cyclus kan beginnen, is er een fundament nodig: genoeg begrip van de technologie en van de rol om de juiste keuzes te kunnen maken. Dat is wat de eerste twee delen opbouwen, vergelijkbaar met wat in de CAIO-opleiding het Fundament heet. Daarna volgt het boek de cyclus stap voor stap. Zo ontstaat één vaste lijn die het hele boek draagt: Fundament, Visie, Initieer, Presteer. Het Fundament zit in Deel I en Deel II. De Visie-fase is Deel III, waarin Hoofdstuk 7 de fase zelf beschrijft en de vier hoofdstukken erna de randvoorwaarden die je in die fase weegt. De Initieer-fase is Deel IV, waarin je bouwt en bewijst. De Presteer-fase is Deel V, waarin je de organisatie meeneemt en opschaaft wat zich be-

wezen heeft. Het slot brengt daarna het hele kader op één plek samen en zet je eerste dertig dagen klaar. Boven elk hoofdstuk staat daarom een klein beeld dat laat zien waar je in het VIP-model bent, zodat je nooit het overzicht verliest over welk onderdeel je leest.

En er is één overtuiging die overal terugkomt. Governance is geen rem op innovatie, maar de voorwaarde om verantwoord te kunnen versnellen. Niet wachten tot alles perfect geregeld is. Niet roekeloos rennen zonder kaders. De positie precies daartussen. Verantwoord versnellen, noem ik dat, en het is de kern van alles wat hierna komt.

Het helpt om te weten waar je naartoe werkt. Stel je de organisatie voor zoals die er over negentig dagen uit kan zien. In de bestuurskamer gaat het gesprek over AI niet meer over tools en over wat er allemaal mogelijk is, maar over drie getallen op één dashboard, en niemand hoeft ze te geloven omdat ze zijn gemeten. Op de werkvloer is de vraag verschoven van of het mag naar wie het beoordeelt, en het antwoord op die vraag is een naam die iedereen kent. En in je eigen agenda staat geen permanent AI-project meer, maar een ritme: een keuze in de eerste maand, bewijs in de tweede, opschaling in de derde, en dan opnieuw.

Dat is geen eindpunt. Het is de eerste ronde. Maar het is wel het verschil tussen een organisatie die AI overkomt en een organisatie die AI bestuurt.

Dit boek staat op zichzelf. Je hebt geen training nodig en geen adviseur om er iets aan te hebben. Of je de CAIO-rol al draagt of ernaartoe groeit, aan het eind weet je genoeg om de juiste vragen te stellen, de juiste keuzes te maken, en morgen een eerste stap te zetten die klopt. Daar begint het. Niet bij de techniek, maar bij de keuze waar je organisatie het verschil wil maken.

Marco Heida Den Haag

Wat je na negentig dagen in handen hebt

Voordat je begint, is het eerlijk om te zeggen waar dit boek je brengt. Niet in termen van inzicht, want dat kun je pas achteraf beoordelen, maar in termen van wat er dan op je bureau ligt en wat je aan je bestuur kunt laten zien.

Wie dit boek leest en de negentig dagen daadwerkelijk doorloopt, heeft aan het eind zeven dingen die er daarvoor niet waren.

- **Een AI-register dat klopt.** Een eerlijk overzicht van wat er in je organisatie draait, inclusief de toepassingen die via bestaande software zijn binnengekomen zonder dat iemand erom vroeg.
- **Een AI-beleid op één pagina.** Geschreven in de taal van wie het moet volgen, en niet in die van een jurist.
- **Een dataclassificatie met vier categorieën.** Per categorie een grens en een vaste route, zodat de vraag of iets in een tool mag niet elke keer opnieuw gevoerd wordt.
- **Een pilot die draait en die gebruikt wordt.** Niet een demo, maar een toepassing die het werk van mensen daadwerkelijk raakt.
- **Vijf getallen waarmee je het bestuur te woord staat.** Gemeten vanaf een nulmeting die je vóór de lancering hebt vastgelegd, want dat halfuur is het enige dat later niet in te halen is.
- **Een beoordelingsladder die is opgeschoven.** Van volledige controle naar steekproef, op basis van data en niet van vertrouwen.
- **Een tweede cyclus die al klaarstaat.** Met een promptbibliotheek die gegroeid is, governance-patronen die vastliggen, en de geloofwaardigheid om door te gaan.

Dat is bewust een saaie lijst. Er staat geen doorbraak in en geen verdubbeling van je productiviteit. Wat er staat, is wat een organisatie nodig heeft om van losse experimenten naar een praktijk te komen die je kunt uitleggen, herhalen en opschalen. En het is precies wat er ontbreekt bij de organisaties die na een jaar experimenteren nog steeds niet kunnen zeggen wat het heeft opgeleverd.

Die zeven resultaten hoef je niet vanaf nul te bouwen. Elk instrument dat in dit boek langskomt, van het AI-register tot het beleid op één pagina en het dashboard met vijf metrieke, staat als invulbaar werkbestand klaar. Haal ze nu op, dan heb je ze bij de hand op het moment dat je ze in een hoofdstuk tegenkomt in plaats van erna.

De werkbestanden, ingevulde voorbeelden en formats bij dit boek: **caio.nl/boek**

Het VIP-model in één oogopslag

Dit boek draait om één kader. Het VIP-model brengt AI van losse experimenten naar een ritme dat meetbaar presteert, en het keert in elk hoofdstuk terug. Hier staat het in het kort, zodat je het herkent zodra je het tegenkomt. Achter in het boek, in hoofdstuk 15, staat het volledig uitgewerkt.

Het model bestaat uit twee delen: het Fundament dat je één keer neerzet, en de cyclus die daarna blijft draaien. Dat onderscheid is het eerste wat je moet vasthouden, en je ziet het terug in het beeld dat boven elk hoofdstuk staat. Het Fundament is een blok dat op zichzelf staat. Visie, Initieer en Presteer zijn de drie pijlen die in elkaar haken en samen de cyclus vormen.



Figuur 1: Het Fundament staat apart: dit zet je één keer neer. Visie, Initieer en Presteer vormen samen de cyclus van negentig dagen. Boven elk hoofdstuk laat ditzelfde beeld zien waar je bent.

Eerst het fundament. Dit leg je één keer goed neer en daarna onderhoud je het. Het heeft geen einddatum en geen klok die loopt.

Fundament	Wat je doet	Wat je oplevert
Fundament	Een werkbaar beeld van AI opbouwen en de rol neerzetten	Genoeg begrip om de juiste vragen te stellen, en een CAIO-rol die bestuurlijk is verankerd

Dan de cyclus. Deze drie fasen doorloop je in negentig dagen, en daarna opnieuw. Elke ronde bouwt voort op de vorige.

Fase	Wanneer	Wat je doet	Wat je oplevert
Visie	Dag 1 tot 30	Strategie afleiden, tools wegen, pilots kiezen met de governance-bril	Een gedragen strategie, een onderbouwde toolkeuze en een geprioriteerde pilotpipeline
Initieer	Dag 31 tot 60	De pilot draaien en meten, objectief en bestuurlijk verdedigbaar	Data die bewijst dat de pilot werkt, op een dashboard van vijf metrieken
Presteer	Dag 61 tot 90	Opschalen wat bewezen is, via de vier poorten, en adoptie organiseren	Een toepassing die niet alleen werkt maar gebruikt wordt, klaar voor de volgende cyclus

Je zult merken dat de fasen in dit boek niet even veel ruimte krijgen. Visie beslaat het grootste deel, Initieer het kleinste. Dat is geen onbalans maar de kern van de methode. Wat je in de eerste dertig dagen goed neerzet, hoef je daarna niet meer te bedenken: de classificatie, het register, de risicoafweging en de keuze van de pilot gelden voor elke cyclus die erna komt. Bouwen en opschalen zijn daarna vooral proces en structuur, en die twee lijken sterk op wat je bij elk ander veranderproces doet. Het AI-specifieke werk zit vooraan. Wie dat overslaat om sneller te kunnen beginnen, betaalt het terug in de fase waarin het dunder is.

De kracht van het model zit niet in de eerste ronde, maar in de herhaling. De eerste cyclus bewijst dat het kan. De cycli erna laten de organisatie groeien: de promptbibliotheek breidt uit, de governance-patronen liggen vast, het vertrouwen bouwt op, en de ambitie schaalte mee.

Het Fundament zet de grond klaar. Visie kiest de richting. Initieer bewijst de waarde. Presteer maakt het blijvend. Dat is de lijn van dit boek, en van het werk dat je als CAIO gaat doen.

Deel I. Het Fundament: AI begrijpen en benutten



Het fundament onder de VIP-cyclus, eerste helft: begrijpen waar AI waarde oplevert

Een leverancier geeft een demo. Op het scherm verschijnt in twee seconden een samenvatting van een rapport van veertig pagina's, foutloos, in keurig Nederlands. De zaal is onder de indruk. Iemand vraagt wat het kost. Iemand anders vraagt wanneer het live kan.

Achterin zit Daan Verwoerd, teamleider van het bedrijfsbureau bij een zakelijke dienstverlener met ruim driehonderd mensen. Hij kent de tools en hij heeft de webinars gevolgd, en toch bekruipt hem het gevoel dat de verkeerde vragen worden gesteld. Waar blijven die ingevoerde documenten daarna? Verzint het model iets wanneer het het antwoord niet weet? En wat gebeurt er als straks de halve afdeling dit gebruikt zonder dat iemand meekijkt? Hij stelt ze niet, want hij weet niet zeker of ze verstandig klinken.

Dat is niet omdat hij niet oplet. Het is omdat hij het model mist om te weten welke vraag ertoe doet. Precies dat model heb je nodig voordat je over AI beslist. Niet tot op de laatste technische laag, want dat is het werk van anderen, maar genoeg om de juiste vragen te stellen en te herkennen wanneer iemand je een rad voor ogen draait.

De vier hoofdstukken van dit deel bouwen dat begrip stap voor stap op. Eerst een werkbaar mentaal model van wat AI is en wat het vandaag oplevert. Dan de vaardigheid om een model betrouwbaar aan te sturen, want wie vaag vraagt, krijgt vaag terug. Vervolgens de eerste zichtbare toepassing, de chatbot, met de vraag wanneer die de juiste keuze is en wanneer niet. En ten slotte een rondgang langs de afdelingen, om te zien waar AI het meeste werk verzet.

Heb je de rol al en moet je volgende week leveren? Blader dan door naar Deel II op pagina 69, want daar gaat het over de rol zelf. Kom hier terug zodra een gesprek met een leverancier of een collega je het gevoel geeft dat je iets mist. Dat gevoel komt, en dan is dit deel geen omweg maar de kortste route.

Als dit deel zijn werk doet, zit je bij de volgende demo niet meer te knikken maar te vragen, en weet je binnen vijf minuten of wat er op het scherm staat iets met jouw organisatie te maken heeft.

Aan het eind van dit deel kijk je anders naar je eigen organisatie. Niet als iemand die zoekt naar een plek om een tool te plaatsen, maar als iemand die ziet waar het werk schuurt en waar AI dat kan verlichten. Dat is het vertrekpunt voor alles wat volgt.

*AI is geen denkende machine maar
patroonherkenning op schaal.*