

Marco Heida



AI in de Professionele Praktijk

Meer dan
250+ voorbeeld
prompts



Deze whitepaper is ontwikkeld door Future Qings als praktische gids voor professionals, beleidsmakers en bestuurders die AI verantwoord en effectief willen inzetten in hun organisatie.

Voor vragen, feedback of ondersteuning bij AI-implementatie: neem contact op met Future Qings via www.futureqings.nl

Contact: info@qings.nl | www.linkedin.com/in/marcoheida

Publicatiedatum: februari 2026

Versie 1.1

Over de Auteur

Marco Heida is expert op het gebied van artificial intelligence, governance en compliance en verbonden aan Future Qings. Hij ondersteunt organisaties bij het verantwoord, gecontroleerd en doelgericht inzetten van AI als strategisch instrument voor waardecreatie en innovatie.

In zijn rol als Fractional Chief AI Officer (CAIO) begeleidt hij bestuurders, directies en managementteams bij het ontwikkelen van een samenhangende AI-strategie, het inrichten van governance en het borgen van wet- en regelgeving. Daarbij ligt de focus op het vertalen van complexe technologische en juridische kaders, zoals de Europese AI Act en de AVG naar heldere beleidskeuzes, werkbare richtlijnen en toepasbare oplossingen in de praktijk.

Marco combineert inhoudelijke diepgang met een sterke praktijkoriëntatie. Hij is auteur van onder meer Waardecreatie met het Internet of Things (Managementboek Top 20) en publiceerde diverse whitepapers en artikelen over digitalisering, datagedreven werken en de maatschappelijke impact van technologie. Vanuit deze achtergrond adviseert hij organisaties in uiteenlopende sectoren bij vraagstukken rondom digitale transformatie, risicobeheersing en organisatieontwikkeling.

Zijn uitgangspunt is dat AI pas duurzame waarde oplevert wanneer technologie wordt ingezet vanuit een duidelijke koers, met expliciete verantwoordelijkheden, transparante besluitvorming en structurele aandacht voor veiligheid, ethiek en mensgerichtheid.

Expertise

AI-strategie en governance, AI-compliance en AICO-rol, risicomanagement, datagedreven werken en procesoptimalisatie.

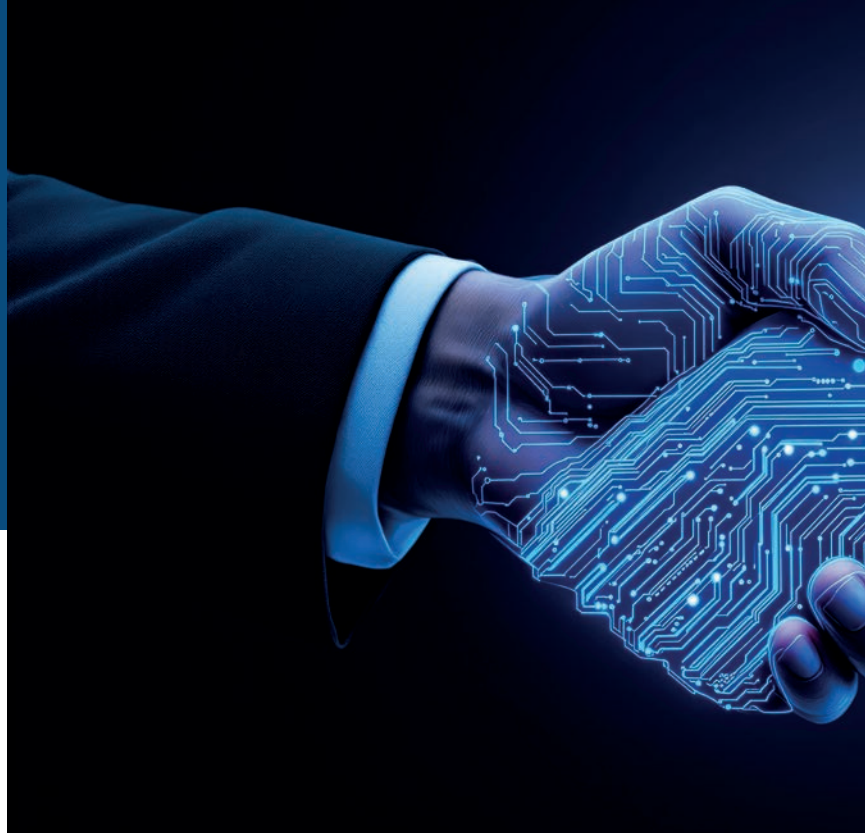
Missie

Organisaties ondersteunen bij het omzetten van AI-ambities naar aantoonbare en verantwoorde meerwaarde, met behoud van regie, vertrouwen en maatschappelijke verantwoordelijkheid.



Inhoudsopgave

Inleiding	1
AI als structurele transformatie van het professionele werk	
Hoofdstuk 1	5
Wat is AI en waarom is het relevant voor professionele organisaties?	
Hoofdstuk 2	8
Slimme prompts schrijven voor professionals	
Hoofdstuk 3	11
AI als assistent bij beleidsvoorbereiding en strategische keuzes	
Hoofdstuk 4	16
Interne en externe communicatie met AI	
Hoofdstuk 5	21
AI in participatie, samenwerking en stakeholderbetrokkenheid	
Hoofdstuk 6	25
AI en datagedreven werken	
Hoofdstuk 7:	29
AI, wetgeving en zorgvuldigheid	
Hoofdstuk 8:	33
Verantwoord en ethisch gebruik van AI	
Hoofdstuk 9:	38
De rol van de professional in een tijd van AI	
Hoofdstuk 10:	43
AI in organisatiebrede en sectoroverstijgende praktijk	
Slotbeschouwing:	50
AI als hulpmiddel in dienst van menselijke doelen	
Branche-onafhankelijke AI-Prompts	55
Future Qings	68



AI als structurele transformatie van het professionele werk

Artificial Intelligence (AI) is geen voorbijgaande trend, maar een fundamentele verschuiving in de manier waarop organisaties functioneren, beslissingen nemen en waarde creëren. Van het analyseren van complexe datasets tot het optimaliseren van operationele processen, van het verbeteren van communicatie tot het ondersteunen van strategische besluitvorming: AI biedt mogelijkheden om werk veiliger, efficiënter, inclusiever en meer datagestuurd te maken. In zowel publieke als private organisaties, van zorginstellingen tot gemeentelijke diensten, van bedrijven tot non-profitorganisaties, groeit het aantal toepassingen in hoog tempo.

Deze ontwikkeling raakt de kern van professioneel werk. AI-systemen kunnen patronen herkennen die menselijke waarneming ontgaan, kunnen grote hoeveelheden informatie in korte tijd verwerken, en kunnen concepten en analyses genereren die professionals tijd en ruimte geven voor werk dat meer vraagt om menselijk oordeel, creativiteit en empathie. Waar voorheen veel tijd werd besteed aan het verzamelen, ordenen en verwerken van informatie, kan AI deze taken ondersteunen of zelfs overnemen, waardoor professionals zich kunnen richten op interpretatie, afweging en verbinding.

Tegelijkertijd is AI nooit onfeilbaar en nooit neutraal. Systemen kunnen patronen herkennen en beslissingen ondersteunen, maar missen de context, nuance, ethische afweging en het professi-

onele kompas van een ervaren professional. Een algoritme kan door onvolledige, verouderde of vertekende data verkeerde conclusies trekken, met mogelijk directe gevolgen voor mensen, organisaties en maatschappelijke processen. Bovendien werken AI-systemen op basis van historische gegevens, wat betekent dat ze bestaande ongelijkheden, vooroordelen of systemische tekortkomingen kunnen reproduceren of zelfs versterken. Daarom is het essentieel om elke AI-uitkomst zorgvuldig te controleren, kritisch te evalueren en altijd in context te plaatsen voordat deze wordt toegepast in besluitvorming of communicatie.

Het gebruik van AI moet altijd passen binnen de kaders van geldende wet- en regelgeving. In Europa betekent dit voornamelijk de Algeme-



ne Verordening Gegevensbescherming (AVG), die strenge eisen stelt aan het verwerken van persoonsgegevens, en de AI Act, de Europese AI-verordening die transparantie, risicobeheersing en menselijke controle verplicht stelt. Afhankelijk van de sector gelden aanvullende normen: in de zorg bijvoorbeeld de Wet Aanvullende Bepalingen Verwerking Persoonsgegevens in de Zorg (WABVPZ) en de NEN 7510-norm voor informatiebeveiliging, in het onderwijs specifieke

ke regelgeving rond leerlinggegevens, en in de publieke sector extra eisen op het gebied van transparantie en democratische legitimiteit. Voor alle sectoren geldt dat er geen persoonsgegevens of herleidbare informatie in prompts mogen worden verwerkt, dat AI-toepassingen transparant en uitlegbaar moeten zijn, en dat informatiebeveiliging een integraal onderdeel vormt van het ontwerp en de implementatie.

Deze whitepaper biedt professionals, beleidsmakers, bestuurders en managers praktische handvatten om AI verantwoord en effectief in te zetten. Het gaat daarbij niet alleen om technische mogelijkheden, maar ook om veiligheid, privacy, ethiek, governance en werkbare toepassingen die daadwerkelijk waarde toevoegen. De whitepaper is opgebouwd uit verschillende thematische hoofdstukken die elk een concreet aspect van AI-gebruik behandelen: van het schrijven van effectieve prompts en beleidsmatige inzet tot communicatie, participatie, datagedreven werken, wetgeving, ethiek en de veranderende rol van de professional. Ook wordt specifiek ingegaan op AI-toepassingen in de zorg, in gemeenten, en in organisatiebrede en sectoroverstijgende contexten.

Na de inhoudelijke hoofdstukken volgt een praktisch overzicht met 100 branche-onafhankelijke prompts die in elke professionele context toepasbaar zijn. Deze prompts zijn bedoeld als inspiratie en startpunt voor eigen experimenten en toepassingen.

Let op bij het gebruik van AI in professionele contexten

AI kan enorme waarde opleveren in professionele organisaties, maar er gelden altijd strenge eisen voor privacy, zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid. De volgende principes zijn van essentieel belang bij elk gebruik van AI:

Privacy en gegevensbescherming

Voer nooit herleidbare persoonsgegevens, specifieke medische gegevens, vertrouwelijke klantinformatie, personeelsgegevens of andere privacy-gevoelige informatie in AI-systemen. Gebruik alleen algemene, geanonimiseerde of publiek beschikbare informatie. Dit geldt voor alle prompts, uploads en interacties met AI-tools. Zelfs informatie die indirect herleidbaar zou kunnen zijn (bijvoorbeeld door combinatie van kenmerken) moet worden vermeden.

Kritische toetsing en professionele verantwoordelijkheid

Controleer AI-uitkomsten altijd kritisch voordat je ze gebruikt, deelt of implementeert. AI kan fouten maken, verouderde informatie gebruiken, verkeerde conclusies trekken of context missen. In sectoren waar fouten directe gevolgen kunnen hebben, zoals zorg, onderwijs, veiligheid of financiële dienstverlening, is extra waakzaamheid geboden. De professional blijft altijd eind-

verantwoordelijk voor beslissingen, communicatie en handelingen, ook wanneer AI daarbij ondersteunend is geweest.

Wettelijke compliance

Het gebruik van AI moet voldoen aan de AVG, de AI Act, en alle sector-specifieke wet- en regelgeving. Kies uitsluitend platforms en leveranciers die aantoonbaar veilig zijn en voldoen aan Nederlandse en Europese normen. Zorg voor heldere afspraken over dataverwerking, eigenaarschap van gegenereerde content, en aansprakelijkheid. Documenteer waar nodig het gebruik van AI in besluitvormingsprocessen.

Transparantie en uitlegbaarheid

Wees transparant over het gebruik van AI, zowel intern naar collega's en leidinggevenden als extern naar klanten, burgers, patiënten of andere stakeholders. Mensen hebben het recht te weten wanneer AI een rol speelt in processen die hen raken. Zorg ervoor dat je kunt uitleggen hoe AI tot bepaalde uitkomsten is gekomen en waarom je hebt gekozen voor specifieke AI-toepassingen.

"AI versterkt professioneel handelen alleen wanneer menselijke afweging, wetgeving en ethiek leidend blijven."

|| Menselijke maat en professioneel oordeel

AI is een hulpmiddel, nooit een vervanging van menselijke afweging, empathie, creativiteit of verantwoordelijkheid. De menselijke maat blijft leidend in alle professionele contexten. AI mag professionals ondersteunen en versterken, maar nooit de professionele autonomie of het vermogen tot contextuele afweging ondermijnen.

|| Bias en eerlijkheid

Wees alert op mogelijke vooroordelen (bias) in AI-systemen. Deze kunnen voortkomen uit de trainingsdata, de manier waarop het systeem is ontworpen, of de context waarin het wordt toegepast. Toets regelmatig of AI-toepassingen niet leiden tot onbedoelde uitsluiting, discriminatie of ongelijkheid. Dit is bijzonder relevant bij toepassingen die mensen direct raken, zoals selectieprocessen, risicobeoordelingen of toegang tot diensten.

|| Proportionaliteit en doelgerichtheid

Gebruik AI alleen wanneer het een duidelijke toegevoegde waarde heeft en proportioneel is ten opzichte van het doel. Niet elke taak of proces is gebaat bij AI-ondersteuning. Vraag jezelf altijd af: lost AI een echt probleem op, of creëert het onnodige complexiteit? Is de inzet van AI gerechtvaardigd gegeven de risico's en inspanningen?

Deze principes zijn geen belemmeringen, maar juist voorwaarden voor duurzaam en vertrouwenswaardig AI-gebruik. Wie ze serieus neemt, kan AI effectief inzetten zonder de professionaliteit, integriteit of publieke verantwoordelijkheid van de organisatie in gevaar te brengen.



Hoofdstuk 1

Wat is AI en waarom is het relevant voor professionele organisaties?

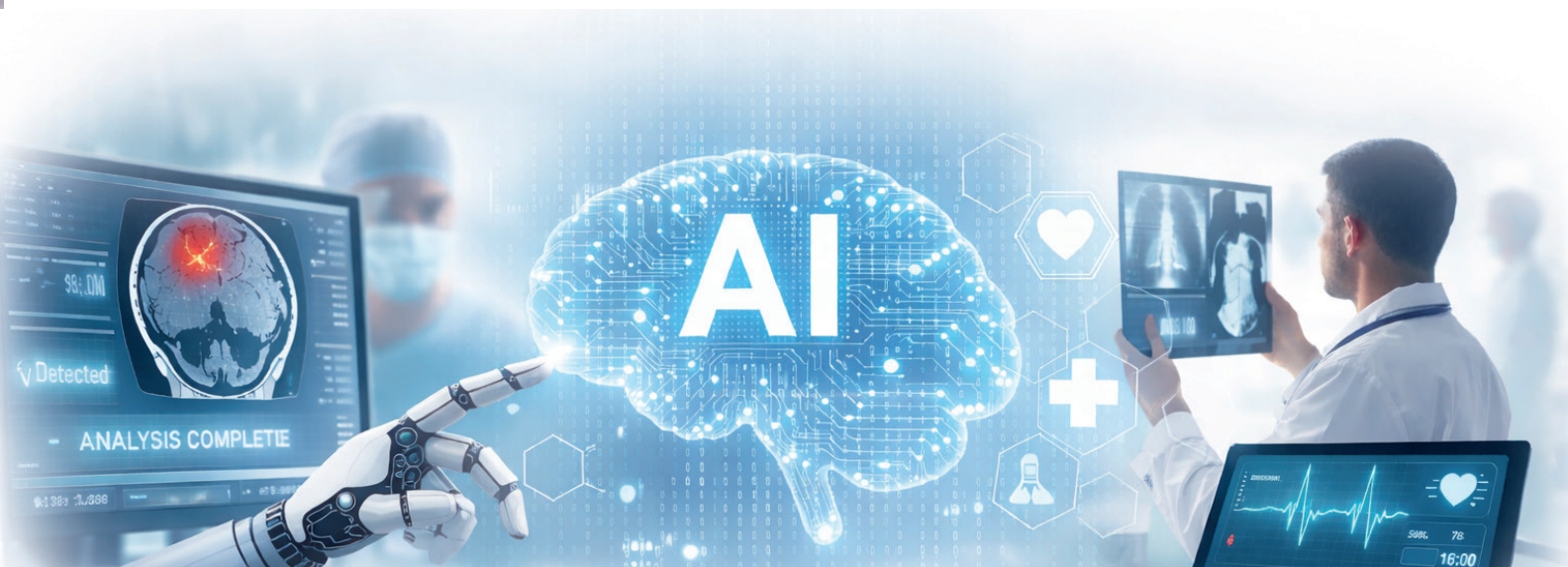
Kunstmatige intelligentie (AI) is een overkoepelende term voor systemen en technologieën die taken kunnen uitvoeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie nodig is. Deze systemen kunnen patronen herkennen in grote hoeveelheden data, beslissingen ondersteunen op basis van regels en historische gegevens, teksten of beelden genereren, voorspellingen doen, en zelfs leren van nieuwe informatie. AI is geen eenduidige technologie, maar een verzameling van benaderingen en toepassingen, variërend van relatief eenvoudige regelgebaseerde systemen tot complexe neurale netwerken die op basis van deep learning zelfstandig patronen ontdekken.

Voor professionele organisaties vertaalt dit zich naar een breed spectrum aan mogelijkheden. In de zorg worden AI-algoritmen bijvoorbeeld ingezet om afwijkingen in medische beeldvorming op te sporen, risico's op complicaties te voorspellen, of behandelprotocollen af te stemmen op individuele patiëntkenmerken. Radiologieafdelingen gebruiken AI om CT- en MRI-scans te analyseren en specifieke patronen te detecteren die kunnen wijzen op tumoren, bloedingen of andere afwijkingen.

Deze systemen vervangen de arts niet, maar ondersteunen bij het systematisch screenen van grote aantallen scans en kunnen helpen om prioriteiten te stellen. In de ouderenzorg ondersteunen planningssystemen op basis van AI bij het optimaal inzetten van personeel, waarbij rekening wordt gehouden met kwalificaties, contracturen, specifieke zorgbehoeften van bewoners en logistieke factoren zoals reistijd.

In gemeentelijke organisaties wordt AI gebruikt voor het analyseren van grote hoeveelheden burgerdata, het voorspellen van ontwikkelingen in de zorgvraag, het ondersteunen van beleidsbeslissingen en het verbeteren van dienstverlening. Een gemeente kan bijvoorbeeld AI inzetten om patronen te herkennen in meldingen over overlast, zodat preventief kan worden opgetreden. Of om participatie-input uit tientallen bijeenkomsten te analyseren en de kernthema's inzichtelijk te maken voor beleidsmakers.

AI kan ook worden gebruikt om communicatie toegankelijker te maken, bijvoorbeeld door beleidsteksten automatisch te herschrijven naar eenvoudiger taalniveau, of door meertalige versies van informatievoorziening te genereren. In bedrijven en andere organisaties wordt AI ingezet voor klantenservice (chatbots die veelgestelde vragen beantwoorden), HR-processen



(screening van sollicitaties, voorspellen van verzuim), financiële analyse (detecteren van fraude, voorspellen van cashflow), marketing (personalisatie van content, optimaliseren van campagnes), en operationele processen (voorraadoptimalisatie, onderhoudsplanning). Ook in onderwijs, juridische dienstverlening, vastgoedbeheer en tal van andere sectoren vindt AI zijn weg.

Een belangrijk onderscheid binnen AI is dat tussen smalle AI en algemene AI. De huidige generatie AI-systemen, inclusief de meeste commercieel beschikbare toepassingen, behoort tot de categorie ‘smalle AI’: systemen die gespecialiseerd zijn in specifieke taken. Een AI die medische beelden analyseert, kan niet zomaar worden ingezet voor het schrijven van beleids teksten, en omgekeerd. Algemene AI, een systeem dat alle cognitieve taken zou kunnen uitvoeren die een mens kan, bestaat nog niet en is voornamelijk theoretisch.

Dit heeft belangrijke implicaties voor de praktijk: AI-systemen moeten worden gekozen en getraind voor specifieke toepassingen, en de verwachtingen moeten realistisch zijn over wat een systeem wel en niet kan.

Generatieve AI, zoals de taalmodellen achter ChatGPT, Claude en vergelijkbare tools, vormt een aparte categorie binnen AI. Deze systemen zijn getraind om tekst, beeld, code of andere content

te genereren op basis van patronen in enorme hoeveelheden trainingsdata.

Voor professionals betekent dit dat ze een krachtige schrijf- en denkpartner tot hun beschikking hebben. Je kunt een generatief AI-systeem vragen om een concept voor een rapport te schrijven, ideeën te genereren voor een projectaanpak, een beleidsnotitie samen te vatten, of een complex onderwerp uit te leggen in begrijpelijke taal. Deze systemen werken op basis van ‘prompts’, gerichte opdrachten of vragen die de gebruiker invoert.

Hoewel de mogelijkheden veelbelovend zijn, zijn er ook duidelijke risico's en beperkingen. Een fundamenteel probleem is dat AI-systemen alleen zo goed zijn als de data waarop ze zijn getraind. Als een systeem is getraind op niet-representatieve, incomplete of vertekende data, kan dit leiden tot verkeerde uitkomsten, discriminerende beslissingen of eenzijdige analyses. In de zorg kan dit bijvoorbeeld betekenen dat een diagnostisch algoritme minder goed werkt bij bepaalde etnische groepen omdat deze ondervertegenwoordigd waren in de trainingsdata. In personeelsselectie kunnen AI-systemen onbedoeld discrimineren op basis van gender, leeftijd of achtergrond als de historische data waarop ze zijn getraind zelf al scheef was.

Een ander belangrijk risico is dat van ‘hallucinaties’: AI-systemen kunnen met grote overtuiging incorrecte informatie presenteren, feiten verzinnen, of bronnen citeren die niet bestaan. Dit komt omdat deze systemen werken op basis van patronen en waarschijnlijkheid, niet op basis van feitelijke kennis of verificatie. Voor professionals betekent dit dat elke AI-output moet worden gecontroleerd op feitelijke juistheid, actualiteit en relevantie. In sectoren waar fouten grote gevolgen kunnen hebben, zoals gezondheidszorg, juridische dienstverlening of veiligheid, is dit extra cruciaal.

Privacy vormt een derde belangrijk aandachtspunt. Veel AI-systemen verwerken gegevens in de cloud, wat betekent dat informatie de organisatie verlaat en mogelijk wordt opgeslagen of gebruikt voor verdere training van het systeem. Dit is problematisch bij vertrouwelijke, persoonlijke of gevoelige informatie. Daarom geldt als harde regel: voer nooit persoonsgegevens, klantinformatie, patiëntgegevens of andere

privacy-gevoelige data in openbare AI-systemen. Voor organisaties die AI willen gebruiken met gevoelige data zijn specifieke oplossingen nodig, zoals on-premise systemen, private clouds met strikte contractuele afspraken, of geanonimiseerde datasets.

Ook de kwestie van aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid speelt. Wanneer een fout

optreedt in een AI-ondersteund proces, is vaak niet direct duidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt. Is de softwareleverancier aansprakelijk omdat het systeem een verkeerde uitkomst heeft gegeven? De organisatie die het systeem heeft geïmplementeerd? Of de individuele professional die de AI-uitkomst heeft gebruikt zonder voldoende kritische toetsing?

Deze vragen zijn juridisch complex en vaak nog niet uitgekristalliseerd in wetgeving of jurisprudentie. Daarom is het verstandig om altijd duidelijke afspraken te maken over aansprakelijkheid, zowel intern als met externe leveranciers, en om

menselijke eindverantwoordelijkheid te borgen in AI-ondersteunde processen.

Ondanks deze risico's en uitdagingen biedt AI enorme kansen voor professionele organisaties. Het kan helpen om kwaliteit te verbeteren, efficiëntie te verhogen, nieuwe inzichten te genereren, en professionals te ontlasten van repetitieve taken zodat zij zich kunnen richten op werk dat meer vraagt om creativiteit, empathie en professioneel oordeel. De sleutel ligt in bewust, kritisch en verantwoord gebruik: AI als hulpmiddel dat professionals versterkt, niet als zwarte doos die beslissingen overneemt.

Promptvoorbeelden: Wat is AI en waarom is het relevant?

01

Voor zorgorganisaties: Leg in begrijpelijke taal (B1-niveau) uit wat AI is en hoe het wordt toegepast in de verpleeghuiszorg, voor een informatiebrochure voor patiënten en familie.

02

Geef 5 voorbeelden van hoe AI kan bijdragen aan betere patiëntveiligheid in een algemeen ziekenhuis.

03

Maak een overzichtstabel met de voordelen en risico's van AI in de geestelijke gezondheidszorg.

04

Schrijf een korte tekst voor een interne nieuwsbrief over de mogelijkheden en beperkingen van AI op onze afdeling radiologie.

05

Bedenk 3 scenario's waarin AI kan helpen bij het verbeteren van medicatieveiligheid, inclusief een korte toelichting per scenario.

06

Geef 3 voorbeelden van hoe AI kan helpen in het verlagen van niet-zorggebonden kosten.

07

Voor gemeentelijke organisaties: Vat deze beleidsnotitie over energietransitie samen op B1-niveau voor communicatie naar inwoners.

08

Geef een opzet voor een projectplan over verbetering van speelruimte in achterstandswijken, inclusief doelen, fasering en participatievormen.

09

Herschrijf deze bewonersbrief over wegenonderhoud in vriendelijke, heldere taal, geschikt voor alle inwoners.

10

Leg uit wat AI kan betekenen voor gemeentelijke dienstverlening in maximaal 500 woorden, geschikt voor een college-informatieavond.

11

Geef 5 praktijkvoorbeelden van AI-toepassingen in Nederlandse gemeenten, met concrete resultaten.

12

Voor algemene professionele contexten: Schrijf een korte uitleg (300 woorden) over de verschillen tussen traditionele software en AI, geschikt voor niet-technische professionals.

13

Geef een overzicht van de belangrijkste typen AI (zoals machine learning, natural language processing, computer vision) met per type 2 concrete toepassingsvoorbeelden in professionele organisaties.

14

Maak een lijst met 10 veelgestelde vragen over AI in organisaties, inclusief korte, heldere antwoorden. Beschrijf in begrijpelijke taal hoe een taalmodel zoals ChatGPT werkt en wat de belangrijkste beperkingen zijn.

15

Geef 3 voorbeelden van hoe AI het werk van professionals kan verbeteren zonder hun rol te vervangen.

Hoofdstuk 2

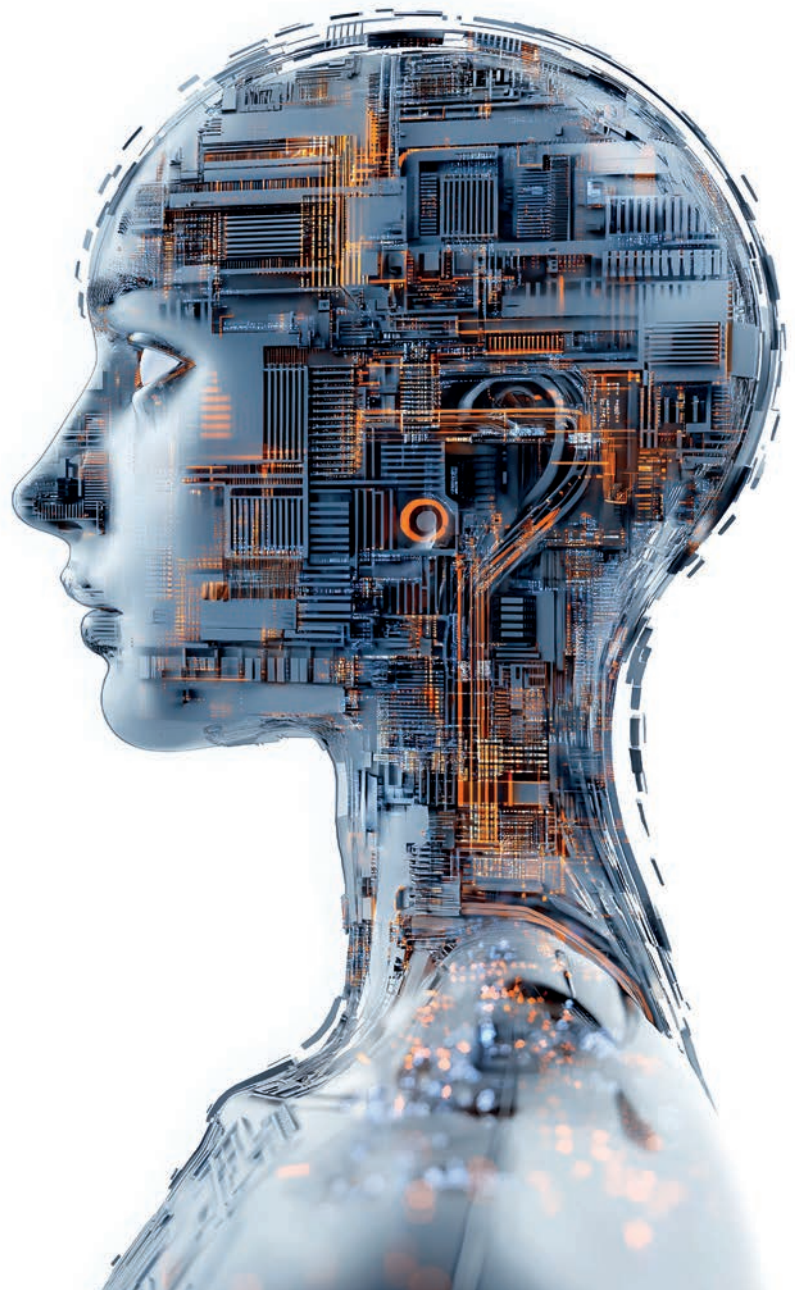
Slimme prompts schrijven voor professionals

Een AI-systeem is slechts zo goed als de instructies die het krijgt. Deze instructies, ook wel prompts genoemd, bepalen welke informatie het systeem gebruikt, hoe het antwoord wordt opgebouwd, welke toon wordt gehanteerd, en hoe relevant en bruikbaar de uitkomst is. Voor professionals die met AI willen werken, is het leren schrijven van effectieve prompts een essentiële vaardigheid. Een goed geformuleerde prompt kan het verschil maken tussen een waardevolle uitkomst die direct bruikbaar is en een generieke tekst die volledig buiten de context valt en nauwelijks waarde toevoegt.

Het basisprincipe van een goede prompt is specificiteit. Hoe concreter en gedetailleerder je aangeeft wat je wilt, hoe beter het resultaat. Een prompt als “Schrijf iets over duurzaamheid” zal een algemene, oppervlakkige tekst opleveren. Een prompt als “Schrijf een beleidsnotitie van 800 woorden over concrete maatregelen om CO2-uitstoot in gemeentelijke gebouwen te reduceren, gericht op het college van B&W, met nadruk op haalbaarheid en kosten-batenanalyse” zal een veel relevanter en bruikbaarder concept opleveren.

Een tweede belangrijk element is het meegeven van context. AI-systemen hebben geen toegang tot jouw specifieke situatie, tenzij je die expliciet beschrijft. Als je bijvoorbeeld een AI vraagt om een e-mail te schrijven naar een collega over het uitstellen van een project, is het nuttig om mee te geven wat de reden van uitstel is, wat de gevolgen zijn, en welke toon je wilt hanteren (formeel, informeel, verontschuldigend, zakelijk). Hoe meer relevante context je geeft, hoe beter de AI de nuance kan begrijpen en toepassen.

Een derde aspect is het specificeren van de vorm of het format. Wil je een lijst, een tabel, een doorlopende tekst, bullet points, een samenvatting in alinea's, of een gestructureerd document met kopjes? Door dit vooraf aan te geven, krijg je een uitkomst die direct aansluit bij je behoefte. Bijvoorbeeld: “Maak een tabel met 5 kolommen waarin je per rij één risico van AI-gebruik in de zorg beschrijft, inclusief ernst, kans, impact, en mogelijke mitigatie.” Ook de gewenste toon, stijl en doelgroep



maken een groot verschil. Een tekst voor het algemeen publiek vraagt om andere taal dan een tekst voor specialisten. Een motiverende tekst voor medewerkers vraagt om een andere toon dan een zakelijk rapport voor bestuurders.

Door dit expliciet mee te geven, kan AI zijn output beter afstemmen. Bijvoorbeeld: “Herschrijf deze medische toelichting op B1-niveau, geschikt voor patiënten met lage gezondheidsvaardig-

heden, met een vriendelijke en geruststellende toon.”

Lengte is een vijfde parameter die je kunt meegeven. Geef aan of je een korte samenvatting wilt (bijvoorbeeld maximaal 200 woorden), een uitgebreide analyse (bijvoorbeeld 1500 woorden), of iets daartussenin. Dit helpt om te voorkomen dat je een te summiere of juist eindeloos lange tekst krijgt die niet aansluit bij je behoefte.

In de praktijk kan een goede prompt er als volgt uitzien:

Voorbeeld 1

“Je bent een beleidsadviseur voor een middelgrote gemeente. Schrijf een concept-raadsvoorstel van ongeveer 1000 woorden over de invoering van een duurzaamheidsfonds voor lokale initiatieven.

Het voorstel is gericht aan de gemeenteraad en moet bevatten:

- (1) aanleiding en achtergrond,
- (2) doelstellingen,
- (3) voorgestelde aanpak inclusief criteria voor projecten,
- (4) financiële dekking,
- (5) risico's en mitigerende maatregelen.

Gebruik een formele maar toegankelijke toon.”

Deze prompt geeft duidelijkheid over rol, vorm, lengte, doelgroep, structuur en toon. Het resultaat zal veel specifieker en bruikbaar zijn dan een algemene vraag.

Voorbeeld 2

Voor zorgprofessionals kan een effectieve prompt bijvoorbeeld zijn:

“Schrijf een ontslagbrief voor een patiënt van 68 jaar die is opgenomen geweest voor een heupoperatie.

De brief is bedoeld voor de huisarts en moet bevatten: opnamedatum, uitgevoerde behandeling, verloop, medicatie bij ontslag, en adviezen voor nazorg en fysiotherapie. Gebruik zakelijke, heldere medische taal, maar vermijd jargon waar mogelijk. Maximaal 400 woorden.”

Let op: in dit geval mag uiteraard geen enkele échte patiëntinformatie worden ingevoerd. De prompt beschrijft een fictief, algemeen scenario.

Een veelgemaakte fout is het stellen van te vage of te brede vragen. Een prompt als “Wat moet ik doen met AI?” of “Geef tips voor communicatie” is te algemeen om een waardevol antwoord op te leveren. Beter is: “Geef 5 concrete tips voor het gebruik van AI bij interne communicatie binnen een zorgorganisatie, inclusief praktijkvoorbeelden en aandachtspunten voor privacy.”

Een andere veelvoorkomende valkuil is het vergeten van iteratie. De eerste prompt levert zelden het perfecte resultaat. AI-gebruik is een proces van verfijnen: je krijgt een eerste concept, beoordeelt wat goed is en wat ontbreekt, en geeft vervolgens vervolgprompts om het resultaat aan te scherpen. Bijvoorbeeld: “Dit is

goed, maar maak de toon iets formeler” of “Voeg een paragraaf toe over de financiële consequenties” of “Verkort de introductie tot maximaal 100 woorden.”

Ook kan het helpen om AI een specifieke rol te geven in de prompt. Dit wordt ‘role prompting’ genoemd. Bijvoorbeeld: “Je bent een ervaren HR-adviseur. Geef advies over het opstellen van een functieomschrijving voor een data-analist in de publieke sector.” Door de rol expliciet te benoemen, kan AI zijn antwoord beter afstemmen op de verwachte expertise en toon. Tot slot is het belangrijk om kritisch te blijven op de output. AI kan fouten maken, verouderde informatie gebruiken, aannames doen die niet

kloppen, of nuances missen. Elke AI-gegenereerde tekst moet worden gecontroleerd op feitelijke juistheid, consistentie, relevantie en geschiktheid voor het beoogde doel.

Dit geldt des te sterker in contexten waar fouten

gevolgen kunnen hebben, zoals medische communicatie, juridische documenten, of beleidsvoorstellen die bestuurlijke besluitvorming beïnvloeden.

Promptvoorbeelden: Slimme prompts schrijven

Voor zorgorganisaties

16

Schrijf een conceptbrief voor een patiënt die is behandeld voor een gecompliceerde longontsteking, inclusief uitleg in begrijpelijke taal voor de patiënt en medicatie-adviezen voor de huisarts.

17

Vat de belangrijkste aanbevelingen samen uit de richtlijn 'Diabetes mellitus type 2' van het Nederlands Huisartsen Genootschap, in maximaal 300 woorden, geschikt voor niet-medisch personeel.

18

Maak een stappenplan voor het implementeren van een nieuw elektronisch patiëntendossier in een verpleeghuis, met nadruk op patiëntveiligheid en gebruikersacceptatie.

19

Schrijf een interne memo voor het managementteam over de impact van de AI Act op ons gebruik van AI in diagnostiek en behandeling.

20

Ontwikkel 3 voorbeeldvragen voor een patiëntenenquête over de tevredenheid met digitale zorgtoepassingen, inclusief toelichting waarom deze vragen waardevol zijn.

Voor gemeentelijke organisaties:

21

Schrijf een concept-raadsvoorstel van 1000 woorden over de invoering van vergunningsplicht voor evenementen in het centrum, inclusief aanleiding, voorgestelde regeling, verwachte effecten, en implementatiekosten.

22

Vat de input van zes buurtgesprekken over verkeersveiligheid samen in maximaal 500 woorden, gestructureerd naar drie hoofdthema's met beleidsimplicaties.

23

Herschrijf deze toelichting op het bestemmingsplan in begrijpelijke taal (B1-niveau) voor een informatiebijeenkomst met bewoners.

24

Maak een lijst met 10 veelgestelde vragen en antwoorden over de nieuwe afvalscheidingsregeling, geschikt voor de gemeentelijke website.

25

Schrijf een e-mail naar een externe partner waarin je uitlegt waarom een gezamenlijk project vertraging oploopt, inclusief vervolgspraken. Gebruik een zakelijke maar constructieve toon.

Voor algemene professionele contexten

26

Schrijf een functieomschrijving voor een senior projectmanager in de publieke sector, inclusief verantwoordelijkheden, vereiste competenties, en gewenste ervaring. Maximaal 600 woorden.

27

Maak een agenda voor een strategisch overleg over digitale transformatie, inclusief tijdsindicatie per agendapunt en gewenste voorbereidingsdocumenten.

28

Herschrijf deze interne notitie over de nieuwe werkwijze in toegankelijke taal, geschikt voor medewerkers met verschillende opleidingsniveaus.

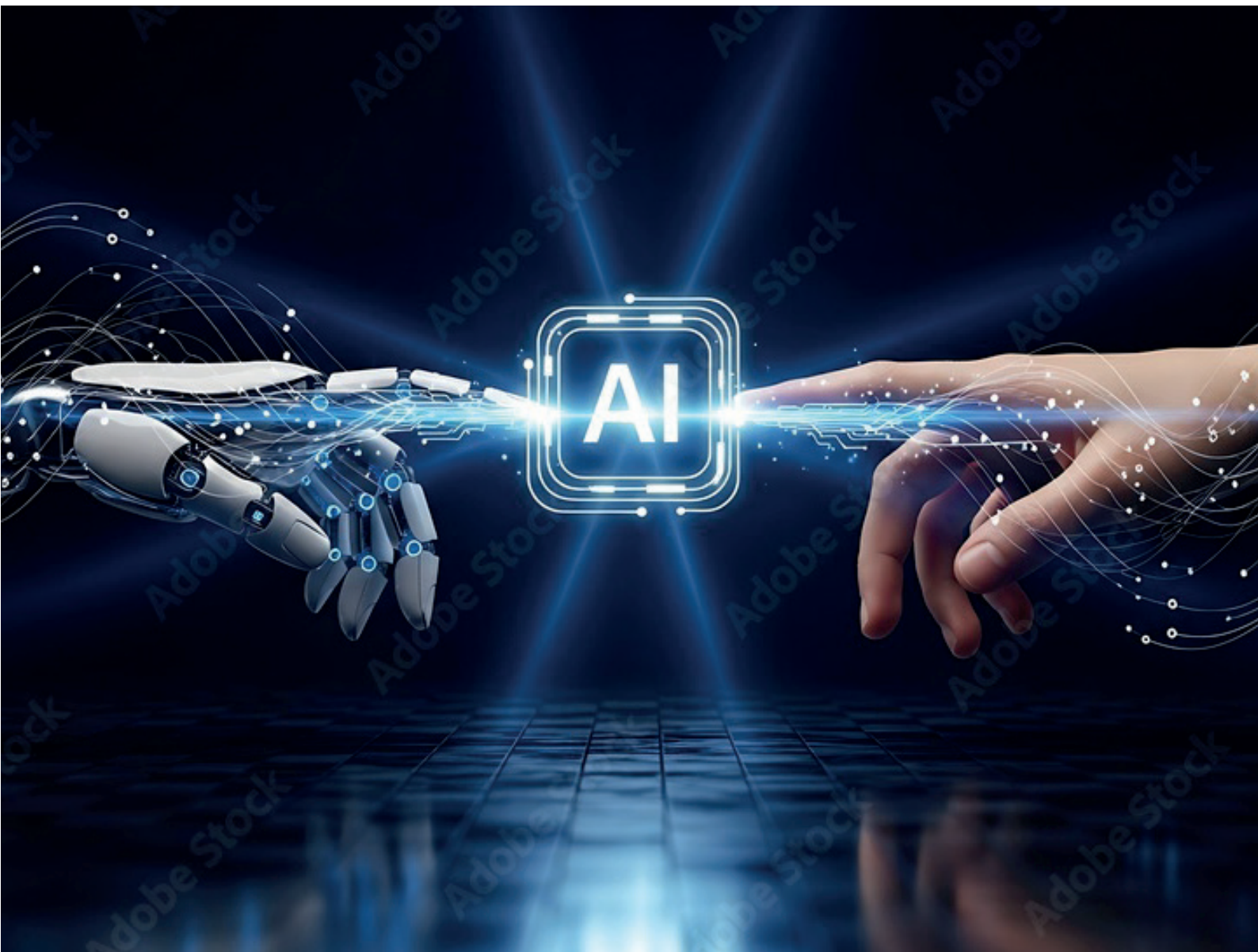
Hoofdstuk 3

AI als assistent bij beleidsvoorbereiding en strategische keuzes

Beleidsvorming en strategische besluitvorming behoren tot de meest complexe taken in professionele organisaties. Of het nu gaat om zorgbeleid in een ziekenhuis, ruimtelijke ordening in een gemeente, personeelsbeleid in een bedrijf, of strategische positionering van een non-profitorganisatie: deze processen vragen om het verzamelen en analyseren van grote hoeveelheden informatie, het afwegen van uiteenlopende belangen, het doordenken van scenario's en consequenties, en het vertalen van complexe afwegingen naar heldere voorstellen. AI kan in elk van deze fasen een waardevolle ondersteunende rol spelen.

Een van de meest directe toepassingen is het helpen structureren van beleidsvraagstukken. Wanneer je aan een nieuw beleidsdossier begint, kan AI je ondersteunen bij het in kaart brengen van relevante aspecten, het identifice-

ren van stakeholders, het formuleren van onderzoeksvragen, of het opzetten van een beleidsanalyse. Een prompt als “Geef een overzicht van relevante factoren bij het ontwikkelen van beleid voor arbeidsmarktregio's, inclusief econo-



mische, sociale, demografische en bestuurlijke aspecten” kan je helpen om de scope van een beleidstraject helder te krijgen en te voorkomen dat belangrijke dimensies over het hoofd worden gezien.

AI kan ook worden ingezet voor het analyseren van grote hoeveelheden data en het identificeren van trends en patronen.

In zorgorganisaties kan dit bijvoorbeeld betekenen dat data over patiëntenstromen, zorgwaarte, wachttijden, heropnames en patiënttevredenheid worden gecombineerd en geanalyseerd om knelpunten en kansen te signaleren. Een AI-systeem kan bijvoorbeeld patronen herkennen in de toename van spoedeisende hulp op bepaalde dagen of tijdstippen, wat de basis kan vormen voor capaciteitsplanning en preventieve interventies.

In gemeenten kan AI demografische gegevens, sociaal-economische data, zorggebruik en welzijnsindicatoren combineren om te voorspellen waar in de komende jaren de vraag naar bepaalde voorzieningen zal toenemen, wat essentiële input levert voor strategische personeels- en investeringsplanning.

Een concreet voorbeeld is het gebruik van voorspellende modellen door verschillende Nederlandse UMC's voor scenario-analyses bij pandemievoorbereiding. Door data over bedbezetting, IC-capaciteit, personeel en verwachte instroom te combineren, kunnen verschillende scenario's worden doorgerekend. Dit stelt bestuurders in staat om beter onderbouwde

keuzes te maken over investeringen, samenwerkingen en risicobeheersing. Ook in de wijkzorg wordt AI ingezet om te voorspellen waar de vraag naar wijkverpleging zal toenemen, door demografische ontwikkelingen, gezondheidspatronen en sociaal-economische factoren te combineren.

Bij beleidsvoorbereiding kan AI ondersteunen bij het formuleren van verschillende beleidsopties en het uitwerken van mogelijke consequenties. Je kunt AI bijvoorbeeld vragen om drie alternatieve scenario's te schetsen voor het aanpakken van een specifiek maatschappelijk vraagstuk, inclusief verwachte effecten, benodigde middelen en mogelijke bezwaren. Dit helpt om de discussie te verbreden en tunnelvisie te voorkomen.

Een voorbeeld: “Ontwikkel drie beleidsscenario's voor het verbeteren van de doorstroom van ziekenhuispatiënten naar verpleeghuiszorg: (1) financiële prikkels, (2) verplichte samenwerking, (3) geïntegreerde zorgpaden. Beschrijf per scenario de verwachte effecten, benodigde investeringen en risico's.”

Ook bij het voorbereiden van beleidsnotities, collegevoorstellen, raadsstukken of strategische plannen kan AI waarde toevoegen. Door een eerste concept te laten genereren op basis van kernpunten, hoofdlijnen en beschikbare informatie, win je tijd en krijg je een gestructureerde basis waarop je verder kunt bouwen. Dit





betekent niet dat AI het beleidswerk overneemt, het betekent dat je sneller van een leeg scherm naar een werkbaar concept komt dat je vervolgens inhoudelijk aanvult, aanpast en verfijnt op basis van je professionele kennis, politieke context en organisatiespecifieke overwegingen.

AI kan ook helpen bij het samenvatten van lange beleidsdocumenten, onderzoeksrapporten, evaluaties of adviezen van externe partijen. Stel je moet vijf verschillende rapporten over arbeidsmarktbeleid doornemen om een synthese te maken voor je bestuur. Je kunt AI vragen om per rapport de kernboodschappen, belangrijkste bevindingen en aanbevelingen samen te vatten, en vervolgens om de overeenkomsten en verschillen tussen de rapporten te benoemen. Dit bespaart aanzienlijke leestijd en helpt je om de essentie snel te destilleren.

Een andere toepassing is het ondersteunen bij stakeholderanalyses en het in kaart brengen van verschillende perspectieven. Bij gevoelige beleidsvraagstukken kan AI helpen om argumenten vanuit verschillende invalshoeken te formuleren, wat nuttig is ter voorbereiding van consultaties, bestuurlijke overleggen of politieke debatten.

Bijvoorbeeld: “Geef de belangrijkste argumenten vóór en tegen de invoering van rekeningrijden in stedelijk gebied, vanuit de perspectieven van: (1) economie en bedrijfsleven, (2) milieu en duurzaamheid, (3) sociale gelijkheid en toegankelijkheid, (4) privacy en toezicht.”

Bij strategische planning kan AI worden ingezet voor omgevingsanalyses, het identificeren van kansen en bedreigingen, of het uitwerken van toekomstscenario's. Je kunt AI vragen om een SWOT-analyse te maken voor een nieuw strategisch initiatief, of om te verkennen welke externe ontwikkelingen (demografisch, technologisch, maatschappelijk, politiek) invloed kunnen hebben op de organisatie in de komende vijf jaar. Dit helpt om strategische discussies te verrijken en blinde vlekken te verminderen.

Tot slot kan AI ondersteunen bij het opstellen van monitoring- en evaluatiekaders. Je kunt AI vragen om indicatoren te formuleren waarmee de voortgang en effectiviteit van beleid kunnen worden gemeten, of om een evaluatieformat te ontwikkelen dat geschikt is voor een specifiek beleidsdomein. Dit draagt bij aan datagedreven beleidsvoering en helderheid over wat succes betekent.

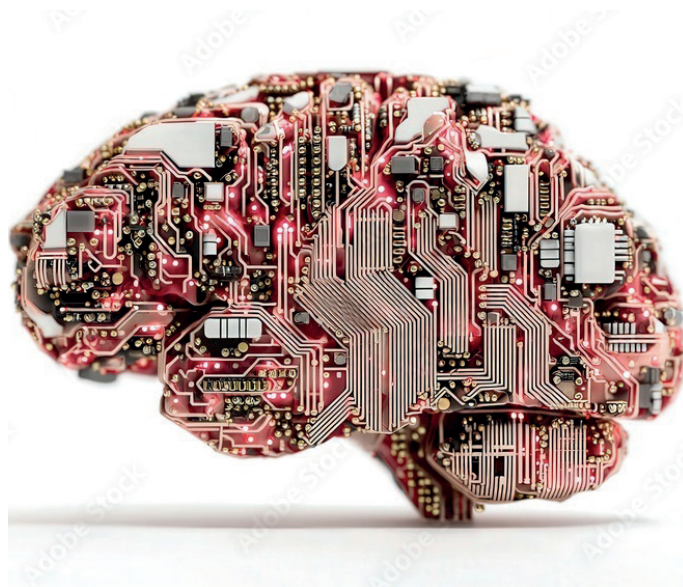
Tegelijkertijd zijn er duidelijke grenzen aan wat AI kan bijdragen. Een model kan patronen ontdekken en scenario's schetsen, maar kan geen politieke afwegingen maken, geen ethische dilemma's oplossen, en geen rekening houden met lokale gevoeligheden, historische context of bestuurlijke verhoudingen die niet in data zijn vastgelegd. AI kan geen inschattingen maken van wat maatschappelijk aanvaardbaar is, wat politiek haalbaar is, of welke oplossing past bij de waarden en identiteit van de organisatie.

Deze afwegingen blijven mensenwerk en vragen om professioneel oordeel, ervaring en wijsheid. Bovendien is de kwaliteit van AI-analyses direct

afhankelijk van de kwaliteit, volledigheid en representativiteit van de onderliggende data. Onvolledige registraties, verkeerde definities, meetfouten of structurele ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen kunnen leiden tot vertekende conclusies en daarmee tot verkeerd beleid. Het is daarom essentieel dat professionals die AI gebruiken voor beleidsvoorbereiding kritisch kijken naar de databronnen, de aannames in modellen, en de robuustheid van conclusies.

Ook is er het risico dat AI te veel gezag krijgt. Omdat AI-uitkomsten vaak worden gepresenteerd met indrukwekkende cijfers, grafieken en schijnbare zekerheid, bestaat het gevaar dat ze worden gezien als objectieve waarheid.

In werkelijkheid zijn het altijd interpretaties op basis van specifieke modellen, aannames en data. Professionals en bestuurders moeten daarom AI-uitkomsten altijd beschouwen als één van de inputs in besluitvorming, niet als de enige of doorslaggevende factor.



AI kan beleidsvoering versterken, versnellen en verrijken, maar alleen als het wordt ingezet met begrip van zijn mogelijkheden én beperkingen, en altijd onder eindverantwoordelijkheid van mensen die de context, complexiteit en consequenties van beleidskeuzes begrijpen.

Promptvoorbeelden: AI als assistent bij beleidsvoorbereiding en strategische keuzes

Voor zorgorganisaties:

29

Maak een samenvatting van de belangrijkste trends in de ouderenzorg op basis van demografische ontwikkelingen, inclusief voorspellingen voor de komende vijf jaar en implicaties voor capaciteit en personeel.

30

Ontwikkel drie beleidsopties voor het verbeteren van de doorstroom van patiënten van ziekenhuis naar thuiszorg, inclusief verwachte effecten, benodigde investeringen en risico's.

31

Analyseer de mogelijke impact van de nieuwe landelijke richtlijn voor diabetes type 2 op de capaciteit van onze polikliniek en eerstelijnsvoorzieningen.

32

Schrijf een beleidsnotitie van 1200 woorden over het inzetten van AI voor capaciteitsplanning in de spoedeisende hulp, inclusief ethische overwegingen, privacy-aspecten en organisatorische randvoorwaarden.

33

Maak een overzicht van kansen en bedreigingen voor onze zorginstelling bij het gebruik van AI voor langetermijnprognoses van zorgvraag en personeelsbehoefte.

34

Geef een SWOT-analyse voor het opzetten van een regionale samenwerking tussen ziekenhuizen op het gebied van diagnostische beeldvorming met AI-ondersteuning.

Voor gemeentelijke organisaties:

35

Maak een overzicht van demografische, economische en sociale trends in onze gemeente, inclusief voorspellingen voor de komende tien jaar en consequenties voor gemeentelijke voorzieningen.

36

Ontwikkel drie beleidsscenario's voor het aanpakken van eenzaamheid onder ouderen: (1) preventief, (2) curatief, (3) via maatschappelijke participatie. Beschrijf per scenario de aanpak, verwachte effecten en kosten.

37

Analyseer de mogelijke impact van nieuwe wetgeving op het gebied van omgevingsrecht op onze organisatie en vergunningverlening.

38

Schrijf een strategisch plan (1500 woorden) voor het versterken van de lokale economie, inclusief analyse van de huidige situatie, doelstellingen, strategische lijnen en verwachte resultaten.

39

Maak een stakeholderanalyse voor een participatietraject over de herontwikkeling van het industrieterrein, inclusief belangen, invloed en betrokkenheidsstrategie per stakeholder.

40

Geef een risicoanalyse van het afschaffen van subsidies voor culturele instellingen, uitgesplitst naar verschillende belanghebbenden en maatschappelijke effecten.

Voor algemene professionele contexten:

41

Maak een strategische omgevingsanalyse voor onze organisatie, inclusief PESTEL-factoren (politiek, economisch, sociaal, technologisch, ecologisch, legaal) en implicaties voor ons meerjarenplan.

42

Ontwikkel drie scenario's voor de toekomst van ons vakgebied in 2030, inclusief drivers, onzekerheden en strategische keuzes die we nu kunnen maken.

43

Schrijf een beleidsnotitie over het invoeren van hybride werken, inclusief doelstellingen, randvoorwaarden, risico's en implementatiefasering.

44

Maak een overzicht van relevante stakeholders voor ons diversiteits- en inclusiebeleid, inclusief hun belangen, mogelijke bijdragen en wijze van betrekking.

45

Geef een analyse van vijf verschillende strategische opties voor internationalisering van onze diensten, inclusief marktpotentie, investeringen en risico's.

46

Ontwikkel een framework voor het evalueren van de effectiviteit van ons innovatiebeleid, inclusief kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren.



Hoofdstuk 4

Interne en externe communicatie met AI

Heldere, effectieve communicatie is essentieel in elke professionele organisatie. Of het nu gaat om interne afstemming tussen collega's en afdelingen, communicatie richting bestuur en toezicht, of externe communicatie naar klanten, burgers, patiënten, partners en andere stakeholders: de kwaliteit van communicatie bepaalt in hoge mate het succes van beleid, projecten en dienstverlening. Tegelijkertijd staat communicatie vaak onder druk door tijdsgebrek, capaciteitstekorten en de toenemende complexiteit van informatie die moet worden gedeeld. AI kan op meerdere manieren bijdragen aan betere, efficiëntere en meer toegankelijke communicatie.

Een van de meest waardevolle toepassingen van AI in communicatie is het toegankelijk maken van complexe informatie. Professionele organisaties gebruiken vaak vakjargon, technische taal of juridische formuleringen die voor buitenstaanders moeilijk te begrijpen zijn. Dit geldt voor medische informatie die moet worden gecommuniceerd naar patiënten, voor beleidsteksten die toegankelijk moeten zijn voor burgers, voor technische handleidingen die begrijpelijk moeten zijn voor eindgebruikers, en voor strategische documenten die helder moeten zijn voor verschillende

sche achtergrond, met een geruststellende maar informatieve toon." Dit helpt om de communicatie inclusiever te maken en gezondheidsverschillen te verkleinen. Studies tonen aan dat mensen die informatie beter begrijpen, zich beter aan behandelingen houden en betere gezondheidssuitkomsten bereiken.

Ook meertalige communicatie kan door AI worden ondersteund. Ziekenhuizen en zorginstellingen bedienen vaak een divers patiëntenbestand met verschillende moedertalen. AI kan worden ingezet om patiënteninformatie, folders,



niveaus in de organisatie. AI kan helpen om dergelijke teksten te herschrijven naar eenvoudiger taalniveau zonder de inhoudelijke correctheid te verliezen.

In de zorg wordt dit al toegepast door medische informatie automatisch te herschrijven naar B1-taalniveau, het taalniveau dat toegankelijk is voor mensen met beperkte taalvaardigheden of lage gezondheidsvaardigheden. Een typische prompt zou kunnen zijn: "Herschrijf deze medische toelichting over diabetes type 2 naar B1-niveau, geschikt voor patiënten zonder medi-

website-content of formulieren te vertalen naar meerdere talen, zodat anderstalige patiënten of burgers beter worden bereikt. Belangrijk is wel dat vertalingen altijd worden gecontroleerd door native speakers of professionele vertalers, omdat AI subtiele nuances, culturele contexten of medisch-juridische specificaties kan missen.

Voor interne communicatie biedt AI diverse mogelijkheden. Denk aan het samenvatten van lange vergaderslagen, beleidsstukken, projectrapportages of evaluaties, zodat collega's en leidinggevenden snel de kernpunten kunnen

doornemen zonder hele documenten te moeten lezen. Een prompt als

“Vat dit verslag van de stuurgroep woonzorg samen in maximaal 300 woorden, gestructureerd naar beslispunten, actiepunten en aandachtspunten”

kan aanzienlijke tijd besparen en zorgen voor betere informatiestromen binnen de organisatie.

AI kan ook ondersteunen bij het opstellen van interne communicatie zoals memo's, e-mails, nieuwsbrieven of mededelingen. Wanneer je collega's moet informeren over een beleidswijziging, een nieuwe werkwijze of een organisatieverandering, kan AI helpen om de boodschap helder, compleet en in de juiste toon te formuleren. Dit is vooral nuttig wanneer communicatie gevoelig ligt of wanneer je wilt voorkomen dat informatie verkeerd wordt geïnterpreteerd. In externe communicatie kan AI helpen bij het schrijven van persberichten, webteksten, social media content, nieuwsbrieven, patiëntenbrieven, bewonersberichten en andere vormen van publiekscommunicatie. Een gemeente kan AI bijvoorbeeld gebruiken om burgers te informeren over aankomende werkzaamheden, nieuwe voorzieningen of participatiemogelijkheden. Een zorginstelling kan AI inzetten voor het opstellen van informatie over nieuwe behandelingen, wijzigingen in bezoeksregelingen of patiëntveiligheidsinitiatieven.

Een belangrijk aandachtspunt bij externe communicatie is dat de toon en stijl passen bij de organisatie-identiteit en bij de doelgroep. Een formele overheidsorganisatie zal andere taal gebruiken dan een eigentijdse zorginstelling of een innovatief techbedrijf. Door in je prompts expliciet aan te geven welke toon je wilt (zakelijk, vriendelijk, toegankelijk, formeel, persoonlijk), kan AI zijn output daarop afstemmen. Ook kun je voorbeelden meegeven van eerder gepubliceerde teksten, zodat AI aansluit bij je huisstijl en schrijfstijl.

AI kan ook worden ingezet voor het voorbereiden van presentaties, lezingen of toespraken. Je kunt AI vragen om een opzet te maken voor een presentatie, inclusief structuur, kernboodschappen per slide en suggesties voor visualisaties. Of

om sprekersteksten te schrijven die aansluiten bij de inhoud van slides. Dit bespaart voorbereidingstijd en helpt om presentaties logischer en overtuigender op te bouwen.

In crisiscommunicatie of bij lastige boodschappen kan AI ondersteuning bieden door te helpen bij het formuleren van heldere, empathische en zorgvuldige communicatie. Denk aan situaties waarin je slechte berichten moet brengen, conflicten moet aanpakken of fouten moet erkennen. Door AI verschillende versies van een boodschap te laten opstellen, kun je afstand nemen en de impact van verschillende formuleringen beter inschatten voordat je daadwerkelijk communiceert.

Voor social media en online communicatie kan AI helpen bij het genereren van meerdere versies van berichten, het aanpassen van boodschappen aan verschillende platforms (LinkedIn vraagt andere taal dan Twitter of Instagram), of het formuleren van reacties op veelgestelde vragen. Ook kan AI worden ingezet voor het analyseren van feedback, reviews of reacties op sociale media, om patronen en sentiment te herkennen die relevant zijn voor reputatiemanagement of verbetering van dienstverlening.

Communicatie richting bestuur en toezichthouders vraagt om andere vaardigheden dan communicatie naar het algemene publiek. Bestuursrapportages, beleidsbrieven, adviezen aan de raad van toezicht of informatienotities voor het college moeten zakelijk, feitelijk correct, compleet en goed onderbouwd zijn. AI kan helpen bij het structureren van dergelijke documenten, het formuleren van executive summaries, of het helder presenteren van complexe informatie en data.

Een voorbeeld: “Schrijf een executive summary van maximaal 250 woorden voor dit kwartaalrapport, gericht op de raad van toezicht, met nadruk op afwijkingen ten opzichte van plan en benodigde bestuurlijke beslissingen.”



Bij alle communicatietoepassingen blijft het cruciaal dat menselijke controle en verantwoordelijkheid centraal staan. Een AI-gegenereerde tekst kan inhoudelijk correct lijken maar subtiele onjuistheden bevatten die in de praktijk tot misverstanden, juridische problemen of reputatieschade kunnen leiden.

Ook kan een verkeerde woordkeuze, een ongelukkige formulering of een gemiste nuance in patiëntcommunicatie, burgercommunicatie of interne communicatie leiden tot onbedoelde gevolgen. Daarom moet elke AI-tekst door een professional worden gecontroleerd, bij voorkeur door iemand met kennis van het onderwerp én van communicatie, voordat deze wordt verstuurd, gepubliceerd of gedeeld.

Privacy speelt ook een belangrijke rol in communicatie. Bij het invoeren van casussen, voorbeelden of contextuele informatie in AI-systemen mag geen enkele persoon herleidbaar zijn. Dit geldt niet alleen voor directe persoonsgegevens zoals namen en adressen, maar ook voor combinaties van kenmerken die indirect tot identificatie kunnen leiden. Gebruik altijd gefictionaliseerde voorbeelden of volledig geanonimiseerde informatie.

Tot slot is het belangrijk om transparant te zijn over het gebruik van AI in communicatie, vooral in contexten waar dit relevant is voor vertrouwen en geloofwaardigheid. Als een organisatie AI gebruikt voor klantenservice, burgerparticipatie of patiëntcommunicatie, verdienen mensen te weten dat ze mogelijk met een AI-systeem interacteren. Dit draagt bij aan eerlijke verwachtingen en houdt ruimte voor escalatie naar menselijke medewerkers wanneer dat nodig is.

Promptvoorbeelden: Interne en externe communicatie met AI

Voor zorgorganisaties:

47

Herschrijf deze medische uitleg over hartfalen naar B1-taalniveau, geschikt voor patiënten en mantelzorgers, met een geruststellende maar informatieve toon.

48

Vertaal deze patiëntenfolder over chemotherapie naar het Engels, Turks en Pools, met behoud van medische juistheid en een toegankelijke toon.

49

Vat het verslag van de laatste bestuursvergadering samen in maximaal 300 woorden voor de interne nieuwsbrief, gestructureerd naar genomen beslissingen, lopende projecten en aandachtspunten.

50

Schrijf een concepttekst voor de website over het nieuwe behandeltraject voor heupoperaties, inclusief duidelijke uitleg van voorbereiding, procedure, herstel en verwachte resultaten. Maximaal 600 woorden.

51

Maak een lijst met 10 veelgestelde vragen en antwoorden over bezoekregeling tijdens griepseizoen voor de patiëntenbalie en website.

52

Schrijf een e-mail naar alle medewerkers waarin de nieuwe registratieprocedure voor patiëntveiligheidsincidenten wordt toegelicht, inclusief rationale, werkwijze en ondersteuning. Gebruik een heldere, ondersteunende toon.

Voor gemeentelijke organisaties:

53

Herschrijf deze bewonersbrief over rioolwerkzaamheden op B1-niveau en voeg een warme, begrijpelijke slotzin toe waarin we inwoners bedanken voor hun geduld.

54

Bedenk drie kernboodschappen voor een inspraakavond over windmolens, gericht op een gemengd publiek van voor- en tegenstanders, neutraal geformuleerd maar informatief.

55

Geef een opzet voor een interne memo over de nieuwe klachtenprocedure, inclusief aanleiding, veranderingen ten opzichte van de oude procedure, voordelen en concrete vervolgstappen voor medewerkers.

56

Schrijf een LinkedIn-bericht waarin we aankondigen dat onze gemeente is gestart met een AI-pilot voor het analyseren van participatie-input in ruimtelijke plannen, inclusief doel, verwachte voordelen en call to action voor geïnteresseerden.

57

Maak een conceptpersbericht over de opening van het nieuwe jongerencentrum, inclusief aanleiding, voorzieningen, openingstijden, en quotes van wethouder en jongerenwerker. Maximaal 400 woorden.

58

Herschrijf deze toelichting op het participatietraject voor de herinrichting van het dorpsplein in toegankelijke, uitnodigende taal voor alle inwoners.

Voor algemene professionele contexten:

59

Schrijf een interne memo waarin de implementatie van een nieuw CRM-systeem wordt aangekondigd, inclusief rationale, tijdlijn, impact op werkprocessen en beschikbare training. Gebruik een positieve maar realistische toon.

60

Vat deze projectrapportage van 15 pagina's samen in een executive summary van maximaal 300 woorden, gericht op het management team, met focus op voortgang, risico's en beslispunten.

61

Herschrijf deze technische documentatie over ons nieuwe softwareplatform in begrijpelijke taal voor eindgebruikers zonder IT-achtergrond.

62

Maak een e-mailsjabloon voor het beantwoorden van veelgestelde vragen van klanten over onze nieuwe service, inclusief welkomstformulering, kernantwoord en afsluiting.

63

Schrijf een concept-toespraak van 5 minuten voor de directeur bij de opening van het nieuwe kantoorpand, inclusief terugblik, dank aan betrokkenen en blik op de toekomst.

64

Ontwikkel drie varianten van een social media post waarin we een nieuwe medewerker verwelkomen, geschikt voor respectievelijk LinkedIn, Twitter en Instagram.



Hoofdstuk 5

AI in participatie, samenwerking en stakeholderbetrokkenheid

Participatie, samenwerking en stakeholderbetrokkenheid zijn in toenemende mate bepalend voor het succes van beleid, projecten en dienstverlening in professionele organisaties. Of het nu gaat om burgerparticipatie in gemeentelijke processen, patiëntparticipatie in zorg, medezeggenschap van medewerkers in organisatieveranderingen, of samenwerking met ketenpartners in complexe vraagstukken: het vermogen om mensen effectief te betrekken en hun input zinvol te benutten is cruciaal. AI kan in verschillende fasen van participatie- en samenwerkingsprocessen ondersteunend zijn.

In de voorbereidingsfase van participatietrajecten kan AI helpen bij het ontwerpen van participatieaanpakken. Je kunt AI vragen om verschillende participatiemethoden voor te stellen die geschikt zijn voor specifieke doelgroepen of vraagstukken.

Bijvoorbeeld: “Geef vijf participatiemethoden die geschikt zijn voor het betrekken van jongeren tussen 16 en 25 jaar bij de herinrichting van de openbare ruimte, inclusief voor- en nadelen per methode.”

Of:

“Welke participatievormen zijn effectief voor het betrekken van patiënten met dementie en hun naasten bij het verbeteren van zorgprocessen in het verpleeghuis?”

AI kan suggesties doen voor aanpakken die je zelf misschien niet direct zou overwegen, zoals digitale platforms, wijkwandelingen, focusgroepen, co-creatiesessies, enquêtes of burgerforums.

Ook het opstellen van heldere, toegankelijke uitnodigingen en toelichtingen kan door AI worden ondersteund. Participatie vraagt om communicatie die mensen aanspreekt, uitnodigt en duidelijk maakt waarom hun inbreng ertoe doet. AI kan helpen om brieven, flyers, e-mails of website-teksten te schrijven die dit realiseren.

Een voorbeeld: “Schrijf een uitnodigende brief naar bewoners van de wijk Oost over een participatietraject voor het vergroenen van straten, in begrijpelijke taal (B1-niveau), met uitleg over het doel, de inbrengmogelijkheden en de vervolgstappen.”



“AI ondersteunt participatie door input te ordenen, sentiment te duiden en inzichten sneller beschikbaar te maken.”

Door de toon expliciet mee te geven (uitnodigend, respectvol, helder) krijg je communicatie die mensen motiveert om deel te nemen. Tijdens participatieprocessen kan AI ondersteunen bij het realtime verwerken van input. In digitale participatieplatforms kunnen AI-systemen bijvoorbeeld helpen om dubbele suggesties te identificeren, input te groeperen per thema, of veelvoorkomende zorgen zichtbaar te maken. Dit helpt participanten om te zien welke ideeën al zijn ingebracht en voorkomt dat dezelfde punten eindeloos worden herhaald.

Ook kan AI worden ingezet om sentiment te analyseren: is de toon van input overwegend positief, kritisch, bezorgd of constructief? Dit geeft organisatoren inzicht in de stemming en kan helpen om de communicatie bij te sturen.

Na afloop van participatietrajecten kan AI waardevolle diensten bewijzen bij het analyseren en synthetiseren van input. Stel dat een gemeente tien buurtbijeenkomsten heeft georganiseerd over verkeersveiligheid, waarbij in totaal 200 bewoners input hebben gegeven. Het verwerken van al die notities, opmerkingen en suggesties is tijdrovend werk. AI kan helpen door de input te analyseren en samen te vatten:

“Analyseer deze tien verslagen van buurtbijeenkomsten over verkeersveiligheid en identificeer de vijf meest genoemde thema’s, inclusief onderbouwing met concrete voorbeelden uit de input.”

Of:

“Vat de input samen en groepeer deze in drie categorieën: korte termijn maatregelen, structurele aanpassingen, en communicatie/voorlichting.”

Deze analyse is niet bedoeld als vervanging van inhoudelijke beoordeling door professionals, maar als hulpmiddel om sneller structuur te krijgen in grote hoeveelheden kwalitatieve data. De professional blijft verantwoordelijk voor de interpretatie, weging en vertaling naar beleid. Wel kan AI helpen om te voorkomen dat belangrijke signalen over het hoofd worden gezien of dat de analyse van participatie-input maanden vertraging oploopt.

In patiëntparticipatie kan AI ondersteunen bij het begrijpen van ervaringen, behoeften en voorkeuren. Door patiëntenenquête, feedbackformulieren, online reviews of klachtmeldingen te analyseren, kunnen patronen worden herkend die anders niet opvallen.

Een voorbeeld: “Analyseer deze 300 antwoorden op de vraag ‘Wat kunnen we verbeteren in onze communicatie met patiënten?’ en identificeer de vijf meestgenoemde verbeterpunten, met per punt een kwantificering van hoe vaak het voorkomt.”

Deze inzichten kunnen worden gebruikt om gericht verbeteringen door te voeren in communicatie, service of zorgprocessen.

AI kan ook worden ingezet bij gezamenlijke besluitvorming (shared decision making) in de zorg. Digitale decision aids kunnen patiënten helpen om verschillende behandelopties te begrijpen, voor- en nadelen te vergelijken en hun voorkeuren te verkennen. In de GGZ wordt geëxperimenteerd met AI-chatbots die cliënten voorbereiden op consulten door hen te helpen hun vragen en zorgen te formuleren, zodat zij gericht kunnen deelnemen aan het gesprek met hun behandelaar. Dit kan de kwaliteit van de zorg verbeteren en patiënten meer gevoel van regie geven.

In samenwerking tussen organisaties kan AI helpen bij het analyseren van gezamenlijke data, het identificeren van knelpunten in ketens, of het voorbereiden van samenwerkingsafspraken. Denk aan regionale samenwerkingsverbanden in de zorg, waarbij meerdere organisaties data delen over patiëntenstromen, wachttijden of zorguitkomsten. AI kan deze data combineren en patronen zichtbaar maken die voor afzonderlijke organisaties niet zichtbaar zijn. Of neem een gemeente die samenwerkt met woningcorporaties, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders rond het thema eenzaamheid. AI kan helpen om input van alle partners te structureren en gezamenlijke prioriteiten te identificeren.

Ook bij het opstellen van samenwerkingsovereenkomsten, samenwerkingsprotocollen of governancestructuren kan AI ondersteuning bieden door voorstellen te genereren die als basis dienen voor verdere uitwerking en onderhandeling. Dit bespaart tijd en voorkomt dat het wiel opnieuw wordt uitgevonden.

Tegelijkertijd zijn er belangrijke aandachtspunten. Participatie vraagt om transparantie over hoe

input wordt gebruikt. Als AI wordt ingezet om participatie-input te analyseren, moeten deelnemers daarvan op de hoogte zijn. Ze hebben het recht te weten dat hun inbreng mogelijk door een algoritme wordt verwerkt en hoe dat proces eruitziet. Transparantie bouwt vertrouwen; onduidelijkheid kan juist wantrouwen wekken.

Ook moet participatie toegankelijk blijven voor iedereen, inclusief mensen met beperkte digitale vaardigheden of toegang tot technologie. Als AI wordt gebruikt in digitale participatieplatforms, moet er altijd een niet-digitaal alternatief beschikbaar zijn. Technologie mag participatie niet beperken tot een select groep, maar moet deze juist verbreden.

Ten slotte blijft het essentieel dat participatie echt invloed heeft. AI kan helpen om input te verzamelen en te analyseren, maar als die input vervolgens niet serieus wordt genomen in besluitvorming, dan ondermijnt dat het vertrouwen in participatie. De menselijke maat, het luisteren naar verhalen achter de data, het begrijpen van emoties en context: dat blijft onmisbaar en kan niet door AI worden overgenomen.



Artificial Intelligence

Promptvoorbeelden: AI in participatie, samenwerking en stakeholderbetrokkenheid

Voor zorgorganisaties:

65

Analyseer de resultaten van deze patiënttevredenheidsenquête (250 respondenten) en geef vijf concrete aanbevelingen voor verbeteringen in de zorgverlening, onderbouwd met data uit de enquête.

66

Schrijf een korte, toegankelijke uitleg voor patiënten over de verschillende behandelopties voor knieartrose, inclusief voordelen, nadelen, herstelperiode en slagingskans per optie. Maximaal 600 woorden, B1-niveau.

67

Maak een overzicht van de belangrijkste thema's die naar voren komen uit 50 online patiëntreviews over onze polikliniek, gegroepeerd naar thema met sentiment-indicatie (positief/neutraal/negatief).

68

Ontwerp een concept-gespreksleidraad voor verpleegkundigen om gezamenlijke besluitvorming met patiënten te ondersteunen bij het opstellen van een zorgplan.

69

Vat de input van vijf ketenpartners (huisartsen, thuiszorg, gemeente, mantelzorgondersteuning, welzijnswerk) samen in een overzicht met gezamenlijke prioriteiten voor verbetering van de zorg voor kwetsbare ouderen.

70

Schrijf een uitnodiging voor een bijeenkomst van de patiëntenraad over de herinrichting van het ziekenhuis, inclusief doel, programma en concrete vragen waarop we input zoeken.

Voor gemeentelijke organisaties:

71

Geef vijf laagdrempelige participatievormen voor jongeren tussen 12 en 18 jaar in een project over inrichting van jeugdvoorzieningen, inclusief voor- en nadelen per vorm.

72

Vat de input van zes bewonersavonden over herinrichting van het centrumgebied samen in thema's en koppel daar concrete beleidsvoorstellen aan die recht doen aan de inbreng.

73

Herschrijf deze projectomschrijving over herinrichting van een plein in begrijpelijke taal met een uitnodigende toon, geschikt voor een brede doelgroep.

74

Bedenk een format voor een startbijeenkomst met maatschappelijke partners in het kader van het programma 'Eenzaamheid tegengaan', inclusief doelen, werkvormen en gewenste output.

75

Analyseer deze 400 reacties uit een digitale participatieplatform over duurzaamheid en identificeer de tien meest genoemde ideeën, inclusief aantal keer genoemd en sentiment.

76

Schrijf een terugkoppeling naar bewoners die hebben deelgenomen aan het participatietraject over verkeersveiligheid, waarin je uitlegt wat er met hun input is gedaan en wat de vervolgstappen zijn.

Voor algemene professionele contexten:

77

Ontwerp een stakeholderanalyse voor een organisatieverandering, inclusief identificatie van stakeholders, hun belangen, invloed, attitude en voorgestelde engagement-strategie per groep.

78

Maak een format voor het analyseren van feedback uit medewerkers tevredenheidsonderzoeken, inclusief categorisering van thema's en suggesties voor vervolgacties.

79

Schrijf een uitnodiging voor een co-creatiesessie met klanten over verbetering van onze dienstverlening, inclusief doel, opzet en wat deelnemers kunnen verwachten.

80

Geef vijf methoden voor het betrekken van medewerkers bij de ontwikkeling van een nieuwe strategie, inclusief voor- en nadelen en geschiktheid voor verschillende organisatietypen.

81

Vat de input van drie expertbijeenkomsten over innovatie samen in gezamenlijke conclusies en aanbevelingen.

82

Ontwerp een format voor een partnership agreement met een externe organisatie, inclusief governance, rollen en verantwoordelijkheden, datadeling en gezamenlijke doelen.

Hoofdstuk 6

AI en datagedreven werken

Datagedreven werken is uitgegroeid tot een essentiële competentie voor professionele organisaties. De beschikbaarheid van data is explosief toegenomen: organisaties verzamelen informatie over processen, prestaties, klanten, patiënten, burgers, medewerkers, financiën en tal van andere aspecten van hun functioneren. Tegelijkertijd is het een uitdaging om al deze data om te zetten in bruikbare inzichten die daadwerkelijk bijdragen aan betere besluitvorming, efficiëntere processen en hogere kwaliteit van dienstverlening.

AI biedt nieuwe mogelijkheden om de kloof tussen data en inzicht te overbruggen. Waar traditionele data-analyse vaak achteraf plaatsvindt, kan AI real-time of near real-time patronen herkennen en waarschuwingen geven. In ziekenhuizen worden bijvoorbeeld voorspellende modellen ingezet om het risico op heropnames, complicaties of achteruitgang van patiënten in te schatten. Door gegevens over diagnoses, behandelingen, laboratoriumuitslagen, medicatie, leeftijd en comorbiditeit te combineren, kan AI patiënten identificeren die extra aandacht of preventieve maatregelen nodig hebben. Dit stelt zorgteams in staat om proactief te handelen in plaats van reactief.

In de ouderenzorg worden AI-toepassingen gebruikt om het risico op valincidenten te voorspellen. Door data over mobiliteit, medicatiegebruik, eerdere vallen, cognitieve status en woonomgeving te analyseren, kunnen bewoners met verhoogd risico worden geïdentificeerd. Dit maakt gerichte preventie mogelijk, zoals aanpassingen in de woonomgeving, extra begeleiding bij mobiliteit of herziening van medicatie.

Het koppelen van verschillende databronnen is cruciaal voor datagedreven werken en AI speelt hierbij een belangrijke rol. In de zorg betekent dit bijvoorbeeld het combineren van gegevens uit elektronische patiëntendossiers, kwaliteitsregistraties, laboratoriosystemen, apotheeksystemen en medische apparatuur. AI kan deze heterogene databronnen integreren en analyseren,

en daarbij patronen ontdekken die niet zichtbaar zijn wanneer bronnen afzonderlijk worden bekeken.

In gemeenten kan AI demografische gegevens, sociaal-economische data, meldingen over overlast of onderhoud, participatie-input en gegevens van ketenpartners combineren. Zo kan bijvoorbeeld worden voorspeld waar de vraag naar maatschappelijke ondersteuning zal toenemen, welke wijken extra aandacht nodig hebben voor leefbaarheid, of waar preventieve interventies het meest effectief zijn.

In bedrijfscontexten wordt AI ingezet voor



customer analytics (voorspellen van klanttevredenheid, churn, koopgedrag), operational analytics (optimaliseren van voorraad, logistiek, onderhoud), financial analytics (voorspellen van cashflow, detecteren van fraude) en HR analytics (voorspellen van verzuim, verloof, benodigde competenties).

AI kan ook helpen bij het visualiseren van complexe data en het toegankelijk maken van data-inzichten voor niet-technische professionals. Door natuurlijke taal te gebruiken om data te bevragen (“Hoeveel patiënten met diabetes hebben we behandeld in Q3 en hoe verhoudt zich dat tot vorig jaar?”) kunnen professionals zonder technische kennis van databases of analytics-tools toch inzicht krijgen in relevante gegevens.

Een belangrijke toepassing is het automatisch genereren van rapportages en dashboards. AI kan periodieke rapportages opstellen op basis van actuele data, inclusief analyse van trends, afwijkingen en aanbevelingen. Dit bespaart analytici en beleidsmedewerkers aanzienlijke tijd en zorgt voor consistentie in rapportage.

In operationele processen wordt AI gebruikt voor optimalisatie. In de thuiszorg bijvoorbeeld kunnen routes en roosters worden geoptimaliseerd op basis van urgentie, zorgzwaarte, beschikbaarheid van medewerkers, kwalificaties, reistijd en voorkeuren van cliënten. Dit leidt tot efficiënter gebruik van personeel, kortere reistijden, betere afstemming op cliëntbehoeften en lagere kosten.

In ziekenhuizen kan AI helpen bij operatieplanningen door rekening te houden met beschikbaarheid van OK's, chirurgen, anesthesisten,

verpleegkundigen, materiaal en verwachte operatieduur. Ook kan AI helpen bij het voorspellen van spoedzorg-pieken, zodat capaciteit proactief kan worden aangepast.

Bij alle datagedreven toepassingen van AI zijn er echter belangrijke uitdagingen en risico's. De kwaliteit van AI-analyses staat of valt met de kwaliteit van de onderliggende data. Onvolledige registraties, inconsistenties, meetfouten, verschillen in definities tussen systemen, of systematische ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen kunnen leiden tot verkeerde conclusies met mogelijk grote gevolgen.

Een bekend probleem is ‘garbage in, garbage out’: als de inputdata van slechte kwaliteit is, zal de AI-analyse dat ook zijn, ongeacht hoe geavanceerd het algoritme is. Daarom is datakwaliteit een absolute voorwaarde voor succesvol datagedreven werken. Dit vraagt om investering in datagovernance, datakwaliteitsmonitoring, gestandaardiseerde registratie en continue verbetering van databronnen.

Interoperabiliteit, het vermogen van systemen om gegevens veilig en eenduidig uit te wisselen, is in veel sectoren nog beperkt. Verschillende systemen gebruiken verschillende definities, formats en standaarden, wat het combineren van data complex en foutgevoelig maakt. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor organisaties die AI willen inzetten voor datagedreven werken. Privacy en beveiliging zijn cruciale aspecten bij datagedreven werken. Veel data die wordt gebruikt voor AI-analyses bevatten persoonsgevoelige informatie. Dit vraagt om strikte naleving van de AVG en sector-specifieke wetgeving, technische beveiligingsmaatregelen (encryptie,



toegangscontrole, logging), en organisatorische maatregelen (duidelijke doelbinding, minimale dataverzameling, beperkte bewaartermijnen).

Ook bij datagedreven werken is het risico van bias en discriminatie groot. AI-systemen leren van historische data, en als die data ongelijkheden, vooroordelen of systemische problemen weerspiegelt, zal de AI dat reproduceren. Een bekend voorbeeld is een AI-systeem voor personeelsselectie dat vrouwen systematisch lager scoorde omdat het was getraind op historische data waarin vrouwen ondervertegenwoordigd waren. Of een risicovoorspellingsmodel in de zorg dat bij bepaalde etnische groepen systematisch hogere risico's voorspelt omdat deze groepen in het verleden minder toegang tot preventieve zorg hadden.

Dit vraagt om voortdurende monitoring van AI-systemen op bias, diversiteit in teams die AI-systemen ontwikkelen en implementeren, en bereidheid om systemen bij te stellen wanneer ongelijkheid wordt geconstateerd.

Ten slotte is er het risico van overmatig vertrouwen op data en algoritmen. Cijfers en AI-voorspellingen hebben een aura van objectiviteit en zekerheid, maar zijn altijd interpretaties op basis van specifieke modellen en aannames. De context, de verhalen achter de cijfers, de uitzonderingen op de regel: die kunnen niet worden gevangen in data alleen. Professionals moeten daarom datagedreven inzichten altijd combineren met professionele ervaring, contextuele kennis en menselijk oordeel.

Promptvoorbeelden: AI en datagedreven werken

Voor zorgorganisaties:

83

Analyseer patiëntdata over de afgelopen vijf jaar en geef drie voorspellingen voor trends in electieve chirurgie, inclusief onderbouwing met cijfers en mogelijke verklaringen.

84

Maak een overzicht van factoren die het risico op heropname vergroten bij patiënten met hartfalen, op basis van wetenschappelijke literatuur en best practices.

85

Ontwerp een dashboard-indeling voor het real-time monitoren van kwaliteitsindicatoren in ons ziekenhuis, inclusief voorgestelde indicatoren, visualisaties en waarschuwingsdrempels.

86

Geef suggesties voor verbeteringen in het registratieproces van zorgzwaarte-indicatoren om AI-analyse te optimaliseren.

87

Bedenk drie manieren waarop AI kan bijdragen aan betere samenwerking tussen verschillende EPD-systemen in de zorgketen.

88

Schrijf een analyseplan voor het onderzoeken van factoren die samenhangen met patiënttevredenheid, inclusief databronnen, analysemethoden en verwachte output.

Voor gemeentelijke organisaties:

89

Vat deze cijfermatige bijlage over jeugdhulpgebruik per wijk samen in een leesbare tekst voor een collegevoorstel, inclusief trends en opvallende verschillen tussen wijken.

90

Analyseer deze 500 open antwoorden uit een inwonersenquête over leefbaarheid op veelvoorkomende thema's, sentiment en opvallende suggesties.

91

Stel drie meetbare indicatoren op voor het monitoren van het beleid tegen energiearmoede, inclusief databronnen en streefwaarden.

92

Geef een risicoanalyse van het afschaffen van subsidie voor sportverenigingen, gespecificeerd naar verschillende doelgroepen en maatschappelijke effecten.

93

Welke visualisatievorm is het meest geschikt om ontwikkelingen in meldingen openbare ruimte per wijk over de afgelopen drie jaar weer te geven, inclusief argumentatie?

94

Ontwerp een monitoringsrapportage voor ons duurzaamheidsbeleid, inclusief KPI's, databronnen, rapportagefrequentie en verantwoordelijkheden.

Voor algemene professionele contexten:

95

Analyseer deze klanttevredenheidsdata over het afgelopen jaar en identificeer de vijf belangrijkste verbeterpunten, inclusief prioritering op basis van impact en haalbaarheid.

96

Maak een voorspellend model-opzet voor medewerkersverzuim, inclusief relevante datapunten, mogelijke algoritmes en ethische overwegingen.

97

Geef een overzicht van data-kwaliteitsproblemen die de betrouwbaarheid van onze rapportages kunnen beïnvloeden, inclusief voorstellen voor verbeteringen.

98

Ontwerp een datagovernance-framework voor onze organisatie, inclusief rollen, verantwoordelijkheden, processen en kwaliteitsnormen.

99

Schrijf een business case voor investering in een data-analyseplatform, inclusief verwachte voordelen, kosten, implementatietijd en risico's.

100

Maak een checklist voor het beoordelen van bias in data-analyses, inclusief concrete vragen en mitigerende maatregelen.



Hoofdstuk 7:

AI, wetgeving en zorgvuldigheid

Het toepassen van AI in professionele organisaties vraagt om veel meer dan alleen technologische kennis. Het vereist een grondig begrip van de wettelijke kaders, regelgeving en normen die van toepassing zijn op de sector waarin je werkt en op AI-toepassingen in het algemeen. Naarmate AI meer invloed krijgt op besluitvorming, dienstverlening en processen die mensen direct raken, worden de juridische eisen strenger en de verantwoordelijkheden groter.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De AVG vormt de juridische basis voor alle verwerkingen van persoonsgegevens in de Europese Unie. Deze verordening is van fundamenteel belang voor AI-toepassingen omdat veel AI-systemen persoonsgegevens verwerken of op basis daarvan zijn getraind. De AVG stelt een reeks principes waaraan elke gegevensverwerking moet voldoen:

Rechtmatigheid en transparantie

Elke verwerking van persoonsgegevens moet een rechtmatige grondslag hebben (bijvoorbeeld toestemming, wettelijke verplichting, of gerechtvaardigd belang) en moet transparant zijn. Dit betekent dat mensen moeten weten dat hun gegevens worden verwerkt, voor welk doel, en hoe.

Doelbinding

Gegevens mogen alleen worden verzameld voor specifieke, uitdrukkelijk omschreven en legitieme doeleinden. Dit heeft directe consequenties voor AI: je mag geen gegevens die voor doel A zijn verzameld, zomaar gebruiken om een AI-model voor doel B te trainen.

Dataminimalisatie:

Er mogen niet meer persoonsgegevens worden verwerkt dan strikt noodzakelijk is voor het doel.

Voor AI betekent dit dat je kritisch moet kijken naar welke gegevens echt nodig zijn en dat je geen 'big data fishing expeditions' mag doen waarbij alle beschikbare data wordt gebruikt in de hoop dat er wel iets interessants uitkomt.

Juistheid

Gegevens moeten accuraat en actueel zijn. Voor AI is dit cruciaal omdat foutieve of verouderde data tot verkeerde uitkomsten leidt.

Opslagbeperking: Gegevens mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk. Dit heeft gevolgen voor trainingsdata van AI-systemen: hoe lang mag je deze bewaren en wanneer moet je deze verwijderen of anonimiseren?

Integriteit en vertrouwelijkheid

Gegevens moeten worden beschermd tegen ongeautoriseerde toegang, verlies of beschadiging. Dit vraagt om technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Naast deze principes kent de AVG specifieke rechten voor betrokkenen, waaronder het recht op inzage, rectificatie, verwijdering ('recht op vergetelheid'), beperking van verwerking, dataportabiliteit, en bezwaar. Voor AI-toepassingen is vooral het recht op uitleg over geautomatiseerde besluitvorming relevant: wanneer een AI-systeem beslissingen neemt die significante gevolgen hebben voor een persoon, heeft die persoon recht op uitleg over de logica achter die beslissing.

Voor organisaties die AI willen inzetten betekent de AVG dat zij altijd vooraf moeten vaststellen of de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk en proportioneel is, of er minder ingrijpende alternatieven zijn, en of de belangen van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Bij hoog-risico verwerkingen (bijvoorbeeld bij

gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens, of bij grootschalige monitoring) is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) verplicht: een formele risicoanalyse waarin wordt beschre-

ven welke risico's er zijn voor de rechten en vrijheden van betrokkenen en hoe deze worden gemitigeerd.

De AI Act

De AI Act is de Europese verordening voor kunstmatige intelligentie die in 2024 is aangenomen en gefaseerd wordt geïmplementeerd. Deze wet verdeelt AI-systemen in risicocategorieën en stelt per categorie verschillende eisen:

Verboden AI

Bepaalde toepassingen zijn volledig verboden, zoals sociale credit scoring door overheden, biometrische identificatie op afstand in publieke ruimtes (met zeer beperkte uitzonderingen), en systemen die subliminal manipulation gebruiken om mensen te schaden.

Hoog-risico AI

Dit zijn AI-systemen die worden gebruikt in contexten die significante impact kunnen hebben op veiligheid, grondrechten of fundamentele vrijheden. Hieronder vallen onder meer: medische diagnostische systemen, AI voor personeelsselectie, AI voor kredietbeoordeling, AI voor toegang tot overheidsdiensten, en AI voor rechtshandhaving. Voor hoog-risico AI gelden strenge verplichtingen:

- ◆ Uitgebreide risicobeoordelingen en documentatie
- ◆ Hoge kwaliteit en representativiteit van trainingsdata
- ◆ Transparantie en uitlegbaarheid van het systeem
- ◆ Menselijke controle (human oversight) over beslissingen
- ◆ Robuustheid, nauwkeurigheid en beveiliging
- ◆ Registratie in een Europese database
- ◆ Conformiteitsbeoordeling door onafhankelijke instanties

Beperkt risico AI

Voor systemen met beperkt risico, zoals chatbots, gelden vooral transparantieverplichtingen. Gebruikers moeten weten dat ze met een AI-systeem interacteren.

Minimaal risico AI

Voor de overige AI-toepassingen gelden geen specifieke wettelijke verplichtingen vanuit de AI Act, maar natuurlijk wel andere toepasselijke wetgeving zoals de AVG.

Voor professionele organisaties betekent de AI Act dat zij vooraf moeten bepalen in welke risicocategorie hun AI-toepassing valt en welke verplichtingen daaraan zijn verbonden.

Voor zorgorganisaties zullen veel AI-toepassingen als hoog-risico worden aangemerkt, wat aanzienlijke eisen stelt aan documentatie, testing, monitoring en governance.

Ook gemeenten die AI inzetten voor besluiten over toegang tot voorzieningen of uitkeringen moeten rekening houden met de hoog-risico classificatie.

Sector-specifieke wetgeving

Naast de AVG en AI Act gelden voor veel sectoren aanvullende wettelijke kaders:





In de zorg:

- ◆ De Wet Aanvullende Bepalingen Verwerking Persoonsgegevens in de Zorg (WABVPZ) stelt aanvullende eisen aan het verwerken van medische gegevens
- ◆ De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) regelt de rechten van patiënten, waaronder recht op informatie en toestemming
- ◆ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt eisen aan zorgkwaliteit en veiligheid
- ◆ De NEN 7510 is de Nederlandse norm voor informatiebeveiliging in de zorg en schrijft voor hoe medische gegevens moeten worden beveiligd

Voor gemeenten en overheden:

- ◆ De Algemene wet bestuursrecht (Awb) stelt eisen aan zorgvuldige besluitvorming en motivering
- ◆ De Wet open overheid (Woo) verplicht tot transparantie en openbaarheid
- ◆ De Aanbestedingswet stelt eisen aan inkoop van AI-systemen
- ◆ Verschillende sectorwetten (zoals de Participatiewet, Jeugdwet, Wmo) stellen materiële eisen aan besluitvorming waarbij AI mogelijk een rol speelt

In het bedrijfsleven:

De GDPR/AVG blijft leidend voor verwerking van klant- en medewerkergegevens
 Sectorspecifieke regelgeving (bijvoorbeeld in financiële sector, energie, telecom)
 Arbeidsrecht bij gebruik van AI in HR-processen
 Aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid

Een juridisch complex vraagstuk is de kwestie van aansprakelijkheid wanneer AI-systemen fouten maken of schade veroorzaken. De vraag wie verantwoordelijk is, kan op verschillende niveaus worden gesteld:

- ◆ Productaansprakelijkheid: Is de leverancier van een AI-systeem aansprakelijk wanneer het systeem een fout maakt? De Europese Productaansprakelijkheidsrichtlijn wordt momenteel aangepast om AI expliciet te omvatten.
- ◆ Professionele aansprakelijkheid: Is de professional (arts, ambtenaar, adviseur) aansprakelijk wanneer hij of zij een AI-advies volgt dat achteraf verkeerd blijkt? Hier speelt de vraag in hoeverre de professional het AI-advies kritisch heeft getoetst en of er sprake was van voldoende

deskundigheid om dat te kunnen doen.

- ◆ Organisatorische aansprakelijkheid: Is de organisatie aansprakelijk voor onzorgvuldige implementatie, onvoldoende training van medewerkers, of inadequate monitoring van AI-systemen?

Deze vragen zijn juridisch vaak nog niet uitgekristalliseerd. Daarom is het verstandig om:

- ◆ Contractueel heldere afspraken te maken met AI-leveranciers over aansprakelijkheid, garanties en ondersteuning
- ◆ Intern duidelijk vast te leggen wie eindverantwoordelijk is voor beslissingen waarbij AI een rol speelt
- ◆ Te zorgen voor adequate verzekeringen die AI-gerelateerde risico's dekken
- ◆ Goed te documenteren hoe AI-systemen worden gebruikt, getest en gemonitord
- ◆ Praktische implementatie van juridische zorgvuldigheid

Om juridisch zorgvuldig om te gaan met AI kunnen organisaties de volgende stappen nemen:

- ◆ Juridische inventarisatie: Breng in kaart welke wet- en regelgeving van toepassing is op jouw organisatie en de beoogde AI-toepassing.
- ◆ Risicoanalyse: Voer een grondige analyse uit van juridische risico's, bij voorkeur in de vorm van een DPIA wanneer persoonsgegevens worden verwerkt.
- ◆ Governance-structuur: Richt een duidelijke governance-structuur in met rollen, verantwoordelijkheden en besluitvormingsprocessen voor AI.
- ◆ Toetsing door multidisciplinair team: Laat AI-toepassingen altijd toetsen door een team waarin juristen, privacy officers, domeinexperts en IT-specialisten samenwerken.
- ◆ Documentatie: Leg zorgvuldig vast welke afwegingen zijn gemaakt, welke risico's zijn geïdentificeerd, welke maatregelen zijn genomen, en hoe het systeem wordt gemonitord.
- ◆ Continue monitoring: Juridische compliance is geen eenmalige exercitie maar vraagt om continue monitoring, evaluatie en bijsturing.
- ◆ Transparantie: Wees transparant over het gebruik van AI, zowel intern als extern, en zorg dat mensen weten wanneer en hoe AI een rol speelt in processen die hen raken.

Promptvoorbeelden: AI, wetgeving en zorgvuldigheid

Voor zorgorganisaties:

101

Schrijf een interne richtlijn van 1500 woorden voor het veilig gebruik van AI in de zorg, gebaseerd op AVG, AI Act en NEN 7510, inclusief concrete do's en don'ts.

102

Vat de belangrijkste verplichtingen samen die voortkomen uit de AI Act voor hoog-risico AI-systemen in medische diagnostiek.

103

Maak een checklist voor het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) bij implementatie van een nieuw AI-diagnostisch systeem.

104

Geef een overzicht van juridische risico's bij het gebruik van AI in ons elektronisch patiëntendossier, inclusief mogelijke mitigerende maatregelen.

105

Schrijf een memo voor het bestuur over hoe de NEN 7510 van toepassing is op ons AI-project voor voorspelling van zorgzwaarte.

106

Ontwerp een template voor een verwerkersovereenkomst met een AI-leverancier die medische data verwerkt, inclusief essentiële clausules.

Voor gemeentelijke organisaties:

107

Schrijf een interne richtlijn voor verantwoord AI-gebruik binnen de gemeente, op basis van AVG, AI Act en Awb, inclusief governance en toetsingsmechanismen.

108

Vat de belangrijkste juridische aandachtspunten samen bij het gebruik van AI voor het beoordelen van aanvragen voor bijstand of voorzieningen.

109

Maak een checklist voor juridische toetsing van AI-toepassingen in de publieke sector, inclusief grondrechten, transparantie en proportionaliteit.

110

Geef een analyse van mogelijke juridische risico's bij het gebruik van AI voor het analyseren van burgerparticipatie-input.

111

Schrijf een toelichting voor de gemeenteraad over de juridische implicaties van de AI Act voor gemeentelijke dienstverlening.

112

Ontwerp een template voor het informeren van burgers over het gebruik van AI in besluitvorming, conform transparantieverplichtingen.

Voor algemene professionele contexten:

113

Maak een juridisch framework voor het gebruik van AI in HR-processen, inclusief AVG-eisen, non-discriminatie en medewerkersrechten.

114

Schrijf een contractueel kader voor samenwerking met een AI-leverancier, inclusief aansprakelijkheid, dataeigendom, auditmogelijkheden en exitstrategie.

115

Geef een overzicht van juridische risico's bij het trainen van AI-modellen op klantdata, inclusief AVG-grondslagen en mitigerende maatregelen.

116

Ontwikkel een DPIA-template specifiek voor AI-toepassingen, inclusief AI-specifieke risico's zoals bias, uitlegbaarheid en automatisering.

117

Maak een beleidsdocument voor ethische en juridische governance van AI, inclusief besluitvormingsstructuur, toetsingsmechanismen en escalatieprocedures.

118

Schrijf een memo over aansprakelijkheidsverdeling bij AI-ondersteunde besluitvorming in onze organisatie.

Hoofdstuk 8:

Verantwoord en ethisch gebruik van AI

Juridische compliance is noodzakelijk maar niet voldoende voor verantwoord AI-gebruik. Naast wettelijke verplichtingen zijn er ethische overwegingen die bepalend zijn voor de vraag of AI-toepassingen wenselijk en aanvaardbaar zijn. Ethiek gaat over de waarden, normen en principes die organisaties nastreven en die richting geven aan keuzes in situaties waar geen eenduidige regels voor bestaan. Voor AI betekent dit dat organisaties zich moeten afvragen: past deze toepassing bij onze waarden? Versterkt het de doelen die we nastreven of ondermijnt het die? Respecteert het de menselijke waardigheid en autonomie van de mensen die ermee te maken krijgen?

Kernwaarden voor verantwoord AI-gebruik

Menselijke waardigheid

AI mag nooit leiden tot objectivering of dehumanisering van mensen. In de zorg betekent dit dat patiënten nooit worden gereduceerd tot datapunten of risicoscores, maar altijd worden gezien en behandeld als unieke individuen met hun eigen verhaal, context en voorkeuren. In HR-processen betekent het dat sollicitanten niet worden afgewezen op basis van een algoritme zonder dat er ruimte is voor menselijke beoordeling van hun specifieke situatie. In overheidsprocessen betekent het dat burgers nooit het gevoel mogen krijgen dat ze alleen nog maar een nummer zijn in een systeem.

Autonomie en zelfbeschikking

AI moet mensen ondersteunen in het maken van eigen keuzes, niet die keuzes voor hen maken of hen onzichtbaar sturen. In medische context betekent dit dat AI wel kan helpen bij het presenteren van behandelopties en hun voor- en nade-

len, maar dat de patiënt altijd het laatste woord heeft. In consumentencontext betekent het dat AI wel gepersonaliseerde aanbevelingen kan doen, maar mensen altijd de mogelijkheid hebben om daar van af te wijken en zelf te kiezen.

Rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid

AI mag geen bestaande ongelijkheden versterken of nieuwe ongelijkheden creëren. Dit is een van de meest uitdagende aspecten omdat AI-systemen leren van historische data waarin vaak structurele ongelijkheden zijn ingebakken. Een AI-systeem voor personeelsselectie dat leert van historische beslissingen waarin vrouwen of mensen met een migratieachtergrond werden benadeeld, zal die patronen reproduceren. Een risicomodel in de zorg dat is getraind op data waarin bepaalde groepen ondervertegenwoordigd waren, zal voor die groepen minder accurate voorspellingen doen.



Transparantie en uitlegbaarheid

Mensen hebben recht op uitleg over beslissingen die hen raken, ook wanneer AI daarbij een rol speelt. Dit betekent niet dat de technische werking van algoritmes in detail moet worden uitgelegd aan iedereen, maar wel dat in begrijpelijke taal moet kunnen worden toegelicht op basis van welke factoren een AI-systeem tot een bepaald advies of beslissing komt, en waarom die factoren relevant zijn.

Accountability

Er moet altijd duidelijk zijn wie eindverantwoordelijk is voor beslissingen waarbij AI een rol speelt. AI mag nooit worden gebruikt als excuus om verantwoordelijkheid te ontlopen (“het algoritme heeft dat beslist, ik kan er niets aan doen”). De professional of beslisser die een AI-advies gebruikt, blijft verantwoordelijk voor de keuze om dat advies te volgen.

Privacy en dataminimalisatie

Mensen hebben recht op bescherming van hun privacy en persoonlijke levenssfeer. AI mag niet worden ingezet op manieren die disproportioneel inbreuk maken op privacy. Dit betekent dat alleen die gegevens mogen worden verzameld en verwerkt die strikt noodzakelijk zijn, dat gegevens zo snel mogelijk moeten worden geanonimiseerd of verwijderd, en dat mensen controle moeten hebben over hun gegevens.

Ethische dilemma's in de praktijk

In de praktijk leiden deze waarden regelmatig tot dilemma's waarbij waarden met elkaar botsen:

Efficiëntie versus menselijke maat

AI kan processen efficiënter maken, maar riskeert daarbij de menselijke maat te verliezen. Een chatbot kan veel vragen van burgers of patiënten snel beantwoorden, maar mist het vermogen om emoties te herkennen, tussen de regels door te lezen, of maatwerk te leveren in complexe situaties. Hoe vind je de balans tussen efficiency gains en behoud van persoonlijk contact waar dat echt nodig is?



Collectief belang versus individuele rechten

AI kan worden ingezet om collectieve doelen te bereiken (bijvoorbeeld betere volksgezondheid door het analyseren van gezondheidsgegevens), maar dit kan botsen met individuele privacy. Hoeveel inbreuk op privacy is gerechtvaardigd voor welk collectief doel?

Innovatie versus voorzichtigheid

AI biedt kansen voor innovatie en verbetering, maar onzorgvuldige implementatie kan schade

veroorzaken. Wanneer weet je genoeg om een AI-systeem in productie te nemen, en wanneer is meer testing en evaluatie nodig?

Standaardisatie versus maatwerk

AI werkt het beste met gestandaardiseerde data en processen, maar mensen en situaties zijn uniek. Hoe voorkom je dat streven naar standaardisatie leidt tot one-size-fits-all oplossingen die geen recht doen aan diversiteit?

Bias en discriminatie voorkomen

Een van de grootste ethische uitdagingen bij AI is het voorkomen van bias en discriminatie. Bias kan op verschillende manieren ontstaan:

Data bias

Wanneer trainingsdata niet representatief is voor de populatie waarop het systeem wordt toegepast, of wanneer historische data bestaande ongelijkheden weerspiegelt.

Algorithm bias

Wanneer de manier waarop een algoritme is ontworpen bepaalde uitkomsten bevoordeelt.

Interaction bias

Wanneer de manier waarop mensen met een AI-systeem interacteren tot vertekende resultaten leidt.

Feedback loops

Wanneer AI-beslissingen leiden tot data die het systeem verder trainen, waardoor initiële oordelen worden versterkt.

Om bias te voorkomen en te verminderen kunnen organisaties:

- ◆ Zorgen voor diverse, representatieve trainingsdata
- ◆ Algoritmes expliciet testen op discriminerende uitkomsten voor verschillende groepen
- ◆ Diversiteit waarborgen in teams die AI ontwikkelen en implementeren
- ◆ Continue monitoring inrichten op mogelijke discriminerende effecten
- ◆ Bereid zijn om systemen bij te stellen of buiten gebruik te stellen wanneer bias wordt geconstateerd



Ethische governance structureren

Steeds meer organisaties kiezen ervoor om ethische governance te formaliseren door ethische commissies, AI-boards of vergelijkbare structuren op te zetten. Deze groepen bestaan uit diverse stakeholders (domeinexperts, ethici, juristen, IT-specialisten, vertegenwoordigers van mensen die door AI-systemen worden geraakt) en hebben als taak om:

- ♦ Nieuwe AI-toepassingen ethisch te toetsen voordat ze breed worden ingevoerd
- ♦ Ethische richtlijnen en beslisriteria te ontwikkelen
- ♦ Dilemma's te bespreken en advies te geven

- ♦ Continue monitoring van geïmplementeerde systemen
- ♦ Organisatorisch leren faciliteren over ethische aspecten van AI

Zo'n commissie werkt het beste wanneer deze:

- ♦ Voldoende mandaat en backing heeft van het bestuur
- ♦ Toegang heeft tot relevante informatie over AI-projecten
- ♦ Echt invloed heeft op besluitvorming (geen windowdressing)
- ♦ Multidisciplinair en divers is samengesteld
- ♦ Regelmatig bijeenkomt en proactief werkt
- ♦ Transparant communiceert over haar overwegingen en adviezen

Ethische principes in de praktijk brengen

Het formuleren van mooie ethische principes is één ding, ze daadwerkelijk implementeren in de dagelijkse praktijk is vaak lastiger. Concrete stappen die helpen:

Ethische impact assessments

Voordat een AI-toepassing wordt geïmplementeerd, voer een gestructureerde ethische analyse uit. Welke waarden zijn in het geding? Wie kan worden geraakt? Wat zijn mogelijke onbedoelde consequenties? Hoe worden verschillende belangen afgewogen?

Ethische design principles

Bouw ethische overwegingen in vanaf het ontwerp. 'Ethics by design' betekent dat je niet achteraf ethische problemen probeert te repareren, maar ze van meet af aan probeert te voorkomen door bewuste ontwerpkeuzes.

Rode knop procedures

Zorg dat er altijd een mogelijkheid is om AI-systemen uit te schakelen wanneer onverwachte ethische problemen optreden. Dit vraagt om duidelijke escalatieprocedures en mandaat voor professionals om in te grijpen.

Continue dialoog:

Ethiek is geen eenmalige exercitie maar vraagt om voortdurende reflectie en dialoog. Creëer ruimte voor medewerkers om ethische zorgen te uiten zonder angst voor negatieve consequenties.

Externe toetsing:

Overweeg om ethische keuzes rond AI ook extern te laten toetsen, bijvoorbeeld door ethische commissies, patiëntenraden, burgerplatforms of onafhankelijke experts.

Communicatie over ethische keuzes

Transparantie over ethische afwegingen versterkt vertrouwen. Wanneer een organisatie openlijk communiceert over de ethische dilemma's die ze tegenkomt bij AI-gebruik, en hoe ze die dilemma's weegt en oplost, getuigt dat van integriteit.

Dit kan bijvoorbeeld door:

- ♦ Ethische codes of AI-principes publiekelijk te delen
- ♦ Case studies te publiceren over ethische dilemma's en hoe die zijn opgelost
- ♦ Stakeholders actief te betrekken bij ethische vraagstukken
- ♦ Open te zijn over beperkingen en risico's van AI-systemen

Promptvoorbeelden: Verantwoord en ethisch gebruik van AI

Voor zorgorganisaties:

119

Schrijf een ethisch toetsingskader van 1200 woorden voor AI-toepassingen in onze zorginstelling, gebaseerd op waarden zoals menselijke waardigheid, autonomie, rechtvaardigheid en transparantie.

120

Vat drie casussen samen waarin AI in de zorg ethische dilemma's veroorzaakte (bijvoorbeeld voorspellende modellen, triage-algoritmes, of geautomatiseerde diagnostiek), en geef per casus aanbevelingen voor verbetering.

121

Ontwerp een communicatieplan om patiënten te informeren over het gebruik van AI in hun behandeling, inclusief wat AI wel en niet doet, waarom we het inzetten, en hoe menselijke controle is gewaarborgd.

122

Maak een lijst met criteria om bias in AI-systemen te detecteren en te verminderen, specifiek toegespitst op gezondheidszorg.

123

Schrijf een advies van 800 woorden voor het bestuur over het opzetten van een interne ethische commissie voor AI-projecten, inclusief samenstelling, mandaat en werkwijze.

124

Ontwikkel een template voor een ethische impact assessment bij nieuwe AI-toepassingen in de zorg.

Voor gemeentelijke organisaties:

125

Bedenk een ethisch kader voor AI-gebruik binnen de gemeente, gebaseerd op publieke waarden zoals gelijkheid, transparantie, democratische legitimiteit en menselijke waardigheid.

126

Geef vijf publieke waarden die relevant zijn bij inzet van AI in digitale dienstverlening en beschrijf per waarde hoe je deze kunt borgen in de praktijk.

127

Schrijf een Q&A van 1000 woorden waarmee inwoners geïnformeerd kunnen worden over AI-gebruik bij beleidsvorming en besluitvorming, inclusief waarborgen en klachtmogelijkheden.

128

Controleer deze beleidsnotitie op onbedoelde aannames, stereotypen of uitsluitende formuleringen die zouden kunnen leiden tot discriminatie, en stel concrete verbeteringen voor.

129

Ontwikkel een proces voor burgerparticipatie bij ethische vraagstukken rond AI-gebruik door de gemeente.

130

Maak een overzicht van mogelijke ethische dilemma's bij het gebruik van AI voor het prioriteren van gemeentelijke dienstverlening.

Voor algemene professionele contexten:

131

Schrijf een ethische code voor AI-gebruik in onze organisatie van 1500 woorden, inclusief principes, praktische richtlijnen en verantwoordingsstructuur.

132

Ontwikkel een checklist voor ethische toetsing van AI-projecten, met concrete vragen over impact op mensen, rechtvaardigheid, transparantie en verantwoordelijkheid.

133

Maak een training-opzet voor medewerkers over ethische aspecten van AI, inclusief leerdoelen, casussen en discussievragen.

134

Geef een analyse van mogelijke onbedoelde negatieve effecten van ons AI-systeem voor klantbeoordeling, inclusief verschillende stakeholderperspectieven.

135

Schrijf een beleidsdocument over hoe we omgaan met ethische dilemma's waarbij efficiency en menselijke maat met elkaar botsen.

136

Ontwerp een governance-structuur voor ethische toetsing en monitoring van AI, inclusief rollen, verantwoordelijkheden en besluitvormingsprocessen.

Hoofdstuk 9:

De rol van de professional in een tijd van AI

De opkomst van AI verandert de aard van professioneel werk fundamenteel, maar betekent niet dat de rol van professionals minder belangrijk wordt. Integendeel: juist in een tijd waarin technologie steeds meer taken kan overnemen, wordt de uniek menselijke expertise het vermogen om context te begrijpen, ethische afwegingen te maken, empathie te tonen, creativiteit in te zetten en verantwoordelijkheid te dragen onmisbaar. AI kan professionals ondersteunen, versterken en ontlasten, maar kan hun professionele oordeel, ervaring en menselijkheid nooit vervangen.

Verschuiving in competenties en vaardigheden

De komst van AI vraagt van professionals dat zij nieuwe competenties ontwikkelen naast hun bestaande vakinhoudelijke expertise:

AI-geletterdheid:

Professionals hoeven geen technische AI-experts te worden, maar moeten wel basiskennis hebben van hoe AI werkt, wat het kan en vooral wat het niet kan. Dit betekent begrijpen wat machine learning is, hoe AI leert van data, waarom bias kan ontstaan, wat de beperkingen zijn van algoritmes, en hoe je AI-uitkomsten kritisch kunt beoordelen. Deze kennis stelt professionals in staat om AI-tools effectief te gebruiken en om geïnformeerde beslissingen te nemen over wanneer AI wel of niet geschikt is.

Kritisch denken en bronverificatie:

In een wereld waarin AI snel en overtuigend content kan genereren, wordt het vermogen om informatie kritisch te toetsen nog belangrijker. Professionals moeten kunnen beoordelen of AI-gegenereerde informatie feitelijk correct is, of bronnen betrouwbaar zijn, of redeneringen logisch zijn, en of conclusies valide zijn. Dit vraagt om sterke analytische vaardigheden en een gezonde scepsis.

Ethische reflectie:

Professionals moeten in staat zijn om ethische vragen rond AI-gebruik te herkennen en te adresseren. Dit betekent niet dat iedereen een ethicus moet worden, maar wel dat er bewustzijn



is van mogelijke ethische dilemma's en bereidheid om deze bespreekbaar te maken. Het gaat om vragen als: Is deze toepassing van AI wenselijk? Wie kan erdoor worden geraakt? Zijn er onbedoelde consequenties? Hoe verhouden verschillende waarden zich tot elkaar?

Communicatieve vaardigheden:

AI kan helpen bij het opstellen van teksten, maar de vaardigheid om genuanceerd te communiceren, emoties te herkennen, tussen regels door te lezen, en boodschappen af te stemmen op specifieke contexten blijft essentieel menselijk. Ook het kunnen uitleggen van complexe AI-toepassingen aan niet-technische stakeholders is een belangrijke competentie.

Creativiteit en probleemoplossend vermogen:

AI is goed in patroonherkenning en het toepassen van bestaande kennis, maar minder goed in het bedenken van echt nieuwe oplossingen,

het maken van onorthodoxe verbindingen, of het omgaan met volledige nieuwe situaties. Creatief denken, innoveren, en out-of-the-box oplossingen bedenken blijven typisch menselijke sterke punten.

Empathie en relationele vaardigheden:

In zorg, onderwijs, begeleiding, dienstverlening en vele andere sectoren is het vermogen om menselijk contact te maken, vertrouwen op te bouwen, emoties te herkennen en daarop in te spelen cruciaal. AI kan informatie leveren of processen ondersteunen, maar kan geen echte empathie tonen of authentieke relaties opbouwen.

Van uitvoerder naar beoordelaar en curator

Voor veel professionals verschuift de rol van uitvoerder van taken naar beoordelaar en curator van AI-output. Waar vroeger bijvoorbeeld een beleidsmedewerker een rapport volledig zelf schreef, kan nu AI een eerste concept genereren dat de professional vervolgens beoordeelt, aanpast, aanvult en finaliseert. Dit vraagt om andere vaardigheden: niet zozeer het vanaf nul opbouwen, maar het beoordelen van kwaliteit, het herkennen van wat ontbreekt, het toevoegen van nuance en context, en het nemen van eindverantwoordelijkheid.

Deze verschuiving kan bevrijdend werken: minder tijd aan repetitieve taken, meer ruimte voor inhoudelijke verdieping, strategische afwegingen en menselijk contact. Tegelijkertijd vraagt het om een andere mindset: niet alles zelf hoeven doen, maar wel alles zelf moeten kunnen beoordelen en verantwoorden.

AI en werkplezier

Of AI bijdraagt aan werkplezier of juist tot frustratie leidt, hangt sterk af van hoe het wordt geïmplementeerd:



Positieve effecten op werkplezier:

- ♦ Vermindering van administratieve lasten en repetitief werk
- ♦ Meer tijd voor inhoudelijk interessante taken
- ♦ Ondersteuning bij complexe analyses of beslissingen
- ♦ Snellere toegang tot relevante informatie
- ♦ Mogelijkheid om meer mensen te helpen in dezelfde tijd

Risico's voor werkplezier:

- ♦ Gevoel van deskilling wanneer je steeds afhankelijker wordt van AI
- ♦ Frustratie wanneer AI-systemen niet goed werken of fouten maken
- ♦ Zorgen over toekomstbestendigheid van eigen functie
- ♦ Verhoogde werkdruk wanneer efficiency gains leiden tot

hogere verwachtingen

- ♦ Verlies van autonomie wanneer AI te veel stuurt in werkprocessen

Om AI positief te laten bijdragen aan werkplezier is het belangrijk dat:

- ♦ Professionals betrokken worden bij keuzes over AI-implementatie
- ♦ Er voldoende scholing en ondersteuning is
- ♦ AI echt werk verlicht en niet alleen maar extra werk creëert
- ♦ Er ruimte blijft voor professionele autonomie en vakmanschap
- ♦ Successen worden gevierd en geleerd wordt van obstakels

Professionele identiteit en vakmanschap

De komst van AI roept vragen op over professionele identiteit: wat maakt mij als professional waardevol wanneer AI veel van mijn taken kan overnemen? Dit vraagt om herbezinning op de kern van vakmanschap.

Voor een arts is dat niet het kunnen onthouden van medische feiten (dat kan AI beter), maar het kunnen interpreteren van die feiten in de context van deze specifieke patiënt, het kunnen communiceren met empathie, het kunnen omgaan met onzekerheid, en het nemen van verantwoordelijkheid.

Voor een beleidsmedewerker is het niet het kunnen schrijven van teksten (dat kan AI ook), maar het begrijpen van politieke en maatschappelijke context, het kunnen verbinden van belangen, en het vertalen van complexiteit naar heldere keuzes.

Deze herbezinning kan leiden tot versterking van professionele identiteit: helderder benoemen wat de unieke bijdrage is van menselijke professionals, en die bijdrage bewust koesteren en ontwikkelen.

Omgaan met onzekerheid en verandering

De snelheid waarmee AI zich ontwikkelt creëert onzekerheid: welke taken zullen over vijf jaar nog bestaan? Welke nieuwe vaardigheden zal ik nodig hebben? Professionals kunnen hier op verschillende manieren mee omgaan:

Proactieve houding:

Actief experimenteren met AI, blijven over ontwikkelingen, en anticiperen op veranderingen in plaats van afwachten.

Leermindset:

Zien van AI niet als bedreiging maar als kans om nieuwe dingen te leren en je eigen werkwijze te verbeteren.

Netwerken en kennis delen:

Ervaringen uitwisselen met collega's, deelnemen aan communities of practice rond AI, samen leren.

Focus op duurzame vaardigheden:

Investeren in vaardigheden die waarschijnlijk lang waardevol blijven: kritisch denken, creativiteit, communicatie, samenwerking, ethische reflectie.

Balans vinden:

Experimenteren met AI zonder je er volledig aan over te geven; behoud van eigen vaardigheden en oordeel ook wanneer AI-ondersteuning beschikbaar is.

Interdisciplinaire samenwerking

Effectief AI-gebruik vraagt steeds vaker om samenwerking tussen professionals met verschillende expertises. Een arts moet samenwerken met data-analisten en IT-specialisten om een diagnostisch AI-systeem te implementeren. Een beleidsmedewerker moet samenwerken met

juristen en privacy officers om te zorgen dat AI-gebruik compliant is. Een HR-professional moet samenwerken met ethici en medezeggenschapsorganen om AI in werving verantwoord in te zetten.

Deze interdisciplinaire samenwerking vraagt om:

- ♦ Vermogen om over discipline grenzen heen te communiceren
- ♦ Respect voor verschillende perspectieven en expertises
- ♦ Bereidheid om te leren van anderen
- ♦ Duidelijke rolverdeling en verantwoordelijkheden
- ♦ Gedeelde taal en begrippen

De professional als bruggenbouwer

In veel organisaties ontstaat een kloof tussen 'early adopters' die enthousiast met AI experimenteren en collega's die sceptisch of angstig zijn. Professionals die zowel de kansen als de risico's van AI begrijpen, kunnen een belangrijke rol spelen als bruggenbouwers: collega's helpen bij het ontwikkelen van AI-geletterdheid, zorgen wegnemen, realistisch verwachtingen managen, en bijdragen aan organisatiecultuur waarin verantwoord leren en experimenteren mogelijk is.

Promptvoorbeelden: De rol van de professional in een tijd van AI

Voor zorgorganisaties:

137

Maak een opleidingsplan van 1000 woorden voor zorgprofessionals om AI op een veilige en effectieve manier te gebruiken, inclusief leerdoelen, inhoud, werkvormen en evaluatie.

138

Vat de belangrijkste competenties samen die zorgverleners nodig hebben in een AI-gedreven zorgomgeving, gespecificeerd naar technische, ethische en relationele vaardigheden.

139

Schrijf een casusbeschrijving van 800 woorden waarin een zorgprofessional AI gebruikt ter ondersteuning van een behandelkeuze, inclusief de ethische overwegingen, de rol van de professional en de eindverantwoordelijkheid.

140

Ontwerp een checklist voor zorgverleners om AI-adviezen kritisch te beoordelen voordat ze in de praktijk worden toegepast, met concrete toetsingscriteria.

141

Maak een voorstel voor interdisciplinaire samenwerking rond AI-toepassingen in onze zorginstelling, inclusief betrokken disciplines, overlegstructuur en besluitvorming.

142

Schrijf een reflectie-instrument voor zorgprofessionals over hun ervaringen met AI, gericht op leren en professionele ontwikkeling.

Voor gemeentelijke organisaties:

143

Geef suggesties voor een trainingssessie van een halve dag over AI voor gemeentelijke beleidsadviseurs, inclusief leerdoelen, werkvormen en concrete oefeningen.

144

Bedenk een format voor een interne promptbibliotheek per afdeling, inclusief categorisering, kwaliteitscriteria en onderhoudsstructuur.

145

Stel vijf reflectievragen op voor ambtenaren die AI inzetten in hun werk, gericht op ethisch en professioneel bewustzijn.

146

Schrijf een inspiratietekst van 600 woorden over hoe ambtenaren AI kunnen benutten zonder hun menselijkheid en professionele autonomie te verliezen.

147

Ontwerp een peer learning programma waarin ambtenaren ervaringen met AI delen en van elkaar leren.

148

Maak een competentieprofiel voor de 'ambtenaar van de toekomst' in een AI-gedreven organisatie.

Voor algemene professionele contexten:

149

Ontwikkel een zelfscan voor professionals om hun AI-geletterdheid te beoordelen, inclusief kennisgebieden, vaardigheden en attitude.

150

Schrijf een artikel van 1200 woorden over hoe AI de professionele rol verandert, inclusief kansen, uitdagingen en strategieën voor professionals om relevant te blijven.

151

Maak een leerpad voor het ontwikkelen van AI-competenties binnen een organisatie, van beginners tot gevorderden.

152

Geef vijf tips voor professionals om balans te vinden tussen gebruik van AI en behoud van eigen vaardigheden en oordeel.

153

Ontwerp een format voor intervisiesessies waarin professionals ethische dilemma's rond AI-gebruik bespreken.

154

Schrijf een memo over het belang van interdisciplinaire samenwerking bij AI-implementatie, inclusief voorbeelden en succesfactoren.



Hoofdstuk 10:

AI in organisatiebrede en sectoroverstijgende praktijk

Tot nu toe hebben we AI vooral besproken vanuit specifieke sectoren zoals zorg en publiek bestuur. In dit hoofdstuk richten we ons op toepassingen en vraagstukken die relevant zijn voor vrijwel alle professionele organisaties, ongeacht sector. Of je nu werkt in een bedrijf, non-profitorganisatie, onderwijsinstelling, overheidsdienst of andere context: de onderwerpen in dit hoofdstuk zijn universeel relevant.

AI in strategische besluitvorming

Strategische besluitvorming gaat over keuzes die de richting, positie en toekomst van een organisatie bepalen. Dit zijn complexe beslissingen waarbij veel onzekerheden, diverse belangen en lange termijn consequenties een rol spelen. AI kan strategische besluitvorming ondersteunen, maar nooit overnemen.

Omgevingsanalyse:

AI kan helpen bij het analyseren van trends in de externe omgeving. Door grote hoeveelheden informatie te verwerken, nieuwsberichten, marktdata, wetenschappelijke publicaties, social media, competitie-analyses kan AI signalen identificeren die voor strategische keuzes relevant zijn. Een organisatie kan bijvoorbeeld AI inzetten om ontwikkelingen in technologie, regelgeving, klantvoorkeuren of maatschappelijke waarden te monitoren en te analyseren.

Scenario-analyse:

AI kan helpen bij het ontwikkelen van toekomst scenario's door verschillende variabelen en hun onderlinge relaties te modelleren. Dit stelt bestuurders in staat om te verkennen wat er kan gebeuren onder verschillende omstandigheden en hoe robuust hun strategie is voor verschillende toekomst.

Strategische opties vergelijken:

Wanneer een organisatie meerdere strategische opties overweegt, kan AI helpen bij het systematisch vergelijken van deze opties op relevante criteria zoals verwachte financiële impact, risiconiveau, aansluiting bij kerncompetenties, en haalbaarheid.

Early warning systemen:

AI kan worden ingezet om zwakke signalen op te pikken die kunnen wijzen op opkomende kansen of bedreigingen. Door patronen te herkennen in diverse databronnen kan AI organisaties helpen om vroeg te anticiperen op veranderingen.

Tegelijkertijd zijn er duidelijke grenzen. AI kan geen strategie bepalen: het kan geen organisatiewaarden definiëren, geen missie formuleren, geen visie schetsen. Het kan geen afweging maken tussen economische, sociale en ecologische doelen. Het begrijpt geen organisatiecultuur, geen stakeholderbelangen, geen politieke realiteit. Strategische keuzes blijven fundamenteel menselijk werk waarbij AI hooguit ondersteunend kan zijn.

"AI ondersteunt strategische besluitvorming met trendanalyse, scenario's, vergelijking van opties en vroegtijdige signalering van kansen en risico's."

Governance gaat over de manier waarop organisaties worden bestuurd, gecontroleerd en verantwoording afleggen. AI raakt governance op verschillende niveaus:

Risicomanagement:

AI kan helpen bij het identificeren, analyseren en monitoren van risico's. Door data over incidenten, near-misses, audits, controles en externe ontwikkelingen te analyseren, kan AI risicopatronen zichtbaar maken en waarschuwen voor opkomende risico's.

Compliance monitoring:

In organisaties met complexe regelgeving kan AI helpen bij het monitoren van compliance. Door processen, transacties of documenten te screenen kan AI mogelijke overtredingen signaleren voor menselijke beoordeling.

Performance management:

AI kan helpen bij het analyseren van prestatie

indicatoren, het identificeren van afwijkingen, het voorspellen van toekomstige prestaties, en het genereren van managementrapportages. Dit ondersteunt bestuurders en toezichthouders bij hun werk.

Transparantie en verantwoording:

AI kan worden ingezet om transparantie te vergroten, bijvoorbeeld door automatisch te rapporteren over relevante ontwikkelingen, of door data toegankelijk te maken voor stakeholders. Tegelijkertijd vraagt AI-gebruik zelf om transparantie: hoe wordt het ingezet, met welke waarborgen, en met welke resultaten?

Ethische governance:

Zoals besproken in hoofdstuk 8 vraagt AI om specifieke ethische governance-structuren. Deze moeten worden geïntegreerd in de bredere governance-architectuur van de organisatie.

AI in operationeel management

Op operationeel niveau biedt AI tal van mogelijkheden voor verbetering van efficiëntie, kwaliteit en wendbaarheid:

Procesoptimalisatie:

AI kan werkprocessen analyseren, knelpunten identificeren en suggesties doen voor verbetering. Door proces-mining kunnen organisaties zien hoe processen in de praktijk verlopen (versus hoe ze op papier zijn ontworpen) en waar variatie, vertraging of verspilling optreedt.

Capaciteitsplanning:

AI kan helpen bij het voorspellen van vraag naar producten, diensten of capaciteit, en bij het optimaliseren van inzet van middelen. Dit is relevant voor personeelsplanning, voorraadmanagement, faciliteiten, en vele andere aspecten.

Kwaliteitscontrole:

AI kan worden ingezet voor geautomatiseerde kwaliteitscontroles, bijvoorbeeld door producten, documenten of processen te screenen op afwijkingen of fouten. Dit verhoogt consistentie en

stelt mensen in staat om zich te richten op complexere kwaliteitsvraagstukken.

Onderhoud en asset management:

Predictive maintenance, waarbij AI voorspelt wanneer apparatuur of systemen onderhoud nodig hebben, kan downtime verminderen en onderhoudskosten optimaliseren.

Supply chain optimization:

AI kan helpen bij het optimaliseren van logistieke ketens door vraag te voorspellen, routes te optimaliseren, voorraadniveaus af te stemmen, en verstoringen vroeg te signaleren.

AI vindt zijn weg in diverse HR-processen, met kansen maar ook uitdagingen:

Werving en selectie:

AI kan worden ingezet voor pre-screening van sollicitaties, matching van kandidaten met functies, of het voorspellen van succes in een rol. Dit kan efficiency verhogen en helpen om talent te identificeren dat anders over het hoofd zou worden gezien.

Tegelijkertijd zijn er grote risico's van bias en discriminatie. AI-systemen die leren van historische wervingsbeslissingen kunnen bestaande vooroordelen reproduceren. Daarom is kritische toetsing, diversiteit in AI-teams, en menselijke eindverantwoordelijkheid essentieel.

Onboarding:

AI-assistenten kunnen nieuwe medewerkers helpen bij het vinden van informatie, het doorlopen van onboarding-processen, en het beantwoorden van standaardvragen.

Leren en ontwikkeling:

AI kan gepersonaliseerde leertrajecten voorstellen op basis van functie, ambities, leerstijl en eerdere prestaties. Ook kan AI helpen bij het creëren van leercontent of het faciliteren van oefeningen en simulaties.

Performance management:

AI kan input leveren voor beoordelingsgesprekken door prestaties te analyseren en patronen te identificeren. Dit moet altijd gecombineerd worden met menselijke beoordeling en gesprek.

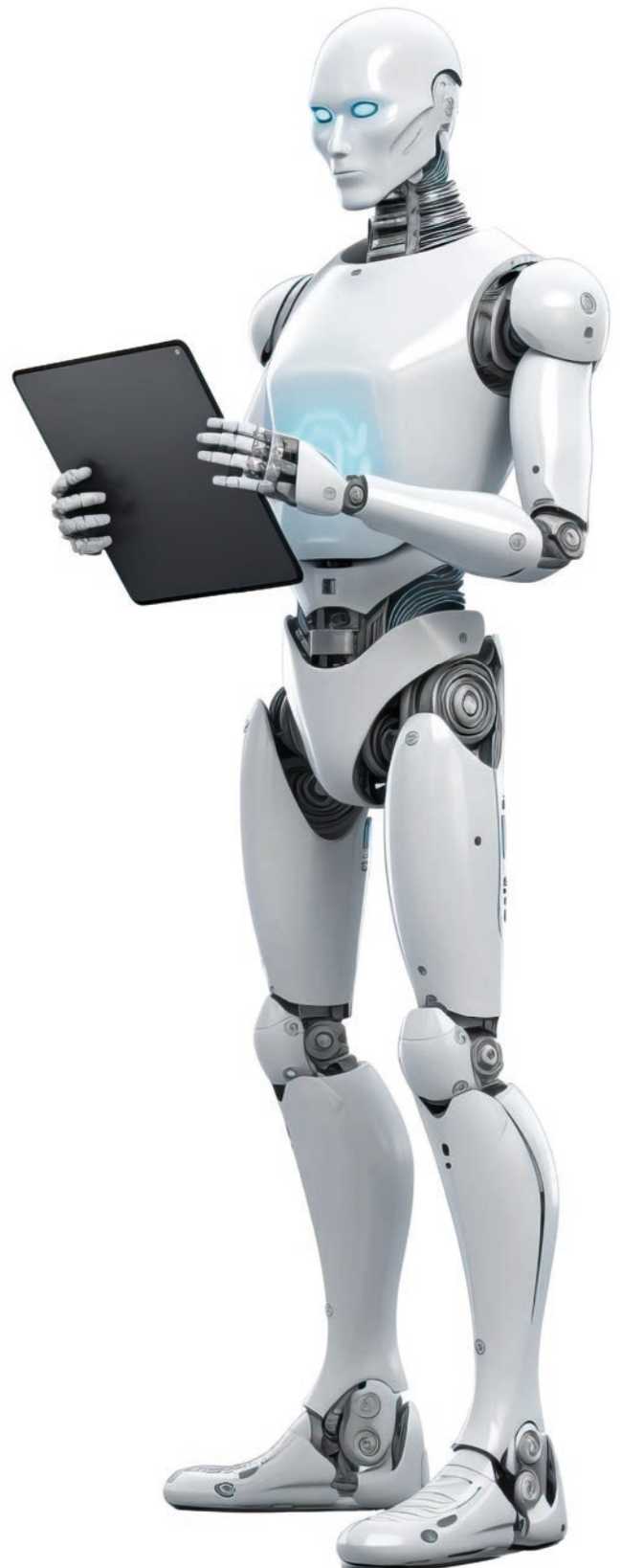
Verzuimanalyse en welzijn:

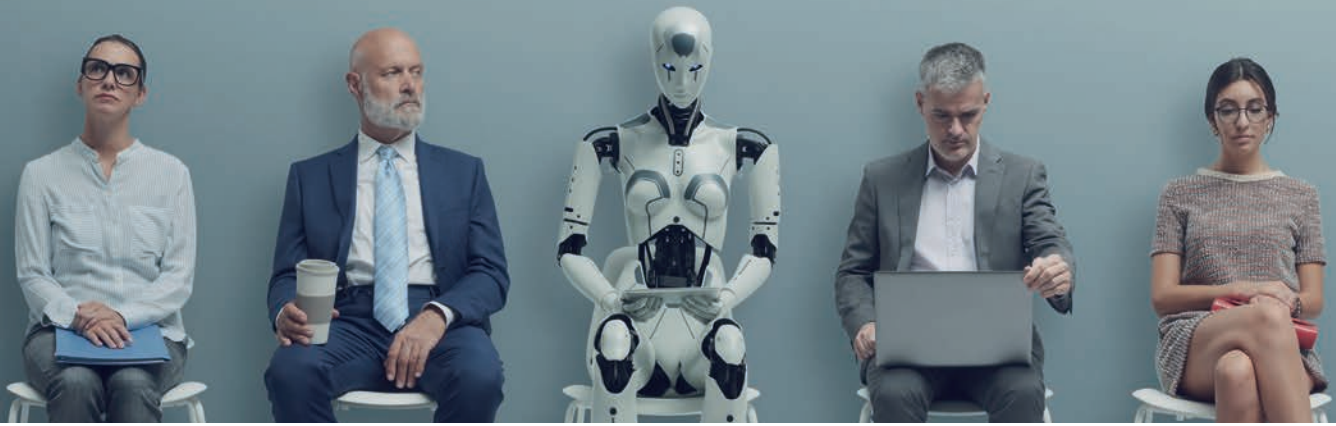
AI kan patronen in verzuim analyseren en signalen geven die kunnen wijzen op werkdruk, teamdynamiek of andere factoren die aandacht vragen. Dit moet zeer zorgvuldig gebeuren met oog voor privacy en zonder stigmatisering.

Carrièreplanning:

AI kan medewerkers helpen bij het verkennen van carrièremogelijkheden binnen de organisatie door hun vaardigheden, interesses en ambities te matchen met beschikbare of toekomstige functies.

Bij alle HR-toepassingen van AI zijn privacy, transparantie en eerlijkheid cruciaal. Medewerkers hebben recht op uitleg over hoe AI wordt gebruikt in beslissingen die hen raken, en op waarborgen tegen discriminatie.





AI in financieel management

Forecasting:

AI kan helpen bij het voorspellen van omzet, kosten, cashflow en andere financiële parameters. Dit ondersteunt budgettering, planning en strategische keuzes.

Fraud detection:

AI kan transacties analyseren en afwijkende patronen detecteren die kunnen wijzen op fraude, fouten of misbruik. Dit is relevant voor interne controle, compliance en risk management.

Automated reporting:

AI kan routinematige financiële rapportages

automatisch genereren, inclusief analyse van trends en afwijkingen. Dit bespaart tijd en verhoogt consistentie.

Cost optimization:

AI kan kostenstructuren analyseren en suggesties doen voor optimalisatie, bijvoorbeeld door inefficiënties te identificeren of alternatieve leveranciers voor te stellen.

Investment analysis:

Voor organisaties met beleggingsportefeuilles kan AI helpen bij analyse van investeringsopties, risicomodellering en portfolio-optimalisatie.

AI in inkoop

Binnen de inkoopfunctie biedt AI krachtige ondersteuning bij het professionaliseren van de interactie met de markt, het optimaliseren van publieke uitgaven en het waarborgen van juridische compliance.

Marktverkenning en leveranciersselectie:

AI-systemen kunnen grote hoeveelheden marktdata analyseren om de meest geschikte aanbieders te identificeren voor specifieke zorgvragen of gemeentelijke opdrachten. Er kunnen gerichte checklists worden gegenereerd voor de selectie van gespecialiseerde softwareleveranciers.

Contractanalyse en compliance:

AI kan contracten en inkoopvoorwaarden automatisch screenen op afwijkingen van wettelijke kaders zoals de AVG, de Europese AI Act of informatiebeveiligingsnormen zoals NEN 7510.

Dit verhoogt de juridische nauwkeurigheid en vermindert handmatige controle.

Optimalisatie van de supply chain:

In de zorg worden algoritmen ingezet om de voorraad van medicijnen en medische materialen nauwkeurig af te stemmen op de verwachte zorgvraag. Dit helpt bij het voorkomen van tekorten en het reduceren van verspilling binnen logistieke processen.

Aanbestedingsondersteuning en gunningscriteria:

AI ondersteunt bij het formuleren van objectieve selectie- en gunningscriteria voor complexe trajecten. Het systeem helpt bij het vertalen van strategische doelen naar meetbare eisen binnen het programma van eisen of het bestek.

Beantwoording Nota van Inlichtingen (Nvl):

Tijdens de aanbestedingsfase kan AI worden ingezet om vragen van inschrijvers snel te categoriseren en te voorzien van een concept-beantwoording op basis van de vigerende aanbestedingsstukken. Dit verhoogt de consistentie in de communicatie en verkort de administratieve doorlooptijd aanzienlijk.

Objectieve offertebeoordeling vanuit verschillende rollen:

AI stelt inkoopteams in staat om offertes systematisch en diepgaand te toetsen aan de aanbestedingsdocumenten. Door AI specifieke

AI in communicatie en marketing

Content creatie:

AI kan helpen bij het genereren van marketing-content, social media posts, e-mails, blogs en andere communicatie-uitingen. Dit verhoogt snelheid en volume, maar vraagt om menselijke controle op kwaliteit, tone of voice en merkidentiteit.

Personalisatie:

AI kan communicatie personaliseren op basis van gedrag, voorkeuren en context van ontvangers. Dit kan effectiviteit verhogen, maar moet gebeuren met respect voor privacy en zonder manipulatie.

Sentiment analyse:

AI kan sentiment in klantfeedback, social media, reviews en andere bronnen analyseren. Dit helpt organisaties om te begrijpen hoe ze worden waargenomen en waar bijsturing nodig is.

Campaign optimization:

AI kan helpen bij het optimaliseren van marketingcampagnes door te testen welke boodschappen, kanalen en timings het best werken voor verschillende doelgroepen.

Chatbots en virtual assistants:

AI-gedreven chatbots kunnen veel standaardvragen beantwoorden, waardoor menselijke medewerkers zich kunnen richten op complexere interacties.

perspectieven toe te wijzen, zoals de kritische inkoper die zoekt naar inconsistenties, of de specialist die specifiek toetst op risico's of juist op innovatieve kansen, ontstaat een meerlaagse analyse van de inschrijvingen.

Dit zorgt voor een scherper inzicht in de sterktes en zwaktes van elke bidder en ondersteunt een robuuste, bestuurlijkneutrale gunningsbeslissing



Idea generation:

AI kan helpen bij het genereren van ideeën door combinaties te maken, patronen te herkennen in succesvolle innovaties, of door grote hoeveelheden informatie te analyseren op zoek naar inspiratie.

Patent analysis:

AI kan patentdatabases analyseren om te identificeren waar innovatiekansen liggen, welke concurrenten actief zijn, en waar witte vlekken zijn.

R&D acceleration: In sommige sectoren wordt AI ingezet om onderzoek en ontwikkeling te versnellen, bijvoorbeeld door het simuleren van experimenten, het analyseren van onderzoeksdata, of het voorspellen van eigenschappen van nieuwe materialen of moleculen.

Co-creation:

AI kan co-creatieprocessen ondersteunen door input van diverse stakeholders te analyseren, synthetiseren en terugkoppelen.

Organisatiespecifieke AI-strategie

Elke organisatie moet haar eigen strategie ontwikkelen voor AI, passend bij missie, waarden, doelen, context en middelen. Elementen van een goede AI-strategie:

Heldere visie:

Waarom wil de organisatie AI inzetten? Wat zijn de strategische doelen? Hoe draagt AI bij aan de kernmissie?

Prioritering:

Niet alles tegelijk doen, maar focussen op toepassing met hoge impact en haalbaarheid.

Governance:

Duidelijke structuren voor besluitvorming, verantwoording en toezicht op AI-gebruik.

Competentieontwikkeling:

Investeren in AI-geletterdheid op alle niveaus, van basisbegrip tot specialistische kennis. Infrastructuur en data: Zorgen voor de technische infrastructuur en datakwaliteit die nodig zijn voor AI.

Ethiek en compliance:

Waarborgen inbouwen voor verantwoord gebruik binnen wettelijke en ethische kaders.

Cultuur:

Creëren van een cultuur waarin leren, experimenteren en kritisch reflecteren mogelijk is.

Partnerships:

Samenwerken met leveranciers, kennisinstellingen en andere organisaties om kennis en ervaring te delen.



Promptvoorbeelden: AI in organisatiebrede praktijk

Strategie en governance:

155

Ontwikkel een AI-strategie voor onze organisatie inclusief visie, prioriteiten, governancestructuur en roadmap.
Maximaal 2000 woorden.

156

Maak een risicoanalyse voor AI-gebruik in onze organisatie, gespecificeerd naar technische, juridische, ethische en operationele risico's.

157

Schrijf een governance-framework voor AI-projecten, inclusief besluitvormingsstructuur, toetsingsmechanismen en verantwoordingslijnen.

Operationeel management:

158

Analyseer ons orderproces en geef vijf concrete voorstellen voor procesoptimalisatie met behulp van AI.

159

Maak een plan voor het implementeren van predictive maintenance in onze organisatie, inclusief databronnen, benodigde technologie en verwachte voordelen.

160

Ontwikkel een dashboard-concept voor operationele sturing, inclusief relevante KPI's, visualisaties en real-time data-integratie.

Human Resources:

161

Ontwerp een ethisch verantwoord proces voor AI-ondersteunde werving, inclusief menselijke checkpoints en waarborgen tegen bias.

162

Maak een leertraject voor medewerkers om AI-vaardigheden te ontwikkelen, van basis tot gevorderd niveau.

163

Schrijf een beleidsdocument over het gebruik van AI in performance management, inclusief transparantie, fairness en medewerkersrechten.

Financieel management:

164

Ontwikkel een model voor financial forecasting met AI, inclusief relevante datapunten, methodologie en validatie.

165

Maak een procedure voor AI-ondersteunde fraud detection, inclusief detectiemechanismen, escalatie en menselijke verificatie.

166

Schrijf een analyse van mogelijkheden om met AI operationele kosten te reduceren, inclusief quick wins en strategische initiatieven.

Communicatie en marketing:

167

Ontwikkel richtlijnen voor het gebruik van AI in content creatie, inclusief kwaliteitscriteria, tone of voice en merkidentiteit.

168

Maak een strategie voor gepersonaliseerde klantcommunicatie met AI, inclusief privacy-waarborgen en opt-out mogelijkheden.

169

Schrijf een implementatieplan voor een AI-chatbot voor klantenservice, inclusief scenario's, escalatieprocedures en succes-metrics.

Innovatie:

170

Geef tien ideeën voor innovatieve AI-toepassingen in onze organisatie, geprioriteerd op impact en haalbaarheid.

171

Ontwikkel een proces voor het evalueren van nieuwe AI-technologieën en -toepassingen.

172

Maak een voorstel voor een AI-innovatie lab binnen onze organisatie, inclusief doelstellingen, structuur en governance.

Slotbeschouwing:

AI als hulpmiddel in dienst van menselijke doelen

AI is in enkele jaren tijd getransformeerd van een experimentele technologie naar een factor van betekenis in vrijwel alle sectoren van de samenleving. Het potentieel is enorm: van snellere diagnostiek en efficiëntere planning tot betere communicatie en diepere inzichten in complexe vraagstukken. Voor professionele organisaties biedt AI mogelijkheden om kwaliteit te verhogen, kosten te verlagen, innovatie te versnellen en professionals te ontlasten van repetitieve taken zodat zij zich kunnen richten op werk dat meer vraagt om creativiteit, empathie en professioneel oordeel.

Toch laat de praktijk zien dat het succes van AI niet wordt bepaald door de technologie zelf, maar door de manier waarop deze wordt toegepast. AI is geen tovermiddel dat automatisch problemen oplost. Het is een hulpmiddel dat, mits zorgvuldig ingezet, professionals kan versterken en organisaties kan helpen om hun doelen beter te realiseren.

Balans tussen kansen en risico's

De afgelopen hoofdstukken hebben laten zien dat AI grote kansen biedt, maar ook aanzienlijke risico's met zich meebrengt. Deze risico's zijn niet theoretisch: er zijn talloze voorbeelden van AI-systemen die discrimineren, foute diagnoses stellen, privacy schenden, of mensen uitsluiten van diensten. De sleutel ligt in het vinden van balans: de kansen benutten zonder naïef te zijn over de risico's. Deze balans vraagt om:

Kritisch bewustzijn:

Besef dat AI niet neutraal of objectief is, maar altijd gebaseerd op keuzes, aannames en data met hun eigen beperkingen

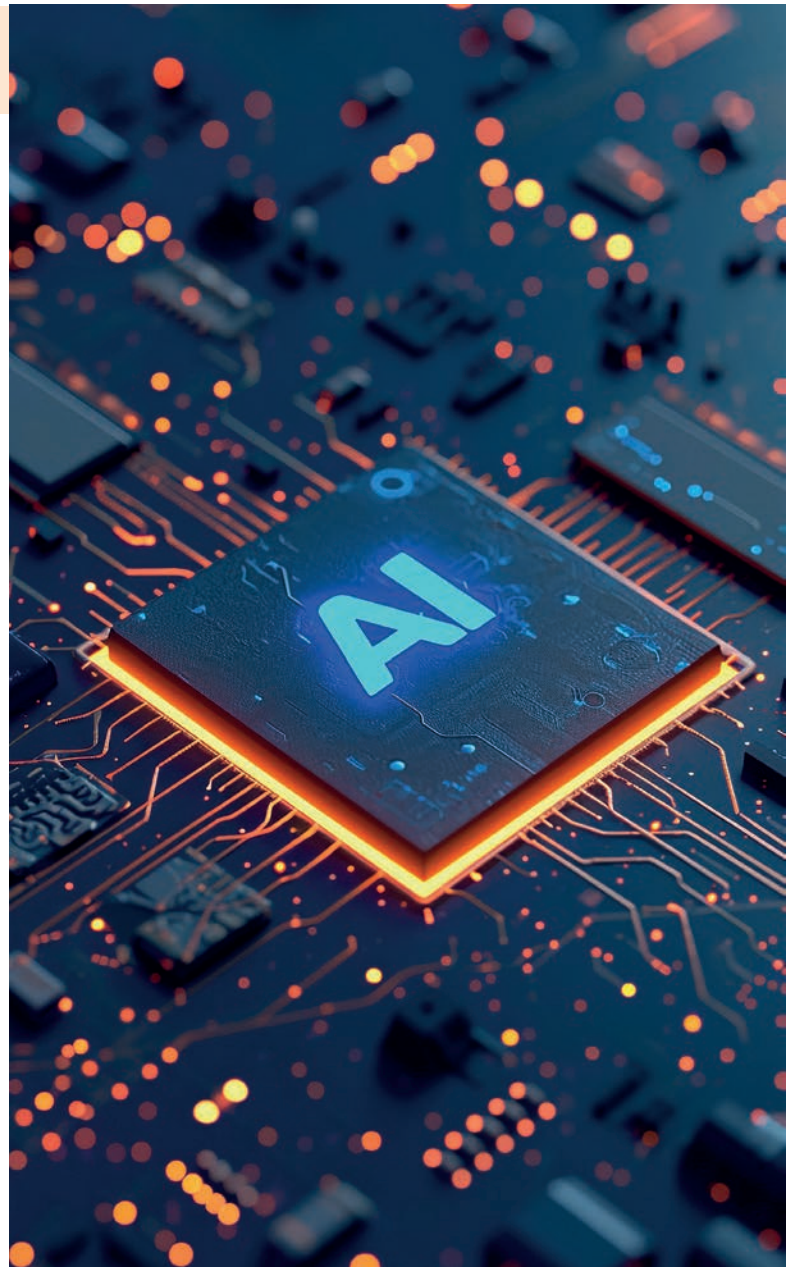
Menselijke controle:

Waarborg dat professionals altijd de mogelijkheid en verantwoordelijkheid hebben om AI-uitkomsten te toetsen en bij te sturen

Transparantie: Wees open over waar, hoe en waarom AI wordt ingezet

Continue evaluatie:

Monitor voortdurend of AI-systemen werken zoals bedoeld en pas bij wanneer dat nodig is
Ethische reflectie: Blijf jezelf afvragen of de inzet van AI past bij de waarden en doelen van de organisatie



Veel organisaties bevinden zich momenteel in een fase van experimenteren met AI. Individuele professionals of kleine teams proberen tools uit, testen toepassingen, en leren door te doen. Dit is waardevol: zo ontstaat ervaring, worden mogelijkheden verkend, en groeit begrip. Tegelijkertijd is ad-hoc experimenteren op den duur niet genoeg. Voor duurzame, verantwoorde en effectieve inzet van AI is structuur nodig.

De stap van experimenteren naar structurele implementatie vraagt om:

Strategie:

Heldere keuzes over waar AI wel en niet wordt ingezet, passend bij de missie en doelen van de organisatie

Governance:

Duidelijke structuren voor besluitvorming, toetsing, verantwoording en toezicht

Competentieontwikkeling:

Investering in AI-geletterdheid op alle niveaus, van basisbegrip tot specialistische kennis

Infrastructuur:

De technische en organisatorische randvoorwaarden om AI verantwoord te kunnen gebruiken

Cultuur:

Een omgeving waarin leren, vragen stellen, fouten durven maken en kritisch reflecteren mogelijk is





Investeren in mensen

Paradoxaal genoeg vraagt succesvolle implementatie van AI vooral om investering in mensen. Technologie kun je kopen of inhuren, maar de vaardigheid om het verstandig te gebruiken moet worden ontwikkeld. Dit betekent investeren in:

Opleiding en training:

Niet alleen voor een select groepje experts, maar brede scholing zodat iedereen basiskennis heeft

Experimenteerruimte:

Tijd en ruimte voor professionals om te leren door te doen

Interdisciplinaire samenwerking:

Bruggen bouwen tussen vakinhoudelijke expertise, technische kennis, juridische kennis en ethische reflectie

Psychologische veiligheid:

Een cultuur waarin mensen durven te zeggen “ik begrijp dit niet”, “volgens mij gaat dit mis”, of “ik weet niet zeker of dit wel mag”

De menselijke maat centraal

De rode draad door deze whitepaper is dat AI mensen ondersteunt, niet vervangt. In alle sectoren en bij alle toepassingen blijft de menselijke maat leidend.

- ♦ In de zorg betekent dit dat technologie de zorgrelatie versterkt, niet ondermijnt.
- ♦ In het publieke domein betekent het dat algoritmes democratische waarden dienen, niet ondermijnen.
- ♦ In bedrijven betekent het dat efficiency niet ten koste gaat van menselijkheid.

De menselijke maat behouden in een tijd van AI vraagt bewustzijn en inspanning. Het is verleidelijk om te vertrouwen op wat efficiënt, schaalbaar en meetbaar is.

Maar de dingen die echt tellen: vertrouwen, empathie, creativiteit, wijsheid, verantwoordelijkheid zijn vaak niet efficiënt, schaalbaar of meetbaar. Ze zijn menselijk. En ze blijven onmisbaar.

AI raakt vele partijen: ontwikkelaars die systemen bouwen, leveranciers die ze aanbieden, organisaties die ze implementeren, professionals die ze gebruiken, en mensen die erdoor worden geraakt. Verantwoordelijkheid voor zorgvuldig AI-gebruik ligt niet bij één partij, maar moet worden gedeeld.

Ontwikkelaars en leveranciers zijn verantwoordelijk voor het bouwen van systemen die veilig, betrouwbaar, transparant en eerlijk zijn. Ze moeten duidelijk communiceren over wat hun systemen wel en niet kunnen, welke data ze gebruiken, en welke beperkingen en risico's er zijn.

Organisaties die AI implementeren zijn verantwoordelijk voor zorgvuldige keuzes, adequate scholing, heldere governance, en waarborgen tegen misbruik. Ze moeten zorgen dat AI past binnen hun waarden en doelen, en dat mensen die erdoor worden geraakt beschermd zijn.

Professionals die AI gebruiken blijven eindverantwoordelijk voor beslissingen en handelingen, ook wanneer AI daarbij ondersteunend is geweest. Ze moeten AI-uitkomsten kritisch toetsen, hun professioneel oordeel blijven gebruiken, en transparant zijn over de rol van AI.

Toezichthouders en wetgevers zijn verantwoordelijk voor kaders die innovatie mogelijk maken maar misbruik voorkomen, voor handhaving wanneer grenzen worden overschreden, en voor het beschermen van grondrechten en publieke waarden.

Burgers, patiënten, klanten, mensen die door AI worden geraakt hebben recht op transparantie, uitleg, eerlijkheid, en waarborgen. Ze hebben ook een verantwoordelijkheid om zich te informeren, kritische vragen te stellen, en zich uit te spreken wanneer ze voelen dat AI niet goed wordt ingezet.

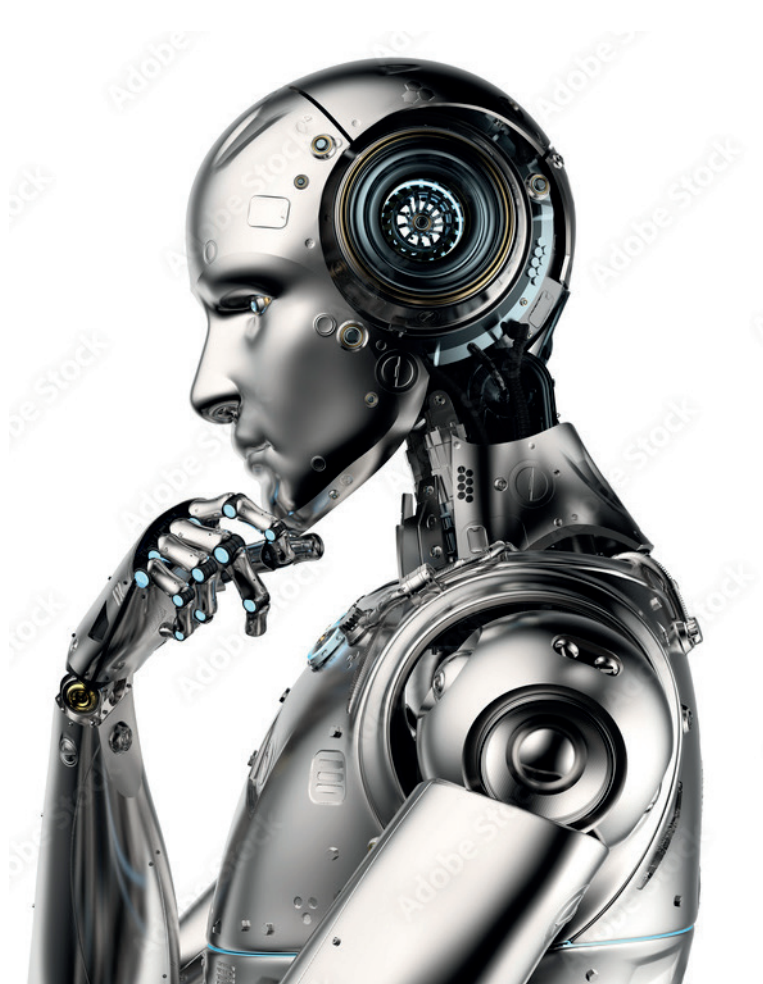
Vooruitkijken

AI zal zich blijven ontwikkelen, waarschijnlijk sneller dan we nu kunnen voorzien. Systemen worden krachtiger, toepassingen breder, en de impact groter. Dit roept vragen op waar we als samenleving antwoorden op moeten vinden:

- ◆ Welke grenzen stellen we aan AI?
- ◆ Hoe waarborgen we dat AI publieke waarden dient?
- ◆ Hoe verdelen we de voordelen en risico's eerlijk?
- ◆ Hoe voorkomen we dat technologie bestaande ongelijkheid versterkt?
- ◆ Hoe behouden we menselijke autonomie en waardigheid in een steeds meer geautomatiseerde wereld?

Deze vragen overstijgen individuele organisaties en vragen om maatschappelijke dialoog, democratische besluitvorming, en internationale samenwerking.

Maar ze beginnen bij concrete keuzes in de praktijk: elke keer dat een organisatie besluit wel of niet AI in te zetten, elke keer dat een professional een AI-advies wel of niet opvolgt, elke keer dat iemand een kritische vraag stelt over hoe AI wordt gebruikt.



Deze whitepaper begon met de constatering dat AI geen hype is, maar een structurele transformatie. We eindigen met de bevestiging dat deze transformatie vorm krijgt door menselijke keuzes. AI is krachtig, maar niet autonoom. Het doet wat wij het laten doen, binnen de grenzen die wij stellen, in dienst van de doelen die wij waardevol vinden.

De komende jaren zullen bepalend zijn voor de vraag of AI uitgroeit tot een technologie die mensen versterkt, organisaties helpt om betere diensten te leveren, en bijdraagt aan een rechtvaardige, duurzame samenleving of tot een technologie die mensen objectiveert, organisaties efficiënter maar onmenselijker maakt, en ongelijkheid versterkt.

Die uitkomst is niet voorbestemd. Die wordt bepaald door de keuzes die we maken: individueel, organisatorisch en maatschappelijk.

Door bewust, kritisch en verantwoord met AI om te gaan, door de menselijke maat centraal te houden, en door voortdurend te blijven leren en reflecteren, kunnen we richting geven aan deze transformatie.

AI is een hulpmiddel, geen doel. De doelen: betere zorg, beter bestuur, betere dienstverlening, menswaardiger werk, rechtvaardiger samenleving zijn en blijven menselijk.

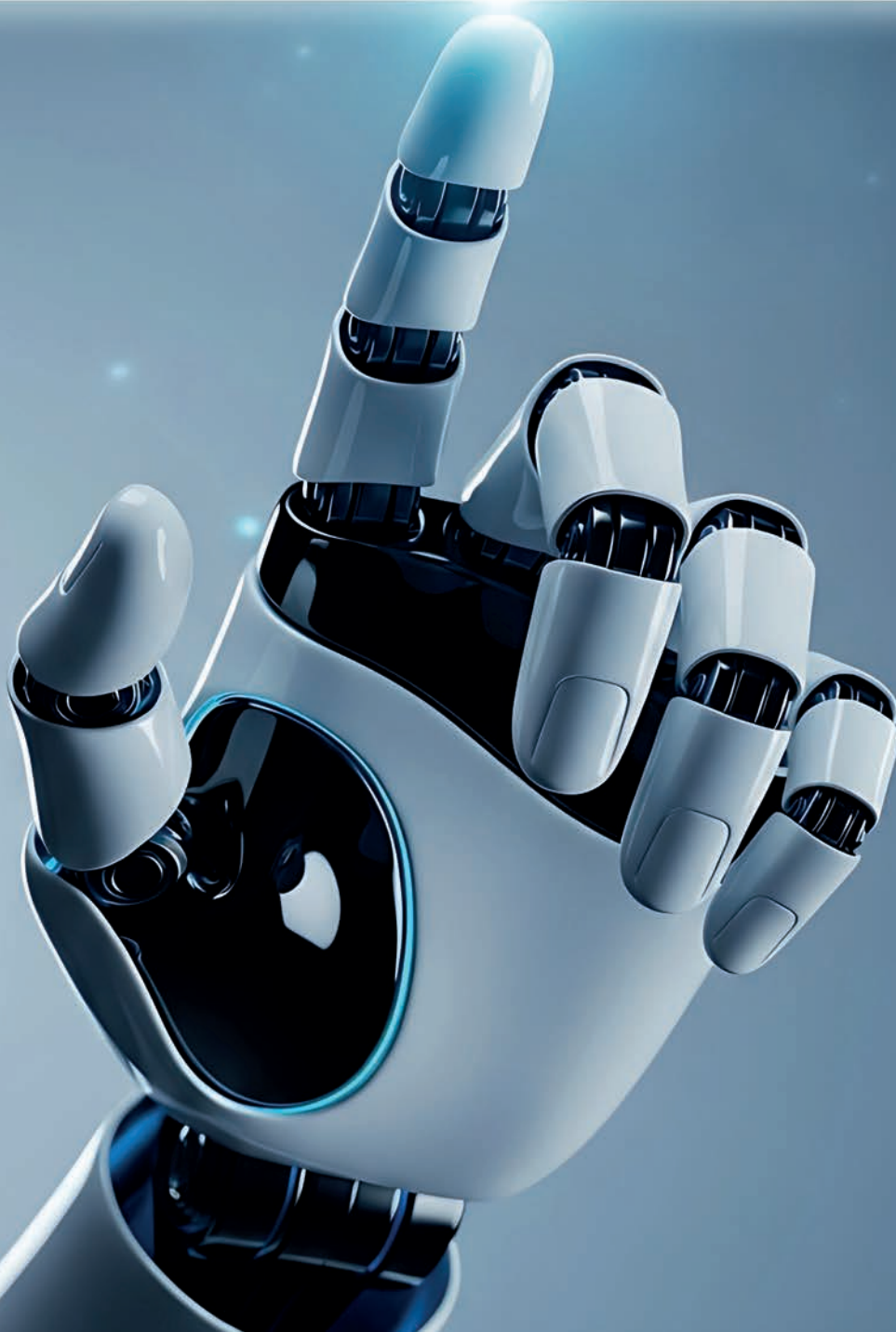
Laten we AI inzetten om die doelen te bereiken, zonder te vergeten wat echt telt.



Branche-onafhankelijke AI-Prompts

Deze 100 prompts zijn praktisch, direct toepasbaar en onafhankelijk van specifieke sectoren. Ze zijn gegroepeerd naar functiegebieden en toepassingen. Gebruik ze als inspiratie en pas ze aan naar je eigen context, doelgroep en behoeften.

Prompt!



Strategie en Beleid (10 prompts)

173. Ontwikkel een strategisch plan van 1500 woorden voor digitale transformatie in onze organisatie, inclusief visie, doelstellingen, fasen en verwachte impact.
174. Maak een SWOT-analyse voor onze organisatie met focus op kansen en bedreigingen vanuit technologische ontwikkelingen.
175. Geef vijf strategische scenario's voor onze sector in 2030, inclusief drivers, onzekerheden en mogelijke strategische keuzes per scenario.
176. Schrijf een beleidsnotitie van 1200 woorden over het verantwoord inzetten van AI in onze organisatie, inclusief principes, governance en implementatiestrategie.
177. Ontwikkel een roadmap voor innovatie over drie jaar, inclusief concrete initiatieven, mijlpalen en benodigde investeringen.
178. Maak een stakeholderanalyse voor ons strategisch plan, inclusief identificatie van stakeholders, hun belangen, invloed en engagement-strategie.
179. Geef een analyse van vijf verschillende strategische positioneringsopties voor onze organisatie, inclusief voor- en nadelen per optie.
180. Schrijf een business case voor een strategisch initiatief, inclusief verwachte baten, kosten, risico's, implementatietijd en ROI-berekening.
181. Ontwikkel een set van 8 strategische KPI's om voortgang richting onze doelen te meten, inclusief definities en streefwaarden.
182. Maak een concurrentieanalyse inclusief benchmarking, best practices en concrete aanbevelingen voor differentiatie.

Communicatie en Presentatie (10 prompts)

183. Herschrijf deze technische documentatie in begrijpelijke taal voor niet-technische gebruikers, op B1-taalniveau, maximaal 600 woorden.
184. Schrijf een persoonlijke maar professionele LinkedIn-post van 150 woorden waarin ik een belangrijke carrièrestap of project aankondig.
185. Ontwikkel een presentatie-outline voor een 20 minuten durende pitch aan investeerders, inclusief kernboodschappen, structuur en suggesties voor visuele ondersteuning.
186. Maak drie verschillende versies van dezelfde boodschap: één voor social media (Twitter-lengte), één voor een nieuwsbrief (300 woorden), en één voor een persconferentie (spreektekst 5 minuten).
187. Schrijf een interne memo van 400 woorden waarin een organisatieverandering wordt aangekondigd, inclusief rationale, impact, tijdlijn en ondersteuning.
188. Ontwikkel een FAQ met 15 vragen en antwoorden over ons nieuwe product/dienst/beleid, geschikt voor website of klantencommunicatie.
189. Maak een elevator pitch van maximaal 60 seconden waarin we onze organisatie en unique value proposition helder uitleggen.
190. Schrijf een bedankmail naar een externe partner na een succesvolle samenwerking, professioneel maar persoonlijk, circa 200 woorden.
191. Ontwikkel een crisis communicatie template, inclusief structuur, tone of voice en belangrijkste elementen die altijd aan bod moeten komen.
192. Maak een storytelling format voor het presenteren van cijfers en data, zodat deze betekenisvol en boeiend overkomen op niet-technisch publiek.

Projectmanagement (10 prompts)

193. Ontwikkel een gedetailleerd projectplan inclusief doelstellingen, scope, fasering, mijlpalen, rollen, risico's en communicatieplan. Maximaal 2000 woorden.
194. Maak een risicoanalyse voor dit project, inclusief identificatie van risico's, inschatting van kans en impact, en mitigerende maatregelen per risico.
195. Schrijf een projectvoortgangsrapportage volgens de RAG-methodiek (Red-Amber-Green), inclusief status per workstream, issues, risico's en besispunten.
196. Ontwikkel een stakeholder engagement plan voor dit project, inclusief communicatiestrategie, betrokkenheid en verwachtingenmanagement per stakeholder.
197. Maak een change management plan voor de implementatie van deze nieuwe werkwijze/systeem, inclusief analyse van impact, weerstand en interventies.
198. Schrijf een lessons learned rapport na afloop van een project, gestructureerd naar successen, uitdagingen, verbeterpunten en concrete aanbevelingen.
199. Ontwikkel een project charter van maximaal 800 woorden, inclusief business case, doelstellingen, scope, organisatie en governance.
200. Maak een template voor wekelijkse project team meetings, inclusief vaste agendapunten, tijdsindeling en gewenste output per onderdeel.
201. Schrijf een project closure document, inclusief evaluatie van resultaten versus doelstellingen, budgetverantwoording en overdracht naar beheer.
202. Ontwikkel een checklist voor project go/no-go beslissingen, met concrete criteria en weging voor het beoordelen of een project kan starten of doorgaan.

Data-analyse en Rapportage (10 prompts)

- 203. Analyseer deze dataset en identificeer de vijf belangrijkste trends, patronen of afwijkingen, inclusief visualisatie-suggesties per bevinding.
- 204. Schrijf een data-analyse rapport van 1000 woorden, inclusief executive summary, methodologie, bevindingen, conclusies en aanbevelingen.
- 205. Ontwikkel een dashboard-concept voor management informatie, inclusief relevante KPI's, visualisaties, filters en gewenste functionaliteiten.
- 206. Maak een template voor periodieke rapportages, inclusief vaste structuur, grafiek-types, en narratieve toelichting bij de cijfers.
- 207. Geef suggesties voor het visualiseren van deze complexe dataset, inclusief argumentatie waarom bepaalde visualisaties geschikt zijn.
- 208. Schrijf een interpretatie van deze statistieken in begrijpelijke taal voor niet-technisch publiek, maximaal 400 woorden.
- 209. Ontwikkel een data governance framework, inclusief definities van datakwaliteit, eigenaarschap, processen en verantwoordelijkheden.
- 210. Maak een plan voor het verbeteren van data-kwaliteit in onze organisatie, inclusief analyse van huidige situatie, knelpunten en concrete verbeteracties.
- 211. Schrijf een business intelligence strategie, inclusief visie op datagedreven werken, benodigde capabilities en implementatie roadmap.
- 212. Ontwikkel een set van data-gedreven besliscriteria voor [specifieke beslissing], inclusief relevante metrics en weging.

HR en Talentontwikkeling (10 prompts)

213. Schrijf een functieomschrijving voor [functie], inclusief doel, verantwoordelijkheden, vereiste competenties en ervaring, gewenste kwalificaties. Maximaal 600 woorden.
214. Ontwikkel een onboarding programma voor nieuwe medewerkers, inclusief pre-boarding, eerste dag, eerste week, eerste maand en evaluatiemomenten.
215. Maak een individueel ontwikkelplan template, inclusief analyse van huidige competenties, ontwikkeldoelen, concrete acties en evaluatie.
216. Schrijf een objectief en constructief assessment van een medewerker, gebaseerd op deze competenties en gedragsindicatoren, geschikt voor een functioneringsgesprek.
217. Ontwikkel een leertraject voor [specifieke competentie], inclusief leerdoelen, leeractiviteiten, tijdpad en evaluatiemethoden.
218. Maak een format voor effectieve één-op-één gesprekken tussen leidinggevende en medewerker, inclusief structuur, kernvragen en follow-up.
219. Schrijf een intern vacature-bericht dat aantrekkelijk en inclusief is, de functie goed beschrijft en diverse kandidaten aanspreekt. Maximaal 400 woorden.
220. Ontwikkel een employee engagement actieplan gebaseerd op deze medewerkerstevredenheidsresultaten, inclusief prioritering en concrete interventies.
221. Maak een competentie-framework voor [functiegroep], inclusief definitie van kerncompetenties, gedragsindicatoren per niveau en ontwikkelpaden.
222. Schrijf een beleidsdocument over hybride werken, inclusief uitgangspunten, richtlijnen, verwachtingen en evaluatie.

Klantinteractie en Service (10 prompts)

- 223. Schrijf een klantgerichte reactie op deze klacht, empathisch maar professioneel, inclusief erkenning, excuses waar gepast, en concrete oplossing.
- 224. Ontwikkel een customer journey map voor [product/dienst], inclusief touchpoints, pain points, emoties en kansen voor verbetering.
- 225. Maak een kennisbank met antwoorden op 20 veelgestelde vragen van klanten, gestructureerd naar thema en geschreven in toegankelijke taal.
- 226. Schrijf een welkomstmail voor nieuwe klanten die de toon zet voor de relatie, verwachtingen managet en praktische informatie geeft. Circa 300 woorden.
- 227. Ontwikkel een klachtenafhandelingsprocedure, inclusief stappen, doorlooptijden, escalatie en nazorg.
- 228. Maak een template voor het opvragen van klanttevredenheid, inclusief rating-vragen, open vragen en follow-up afhankelijk van score.
- 229. Schrijf een heroverings-mail voor klanten die langere tijd inactief zijn, persoonlijk en aantrekkelijk zonder pusherig te zijn.
- 230. Ontwikkel een servicestandaard document, inclusief wat klanten van ons mogen verwachten en hoe we dat waarmaken.
- 231. Maak een analyse van klantfeedback uit diverse bronnen, inclusief hoofdthema's, sentiment en concrete verbeteracties.
- 232. Schrijf een proactieve communicatie naar klanten over een verstoring in onze dienstverlening, transparant en oplossingsge richt.

Financiën en Business Development (10 prompts)

- 233. Ontwikkel een business case voor [initiatief], inclusief investeringen, verwachte opbrengsten, payback periode, risico's en gevoeligheidsanalyse.
- 234. Maak een budgetvoorstel voor [afdeling/project], inclusief onderbouwing per kostenpost, prioritering en alternatieven bij lagere budgetten.
- 235. Schrijf een financiële analyse van onze performance t.o.v. budget en vorig jaar, inclusief verklaring van afwijkingen en voorspelling voor rest jaar.
- 236. Ontwikkel een pricing strategie voor [product/dienst], inclusief marktanalyse, kostenopbouw, concurrentie en aanbeveling.
- 237. Maak een cashflow prognose voor de komende 12 maanden, inclusief aannames en scenario's bij verschillende ontwikkelingen.
- 238. Schrijf een investment memorandum voor potentiële investeerders, inclusief propositie, markt, businessmodel, team, financials en ask.
- 239. Ontwikkel een cost reduction plan, inclusief analyse van kostenstructuur, identificatie van besparingsmogelijkheden en implementatie.
- 240. Maak een financial dashboard voor management, inclusief relevante metrics, targets, trends en alerts.
- 241. Schrijf een rapport over financiële gezondheid van de organisatie, inclusief liquiditeit, solvabiliteit, rentabiliteit en aanbevelingen.
- 242. Ontwikkel criteria en een proces voor investeringsbeslissingen, inclusief business case template, toetsingskader en governance.

Innovatie en Verbetering (10 prompts)

- 243. Genereer 15 innovatieve ideeën voor [thema/uitdaging], out-of-the-box maar wel realistisch, kort beschreven per idee.
- 244. Ontwikkel een innovatieproces voor onze organisatie, van idee-generatie tot implementatie, inclusief governance en criteria.
- 245. Maak een analyse van een innovatieve best practice uit andere sector die relevant kan zijn voor ons, inclusief adaptatievoorstellen.
- 246. Schrijf een business model canvas voor [nieuw idee], inclusief alle 9 bouwstenen uitgewerkt.
- 247. Ontwikkel een pilotplan voor het testen van [nieuwe aanpak], inclusief hypotheses, succes criteria, opzet en evaluatie.
- 248. Maak een trendscan van ontwikkelingen relevant voor onze organisatie, inclusief mogelijke impact en strategische implicaties.
- 249. Schrijf een voorstel voor een innovatielab of experimenteerruimte binnen onze organisatie, inclusief doel, werkwijze en governance.
- 250. Ontwikkel een methode voor structurele procesevaluatie en -verbetering, inclusief tools, frequentie en verantwoordelijkheden.
- 251. Maak een format voor innovatie-sessies met teams, inclusief werkvormen, fasering en gewenste output.
- 252. Schrijf een evaluatie van een afgerond verbeterinitiatief, inclusief doelen, resultaten, geleerde lessen en opschaling-advies.

Samenwerking en Partnerships (10 prompts)

- 253. Ontwikkel een partnership strategie, inclusief selectiecriteria voor partners, samenwerkingsmodellen en win-win creatie.
- 254. Schrijf een samenwerkingsovereenkomst template, inclusief doelen, rollen, verantwoordelijkheden, governance, data, IP en exit.
- 255. Maak een stakeholder engagement plan voor een complex samenwerkingsverband, inclusief communicatie, betrokkenheid en besluitvorming.
- 256. Ontwikkel een format voor partnership reviews, inclusief evaluatiecriteria, reflectievragen en verbeteracties.
- 257. Schrijf een voorstel voor strategische samenwerking richting potentiële partner, aantrekkelijk maar realistisch. Maximaal 800 woorden.
- 258. Maak een ecosystem map van relevante partijen rond [thema], inclusief hun rollen, belangen en onderlinge relaties.
- 259. Ontwikkel een co-creatie proces met partners, inclusief werkvormen, fasering en beslispunten.
- 260. Schrijf een evaluatie van een samenwerkingsverband, eerlijk en constructief, inclusief successen, uitdagingen en aanbevelingen.
- 261. Maak een template voor partnership governance, inclusief overlegstructuur, mandaten en escalatieprocedures.
- 262. Ontwikkel criteria voor het selecteren van samenwerkingspartners, inclusief strategische fit, complementariteit en culturele aansluiting.

Risicomanagement en Compliance (10 prompts)

- 263. Ontwikkel een risk management framework voor onze organisatie, inclusief risicocategorieën, assessmentproces en mitigatie.
- 264. Maak een risicoregister voor [gebied], inclusief identificatie, inschatting van kans en impact, eigenaar en mitigerende maatregelen per risico.
- 265. Schrijf een compliance checklist voor [regelgeving], inclusief vereisten, verantwoordelijken en verificatiemethoden.
- 266. Ontwikkel een crisis management plan, inclusief scenario's, rollen, procedures en communicatieprotocollen.
- 267. Maak een business continuity plan voor kritieke processen, inclusief impact-analyse, herstelstrategieën en testen.
- 268. Schrijf een privacy impact assessment (PIA/DPIA) template voor nieuwe initiatieven met persoonsgegevens.
- 269. Ontwikkel een internal audit plan, inclusief scope, methodologie, planning en rapportage-format.
- 270. Maak een incident response procedure voor [type incident], inclusief detectie, escalatie, beheersing en nazorg.
- 271. Schrijf een risk appetite statement dat helder maakt hoeveel en welke risico's de organisatie bereid is te nemen.
- 272. Ontwikkel een compliance monitoring dashboard, inclusief KRI's (Key Risk Indicators), signalen en verantwoordelijkheden.

Bijlage: Tips voor effectief gebruik van deze prompts

- 273. Personaliseer: Vervang generieke termen tussen blokhaken door specifieke informatie uit jouw context.
- 274. Itereer: De eerste output is zelden perfect. Vraag door, laat bijsturen, verfijn.
- 275. Combineer: Gebruik meerdere prompts na elkaar om tot diepere of bredere uitwerking te komen.
- 276. Context toevoegen: Geef waar relevant extra context mee over jouw organisatie, sector, doelgroep of situatie.
- 277. Kritisch toetsen: Controleer AI-output altijd op feitelijke juistheid, relevantie, toon en geschiktheid.
- 278. Privacy waarborgen: Gebruik nooit persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie in prompts.
- 279. Leren en delen: Deel succesvolle prompts met collega's en leer van elkaars ervaringen.

Chief AI Officer (CAIO) AI-kwartiermaker

Marco Heida



Future Qings

Future Qings ondersteunt organisaties bij het verantwoord, effectief en toekomstgericht inzetten van artificial intelligence en datagedreven technologie. Wij helpen bestuurders, directies en managementteams om AI niet te benaderen als een los IT-experiment, maar als een strategisch instrument voor maatschappelijke en organisatorische waardecreatie. Onze dienstverlening combineert strategie, governance, compliance, implementatie en kennisontwikkeling in één samenhangende aanpak.

Onze visie

Digitalisering en AI bieden enorme kansen, maar vragen om bewuste keuzes. Future Qings gelooft dat AI alleen duurzame impact heeft wanneer technologie, mens, organisatie en wetgeving in balans zijn. Daarom richten wij ons op verantwoord innoveren: mensgericht, transparant, veilig en in lijn met geldende wet- en regelgeving.

AI-strategie, beleid en governance

Een succesvolle inzet van AI begint bij richting en kaderstelling. Future Qings helpt organisaties bij het ontwikkelen van een heldere AI-visie, strategie en bijbehorend beleid. Samen bepalen we hoe AI waarde toevoegt aan de organisatie-doelen, welke ethische uitgangspunten gelden en welke randvoorwaarden nodig zijn op het gebied van data, privacy en veiligheid.

Onderdeel hiervan is het inrichten van passende governance. Wij ondersteunen bij het definiëren van rollen, verantwoordelijkheden en besluitvormingsprocessen, zodat AI geen versnipperd initiatief wordt maar een bestuurlijk geborgd programma. Hierbij sluiten we expliciet aan op relevante wetgeving zoals de AI Act en de AVG.

Chief AI Officer (CAIO) en AI Kwartiermaker

Veel organisaties worstelen met de vraag wie de regie voert over AI. Future Qings vervult tijdelijk of parttime de rol van Chief AI Officer (CAIO) of AI Kwartiermaker. In deze rol zorgen wij voor overzicht, samenhang en voortgang. We verbinden strategie met praktijk, bewaken risico's en creëren vertrouwen binnen de organisatie.

De CAIO of AI Kwartiermaker zorgt ervoor dat AI geen geïsoleerd IT-project blijft, maar daadwerkelijk bijdraagt aan efficiëntie, kwaliteit en innovatie in de primaire en ondersteunende processen.

Inspiratiesessies, keynotes en workshops

Bewustwording en kennis zijn cruciale eerste stappen. Future Qings verzorgt inspiratiesessies en keynotes voor bestuurders, managementteams en medewerkers. Deze sessies bieden een heldere introductie tot AI, met concrete voorbeelden, kansen en risico's, toegespitst op de context van de organisatie.

Daarnaast organiseren wij interactieve workshops waarin teams gezamenlijk aan de slag gaan met AI. Het doel is altijd praktisch: het identificeren van concrete toepassingen en kansrijke pilots. Na afloop zijn er minimaal enkele duidelijke AI-projectideeën die direct verder kunnen worden uitgewerkt.



AI-projecten en pilots

Van idee naar realisatie vraagt om zorgvuldige begeleiding. Future Qings ondersteunt organisaties bij het opzetten en uitvoeren van AI-pilots en projecten. Wij zorgen voor een heldere businesscase, betrekken relevante stakeholders en begeleiden de implementatie stap voor stap. Onze aanpak is erop gericht om gecontroleerd ervaring op te doen met AI, te leren van de praktijk en risico's beheersbaar te houden. Zo ontstaat een solide basis voor bredere opschaling binnen de organisatie.

AI Compliance Officer (AICO)

Naast strategie en uitvoering is naleving van wet- en regelgeving essentieel. Future Qings ondersteunt organisaties vanuit de rol van AI Compliance Officer (AICO). Wij helpen bij het vertalen van wetgeving, beleid en richtlijnen naar concrete processen en werkwijzen.

De AICO borgt dat AI-systemen voldoen aan de eisen van de AI Act en andere relevante normen, en dat kwaliteit, transparantie en verantwoording structureel zijn ingebed in de organisatie.

De Future Qings Academie

Kennisontwikkeling is een randvoorwaarde voor duurzame AI-toepassing. De Future Qings Academie biedt online trainingen en certificeringen

op het gebied van AI, datagedreven werken, AI-geletterdheid, AVG, AI Act en aanverwante thema's.

Ook biedt de academie een volledig leerlijn tot Chief AI Officer inclusief certificering. De academie werkt met korte, interactieve modules die medewerkers in hun eigen tempo kunnen volgen. Door een mix van theorie, praktijkvoorbeelden en microlearning ontstaat blijvende kennisopbouw binnen de organisatie. Ook maatwerkmodules behoren tot de mogelijkheden. Onze aanpak: verantwoord innoveren met impact

Alle diensten van Future Qings zijn ingebed in een gestructureerde AI-aanpak, bestaande uit zes fasen: inspireren en bewustwording, verkennen en analyseren, richting bepalen, ontwerpen en toepassen, realiseren en borgen en opschalen. Deze aanpak zorgt voor samenhang, beheersing en duurzame impact.

Voor meer informatie:

www.futureqings.nl





Copyright & Disclaimer

© Future Qings, 2026. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave 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 Future Qings.

Deze publicatie is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. De inhoud is bedoeld als algemene informatie en reflectie op ontwikkelingen op het gebied van artificial intelligence, governance, compliance en digitale transformatie. Hoewel gestreefd is naar actuele en juiste informatie, kan Future Qings niet garanderen dat alle opgenomen informatie volledig, juist of actueel is op het moment van raadpleging.

De informatie in dit whitepaper vormt geen juridisch, financieel of organisatorisch advies en kan niet worden beschouwd als vervanging van professioneel advies dat is toegespitst op de specifieke situatie van een organisatie. Beslissingen die worden genomen op basis van deze publicatie zijn voor eigen rekening en risico.

Future Qings aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit het gebruik van, of het vertrouwen op, de informatie in deze publicatie.

Verwijzingen naar wet- en regelgeving, waaronder de Europese AI Act en privacywetgeving, zijn bedoeld ter duiding en algemene uitleg. Interpretatie en toepassing van wetgeving kunnen verschillen per context en zijn onderhevig aan wijzigingen.