

# AI-Implementatie Proces

## Een Herhaalbare Methodologie

*Versie 1.0 | Gedistilleerd uit praktijk | December 2025*

Dit document beschrijft een gedestilleerde methodologie voor AI-implementatietrajecten, gebaseerd op praktijkervaring. Het proces combineert kwalitatief en kwantitatief onderzoek om van probleemanalyse naar concrete initiatieven te komen.

# Inhoudsopgave

1. Processtappen Overzicht
2. Fase 1: Kwalitatieve Verkenning (Interviews)
3. Fase 2: Kwantitatieve Validatie (Survey)
4. Fase 3: Co-creatie (Brainstorm)
5. Fase 4: Prioritering
6. Kritische Ontwerpkeuzes
7. Geleerde Lessen & Best Practices
8. Praktische Richtlijnen
9. Beslisbomen & Vuistregels
10. Varianten op het Proces

# 1. Processtappen Overzicht

Het proces bestaat uit 5 fasen die binnen 3-4 weken doorlopen kunnen worden. Elke fase heeft een specifiek doel en levert concrete output op.

<b>Fase</b>	<b>Doel</b>	<b>Tijdsinvestering</b>	<b>Output</b>
0. Voorgesprek	Context & verwachtingen	1-2 uur	Commitment & selectie respondenten
1. Interviews	Diepte & nuance	3-6 uur	Kwalitatieve inzichten & context
2. Survey	Breedte & validatie	2-3 uur	Kwantitatieve data & patronen
3. Brainstorm	Initiatieven genereren	2 uur	10-20 concrete initiatieven
4. Prioritering	Selectie maken	1-2 uur	Top 3-5 prioritaire initiatieven

**Totale tijdsinvestering adviseur:** 9-15 uur over 3-4 weken

## 2. Fase 1: Kwalitatieve Verkenning (Interviews)

### 2.1 Doel van deze fase

Interviews bieden **diepte, nuance en context** die je niet uit een survey haalt. Ze helpen je begrijpen *waarom* dingen zijn zoals ze zijn, niet alleen *wat* de situatie is.

### 2.2 Praktische uitvoering

Aantal interviews:	3 personen (minimum)
Selectie:	Door management: mix van kritische/enthousiaste mensen
Duur per interview:	45-60 minuten
Format:	1-op-1, diepte-interview
Opname:	Ja, met toestemming (voor transcriptie)
Timing:	Voor of parallel aan survey

### 2.3 Vraagstructuur

Semigestructureerd interview met deze vragenclusters:

- Huidige werkwijze: "Hoe ziet een typische werkweek eruit?"
- Frustraties: "Wat kost je veel tijd/energie?"
- AI-ervaring: "Waar gebruik je nu al AI voor?"
- Dromen: "Als je een assistent had die alles kon, wat zou je delegeren?"
- Organisatie: "Hoe delen jullie kennis/tools onderling?"

### 2.4 Wat je zoekt in interviews

- **Patronen:** Wat zeggen meerdere mensen?
- **Contradicities:** Waar wijken mensen af van officieel beleid?
- **Emotie:** Waar zit frustratie/enthousiasme?
- **Workarounds:** Welke onofficiële oplossingen bestaan er?
- **Island problems:** Wie weet wat, maar deelt het niet?

### 2.5 Output

Transcripten van gesprekken die je gebruikt om (1) survey-vragen te verrijken, (2) hypotheses te vormen over knelpunten, en (3) taal/voorbeelden op te pikken die resoneren met de organisatie.

### 3. Fase 2: Kwantitatieve Validatie (Survey)

#### 3.1 Doel van deze fase

De survey geeft je **breedte en validatie**. Je test of wat je in interviews hoorde breed gedragen wordt, en je krijgt kwantitatieve data over waar de grootste kansen liggen.

#### 3.2 Timing: Voor of na interviews?

<b>Optie</b>	<b>Voordeel</b>	<b>Nadeel</b>
Survey ná interviews	Survey kan informed zijn door interviews	Duur langer totaal
Survey parallel aan interviews	Sneller, momentum behouden	Survey minder specifiek

**Keuze in praktijk:** Parallel versturen zorgt voor momentum, maar je moet de survey vóór de interviews al goed doordacht hebben.

#### 3.3 Response rate benchmarks

<b>Response rate</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>Actie</b>
< 50%	Te laag	Niet actionable, herstarten of intensief opvolgen
50-70%	Voldoende	Actionable, let op bias van non-responders
> 70%	Uitstekend	Breed gedragen, betrouwbare basis

#### 3.4 Survey structuur

- **Demografische vragen:** Rol, team, anciënniteit (om patronen te herkennen)
- **Huidige AI-gebruik:** Frequentie, tools, use cases
- **Tijdsbesteding:** Welke taken kosten veel tijd?
- **Frustraties:** Wat werkt niet goed in huidige processen?
- **Wensen:** Waar zou AI kunnen helpen?
- **Bereidheid:** Enthousiasme voor AI-adoptie

#### 3.5 Template vs Maatwerk spanning

Je wilt een herbruikbare survey (efficiëntie), maar sommige vragen moeten klant-specifiek zijn. **Richtlijn:** 70% template, 30% maatwerk.

## **Wat maak je klant-speciek?**

- Rol/team-opties (pas aan op organisatiestructuur)
- Voorbeelden van taken (gebruik taal uit interviews)
- Specifieke tools die ze gebruiken (herkenbaar maken)

## **3.6 Output**

Kwantitatieve data over (1) waar de grootste kansen liggen (tijdsbesparing), (2) wat breed gedragen frustraties zijn, en (3) wat de AI-rijpheid van het team is.

## 4. Fase 3: Co-creatie (Brainstorm)

### 4.1 Doel van deze fase

Van inzichten naar **concrete initiatieven**. Je transformeert data uit interviews en survey naar acties die je kunt implementeren.

### 4.2 Timing: Hoeveel tijd tussen survey en brainstorm?

<b>Optie</b>	<b>Voordeel</b>	<b>Nadeel</b>
<24 uur	Momentum, snel	Weinig analyse-tijd
2-3 dagen	Balans	Ideale optie voor meeste trajecten
>1 week	Diep analyseren	Momentum verloren

**Praktijk:** <24 uur werkt als je momentum belangrijk vindt, maar je moet accepteren dat je minder diep analyseert.

### 4.3 Deelnemers: Wie zit er aan tafel?

<b>Optie</b>	<b>Voordeel</b>	<b>Nadeel</b>
Kernteam (3-5)	Efficiënt, besluitvaardig	Minder breed draagvlak
Breed team (10+)	Maximaal draagvlak	Traag, veel meningen
Mix: kern + rotatie	Balans	Complex te organiseren

**Aanbeveling:** Start met kernteam voor snelheid. Valideer later met breder team.

### 4.4 Tijdsduur: 1 uur of 2 uur?

**LEERPUNT UIT PRAKTIJK:** Plan altijd 2 uur. 1 uur lijkt efficiënt, maar je komt tijd tekort en niet iedereen kan blijven als het uitloopt.

### 4.5 Twee-fasen structuur: Problemen én Dromen

Dit is een **cruciaal inzicht**: als je alleen vraagt "wat zijn de problemen?", blijf je hangen in optimalisatie van het bestaande. Je mist nieuwe mogelijkheden.

## Aanbevolen structuur (totaal 2 uur):

<b>Fase</b>	<b>Tijd</b>	<b>Focus</b>	<b>Vraag</b>
0. Intro	10 min	Context	Samenvatting inzichten uit interviews/survey
1. Problemen	40 min	Frustraties	Wat werkt niet? Wat kost te veel tijd?
BREAK	10 min	Reset	Koffie, even loskomen van problemen
2. Dromen	40 min	Mogelijkheden	Als AI alles kon, wat zou je anders doen?
3. Clusteren	20 min	Structuur	Groeipeer initiatieven in categorieën

## Waarom eerst problemen, dan dromen?

Mensen zitten al in hun dagelijkse frustraties - dat is hun reality. Je kunt ze daarna optillen naar "maar wat als...". De break is cruciaal om van klacht-modus naar droom-modus te schakelen.

## 4.6 Output

Lijst van 10-20 concrete initiatieven, geclusterd in logische categorieën (bijvoorbeeld: externe processen, interne processen klantgericht, interne processen intern).

## 5. Fase 4: Prioritering

### 5.1 Doel van deze fase

Van 10-20 initiatieven naar **3-5 prioritaire acties** die je daadwerkelijk gaat implementeren. Je kunt niet alles tegelijk doen.

### 5.2 Impact/Effort Matrix

Laat deelnemers elk initiatief scoren op twee dimensies:

- **Impact:** Hoeveel verschil maakt dit? (1-5)
- **Effort:** Hoeveel werk kost implementatie? (1-5)

### 5.3 Uitvoering: Wie vult in?

<b>Wie</b>	<b>Voordeel</b>	<b>Nadeel</b>
Alleen management	Snel, besluitvaardig	Mogelijk los van realiteit
Iedereen individueel	Breed perspectief	Veel spreiding, moeilijk te interpreteren
Kernteam samen	Balans, discussie	Kost tijd om samen te komen

**Aanbeveling:** Async laten invullen (Google Form), daarna samen bespreken.

### 5.4 Selectiecriteria

Focus op **Quick Wins** (hoge impact, lage effort) en **Strategic Bets** (hoge impact, hoge effort). Vermijd **Time Sinks** (lage impact, hoge effort).

- **Quick Wins:** Start hier - zichtbaar resultaat met weinig werk
- **Strategic Bets:** 1-2 hiervan meenemen voor langetermijn impact
- **Fill Ins:** Alleen als er tijd over is
- **Time Sinks:** Niet doen

### 5.5 Hoe veel selecteren?

**Vuistregel:** Maximaal 5 initiatieven tegelijk, idealiter 3. Meer leidt tot versnippering en niets wordt goed afgemaakt.

## **5.6 Output**

Top 3-5 prioritaire initiatieven met duidelijke owner, tijdlijn en eerste stappen.

## 6. Kritische Ontwerpkeuzes in het Proces

Bij elk traject maak je keuzes. Dit zijn de belangrijkste dilemma's en richtlijnen.

### 6.1 Snelheid vs Diepgang

<b>Snel (3 weken)</b>	<b>Langzaam (6-8 weken)</b>
+ Momentum behouden	+ Diepere analyse
+ Voelt urgent	+ Meer reflectie
- Minder analyse-tijd	- Momentum verloren
- Risico op oppervlakkigheid	- Kost meer budget

**Richtlijn:** Kies snelheid als momentum cruciaal is en je ervaren bent. Kies diepgang bij complexe organisaties of als je het proces nog leert.

### 6.2 Participatie vs Regie

<b>Democratisch</b>	<b>Pragmatisch</b>	<b>Top-down</b>
Iedereen stemt	Kernteam beslist	Management beslist
+ Maximaal draagvlak	+ Balans snelheid/draagvlak	+ Snel & duidelijk
- Langzaam	± Beperkt draagvlak	- Weinig draagvlak
- Analysis paralysis	± Kost enige tijd	- Weerstand mogelijk

**Richtlijn:** Pragmatisch werkt in de meeste gevallen het beste. Kernteam besluit, breed team wordt geïnformeerd en kan feedback geven.

### 6.3 Template vs Maatwerk

Je wilt schaalbaar werken (template), maar elke klant is uniek (maatwerk). **Richtlijn:** 70% template, 30% klant-specifiek aanpassen.

- Template: vraagstructuur, benchmark, proces-flow
- Maatwerk: rollen, voorbeelden, specifieke tools, taal van de klant

## 7. Geleerde Lessen & Best Practices

### 7.1 Response Rate Benchmarks

**>50% = actionable | Streven naar 70%**

Bij lagere response rates is er risico op bias. Bij 50-70% kun je werken, maar wees je bewust van mogelijk vertekend beeld. Boven 70% heb je betrouwbare basis.

### 7.2 Brainstorm Timing

**Plan altijd 2 uur, niet 1 uur**

In de praktijk heb je 1,5-2 uur nodig voor een goede brainstormsessie. Als je 1 uur plant, komen mensen tijd tekort of kunnen niet blijven als het uitloopt.

### 7.3 Probleem-focus vs Dream-space

**GROOT INZICHT:** Mensen focussen natuurlijk op problemen. Je moet explicet ruimte maken voor dromen, anders blijf je hangen in optimalisatie van het bestaande.

#### Praktische oplossing:

- Twee-fasen brainstorm: eerst problemen, dan dromen
- Expliciete break tussen fasen (10 min) om te resetten
- Provocerende vraag om over te schakelen: "Als je een junior had die 24/7 werkt, nooit moe wordt, en alles kan leren - wat laat je hem/haar doen?"

### 7.4 Mixed Methods Dilemma

Soms zeggen interviews X en survey Y. Wat dan?

- **Geloof diepte bij gevoelige onderwerpen:** Mensen delen meer 1-op-1 dan in survey
- **Geloof aantalen bij concrete vragen:** Survey geeft betrouwbaarder beeld van breedte
- **Gebruik beide:** Survey = wat, interviews = waarom
- **Bij twijfel:** Bespreek de tegenstrijdigheid explicet in brainstorm

### 7.5 Schaalbaarheid Test

Stel jezelf de vraag: "**Als ik 50% van de tijd had, wat laat ik weg?**" Het antwoord vertelt wat ECHT essentieel is.

- Interviews weglaten = je mist diepte en context (niet aanbevolen)
- Survey weglaten = je mist validatie en breedte (niet aanbevolen)
- Beide inkorten = vaak beste optie (2 interviews ipv 3, kortere survey)

## 8. Praktische Richtlijnen

### 8.1 Checklist Voorbereiding

- Voorgesprek met management (commitment + selectie respondenten)
- Interviewvragen voorbereid (semigestructureerd)
- Survey template aangepast aan klant (70% template, 30% maatwerk)
- Brainstorm agenda gemaakt (2 uur, twee-fasen structuur)
- Impact/effort matrix klaar (Google Form of template)
- Opnameapparatuur getest (voor interviews)

### 8.2 Communicatie naar Organisatie

- **Vóór start:** Uitleg waarom interviews + survey (niet dubbel, maar complementair)
- **Tijdens:** Update geven over response rate (motiveert non-responders)
- **Na survey:** Snelle terugkoppeling (binnen 1 week) verhoogt vertrouwen
- **Na brainstorm:** Deel de initiatieven breed (transparantie)
- **Na prioritering:** Leg uit waarom sommige initiatieven niet gekozen zijn

### 8.3 Tools & Templates

- **Interviews:** Opname-app + transcriptietool (Otter.ai, Whisper, etc.)
- **Survey:** Google Forms of Typeform (gratis, gebruiksvriendelijk)
- **Brainstorm:** Whiteboard (fysiek of Miro/Mural)
- **Prioritering:** Google Forms voor async input, spreadsheet voor analyse
- **Project management:** Notion of Trello voor opvolging initiatieven

## 9. Beslisbomen & Vuistregels

### 9.1 Hoeveel Interviews?

<b>Organisatiegrootte</b>	<b>Aantal interviews</b>	<b>Reden</b>
< 10 mensen	2-3 interviews	Kleine groep, survey geeft al veel inzicht
10-30 mensen	3-5 interviews	Sweet spot voor diepte + breedte
30-100 mensen	5-8 interviews	Meerdere teams/rollen representeren
> 100 mensen	8-12 interviews	Meerdere afdelingen, diversiteit belangrijk

### 9.2 Hoeveel Initiatieven Selecteren?

<b>Beschikbare tijd</b>	<b>Max initiatieven</b>	<b>Richtlijn</b>
1-2 maanden	2-3 initiatieven	Focus op Quick Wins
3-4 maanden	3-5 initiatieven	Mix van Quick Wins + 1 Strategic Bet
6+ maanden	Max 5 initiatieven	Meer = versnippering, minder kwaliteit

### 9.3 Vuistregels

- **Response rate:** >50% actionable, streven naar 70%
- **Interview duur:** 45-60 minuten (korter = oppervlakkig, langer = inefficiënt)
- **Survey lengte:** Max 10 minuten (anders dropout)
- **Brainstorm duur:** Altijd 2 uur plannen (1 uur is te weinig)
- **Tijd tussen survey en brainstorm:** 1-3 dagen (balans snelheid/analyse)
- **Aantal initiatieven:** Max 5 (meer = versnippering)
- **Template vs maatwerk:** 70/30 split
- **Participatie:** Kernteam beslist, breed team geeft input

# 10. Varianten op het Proces

Het basisproces is flexibel. Hier zijn varianten voor specifieke situaties.

## 10.1 Snelle Variant (1-2 weken)

<b>Fase</b>	<b>Aanpassing</b>	<b>Trade-off</b>
Interviews	2 interviews ipv 3	Minder diepte
Survey	Kortere survey (5 min)	Minder detail
Timing	Parallel draaien	Minder tijd voor analyse
Brainstorm	1,5 uur ipv 2 uur	Minder tijd voor dromen-fase
Prioritering	Direct in brainstorm	Minder reflectie

**Wanneer gebruiken:** Bij kleine organisaties (<20 mensen) of als er grote tijdsdruk is.

## 10.2 Diepe Variant (6-8 weken)

<b>Fase</b>	<b>Aanpassing</b>	<b>Voordeel</b>
Interviews	5-8 interviews	Meer perspectief, diverse rollen
Survey	Langere survey + open vragen	Meer kwalitatieve data
Timing	1 week tussen stappen	Tijd voor diepe analyse
Brainstorm	Meerdere sessies	Breed team betrekken
Prioritering	Aparte sessie + validatie	Beter doordachte keuze

**Wanneer gebruiken:** Bij complexe organisaties (>50 mensen), of als de situatie veel politieke gevoeligheid heeft.

## 10.3 Minimale Variant (alleen interviews + brainstorm)

In zeer kleine organisaties (<10 mensen) kun je de survey overslaan en alleen interviews + brainstorm doen. Iedereen is dan betrokken en survey voegt weinig toe.

**Waarschuwing:** Zonder survey mis je kwantitatieve validatie. Alleen doen als team heel klein is.

# Samenvatting: De Kern van het Proces

Een effectief AI-implementatietraject combineert **diepte (interviews)**, **breedte (survey)** en **co-creatie (brainstorm)** om van analyse naar actie te komen.

## De 5 Gouden Regels:

**1. Mix kwalitatief en kwantitatief:** Interviews = waarom, Survey = wat

**2. Maak expliciet ruimte voor dromen:** Niet alleen problemen, ook mogelijkheden

**3. Balanceer snelheid en diepgang:** 3-4 weken is de sweet spot

**4. Plan 2 uur voor brainstorm:** 1 uur is te weinig

**5. Selecteer max 5 initiatieven:** Focus boven volledigheid

## Waarom dit proces werkt:

- **Legitimiteit:** Data-gedreven (niet alleen buikgevoel)
- **Draagvlak:** Meerdere stakeholders betrokken
- **Balans:** Efficiënt maar niet oppervlakkig
- **Actionable:** Leidt tot concrete initiatieven, niet alleen rapport
- **Herhaalbaar:** Template dat aangepast kan worden per klant

Deze methodologie is gedestilleerd uit praktijkervaring en wordt continu verfijnd. Het is een **levend document** dat meegroeit met nieuwe inzichten uit elk traject.