



EERST DE BEHOEFTE, DAN DE TECHNOLOGIE

Hoe AI echt waarde toevoegt

2025



INLEIDING

Highberg gelooft dat verandering begint bij een duidelijke behoefte, niet bij een trend. AI biedt grote kansen, maar zonder de juiste voorbereiding kunnen investeringen snel verzanden in mislukkingen. Toch voelen organisaties steeds meer de druk om te digitaliseren en AI-toepassingen te omarmen. Bestuurders en managers worden geconfronteerd met een stortvloed aan beloften over technologie die alles zal veranderen. Er wordt gesproken over een fundamentele verschuiving in werken, waarin traditionele werkwijzen verdwijnen en AI een centrale rol opeist. De vraag is niet óf je moet meedoen, maar hoe je moet meedoen.

AI en andere digitale technologieën vragen aanzienlijke investeringen in tijd en geld. De juiste keuze kan een organisatie sneller vooruithelpen en de investering ruimschoots terugverdienen. Daarentegen kan een verkeerde keuze of een slechte implementatie leiden tot serieuze problemen. De meest concrete problemen die Highberg ziet in de markt zijn onder andere:

- **Verzonken kosten:** Investerings in technologie die niet de juiste problemen oplossen, resulteren in verspilde budgetten en mislukte projecten.
- **Verlies van vertrouwen:** Als een AI-oplossing niet oplevert wat werd beloofd, ontstaat weerstand. Dit maakt het lastiger om in de toekomst draagvlak te creëren voor innovatie.
- **Operationele en compliance-risico's:** Slecht geïmplementeerde technologie kan werkprocessen verstoren, beveiligingsproblemen veroorzaken of niet voldoen aan privacyregels.

Om deze valkuilen te vermijden, is het cruciaal om eerst de behoeften binnen de organisatie helder te krijgen. Dit gebeurt op twee niveaus:

1. **Strategisch niveau:** Organisaties worstelen met de vraag hoe AI kan bijdragen aan efficiëntere en effectievere processen. Waar en hoe kan AI de besluitvorming verbeteren en slimme werkwijzen ondersteunen? Zonder een duidelijke strategie bestaat het risico dat AI-oplossingen versnipperd worden ingezet of onvoldoende waarde toevoegen.
2. **Menselijk niveau:** Medewerkers kunnen AI ervaren als complex of als een bedreiging voor hun werkwijze. Hoe zorgen we ervoor dat AI daadwerkelijk ondersteunt, tijd vrijmaakt en bijdraagt aan werkplezier? Als technologie niet aansluit bij hun behoeften, kan dit leiden tot weerstand of ineffectief gebruik, waardoor de potentie van AI niet wordt benut.

Door AI te koppelen aan een heldere behoefte en een gedegen strategie op deze twee niveaus, wordt innovatie geen sprong in het diepe, maar een slimme investering die op lange termijn waarde toevoegt aan een organisatie. Om beter te begrijpen waarom een scherpe focus op behoeften essentieel is, lichten we beide niveaus verder toe, te beginnen met het strategische niveau.



1

STRATEGISCHE BEHOEFTE

Voordat organisaties investeren in AI-technologieën, is het cruciaal dat zij hun strategische behoeften helder definiëren. Een duidelijke visie en concrete doelen vormen de basis hiervoor, waarbij technologie naadloos dient aan te sluiten op de organisatiedoelstellingen. Voor bestuurders begint dit met het in kaart brengen van de belangrijkste knelpunten binnen hun organisatie, waar AI mogelijk oplossingen kan bieden.



Figuur 1: Knelpunten die Highberg vaak ziet binnen organisaties, waar AI een belangrijke rol zou kunnen spelen.

Inefficiënte workflows kunnen wijzen op eentonige en repetitieve taken die de productiviteit van medewerkers belemmeren. Dit leidt vaak tot een verminderde motivatie en een hoger verloop, omdat medewerkers zich niet voldoende uitgedaagd voelen. Hier liggen kansen voor automatisering of procesoptimalisatie met behulp van AI.

Datasilo's onthullen daarentegen een gebrek aan efficiënte data-integratie en samenwerking tussen afdelingen. AI-oplossingen kunnen deze barrières doorbreken door data centraal te verbinden en inzichten te delen tussen verschillende teams.

Capaciteitstekorten vormen al jaren een uitdaging voor veel organisaties. AI biedt hier uitkomst door repetitieve en arbeidsintensieve taken te automatiseren, zodat medewerkers zich kunnen richten op strategische, creatieve en klantgerichte activiteiten. Daarnaast kan het helpen bij strategische personeelsplanning door vraagvoorspelling en capaciteitsbehoeften te koppelen aan bijvoorbeeld werkroosters.

Een gebrek aan strategische inzichten duidt vaak op het niet optimaal benutten van beschikbare data voor besluitvorming. Hoewel organisaties vaak beschikken over grote hoeveelheden data, blijft het potentieel onbenut als het niet effectief wordt geanalyseerd en vertaald naar actiegerichtte inzichten. AI-modellen kunnen patronen en trends in data detecteren, voorspellingen doen en scenario-analyses uitvoeren, wat bestuurders helpt om beter geïnformeerde beslissingen te nemen.



Tot slot is het raadzaam om al in een vroeg stadium na te denken over de benodigde middelen en competenties. Dit varieert van technische expertise (bijvoorbeeld data scientists, data-ingenieurs en AI-specialisten) tot een cultuur die openstaat voor data-gedreven werken en innovatie. Daarbij moet rekening worden gehouden met de kosten voor infrastructuur, opleiding en voortdurend onderhoud van AI-modellen. Door deze aspecten systematisch in kaart te brengen en te koppelen aan de strategische ambities, is de organisatie beter in staat om gefundeerde beslissingen te nemen en AI effectief te integreren in de bedrijfsvoering.



2

MENSELIJKE BEHOEFTE

Wij geloven dat AI-oplossingen alleen effectief kunnen zijn als ze aansluiten op de werkprocessen en behoeften van medewerkers, het menselijke niveau. Een cruciale, maar vaak vergeten stap bij AI-implementaties, is het meenemen van deze menselijke factor. Wanneer technologie niet goed wordt geïntegreerd of onvoldoende wordt toegelicht, blijft deze onderbenut of zelfs als een last ervaren. Organisaties richten zich vaak op technologische mogelijkheden, zonder concreet te overwegen hoe medewerkers deze technologie ervaren en gebruiken in hun dagelijkse werk. Daarom is een zorgvuldige behoefteanalyse op menselijk niveau essentieel voor een succesvolle en duurzame implementatie.

AI moet begrijpelijk zijn en medewerkers effectief ondersteunen, zodat het werk makkelijker wordt in plaats van complexer. Daarnaast moeten medewerkers getraind worden om de technologie goed te begrijpen en effectief toe te passen, waardoor zij zich zelfverzekerd voelen in het gebruik ervan en optimaal kunnen profiteren van de voordelen die AI biedt.

Bovendien is het essentieel dat medewerkers betrokken zijn bij de verandering. Een gebrek aan inspraak kan leiden tot wantrouwen en onzekerheid. Werknemers vrezen dat technologie taken van hen overneemt, terwijl AI juist kan helpen repetitieve en tijdrovende processen te automatiseren. Dit gaat niet alleen om het vrijmaken van tijd voor andere taken, maar ook over het vergroten van de autonomie en controle over het eigen werk. Door medewerkers actief te betrekken bij de implementatie, kunnen we technologie laten aansluiten op hun behoeften en werkwijzen.

Verder moet AI niet alleen productiviteit verhogen, maar ook bijdragen aan werkplezier. Dit betekent dat het niet alleen gaat om het creëren van tijd voor nieuwe taken, maar ook om het verbeteren van bestaande werkzaamheden. Door AI slim te integreren, kunnen routinetaken op een manier worden ondersteund of verrijkt, zodat het werk uitdagender en bevredigender wordt voor medewerkers. Bij implementaties moeten medewerkers inspraak hebben, zodat er draagvlak en enthousiasme ontstaat en AI als een versterking van hun werk wordt ervaren.

Bij Highberg geloven we dat een effectieve AI-implementatie niet kan zonder rekening te houden met de menselijke behoeften. AI moet geen opgelegde verandering zijn, maar een kans om slimmer en prettiger te werken. Door de focus te leggen op de menselijke factor wordt AI geen obstakel, maar een strategische kans om werkplezier te vergroten en productiviteit te verhogen.





3

HIGHBERG'S AI- BEHOEFTESCAN

Een succesvolle AI-implementatie vereist dat initiatieven aansluiten bij de bredere missie en visie van de organisatie. AI levert pas echt toegevoegde waarde als het direct bijdraagt aan de kernactiviteiten en -doelstellingen. Bestuurders moeten daarom zorgvuldig evalueren hoe AI-oplossingen passen binnen hun langetermijnstrategie en hoe zij hun organisatie toekomstbestendig kunnen maken.

De AI-behoeftescan van Highberg biedt organisaties een solide startpunt voor het effectief inzetten van AI. Met deze scan brengen wij zowel de strategische als de menselijke behoeften voor AI binnen een organisatie gedetailleerd in kaart. Het doel is om inzicht te verkrijgen in de gewenste complexiteit van AI-toepassingen en te evalueren in hoeverre de huidige technische infrastructuur geschikt is om deze toepassingen succesvol te realiseren.

Ons proces volgt een gestructureerde aanpak waarin wij eerst de strategische behoeften analyseren door bedrijfsprocessen in kaart te brengen en kansen te identificeren. Tegelijkertijd voeren wij een mensgerichte analyse uit, waarbij wij dagelijkse werkzaamheden onderzoeken en de behoeften van medewerkers vaststellen.

Deze twee parallelle processen worden vervolgens samengebracht in een geïntegreerd AI-plan. De impact op de organisatie wordt grondig geanalyseerd zodat er een overwogen afweging gemaakt kan worden tussen de oplossingen en hun benodigde investering. Waarna de meest effectieve oplossingen kunnen worden geselecteerd. Op basis van de gekozen veranderingen en de behoefte van de organisatie kunnen eventuele trainingsbehoeften worden vastgesteld en een gedegen implementatieplan voorgesteld. Dit proces gebeurt met aandacht voor zowel de belangen van de medewerkers als de strategische doelstellingen van de organisatie. Door deze integrale aanpak zorgen wij ervoor dat AI niet alleen een strategische meerwaarde biedt, maar ook daadwerkelijk aansluit bij de dagelijkse praktijk en vaardigheden van medewerkers.



Figuur 2: Schematisch overzicht van implementatie Highberg AI-behoeftescan

MEER WETEN?

Wil jij graag aan de slag met een effectieve en duurzame aanpak van AI-implementatie? Neem vrijblijvend contact met ons op en ontdek hoe onze AI-behoftescan jouw organisatie kan helpen bij een succesvol doel en mensgerichte AI-implementatie.



Luna van Vilsteren
Analytics & AI Consultant
T 06 - 340 430 54
Luna.vanvilsteren@highberg.com



Luc Braaksma
Analytics & AI Consultant
T 06 – 412 101 97
Luc.braaksma@highberg.com



Fenna Zeilmaker
Analytics & AI Consultant
T 06 – 574 950 81
Fenna.zeilmaker@highberg.com