



Aan de slag met AI

Een praktische gids voor ondernemers
die willen groeien met AI

AI en het Nederlandse bedrijfsleven

Je gebruikt het waarschijnlijk al:

- Een spamfilter dat ongewenste mail uit je inbox houdt.
- De routeplanner die rijdt om de file heen.
- De aanbeveling in je boekhoudpakket die een ongebruikelijke transactie markeert.

Ook dit kun je zien als AI. Het zit al jaren verweven in de software die je dagelijks gebruikt, alleen noemde niemand het zo.

Wat is er nu veranderd? Je kunt AI zelf aansturen: met tools als ChatGPT en Microsoft Copilot geef jij de opdracht en AI voert uit.

Dat klinkt simpeler dan het is, maar tegelijk is het ook weer eenvoudiger dan de meeste ondernemers denken.

Volgens de KVK gebruikt inmiddels 30% van de Nederlandse ondernemers één van deze tools, maar toch blijft gestructureerde, bedrijfsbrede inzet achter.

Slechts 17,8% van de kleine bedrijven met 10 tot 19 medewerkers heeft AI formeel in de bedrijfsvoering opgenomen¹, aldus het CBS.

Behoor jij tot de groep die nog niet structureel je bedrijfsvoering verbetert met behulp van AI? Geen zorgen.

In deze whitepaper helpen wij jou de stap te zetten, zodat jij kostbare tijd kunt besparen en je bedrijf sterker maakt.

Dit is geen catalogus van de nieuwste tools of snelste manier om AI in te zetten om geld te verdienen.

We helpen je begrijpen wat AI is, wat het oplevert en hoe je op een duurzame manier hiermee begint.

Over dit document

- Drie op de tien Nederlandse ondernemers gebruikt al ChatGPT of Microsoft Copilot², maar formele, gestructureerde AI-inzet blijft achter bij bedrijven met minder dan 50 medewerkers.
- De grootste drempel is niet het gebrek aan geld of technologie. Het is gebrek aan ervaring: driekwart van de MKB'ers die AI overwogen zette de stap niet vanwege onbekendheid³.
- Deze whitepaper neemt je stap voor stap mee: van de begrippen, naar concrete toepassingen en geavanceerde systemen zoals AI-agents.



30%

**van de Nederlandse ondernemers
gebruikt al ChatGPT of Microsoft Copilot**

Formele, bedrijfsbrede inzet blijft achter: de meeste gebruikers doen het individueel, buiten elk beleid om. Wie nu structureel begint, loopt voor op de meerderheid⁴

74%

**van de MKB'ers die AI overwogen maar
afwezen, noemt gebrek aan ervaring als
reden, niet de kosten**

De drempel is de eerste concrete stap. Een basislicentie kost minder dan een telefoonabonnement per medewerker per maand⁵

14%

**meer productiviteit bij medewerkers die
AI gebruiken voor klantenservice**

Bij junior medewerkers loopt dat op tot 34%, via AI krijgen ze toegang tot kennis die jaren kost om op te bouwen. Extra relevant voor kleine bedrijven met weinig senior medewerkers⁶

35%

**van de Nederlandse bedrijven die AI
gebruiken zet het in voor marketing en
verkoop**

zonder toegewijde marketeer is tekst schrijven tijdrovend en relatief goed te delegeren aan AI⁷

85mld

**kan generatieve AI toevoegen aan de
Nederlandse economie in een
decennium, als adoptie versnelt**

Dat potentieel begint bij individuele bedrijven die dagelijkse taken slimmer organiseren⁸

Dit komt aan bod:

Hoofdstuk

1: AI in het kort

Hoofdstuk

2: Wat levert het op?

Hoofdstuk

3: Waar begin je?

Hoofdstuk

4: Van experiment naar werkproces

4.1: Het AI-volwassenheidsmodel

Hoofdstuk

5: AI-agents: wat is dat en wanneer is het relevant?

5.1: Zo bouw je je eerste AI-agent zonder technische achtergrond

Hoofdstuk

6: Wat mag je wel en niet?

Disclaimer: Dit document is zorgvuldig samengesteld om ondernemers te ondersteunen bij hun groeitraject. Het biedt inzichten, maar je blijft zelf verantwoordelijk voor de beslissingen en strategieën binnen je bedrijf. Raadpleeg bij twijfel altijd een professional, zoals een belastingadviseur of accountant, voor specifiek advies. Hoewel we streven naar nauwkeurigheid, kun je geen rechten ontleen aan dit document. Voor vragen over financieringsmogelijkheden staan we klaar bij ABN AMRO om je te helpen. Het is belangrijk om te onthouden dat AI-tools soms foutieve informatie kunnen geven; controleer altijd zorgvuldig de gegenereerde gegevens voordat je actie onderneemt.

01 AI in het kort

De huidige vorm van AI is een computerprogramma dat patronen herkent. Door grote hoeveelheden data te analyseren produceert het programma een resultaat; een tekst, voorspelling, beslissing of bijvoorbeeld een afbeelding.

De AI “denkt” of “begrijpt” niet; het berekent. Op basis van alle verwerkte data krijg je de meest waarschijnlijke volgende stap te zien.

Het klinkt logisch en als een klein detail, maar de implicaties hiervan zijn groot. Een AI-tool die teksten schrijft, doet dit op basis van miljoenen voorbeelden van goede teksten - maar dus ook slechte teksten. En een AI-tool die facturen categoriseert doet dit aan de hand van de facturen die de tool al heeft gezien. Zo leert de tool welke categorie factuur bij welke leverancier hoort.

Het belangrijkste wat jij hieraan moet begrijpen?

De AI “weet” niet wat goed en slecht is, het herkent slechts het patroon. Deze patroonherkenning maakt AI snel, nuttig en vaak verrassend goed. Maar het zorgt er ook voor dat de AI fouten maakt. En het AI-systeem deelt misleidende informatie net zo overtuigend als juiste informatie. Dat noemen ze een “hallucinatie”.

Doordat AI voorspelt o.b.v. historische data, kan het systeem zichzelf ook bias aanleren.

Wie deze kanttekeningen begrijpt en onthoudt gebruikt AI beter: als een productieve, maar grotendeels kritiekloze assistent die je goed moet controleren.

De drie vormen die je als ondernemer tegenkomt

Er zijn veel soorten AI, maar voor MKB-ondernemers in de dagelijkse praktijk zijn er op dit moment drie varianten die ertoe doen.

1 Generatieve AI is de meest zichtbare. Dit zijn de tools die tekst schrijven, afbeeldingen maken, vergaderingen samenvatten en vragen beantwoorden. ChatGPT, Copilot, Claude en Gemini zijn bekende voorbeelden. Je geeft een opdracht in gewone taal en de tool produceert een resultaat. De drempel is laag, een licentie kost bijv. € 25 per gebruiker per maand, en dat is ook waarom 30% van de Nederlandse ondernemers hier al mee werkt, ook zonder formeel AI-beleid¹⁰.

2 Geautomatiseerde beslissingen zijn AI-toepassingen die op de achtergrond keuzes maken op basis van regels en data. Denk aan fraude detectie, de aanbevelingen in je webshop of de lead-

scoring in je CRM die aangeeft welke potentiële klant de meeste kans maakt. Je ziet ze niet altijd, maar ze zitten al in veel software waar je nu al gebruik van maakt.

3 AI-agents zijn de meest geavanceerde vorm. Een agent voert meerdere stappen zelfstandig uit en gebruikt meerdere systemen. Je geeft een doel op, bijv. "verwerk alle binnengekomen offerteaanvragen van deze week", en de agent leest je inbox, haalt klantdata op, maakt een document aan, vraagt jou om goedkeuring en stuurt het vervolgens weg. Dit werkt nu al in een aantal softwarepakketten, maar is voor de meeste kleinere bedrijven nog geen prioriteit.

In hoofdstuk 5 gaan we hier dieper op in.

Wat AI niet is

Drie veelvoorkomende misverstanden, omdat ze de manier waarop je AI inzet bepalen.

Een “mensenvervanger”

Het verandert taken. Een medewerker die vroeger een uur kwijt was aan een offertebrief, besteedt dat uur nu aan controleren, aanpassen en versturen. Maar met de juiste opzet gaat het aantal verwerkte offertes aanzienlijk omhoog.

Wie AI inzet om taken te elimineren zonder na te denken over de vrijgekomen tijd, merkt dat de winst verdampt in ruis.

Wie AI inzet om betere output te leveren in minder tijd, ziet het verschil.

Objectief

AI spiegelt de data waarop het getraind is, inclusief de fouten en de blinde vlekken daarin. Een tool die getraind is op Engelstalige teksten schrijft ander Nederlands dan je verwacht.

AI die getraind is op bijvoorbeeld historische sollicitatiedata kan onbewust bestaande patronen versterken. Dat is geen reden om het niet te gebruiken, maar wel een reden om te weten wat je gebruikt én goed op te letten.

Duur

De meeste ondernemers die afhaken, doen dat niet vanwege kosten. CBS-data toont aan dat 74% van de MKB'ers die AI overwogen maar afwezen dat deed vanwege gebrek aan ervaring, niet budget¹¹.

Een basislicentie voor ChatGPT Team of Microsoft Copilot kost minder dan een telefoonabonnement per gebruiker per maand.

"De drempel is niet de tool. De drempel is weten wat je de tool vraagt te doen."



02 Wat levert het op?

Tijd is wat je terugkrijgt

Het directe rendement van AI voor kleine bedrijven zit bijna altijd in tijdsbesparing. Niet in directe omzetgroei, nieuwe producten of personeel.

Dat klinkt bescheiden, maar het is minder bescheiden als je het optelt. Recent onderzoek onder meer dan 5.000 MKB-bedrijven laat zien dat medewerkers die actief met generatieve AI werken gemiddeld 2,8 tot 5,4% besparen¹³.

Voor een bedrijf met vijf medewerkers die elk 40 uur werken, is dat structureel een half FTE aan vrijgemaakte tijd per week.

Maar die vrijgemaakte tijd wordt niet automatisch goed benut. Daar moet het management voor zorgen. Ondernemers die het meeste halen uit AI, beslissen bewust waar de vrijgemaakte uren naartoe gaan: meer klantcontact, snellere levering en ruimte voor groei.

Drie functies waar AI het meest oplevert



Marketing en sales

Dit is de meest gebruikte toepassing bij Nederlandse bedrijven: 35% van de AI-gebruikende bedrijven zet het hier in¹⁴. Dat is niet geheel verrassend, zonder toegewijde marketeer is tekst schrijven tijdrovend en lastig, maar relatief goed te delegeren aan AI. Hetzelfde geldt voor offertes, productbeschrijvingen, social media posts en emails.

Als je dit door AI wilt laten doen: AI genereert, jij past aan, controleert en verstuurt. Zo zorg je voor meer output in minder tijd, met dezelfde merkidentiteit (mits je AI goed instrueert).



Administratief werk

32% van de Nederlandse AI-gebruikers zet het in voor admin-taken¹⁵. Vergaderingen samenvatten, emails opstellen en categoriseren, documenten vertalen, contracten checken of basisanalyses maken van een spreadsheet.

Dit zijn taken die weinig strategische waarde hebben maar wel tijd kosten. AI pakt ze redelijk goed op. De drempel is laag: je hebt er geen technische kennis voor nodig, alleen een goede opdrachtformulering.



Klantenservice

Hier is de wetenschappelijke basis het sterkst. Een grootschalig veldonderzoek bij een Fortune 500-bedrijf volgde 5.179 medewerkers in de klantenservice en mat wat er gebeurde na de introductie van een AI-assistent. Gemiddeld productiviteitsstijging: 14%. Bij junior medewerkers en nieuwe aanstellingen: 34%¹⁶. Waarom? AI geeft nieuw personeel toegang tot de kennis die anders jaren kost om op te bouwen. Dat is voor kleine bedrijven met weinig senior medewerkers extra relevant.

Wat AI niet oplost

AI maakt slechte processen sneller, maar niet beter. Wie zijn offerteproces niet op orde heeft, produceert met AI nog steeds slechte offertes, alleen sneller. Wie klantdata verspreid heeft over drie systemen, merkt dat AI tegen dezelfde barrières aanloopt als een mens.

Er is nog iets waar je rekening mee moet houden. Uit onderzoek onder 758 consultants bleek dat AI-gebruikers maar liefst 25% sneller werkten aan taken die goed bij AI passen, met 40% hogere kwaliteit. Maar het tegenovergestelde gebeurde bij taken die niet goed bij AI passen. Daar hadden ze het 19% vaker onjuist. Ze vertrouwden de tool teveel¹⁷.

De les? AI is goed in bepaalde dingen. Buiten die grenzen wordt het gevaarlijker naarmate je meer vertrouwt op de output zonder te controleren.

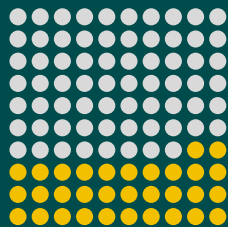
Waarvoor gebruiken Nederlandse bedrijven AI?¹⁸



35%

Marketing & sales

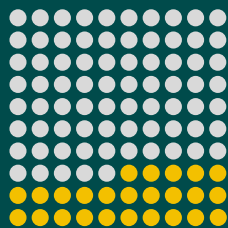
Bijv. offerteteksten, social posts, nieuwsbrieven, follow-up e-mails



32%

Administratie & beheer

Bijv. vergaderingen samenvatten, e-mails categoriseren, documenten vertalen



25%

R&D & innovatie

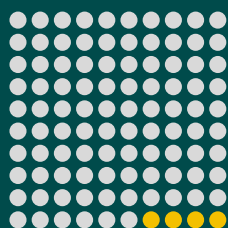
Bijv. marktonderzoek samenvatten, productontwikkeling versnellen



17%

Finance & boekhouding

Bijv. factuurverwerking, afwijkingen signaleren, rapportages opstellen



4%

Logistiek

Beperkt gebruik; meeste waarde zit nog in grote bedrijven

03 Waar begin je?

Het grootste obstakel is niet technologie

Driekwart van de MKB'ers die AI overwogen heeft en de stap niet zette, noemde gebrek aan ervaring als reden¹⁹. Niet te duur. Niet te complex. Niet bang voor baanverlies. Gewoon: weten waar te beginnen.

Dat is goed nieuws, want het betekent dat de oplossing geen grote investering vereist. Beginnen met één toepassing, bij één team, met één duidelijke vraag - dat is genoeg om de ervaringskloof te dichten. De bedrijven die het meest vooruitkomen met AI beginnen met een specifieke case en breiden uit.

Stap 1 - Kies één platform en één toepassing

Doe niet teveel tegelijk. Focus je op één doel en werk dat uit. Des te meer je probeert, des te moeilijker het wordt om te meten.

Als je al op Microsoft 365 werkt, is Microsoft Copilot de logische keuze: het zit in de tools die je al gebruikt - Word, Outlook, Teams. Als je geen Microsoft-gebruiker bent, werkt ChatGPT Team goed als startpunt. Beide kosten circa €25 per gebruiker per maand voor een zakelijke licentie.

Kies daarna één toepassing. Niet drie, niet vijf - één. De CBS-data wijst marketing en verkoop aan als de meest gebruikte en meest toegankelijke startplaats²⁰: de eerste versie van elke offerte of nieuwsbrief wordt voortaan door AI geschreven. Jij past aan en verstuurt.

Na vier weken weet je hoeveel tijd je bespaart en of de kwaliteit goed genoeg is.

Stap 2 - Train je team

Adoptie is niet vanzelfsprekend. Medewerkers die de capaciteiten en limieten van AI niet goed begrijpen, gebruiken het óf te weinig óf te klakkeloos. Beide opties zijn problematisch.

Een korte, gerichte training van vier uur doet meer dan weken vrijblijvend uitproberen. Laat zien wat goed werkt en laat ook zien waar AI fouten maakt, bijvoorbeeld door grappige of overdreven hallucinaties te laten zien.

Het tweede deel is minstens zo belangrijk. Een medewerker die gezien heeft hoe AI een fout maakt, controleert de output daarna vanzelf.

OECD-onderzoek toont dat tijdsbesparingen 10 tot 40% groter zijn bij organisaties waar leidinggevenden AI-gebruik actief stimuleren en trainen ten opzichte van organisaties die het aan individuele medewerkers overlaten²¹.

Stap 3 - Stel drie basisregels vast voor gebruik

Je hoeft geen uitgebreid AI-beleid te schrijven om verantwoord te beginnen. Drie regels op één A4 volstaan voor jaar één.

Regel één: geen gevoelige data in publieke AI-tools. Klantnamen, financiële gegevens,

BSN-nummers en bedrijfsgeheimen horen niet in ChatGPT of een vergelijkbaar publiek systeem.

Gebruik een zakelijke licentie - die verwerkt data zonder jouw invoer te gebruiken voor training van het model.

Regel twee: noteer wat je gebruikt. Houd bij welk AI-systeem je waarvoor inzet, wie verantwoordelijk is en wanneer je het voor het laatste hebt gecontroleerd. Eén tabblad in een spreadsheet. Dit is ook de basis voor naleving van de Europese AI Act (meer daarover in hoofdstuk 6).

Regel drie: vertel klanten wanneer AI een rol speelt. Gebruik je een chatbot op je website? Zet er dan "Automatisch antwoord" boven.

Transparantie is zowel wettelijk vereist als praktisch verstandig.

Hoe weet je of het werkt?

Zoals altijd: meten is weten. Dit meet je als eerste: hoeveel uur bespaart elke medewerker die AI actief gebruikt per week? Vraag het direct na vier weken, en opnieuw na twaalf. Als het antwoord nul is, ligt dat aan de toepassing of de training, niet aan AI als zodanig.

Tweede: verbetert één meetbare uitkomst in de toepassing die je gekozen hebt? Denk aan meer verstuurde offertes, korte reactietijd op vragen of meer social media posts.

Richt je op één KPI per pilot.

McKinsey's analyse van bijna 2.000 bedrijven toont dat de kleine groep die structureel waarde haalt uit AI - ze noemen dit "AI high performers" - vanaf dag één meet²².

Door te meten kun je bijsturen waar nodig en extra gas geven waar het al goed gaat.

Drie veelgemaakte fouten in de eerste 90 dagen

Te breed beginnen: Wie vijf toepassingen tegelijk uitproberen, bouwt geen enkele routine op. De tools worden een paar keer gebruikt en daarna vergeten. Kies één toepassing en maak die onderdeel van de vaste bedrijfsvoering voordat je uitbreidt.

De tool vertrouwen zonder te controleren:

AI produceert fouten met evenveel zelfverzekerdheid als correcte antwoorden.

Wie output niet controleert (zeker in de eerste weken) maakt fouten die bij een menselijke werkgever nooit de revue zouden passeren. Bouw controle in als vaste stap, ook wanneer het omslachtig voelt.

Adoptie overlaten aan de medewerkers zelf: vrijblijvend uitproberen leidt zelden tot structureel gebruik. Als de leidinggevende AI niet actief gebruikt en bespreekt, gebruiken medewerkers het ook niet. Betrokkenheid van bovenaf is geen luxe, het is voorwaarde.



04 Van experiment naar werkproces

Het verschil tussen "AI gebruiken" en "AI ingebouwd hebben"

Er is een groot verschil tussen als persoon dingen uitzoeken met ChatGPT of een afdeling die processen stroomlijnt. De eerste maakt incidenteel taken sneller. De tweede levert organisatiebreed capaciteitswinst op - ook als jij niet aan het werk bent.

De stap daartussen is minder lastig dan die lijkt. De meeste moderne software die je al gebruikt, hebben AI-functies die je in kan schakelen. Exact Online, AFAS, Twinfield, HubSpot en Zendesk zijn bijvoorbeeld populaire programma's die in recente jaren AI functionaliteiten toegevoegd hebben. Vaak kan je deze gratis of voor een klein bedrag toevoegen.

Kijk dus eerst naar je huidige suite van tools en programma's en wat er al beschikbaar is. Deze stap is laagdrempeliger dan je eigen AI-oplossing te bouwen en te koppelen aan deze programma's. Een AI-functie in software die je team al kent is stukken sneller te implementeren.

Data is het fundament

We noemden het eerder al, AI werkt met wat er beschikbaar is. Dus slechte input (data) resulteert in een slechte output.

Wie klantgegevens verspreid heeft over Excel-bestanden, e-mails en losse systemen, merkt dat de tools stagneren op precies die punten. Een AI die je verkoopkansen niet kent, kan je geen nuttige samenvattingen geven. Een tool die je klanthistorie niet kan lezen, kan geen passende antwoorden schrijven.

Dit is geen reden om te wachten met AI. Het is een reden om AI-adoptie te combineren met een kleine maar structurele verbetering van je databeheer. Zorg dat klantcontacten, je offertegeschiedenis en producten in één systeem staan. Dat helpt je ook los van AI en het maakt AI daarna aanzienlijk nuttiger.

Let er wel op welke data je allemaal beschikbaar maakt, maar daar komen we later nog op terug.

Onderzoek naar AI in het Nederlandse MKB noemt gebrekkige data-infrastructuur uitdrukkelijk als een van de redenen waarom adoptie stopt na de eerste fase²³.

Maak iemand verantwoordelijk

Bedrijven die het verst komen met AI, hebben één ding gemeenschappelijk: een interne aanjager. Niet per se een IT'er. Niet per se iemand met een technische achtergrond.

Iemand die nieuwsgierig is, die collega's meeneemt en die bijhoudt wat werkt en wat niet. Zonder die persoon verwatert zelfs een succesvolle pilot. Het gebruik daalt, mensen vergeten de trainingen, de tool raakt verouderd. Met de juiste persoon blijft AI een levend onderdeel van de werkwijze.

Dialogic noemt dit expliciet als sleutelfactor in hun onderzoek bij Nederlandse MKB-bedrijven: de aanwezigheid van een interne “changemaker” speelt een grotere rol bij succesvolle AI-adoptie dan de keuze voor een specifieke tool²⁴.

Subsidies om in de gaten te houden

Voor ondernemers die verder willen gaan dan basisgebruik en AI willen inbouwen in processen of producten, zijn er drie regelingen relevant.

WBSO biedt een belastingkorting van 36% op R&D-loonkosten, ook als het om AI-ontwikkelwerk gaat. Voor starters is dat 50%. Aanvragen kan continu via RVO²⁵.

MIT R&D-Samenwerkingsprojecten AI geeft 35% subsidie op projectkosten voor samenwerkingsprojecten met een andere ondernemer of kennisinstelling, met een maximum van €200.000. De regeling is competitief - in 2024 en 2025 werd circa 25% van de ingediende aanvragen gehonoreerd. De ronde van 2026 is gesloten, maar als dit bij jouw ambitie past, zorg dan dat je voor volgend jaar je aanvraag klaar hebt²⁶.

European Digital Innovation Hub (EDIH) is de laagste drempel van alle drie. In Nederland zijn zes regionale EDIH's actief die gratis advies, AI-scans en begeleiding bieden aan MKB-bedrijven. Je hoeft er geen aanvraag voor te schrijven²⁷.



Het AI-volwassenheidsmodel

De mate van AI-volwassenheid helpt bedrijven de aankomende stappen en mogelijke knelpunten te identificeren. Een bedrijf dat nog niets doet met AI zal zich eerst bewust moeten worden van de kansen en risico's en verkennen of er geëxperimenteerd kan gaan worden met AI. Een bedrijf dat al verder is met AI zal meer inzetten op innovatie, het aantrekken van de juiste expertise en het inbedden van AI in het grote bedrijfsmodel.

Bekijk hieronder de niveau's:

Niveau 1: Bewustzijn

Vroege interesse in AI met risico op overhopen

Bedrijven in deze fase gebruiken AI nog vooral incidenteel en experimenteel, bijvoorbeeld voor eenvoudige persoonlijke taken zoals het verbeteren van e-mails. AI wordt nog niet structureel ingezet voor betere bedrijfsresultaten. Er is beperkte kennis over de zakelijke mogelijkheden van AI en er bestaat nog geen beleid of sturing op het gebied van data en AI.

Niveau 2: Actief

Experimenteren met AI, vooral in data science context

Mkb-bedrijven in deze fase gebruiken AI al breder binnen de organisatie. Meerdere medewerkers zetten AI-tools in voor dagelijkse taken, zoals het genereren of samenvatten van teksten. Hoewel er ervaring en bewustzijn van de mogelijkheden is, ontbreekt nog een centrale AI-strategie. De focus ligt vooral op het ontwikkelen van kennis en vaardigheden, terwijl AI nog losstaat van kernprocessen en bestaande systemen.

Niveau 3: Operationeel

AI in productie, waardecreatie door procesoptimalisatie of product- of dienstinnovatie

Mkb-bedrijven op dit niveau zetten AI doelgericht in binnen meerdere bedrijfsprocessen om prestaties te verbeteren. AI wordt organisatiebreed toegepast en ondersteund door interne coördinatie, kennisdeling en trainingen. Daarnaast beschikt het bedrijf over een duidelijke AI-strategie en is de data-infrastructuur doorgaans goed ingericht.

Niveau 4: Systematisch

AI wordt op grote schaal gebruikt voor digitale proces en keten transformatie en disruptieve nieuwe bedrijfsmodellen

Bedrijven op dit niveau gebruiken AI uitgebreid en organisatiebreed. AI is geïntegreerd in alle belangrijke bedrijfsprocessen en wordt ingezet om waarde te creëren en innovatie te stimuleren. De organisatie richt zich op een duurzaam AI-ecosysteem, transformationele verandering en het behalen van concurrentievoordeel.

Niveau 5: Transformatief

AI maakt deel uit van het DNA van het bedrijf

Bedrijven op dit hoogste niveau gebruiken AI om hun bedrijfsmodel fundamenteel te vernieuwen en nieuwe inkomstenbronnen te ontwikkelen. Zij gelden als voorlopers binnen hun sector. De focus ligt op innovatieve producten, diensten en businessmodellen, ondersteund door een cultuur van experimenteren en continue vernieuwing om groei te stimuleren.

05

AI-agents: wat is dat en wanneer is het relevant?

Agents en chatbots, wat is het verschil?

Agents, er wordt veel over gezegd: ze gaan alles automatiseren, je hebt straks een digitale collega hebt die zelfstandig werkt en de toekomst van het bedrijfsleven zit erin. Maar klopt dat? En belangrijker: hoe relevant is een agent voor jouw bedrijf?

Een chatbot reageert. Jij typt, hij antwoordt: één vraag, één antwoord. Dat is een conversatie. Vaak nuttiger en specifiekere dan zoeken op Google, maar er wordt niets autonoom uitgevoerd.

Een AI-agent doet dit wel. Deze plant, beslist en handelt. De agent neemt meerdere stappen, in meerdere systemen, zonder dat jij ertussen hoeft te zitten. De agent werkt de doelstelling af zonder dat jij constant goedkeuring geeft.

Voorbeeld: een klant vraagt een chatbot: “Wat is jullie retourbeleid?”. Een chatbot reageert met een vooraf opgeschreven antwoord. Een agent kan de intentie achter de vraag interpreteren. Deze kan dan de ordergeschiedenis erbij halen, kijken of het artikel geretourneerd kan worden en vervolgens de klant vragen of zij willen retourneren. Een agent kan dus context uit verschillende tools en bronnen combineren.

Dat is de belofte, maar de praktijk is momenteel nog vaak iets genuanceerder.

Wat agents nu al kunnen (voor kleine bedrijven)

Net als andere AI-tools werken agents het beste bij gestandaardiseerde en goed uitgedachte processen. Een goed voorbeeld is de klantenservice. Een agent kan veelgestelde vragen beantwoorden, orderstatus doorgeven, afspraken inplannen en doorverwijzen naar een medewerker bij complexe vragen. Platformen zoals Zendesk, HubSpot en Intercom doen dit al en naar verwachting wordt dit proces alleen maar soepeler.

Na de klantenservice komt de finance afdeling. Denk aan factuurverwerking, automatische categorisering van transacties of herinneringen versturen voor openstaande debiteuren. Populaire software zoals Exact Online bouwt dit nu zelf actief in haar platform.

HR-administratie is ook een gebied waar agents erg nuttig zijn. Verlofaanvragen verwerken, veelgestelde vragen van medewerkers beantwoorden, onboarding-materiaal aanbieden op basis van functie. Minder zichtbaar dan in een afdeling als de klantenservice, maar voor bedrijven die groeien een significante tijdsbesparing.

Hoe maak je eenvoudig gebruik van agents?

Gartner voorspelt dat meer dan 40% van alle agentic AI-projecten vóór eind 2027 gestopt wordt²⁹. Te duur, te complex en te weinig waarde. Het zijn niet de kleine bedrijven die deze projecten starten, het zijn grote organisaties met IT-afdelingen, budgetten van tonnen en teams van specialisten. En toch mislukt dus naar verwachting meer dan de helft van die projecten.

Maar van de AI-projecten die wel slagen kun jij als kleinere, groeiende ondernemer volop profiteren. De grote ondernemingen werken voortdurend aan nieuwe innovaties en efficiëntieverbeteringen door middel van agents.

Voor de meeste groeiende MKB-ondernemers is de vraag dan ook niet “hoe bouw ik een agent?”, maar “welke agents bestaan al waar ik van kan profiteren”. Dat is de meest toegankelijke route. Bestaande softwarepakketten bouwen agents in hun standaard functionaliteiten in.

Jij hoeft niets te bouwen. Je schakelt ze in, test ze op een afgebakend proces en besluit of ze waarde toevoegen.

Wel zelf aan de slag met agents?

Op de volgende pagina helpen we je stapsgewijs op weg



Zo bouw je je eerste AI-agent zonder technische achtergrond

Begin bij het probleem

De meeste mislukte AI-projecten starten verkeerd: met enthousiasme over de tool, niet met een echt probleem. Kies eerst een taak die aan drie voorwaarden voldoet: Hij komt regelmatig terug, kost onnodig veel tijd en volgt grotendeels hetzelfde patroon.

Denk aan het verwerken van standaardaanvragen, het inplannen van afspraken of het doorsturen van informatie tussen systemen.

Schrijf die taak concreet op. Wat is de trigger? Wat zijn de stappen? En let op: vergeet het “Human in the Loop” principe niet. Waar mag de AI niet zelf beslissen? Zorg ervoor dat je bewust een mens onderdeel laat zijn van het gehele proces. Vooral bij acties met risico, denk aan e-mails extern versturen, bedragen goedkeuren, of HR-besluiten nemen.

Bouwen zonder code

Je hebt geen programmeur nodig voor eenvoudige agents. Platforms zoals Make, Zapier of n8n laten je systemen aan elkaar koppelen via visuele interfaces. Je bepaalt: als X gebeurt, doe dan Y. Een nieuwe lead in je CRM stuurt automatisch een e-mail. Een binnenkomend formulier maakt een taak aan in je planningtool.

Voor complexere agents, waarbij de agent zelf moet redeneren of beslissingen moet nemen, heb je wel een AI-model nodig. Voor de meeste MKB-toepassingen voldoen gangbare modellen zoals ChatGPT of Claude. Open-source alternatieven zijn voorlopig niet nodig.

Verbind de agent met je eigen data

Een agent zonder toegang tot jouw informatie is nutteloos. Afhankelijk van de taak heeft hij toegang nodig tot: je agenda, je e-mail, je CRM, je ordersysteem, of actuele informatie van het internet. Bepaal per taak wat minimaal nodig is en geef de agent geen toegang tot meer dan dat.

Denk ook na over geheugen. Moet de agent weten wat er vorige week is besproken? Voor eenvoudige taken is dat zelden nodig.

Test voordat je lanceert

Agents maken fouten. Ze gaan soms letterlijk op de letter van de instructie af, niet op je bedoeling. Test daarom niet alleen de standaardsituaties, maar ook de uitzonderingen: de klant die een rare vraag stelt, de order die half is ingevuld of de melding die buiten kantooruren binnenkomt.

Bekijk achteraf het logboek. Waar ging het mis? Was het een foute input, of verzon de agent iets wat er niet was? Die tweede categorie - hallucinaties - is het gevaarlijkst in klantgerichte processen.

Lanceer de agent eerst bij één team of één type taak en verzamel feedback voor je verder uitbreidt.

06 Wat mag je wel en niet?

De EU AI-verordening in het kort

De Europese AI Act is in augustus 2024 van kracht geworden³⁰. Voor de meeste kleine bedrijven is de impact beperkt.

De wet deelt AI-toepassingen in naar risiconiveau. Tools zoals ChatGPT en Copilot vallen voor regulier zakelijk gebruik onder "beperkt risico". Dat betekent lichte verplichtingen: transparantie naar gebruikers en documentatie van gebruik. Niet meer dan dat.

Het wordt anders als je AI inzet voor beslissingen die mensen direct raken: sollicitanten screenen, kredietwaardigheid beoordelen, toegang tot diensten toewijzen. Die toepassingen vallen onder hogere risicocategorieën met strengere eisen. Voor de meeste MKB'ers is dat niet aan de orde, maar het is goed om te weten waar de grens ligt.

KVK-onderzoek uit juni 2025 toont dat slechts 7% van de Nederlandse ondernemers goed geïnformeerd is over de AI Act³¹. Dat is een risico, ook voor bedrijven die alleen basistoepassingen gebruiken. Onbekendheid is geen vrijstelling.

Drie regels die genoeg zijn om te starten met AI

Regel 1 - Geen gevoelige data in (publieke) AI-tools

Klantnamen, BSN-nummers, financiële data, bedrijfsgeheimen: die horen niet in de gratis of goedkopere versie van ChatGPT of een vergelijkbaar publiek systeem. Gebruik zakelijke licenties, ChatGPT Team, Microsoft 365 Copilot, Claude for Work, die data verwerken zonder jouw invoer te gebruiken voor modeltraining.

Het prijsverschil met de gratis versie is klein. Het risico van de gratis versie is groot.

Regel 2 - Documenteer wat je gebruikt

Houd een eenvoudig register bij: welk AI-systeem gebruik je, voor welk doel, wie is intern verantwoordelijk en wanneer heb je het voor het laatste gecontroleerd. Één tabblad in een spreadsheet. Dit is het minimum dat de AI Act van je verwacht als 'deployer' (de partij die een AI-systeem inzet in je bedrijfsprocessen) en het is ook gewoon goed beheer.

Regel 3 - Wees transparant naar klanten

Wanneer je AI gebruikt voor bijv. je klantcommunicatie of klantenservice, geef het dan aan. Niet in kleine lettertjes in de algemene voorwaarden, maar als zichtbaar onderdeel van je dienstverlening. "Dit is een automatisch antwoord" boven een chatbot. "Eerste versie opgesteld met AI, gecorrigeerd door onze medewerker" als dat past bij je dienst.

Klanten waarderen eerlijkheid. Verborgene AI tast vertrouwen aan en is bij sommige toepassingen wettelijk verplicht transparant te zijn.

Privacy en AVG

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geldt naast de AI Act.

Wie klantgegevens invoert in AI-tools, verwerkt persoonsgegevens en daarvoor heb je een rechtmatige grondslag nodig.

Voor de meeste MKB-bedrijven is de oplossing relatief eenvoudig: gebruik geanonimiseerde of fictieve data voor het testen van AI-toepassingen.

Gebruik alleen klantdata in AI-systemen waar je een verwerkingsovereenkomst mee hebt gesloten.

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft in 2025 richtlijnen gepubliceerd voor MKB-gebruik van AI³². Handig om deze even door te nemen zodat je in ieder geval op de hoogte bent van de huidige regelgeving omtrent het gebruik en aanbieden van AI oplossingen.



Waar staat jouw bedrijf?

AI verandert hoe je werknemers hun werk doen. Dit is al goed zichtbaar in data, in de productiviteitscijfers en in wat ondernemers die er al mee werken rapporteren.

Maar de kloof tussen "iedereen heeft het erover" en "het werkt bij mij" is groter dan de technologie rechtvaardigt.

De drempel is kennisgebrek, geen geldgebrek. Dus zorg dat jij die kennis nu al opbouwt. Wie nu begint, met één platform en één toepassing, bouwt de ervaring op die op termijn het verschil maakt. Het belangrijke is dat je als ondernemer bekend wordt met de tools en hoe deze werken.

Je hoeft niet alles tegelijk te doen. Je hoeft niet de meest geavanceerde agent te bouwen of de grootste AI-investering te doen. Je moet één ding beter te doen dan vorige week en zo stapsgewijs jezelf bekend maken met de wereld van AI.



Klaar om van ambitie naar actie te gaan?

Wij helpen je graag verder.

In ons groeiplan helpen we je per thema belangrijke doelen te stellen en de weg ernaartoe uit te stippelen.

Als je wilt kun je ook vrijblijvend, kort met één van onze experts sparren over je groeiplannen.

[Download het plan](#)

Bronvermelding

Pagina 2 - Over deze whitepaper / AI en het Nederlandse bedrijfsleven

1. "Slechts 17,8% van de kleine bedrijven met 10 tot 19 medewerkers heeft AI formeel in de bedrijfsvoering opgenomen"
CBS AI-monitor 2024. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2025/ai-monitor-2024/2-gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-bedrijven>
2. "Drie op de tien Nederlandse ondernemers gebruikt al ChatGPT of Microsoft Copilot"
KVK Omnibus, juni 2025. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-onderzoek-ondernemers-zetten-nauwelijks-stappen-rond-europese-ai-wetgeving/>
3. "Driekwart van de MKB'ers die AI overwogen zette de stap niet vanwege onbekendheid"
CBS AI-monitor 2024. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2025/ai-monitor-2024/2-gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-bedrijven>

Pagina 3 - Statistieken

4. "30% van de Nederlandse ondernemers gebruikt al ChatGPT of Microsoft Copilot"
KVK Omnibus, juni 2025. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-onderzoek-ondernemers-zetten-nauwelijks-stappen-rond-europese-ai-wetgeving/>
5. "74% van de MKB'ers die AI overwogen maar afwezen noemt gebrek aan ervaring als reden"
CBS AI-monitor 2024. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2025/ai-monitor-2024/2-gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-bedrijven>
6. "+14% meer productiviteit bij medewerkers die AI gebruiken voor klantenservice"
Brynjolfsson, Li & Raymond, "Generative AI at Work", NBER Working Paper 31161, april 2023. <https://www.nber.org/papers/w31161>
7. "35% van de Nederlandse AI-gebruikers zet het in voor marketing en verkoop"
CBS, november 2025. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter>
8. "€85 miljard kan generatieve AI toevoegen aan de Nederlandse economie"
Implement Consulting Group / Google Nederland, september 2025. <https://cms.implementconsultinggroup.com/media/uploads/articles/2025/Netherlands-innovative-digital-business/2025-The-AI-opportunity-the-Netherlands.pdf>

Pagina 4 - Hoofdstuk 01: AI in het kort

9. "Licentie generatieve AI kost bijv. €25 per gebruiker per maand"
Actuele prijsstelling: ChatGPT Team €25/maand (jaarabonnement), Microsoft 365 Copilot €28,10/maand.
10. "30% van de Nederlandse ondernemers gebruikt al ChatGPT of Microsoft Copilot"
KVK Omnibus, juni 2025. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-onderzoek-ondernemers-zetten-nauwelijks-stappen-rond-europese-ai-wetgeving/>

Pagina 5 - Hoofdstuk 01: Wat AI niet is?

11. "74% van de MKB'ers die AI overwogen maar afwezen noemt gebrek aan ervaring als reden"
CBS AI-monitor 2024. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/aanvullende-statistische-diensten/2025/ai-monitor-2024/2-gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-bedrijven>
12. "Een basislicentie voor ChatGPT Team of Microsoft Copilot kost minder dan een telefoonabonnement per gebruiker per maand"
Actuele prijsstelling: ChatGPT Team €25/maand (jaarabonnement), Microsoft 365 Copilot €28,10/maand.

Pagina 6 - Hoofdstuk 02: Wat levert het op?

13. "Medewerkers die actief met generatieve AI werken besparen gemiddeld 2,8 tot 5,4%"
McKinsey Global Institute, "The economic potential of generative AI", juni 2023. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier>
14. "35% van de AI-gebruikende bedrijven zet het in voor marketing en sales"
CBS, november 2025. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter>
15. "32% van de Nederlandse AI-gebruikers zet het in voor admin-taken"
CBS, november 2025. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter>
16. Grootschalig veldonderzoek bij Fortune 500-bedrijf, 5.179 medewerkers klantenservice, gemiddeld +14% productiviteit, junior medewerkers +34%
Brynjolfsson, Li & Raymond, NBER Working Paper 31161, april 2023. <https://www.nber.org/papers/w31161>

Pagina 7 - Wat AI niet oplost / Waarvoor gebruiken Nederlandse bedrijven AI?

17. "Uit onderzoek onder 758 consultants: AI-gebruikers 25% sneller met 40% hogere kwaliteit op AI-geschikte taken, maar 19% vaker onjuist op taken die niet bij AI passen"
Dell'Acqua et al., "Navigating the Jagged Technological Frontier", Harvard Business School Working Paper 24-013, september 2023. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=64700>
18. 35% marketing & sales, 32% administratie, 25% R&D, 17% finance, 4% logistiek
CBS, november 2025. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter>

Pagina 8 - Hoofdstuk 03: Waar begin je?

19. "Driekwart van de MKB'ers die AI overwogen en de stap niet zette, noemde gebrek aan ervaring als reden"
KVK Omnibus, juni 2025. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-onderzoek-ondernemers-zetten-nauwelijks-stappen-rond-europese-ai-wetgeving/>
20. "CBS-data wijst marketing en verkoop aan als de meest gebruikte en meest toegankelijke startplaats"
CBS, november 2025. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter>

Bronvermelding

21. "OECD-onderzoek toont dat tijdsbesparingen 10 tot 40% groter zijn bij organisaties waar leidinggevend AI-gebruik actief stimuleren" Artificial intelligence in work, innovation, productivity and skills", 2023. https://www.oecd.org/en/publications/artificial-intelligence-in-work-innovation-productivity-and-skills_b2547a09-en.html

Pagina 9 - Stap 3 / Hoe weet je of het werkt? / Drie valkuilen

22. "McKinsey's analyse van bijna 2.000 bedrijven toont dat AI high performers vanaf dag één meten"
McKinsey Global Survey on AI, 2023 of 2024, <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>

Pagina 10 - Hoofdstuk 04: Van experiment naar werkproces

23. "Onderzoek naar AI in het Nederlandse MKB noemt gebrekkige data-infrastructuur als reden waarom adoptie stopt na de eerste fase"
Dialogic, Onderzoek AI-gebruik mkb, 2025. <https://dialogic.nl/wp-content/uploads/2025/11/onderzoek-ai-gebruik-in-het-mkb.pdf>

Pagina 11 - Maak iemand verantwoordelijk / Subsidies

24. "Dialogic noemt de aanwezigheid van een interne 'changemaker' als grotere factor bij succesvolle AI-adoptie dan de keuze voor een specifieke tool"
Dialogic, Onderzoek AI-gebruik mkb, 2025. <https://dialogic.nl/wp-content/uploads/2025/11/onderzoek-ai-gebruik-in-het-mkb.pdf>
25. WBSO: 36% belastingkorting op R&D-loonkosten, 50% voor starters
RVO. <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/wbso>
26. MIT R&D-Samenwerkingsprojecten AI: 35% subsidie, max €200.000, circa 25% honorering in 2024–2025, ronde 2026 gesloten
RVO. <https://www.rvo.nl>
27. Zes regionale EDIH's actief in Nederland
Europese Commissie. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/edihs>

Pagina 12 - Het AI-volwassenheidsmodel

28. AI volwassenheidsmodel, gebaseerd op Gartner AI Maturity Model

Pagina 14 - Hoe maak je eenvoudig gebruik van agents?

29. "Gartner voorspelt dat meer dan 40% van alle agentic AI-projecten vóór eind 2027 gestopt wordt"
Gartner, Gartner Predicts Over 40% of Agentic AI Projects Will Be Canceled by End of 2027, <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2025-06-25-gartner-predicts-over-40-percent-of-agentic-ai-projects-will-be-canceled-by-end-of-2027>

Pagina 16 - Hoofdstuk 06: Wat mag je wel en niet?

30. "De Europese AI Act is in augustus 2024 van kracht geworden"
Officiële publicatie: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32024R1689>
31. "KVK-onderzoek uit juni 2025 toont dat slechts 7% van de Nederlandse ondernemers goed geïnformeerd is over de AI Act"
KVK Omnibus, juni 2025. <https://www.kvk.nl/pers/kvk-onderzoek-ondernemers-zetten-nauwelijks-stappen-rond-europese-ai-wetgeving/>

Pagina 17 - Privacy en AVG

32. "De Autoriteit Persoonsgegevens heeft in 2025 richtlijnen gepubliceerd voor MKB-gebruik van AI"
Autoriteit Persoonsgegevens, AI-verordening, <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algorithmes-ai/ai-verordening>