

previder

OMDAT
WERKEN
SLIMMER
KAN



ALT

De cirkel van
Adoptie

Auteurs:

Sophie van Noort, 1uur.nu

Mike van Zandwijk, Previder

Christiaan de Vin, Previder

De uitvinding die pas waarde kreeg toen mensen hun gedrag veranderden

In 1959 introduceerde Volvo de driepuntsgordel. Technisch gezien was het probleem opgelost: de gordel werkte, was betaalbaar en kon in vrijwel elke auto worden ingebouwd. En toch duurde het jaren voordat het gebruik ervan normaal werd.

Niet omdat de technologie faalde, maar omdat gedrag niet automatisch meeverandert. Mensen vonden het oncomfortabel. Overbodig bij korte ritjes. Sommigen vertrouwden het niet. Anderen wilden simpelweg niet het gevoel hebben dat ze een gordel “nodig hadden”. De gordel werd pas echt een doorbraak toen alles eromheen mee veranderde: uitleg, ontwerp, voorbeeldgedrag, sociale norm, beleid, handhaving – en vooral herhaling. Toen werd het geen extra handeling meer, maar de standaard.

AI in organisaties zit nu in precies zo’n fase. Copilot is beschikbaar. De eerste teams experimenteren. De demo’s zijn indrukwekkend. Maar structurele waarde ontstaat pas als het werk meebeweegt: nieuwe routines, heldere kaders, veilige oefenruimte en een norm die zegt: dit hoort erbij.

In deel 1 (CTRL) hebben we de startbaan gebouwd: grip op security, data en AI zodat je verantwoord kunt opstijgen. In dit deel (ALT) gaat het om de volgende stap: adoptie. Niet als zachte bijzaak, maar als de menselijke discipline die bepaalt of technologie een optie blijft of een gewoonte wordt.

Van veiligheidsgordel naar cockpit

De gordelmetafoor helpt ons één ding scherp te zien: gedrag verandert pas als het veilig voelt én normaal wordt. In dit boek gebruiken we daarom nog een tweede metafoor: de vlucht. Niet om adoptie te romantiseren, maar omdat een vlucht laat zien wat adoptie in werkelijkheid is: aan boord komen, opstijgen, turbulentie, landen... en dan herhalen.

CTRL is de cockpit en de checks. ALT is het moment waarop mensen instappen, oefenen, bijstellen en het nieuwe gedrag onderdeel maken van het werk.

Reflectie: Welke AI-toepassing is bij jullie technisch mogelijk, maar blijft in de praktijk steken omdat gedrag en routines niet meebewegen?



Hoofdstuk 1:

Technologie verandert pas iets als mensen dat doen

Elke succesvolle vlucht begint op de grond: met duidelijke checks en vertrouwen in techniek en procedures. Dat was CTRL. Maar zelfs met de beste cockpit kom je nergens als niemand instapt, als de crew niet weet wat de afspraken zijn, of als passagiers bij de eerste turbulentie besluiten dat vliegen toch niets voor hen is.

Adoptie is het moment waarop technologie ophoudt een belofte te zijn en onderdeel wordt van het dagelijks werk. Niet één training, niet één perfecte prompt, maar herhaalbaar gedrag dat past in het ritme van werk en zichtbaar effect oplevert. En precies dáár gaat ALT over.

De grootste misvatting: uitrollen is hetzelfde als veranderen

Veel organisaties benaderen AI nog steeds als een klassieke IT-uitrol. Er wordt een tool geselecteerd, governance ingericht, licenties verdeeld, misschien een training georganiseerd. Vervolgens gaat de knop om en is het project 'afgerond'.

In werkelijkheid begint het dan pas. Technologie verandert gedrag niet automatisch. Technologie creëert mogelijkheden. Maar mogelijkheden worden pas impact wanneer mensen:

- begrijpen wat het hen oplevert (en wat het níet belooft),
- zich veilig genoeg voelen om het te gebruiken,

- weten hoe ze kwaliteit en betrouwbaarheid borgen,
- en ervaren dat het past binnen hun bestaande werkritme.

Zonder deze ingrediënten blijft AI iets 'erbij'. En alles wat erbij is, verliest het op drukke dagen altijd van het bestaande werk. Deadlines, e-mails en vergaderingen winnen het dan moeiteloos van een nieuwe tool – hoe slim die ook is.

Een werkbare definitie van adoptie is daarom:

“

Adoptie =

gedragsverandering die herhaalbaar is, ingebed in het ritme van werk, met zichtbaar effect.

”

Niet één inspiratiesessie. Niet één training. Niet één perfecte prompt. Maar een patroon dat terugkomt. Dag in, dag uit.

De adoptiekloof: van pioniers naar de rest

Bij vrijwel elke nieuwe technologie zie je hetzelfde patroon. Een kleine groep pioniers springt er direct op. Ze zijn nieuwsgierig, tolerant voor fouten en hebben vaak net wat meer autonomie of experimenteerruimte. Ze ontdekken snel waarde en delen enthousiast hun ervaringen.

En dan... blijft het stil.

Niet omdat de rest van de organisatie 'tegen' is. Maar omdat de rest met heel andere vragen zit:

- Past dit bij mijn rol en verantwoordelijkheden?
- Wat mag ik wel en niet doen met deze AI?



- Wat als ik iets verkeerd invoer?
- Wat als de output onzin is en ik het niet doorheb?
- Kost dit me straks meer tijd dan het oplevert?
- En eerlijk: maakt dit mijn werk echt beter, of word ik er alleen op afgerekend?

Dit is de adoptiekloof. En die overbrug je niet met nóg een demo of nóg een communicatiecampagne. Je overbrugt haar door de menselijke logica serieus te nemen.

Een praktische vuistregel hierbij: **Pioniers bewijzen dat het kán. Adoptie bewijst dat het blijft.**

Zolang AI alleen leeft bij een kleine groep enthousiastelingen, is er geen sprake van echte verandering. Pas wanneer het gebruik normaal wordt voor de meerderheid – inclusief twijfelaars en pragmatisten – ontstaat structurele waarde.

Vier drempels die adoptie remmen (en waarom dat logisch is)

Wanneer adoptie stopt, wordt er al snel gesproken over 'weerstand'. Alsof weerstand vooral een houding is die overwonnen moet worden. In de praktijk is weerstand vaak informatie. Het vertelt je waar de implementatie schuurt met de realiteit van het werk.

In onze ervaring zijn er vier terugkerende drempels die adoptie afremmen. En belangrijker: ze zijn allemaal rationeel.

1. Onzekerheid – vertrouwen

Mensen weten niet goed wat ze kunnen verwachten. Is het veilig? Wie kijkt mee? Wat gebeurt er met mijn data? Mag ik hier fouten mee maken? Kan ik hier later op worden afgerekend? Onzekerheid leidt zelden tot openlijke weerstand. Het leidt tot uitstelgedrag. Tot 'ik kijk het nog even aan'. Niet omdat mensen niet willen, maar omdat risico's vaag aanvoelen.

2. Onbekwaamheid – vaardigheid

Werken met AI is een vaardigheid. Niet extreem complex, maar wel nieuw. Goed kaderen, scherp vragen stellen, output beoordelen, nuance herkennen, bronnen checken. Als mensen zich onhandig of onzeker voelen over hun eigen kunnen, haken ze af. Vaak stil, zonder dat iemand het merkt.

3. Irrelevantie – fit met het werk

Als voorbeelden niet aansluiten op echte taken, voelt AI als een speeltje. Als het niet integreert in bestaande processen, blijft het een los tabblad. Relevantie is geen communicatieprobleem, maar een ontwerpkeuze. Kies taken die pijn wegnemen, niet alleen taken die 'mooi' zijn in een demo.

4. Onveiligheid – cultuur en norm

In organisaties waar fouten worden afgestraft, experimenteert niemand. Als leiders wel 'AI-first' roepen, maar output vervolgens afbranden of inconsistent beleid voeren, kiezen mensen voor zekerheid: het oude gedrag.

Een korte realiteitscheck:

Als mensen AI niet gebruiken, is de eerste vraag niet 'waarom doen ze niet mee?', maar 'wat maakt het rationeel dat ze afhaken?'



ALT: alternatieve werkwijzen in gedrag, niet alleen in tools

De Alt-toets is een passende metafoor voor adoptie. Je gebruikt hem niet om harder te typen, maar om een alternatief pad te activeren. Dat pad bestaat echter pas als je leert hoe je het gebruikt. In organisaties betekent ALT:

- nieuwe gewoontes: wanneer gebruik je Copilot wel, en wanneer juist niet?
- nieuwe kwaliteitsrituelen: hoe check je output voordat je die deelt of doorstuurt?
- nieuwe samenwerking: wie helpt wie, en waar deel je best practices?
- nieuwe sturing: welke verwachtingen stelt leiderschap, en hoe wordt succes zichtbaar gemaakt?

Adoptie is daarmee geen HR-feestje en ook geen IT-nazorg. Het is een gezamenlijke discipline van business, IT, security, leiderschap en de werkvloer. Precies omdat de verandering door de hele organisatie snijdt.

De cirkel van adoptie: aan boord, opstijgen, turbulentie, landen

Om adoptie hanteerbaar te maken, gebruiken we in dit deel het beeld van een vlucht. Niet omdat adoptie 'leuk' moet klinken, maar omdat het helpt normaliseren wat je onvermijdelijk gaat meemaken.

- **Boarding** – wie moet aan boord, en hoe zorg je voor de juiste mix?
- **Takeoff** – hoe zet je de eerste meters zonder meteen te overbeloven?
- **Turbulentie** – hoe ga je om met weerstand, incidenten en onzekerheid?
- **Landing** – hoe borg je routines en maak je eigenaarschap expliciet?
- **Next flight** – hoe schaal je op zonder vertrouwen te verliezen?

Het cruciale inzicht: turbulentie is geen teken dat adoptie faalt. Het is vaak het teken dat je echt beweegt.

Wat je uit dit deel haalt

ALT is bedoeld als een praktische gids. Geen abstract veranderverhaal, maar een raamwerk dat helpt om adoptie doelgericht te ontwerpen en te sturen. Het biedt handvatten om adoptie te laten aansluiten op het werkritme van medewerkers in plaats van op projectplanningen, om interventies te kiezen die passen bij verschillende vormen van weerstand, en om leren en ondersteuning structureel onderdeel te maken van het dagelijks werk. Daarnaast helpt het om adoptie op een zinvolle manier te meten, zonder te vervallen in cosmetische KPI's die weinig zeggen over echte verandering.

Het doel is daarbij niet dat iedereen enthousiast wordt over AI. Het doel is dat organisaties professioneel leren omgaan met het gebruik ervan: bewust, veilig, effectief en met aantoonbare waarde voor het werk.

Reflectie:

Als je één gedragsverandering zou moeten aanwijzen die AI in jullie organisatie vandaag al zou versnellen – wat is het dan precies, en wat houdt het nu tegen?

In hoofdstuk 2 maken we dit concreet door adoptie te verankeren in vaste werkmomenten, eenvoudige kwaliteitschecks en duidelijke hulproutes. Zodat adoptie niet 'extra' voelt, maar normaal wordt.

→ Meer over AI User Adoption

Hoofdstuk 2:

Adoptie in het ritme van werk (niet in het tempo van een project)

Routebord: als je maar één ding doet, begin dan met één team, één werkmoment en één vaste kwaliteitscheck. Pas als dat loopt, schaal je op.

In hoofdstuk 1 zagen we waarom adoptie stukt. Niet door onwil, maar omdat de manier waarop organisaties verandering organiseren vaak botst met hoe werk in de praktijk verloopt. In dit hoofdstuk maken we adoptie uitvoerbaar. Niet door meer activiteiten toe te voegen, maar door ze slimmer te positioneren.

De kernboodschap is eenvoudig maar confronterend: **gedrag volgt geen projectplanning, gedrag volgt werkritmes**. En zolang adoptie wordt georganiseerd als een project met een einddatum, blijft het iets tijdelijks. Iets 'extra's. Iets dat verdwijnt zodra de druk toeneemt.

Waarom livegang zelden leidt tot adoptie

Veel AI-initiatieven volgen een herkenbaar patroon: er is een voorbereidingstraject, daarna een implementatie, gevolgd door een livegang en uiteindelijk een afronding. Soms wordt daar nog een training of een FAQ aan toegevoegd. Vervolgens ontstaat vaak de verwachting dat het gebruik daarna vanzelf zal groeien. Maar werk gedraagt zich niet zo.

Medewerkers werken namelijk niet in mijlpalen en projectdeliverables. Hun werk wordt gestuurd door het ritme van de praktijk: weekstarts en deadlines,

terugkerende overleggen, vaste rapportages, ad-hoc vragen van klanten of collega's en piekdrukke aan het einde van de maand.

Wanneer adoptie geen plek krijgt binnen die bestaande werkritmes, gaat het concurreren met het werk zelf. En dat is een wedstrijd die adoptie zelden wint. Daarom is de eerste ontwerpkeuze bij ALT niet: *welke training geven we?* maar: **op welk moment in het werk zou Copilot vanzelfsprekend moeten worden?**

Van projectlogica naar werklogica

Projectlogica is lineair. Werklogica is cyclisch. Projectlogica denkt in fases: voorbereiding, uitvoering, afronding. Werklogica denkt in herhaling: elke week opnieuw, elke maand opnieuw, elk kwartaal opnieuw.

Adoptie die blijft hangen, wordt ontworpen volgens werklogica. Dat betekent:

- minder focus op 'uitrollen', meer op **inbedden**,
- minder nadruk op éénmalige training, meer op **herhaling**,
- minder generieke instructies, meer **rolspecifieke routines**.

Een simpele maar effectieve toets:

Als we deze AI-toepassing over drie maanden weer zouden stopzetten, welk gedrag zouden mensen dan missen?

Als het antwoord is: "eigenlijk niets", dan was het geen adoptie, maar een experiment.

De preflight van adoptie: 4–6 weken die alles bepalen

Net zoals bij CTRL de technische preflight cruciaal was, kent ALT een eigen preflight. Geen zwaar verandertraject, maar een gerichte verkenning die voorkomt dat adoptie later vastloopt.

Deze preflight duurt typisch **vier tot zes weken** en beantwoordt drie vragen:

1. Hoe werkt men écht?

Niet hoe processen op papier staan, maar hoe werk in de praktijk loopt. Waar zit herhaalwerk? Waar is zoektijd? Waar ontstaat frustratie of kwaliteitsverlies?

2. Welke kaders gelden er, en zijn die uitlegbaar?

Wat mag wel en niet met AI? Wat doe je bij twijfel? Welke afspraken zijn impliciet, en welke expliciet?

3. Wat heeft wie nodig om mee te kunnen doen?

Niet iedereen heeft dezelfde skills, rol of context. Adoptie vraagt differentiatie.

De output van deze preflight is bewust compact. Geen dikke rapporten, maar houvast.

Concrete output per team (maximaal één pagina):

- de top 3 taken waar het werk 'piept en kraakt',
- kaders in mensentaal: do's, don'ts en 'bij twijfel doe je dit',
- één vaste kwaliteitsafspraken (AI = eerste opzet, mens = eigenaar),
- wie helpt wie: duidelijke hulproutes en aanspreekpunten.

Deze pagina fungeert als cockpitkaart voor adoptie. Iets waar je steeds op kunt terugvallen.

Begin klein: de kracht van één crew

Een veelgemaakte reflex is om adoptie meteen organisatiebreed te willen aanpakken. Iedereen

moet mee, iedereen krijgt toegang en iedereen ontvangt dezelfde uitleg. Dat voelt eerlijk, maar in de praktijk werkt het zelden.

Duurzame adoptie begint klein. Niet omdat de ambitie ontbreekt, maar omdat je eerst wilt leren voordat je opschaaft. Begin daarom met één team of doelgroep die representatief is voor de organisatie, voldoende werkdruk ervaart zodat de waarde van AI zichtbaar kan worden, en bereid is om ervaringen en inzichten te delen.

In deze proefvlucht van twee tot vier weken gaat het er niet om te bewijzen dat AI werkt. Het doel is juist om te leren: welke taken daadwerkelijk waarde opleveren, waar mensen in de praktijk vastlopen, welke kaders nog onduidelijk zijn en welke vorm van ondersteuning mensen echt helpt. Pas wanneer deze inzichten duidelijk zijn, kun je gaan standaardiseren. En pas daarna wordt opschalen zinvol.

Een belangrijk inzicht hier: **snel opschalen zonder te leren vergroot weerstand, niet adoptie.**

Één taak, één moment, één kwaliteitsritueel

Om adoptie tastbaar te maken, werken we bewust met beperkingen. Niet alles tegelijk.

Een praktisch startpunt is:

- **één concrete taak** (bijvoorbeeld: vergadernotities, rapportages, e-mailvoorstellen),
- **één vast werkmoment** (bijvoorbeeld: weekstart, maandafsluiting, klantvoorbereiding),
- **één kwaliteitsritueel.**

Dat kwaliteitsritueel is essentieel. Het maakt expliciet dat AI ondersteunt, maar niet overneemt. Een veelgebruikte afspraak is:

AI = eerste versie. Mens = eindverantwoordelijk.

Die afspraak verlaagt drempels. Mensen hoeven niet bang te zijn dat ze ‘blind’ vertrouwen op output, maar leren hoe ze beoordelen, aanpassen en verrijken. Door dit ritueel consequent te herhalen, ontstaat vertrouwen. Niet omdat AI perfect is, maar omdat het gebruik beheersbaar wordt.

Hulproutes: wie helpt wie als het schuurt?

Adoptie stukt vaak niet op onwil, maar op een simpel moment van twijfel. Mag dit? Is dit slim? Doe ik dit goed?

Als medewerkers op dat moment geen duidelijke hulproute hebben, kiezen ze voor de veilige optie: terug naar oud gedrag.

Daarom hoort bij adoptie altijd een antwoord op de vraag:

Waar ga ik heen als ik vastloop?

Dat kan zijn:

- een collega-ambassadeur,
- een community of Teams-kanaal,
- een korte handleiding of promptbibliotheek,
- of gerichte ondersteuning via een supportdesk.

Belangrijker dan de vorm is de voorspelbaarheid. Mensen moeten weten dat hulp laagdrempelig is en dat vragen stellen normaal is.

Wanneer voelt adoptie niet meer als ‘extra’?

Adoptie slaagt op het moment dat medewerkers het niet langer ervaren als iets nieuws. Niet als een project en ook niet als een verplichting.

Je herkent dat moment aan kleine signalen in het dagelijks werk. Mensen openen Copilot zonder erbij na te denken, collega's delen onderling voorbeelden van hoe zij het gebruiken, en de

vragen veranderen van “hoe werkt dit?” naar “hoe kan ik dit slimmer inzetten?”. Ook leidinggevendenden beginnen er vanzelf naar te verwijzen in hun eigen werk en besluitvorming.

Dat is het moment waarop adoptie geen programma meer is, maar simpelweg onderdeel wordt van hoe er gewerkt wordt.

Reflectie:

Welk vast werkmoment in jullie organisatie zou het meest logisch zijn om als eerste te koppelen aan Copilot? En welke eenvoudige kwaliteitsafspraken zou daar direct vertrouwen kunnen geven?

In hoofdstuk 3 verdiepen we dit met de Cirkel van Adoptie: hoe je mensen aan boord krijgt, door turbulentie navigeert en adoptie duurzaam laat landen.

→ Meer over AI User Adoption



Hoofdstuk 3:

De Cirkel van Adoptie: van aan boord gaan tot herhalen

Adoptie verloopt zelden in een rechte lijn. Het is geen stappenplan dat je één keer doorloopt en daarna kunt afvinken. In de praktijk beweegt adoptie in cirkels. Mensen stappen in, proberen iets nieuws, ervaren frictie, passen hun gedrag aan, vallen soms terug en pakken het daarna opnieuw op. Om die dynamiek hanteerbaar te maken, gebruiken we in dit deel het beeld van een vlucht. Niet omdat adoptie spectaculair moet klinken, maar omdat het helpt om te normaliseren wat vrijwel elke organisatie meemaakt wanneer AI echt onderdeel wordt van het dagelijks werk.

De Cirkel van Adoptie bestaat uit vijf herkenbare fases:

1. **Boarding** – wie gaat er mee en waarom?
2. **Take off** – de eerste meters maken zonder te overbeloven
3. **Turbulentie** – omgaan met weerstand, incidenten en twijfel
4. **Landing** – routines borgen en eigenaarschap organiseren
5. **Next flight** – opschalen zonder vertrouwen te verliezen

Deze fases volgen elkaar logisch op, maar lopen in de praktijk vaak door elkaar. Dat is geen probleem, zolang je herkent waar je zit en weet wat daar nodig is.

Boarding: aan boord komen is geen vanzelfsprekendheid

Boarding is het moment waarop mensen besluiten of ze wel of niet instappen. Niet letterlijk, maar mentaal. Gaan ze deze verandering serieus nemen, of blijft het iets dat 'langs hen heen gaat'? Een veelgemaakte aanname is dat iedereen automatisch mee wil zodra de technologie beschikbaar is. In werkelijkheid maken

medewerkers een rationele afweging: *heeft dit relevantie voor mijn werk, en is het veilig om hier tijd en aandacht in te investeren?*

Succesvolle boarding vraagt daarom om drie dingen:

- **Duidelijkheid over het waarom** – waarom is Copilot relevant voor dit team, juist nu?
- **Herkenning in het werk** – voorbeelden die aansluiten bij echte taken, niet bij generieke use cases.
- **Een realistische belofte** – geen grootse claims, maar concrete verbeteringen.

Boarding faalt zelden door een gebrek aan enthousiasme, maar vaak door een gebrek aan scherpte. Te veel boodschappen tegelijk, te abstract, of te ver van de dagelijkse praktijk.

Een praktische richtlijn:

Als iemand na de introductie niet kan benoemen waarvoor Copilot in zijn of haar werk bedoeld is, is de boarding niet geland.

Take off: klein beginnen, bewust begrenzen

Na boarding volgt de take-off: het moment waarop mensen het nieuwe gedrag daadwerkelijk gaan proberen. Juist in deze fase ligt de verleiding op de loer om te veel tegelijk te willen. Een succesvolle take-off kenmerkt zich daarom door duidelijke begrenzing. Het experiment blijft beperkt tot een klein aantal taken, vindt plaats binnen een afgebakende periode en gaat gepaard met heldere afspraken over kwaliteit en verantwoordelijkheid.

In plaats van medewerkers simpelweg te zeggen: *“Gebruik Copilot waar je wilt,”* werkt het veel beter om richting te geven, bijvoorbeeld: *“Gebruik Copilot deze maand voor dit type taak, op dit moment in je werkproces.”*

Die begrenzing brengt rust. Mensen weten waar ze aan toe zijn en waar ze hun aandacht op mogen richten. Daardoor neemt de cognitieve belasting af en wordt de kans groter dat het nieuwe gedrag daadwerkelijk wordt herhaald.

Belangrijk daarbij is dat fouten expliciet worden toegestaan. Niet als slogan, maar als duidelijke afspraak. Een veilige take-off betekent dat experimenteren mag, zolang het leren centraal staat.

Turbulentie: weerstand is geen storing, maar feedback

Elke vlucht kent turbulentie. Dat geldt ook voor adoptie. Op het moment dat AI echt gebruikt gaat worden, komen de eerste twijfels, incidenten en frustraties naar boven.

Typische signalen van turbulentie zijn:

- “De output klopt niet altijd.”
- “Dit kost me meer tijd dan gedacht.”
- “Mag ik deze informatie hier wel in stoppen?”
- “Ik weet niet of dit geschikt is voor mijn rol.”

De reflex is vaak om deze signalen te zien als weerstand die overwonnen moet worden. In werkelijkheid zijn het waardevolle feedbackpunten. Ze laten zien waar kaders ontbreken, vaardigheden nog niet op niveau zijn of verwachtingen niet goed zijn afgestemd.

Organisaties die hier succesvol mee omgaan, doen twee dingen:

1. Ze **normaliseren turbulentie** – dit hoort erbij en zegt niets over falen.
2. Ze **gebruiken turbulentie als input** – om beleid, ondersteuning of focus bij te stellen.

Een belangrijk inzicht:

Waar het schuurt, daar leert de organisatie.

Landing: van experiment naar routine

Landing is het moment waarop nieuw gedrag ophoudt uitzonderlijk te zijn. Copilot voelt dan niet langer als “iets nieuws”, maar wordt een vanzelfsprekend onderdeel van hoe het werk wordt gedaan.

Dat gebeurt echter niet vanzelf. Landing vraagt om bewuste borging in de organisatie. Er moeten duidelijke werkafspraken ontstaan over wanneer Copilot wel of niet wordt gebruikt, er moet expliciet eigenaarschap zijn over kwaliteit en er moet zichtbaar worden gemaakt wat het gebruik daadwerkelijk oplevert.

Zonder die borging blijft adoptie steken in losse succesverhalen. Met borging ontstaat herhaalbaarheid en wordt het nieuwe gedrag onderdeel van het dagelijkse werk.

Een veelgemaakte fout is om landing te vroeg te verklaren. Het feit dat een team enthousiast

is, betekent nog niet dat gedrag duurzaam is veranderd. De echte vraag is niet of mensen Copilot gebruiken, maar of ze het blijven gebruiken wanneer de werkdruk toeneemt.

Next flight: opschalen zonder vertrouwen te verliezen

Wanneer adoptie landt in één team, ontstaat vaak de wens om snel op te schalen. Meer teams, meer licenties, meer toepassingen.

Opschalen is echter geen kopieeractie. Wat werkt in het ene team, werkt niet automatisch in het andere. Rollen verschillen, werkritmes verschillen en ook de drempels verschillen.

Succesvolle organisaties gebruiken eerdere vluchten als leermoment:

- welke taken leverden echt waarde?
- welke kaders waren cruciaal?
- welke ondersteuning werd gebruikt?

Die inzichten vormen de basis voor de volgende vlucht. Zo blijft opschaling beheerst en behoudt de organisatie vertrouwen in het proces.

Adoptie is geen project, maar een organisatorische vaardigheid

De Cirkel van Adoptie laat zien dat adoptie geen eenmalige inspanning is. Het is een vaardigheid die organisaties ontwikkelen. Het vermogen om nieuwe technologie telkens opnieuw te laten landen, zonder paniek en zonder overspannen verwachtingen.

Organisaties die hierin volwassen worden, reageren rustiger op nieuwe ontwikkelingen. Ze hoeven niet overal als eerste bij te zijn, maar zijn wel in staat om kansen snel en verantwoord te benutten.

Reflectie:

In welke fase van de Cirkel van Adoptie bevindt jouw organisatie zich op dit moment? En wat is, gezien die fase, de meest logische volgende interventie?

In hoofdstuk 4 zoomen we in op wat Copilot concreet vraagt van mensen: welke vaardigheden nodig zijn, en waarom kritisch denken belangrijker wordt dan ooit.

→ [Meer over AI User Adoption](#)



Hoofdstuk 4:

Wat Copilot vraagt van mensen: vaardigheden boven features

De introductie van Copilot wordt vaak benaderd vanuit functionaliteit. Wat kan het? In welke applicaties zit het? Welke prompts werken goed? Dat zijn logische vragen, maar ze raken niet de kern.

De echte vraag is niet wat Copilot kan, maar **wat het van mensen vraagt**.

AI verplaatst werk. Niet alleen taken, maar ook verantwoordelijkheden. Waar systemen vroeger vooral uitvoerden wat mensen bedachten, genereert AI nu zelf voorstellen, samenvattingen en analyses.

Dat maakt het werk sneller, maar ook anders. De rol van de mens verschuift van *maker* naar *beoordelaar*.

Van *uitvoerder* naar *regisseur*.

Dat vraagt om andere vaardigheden. Niet meer technische skills alleen, maar vooral **oordeelsvermogen**.

Van typen naar beoordelen

In traditionele digitale tools was de output grotendeels voorspelbaar. Je schreef een tekst, maakte een spreadsheet of bouwde een presentatie. Het resultaat was direct terug te voeren op wat je zelf invoerde.

Met Copilot ontstaat een nieuw patroon.

Je formuleert een vraag, schetst context, en ontvangt een voorstel. Dat voorstel kan verrassend goed zijn. Maar ook onvolledig, te stellig, te algemeen of subtiel verkeerd.

Daarmee verschuift de kernvaardigheid:

- niet langer kan ik dit maken?, maar kan ik dit beoordelen?
- niet hoe snel typ ik?, maar herken ik kwaliteit en risico?

Dit is voor veel medewerkers wennen. Niet omdat het moeilijker is, maar omdat het anders is. Beoordelen vraagt aandacht, reflectie en soms het lef om iets niet te gebruiken.

Vier kernvaardigheden voor werken met Copilot

In de praktijk zien we dat effectief werken met Copilot draait om vier samenhangende vaardigheden. Ze bouwen op elkaar voort en zijn voor vrijwel elke rol relevant.

1. Doel en context scherp krijgen

Een goede interactie met Copilot begint niet bij de prompt, maar bij het denken vooraf. Wat is het doel? Voor wie is dit bedoeld? In welke context wordt het gebruikt?

Mensen die dit overslaan, krijgen vaak generieke output. Niet omdat Copilot tekortschiet, maar omdat de opdracht te vaag is. Context is geen extra stap, het is de stap.

2. De juiste vragen stellen (en bijstellen)

Copilot werkt iteratief. Het eerste antwoord is zelden het eindresultaat. Effectieve gebruikers zien een antwoord als startpunt, niet als conclusie. Ze stellen vervolgvragen, scherpen aan en durven

te corrigeren. Dit vraagt oefening. Niet iedereen is gewend om zo te werken. Maar juist hierin ontstaat snelheid en kwaliteit.

3. Output beoordelen op kwaliteit, nuance en risico

Misschien wel de belangrijkste vaardigheid. Klopt dit inhoudelijk? Is het te stellig? Mist er context? Is de toon passend? En: kan ik hier verantwoordelijk voor zijn?

Deze stap maakt het verschil tussen ondersteunen en automatiseren. De mens blijft eigenaar.

4. Bewust omgaan met ethiek, privacy en veiligheid

Niet alles wat kan, mag. En niet alles wat mag, is verstandig. Werken met AI vraagt om bewustzijn: welke informatie gebruik ik, welke aannames zitten in de output, en welke gevolgen kan dit hebben? Dit is geen rem op innovatie, maar een voorwaarde om vertrouwen te behouden.

Waarom 'leren prompten' niet genoeg is

Veel adoptietrajecten starten met prompt-trainingen. Begrijpelijk, want het is tastbaar en concreet. Maar prompten is slechts één schakel in het geheel.

Zonder beoordelingsvermogen wordt een goede prompt alsnog een risico. En zonder contextbegrip leidt zelfs een perfecte prompt tot middelmatige output.

Daarom is het belangrijk om vaardigheden niet los te trainen, maar **in samenhang en in het werk**. Niet: "zo schrijf je een goede prompt", maar: "zo zorg je dat de output bruikbaar, verantwoord en waardevol is voor jouw taak."

Kritisch denken wordt een kerncompetentie

Waar informatie vroeger schaars was, is die nu

overvloedig. Copilot versnelt dat nog verder. De uitdaging verschuift van vinden naar filteren.

Kritisch denken betekent in deze context:

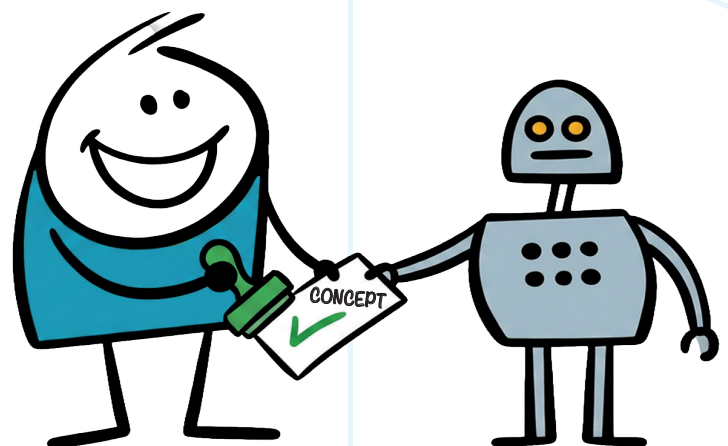
- aannames herkennen,
- bronnen en context wegen,
- alternatieven overwegen,
- en durven zeggen: dit gebruik ik niet.

Dat vraagt een cultuur waarin twijfel mag bestaan. Waar het oké is om een AI-antwoord te bevragen, ook als het overtuigend klinkt.

Eigenaarschap expliciet maken

Een veelgemaakte valkuil is dat verantwoordelijkheid vervaagt. "Copilot zei het" mag nooit een excuus worden. Daarom is het belangrijk dat eigenaarschap expliciet wordt gemaakt: wie verantwoordelijk is voor de inhoud, wie de kwaliteit controleert en wie uiteindelijk beslist of iets wordt gedeeld of gepubliceerd.

Een eenvoudige maar krachtige afspraak helpt hierbij: *Copilot helpt vooruit, de mens maakt het besluit.*



Door dit duidelijk te benoemen ontstaat rust.

Mensen weten waar de verantwoordelijkheid ligt en durven Copilot te gebruiken zonder het gevoel te hebben dat ze de controle verliezen.

Vaardigheden ontwikkelen in het ritme van werk

Deze vaardigheden leer je niet in één training. Ze ontstaan door herhaling, feedback en toepassing in echte werksituaties.

Effectieve organisaties zorgen er daarom voor dat vaardigheden worden gekoppeld aan concrete momenten in het werk, dat medewerkers ruimte krijgen om te oefenen zonder direct afgerekend te worden op fouten, en dat leren zichtbaar en bespreekbaar wordt gemaakt binnen teams.

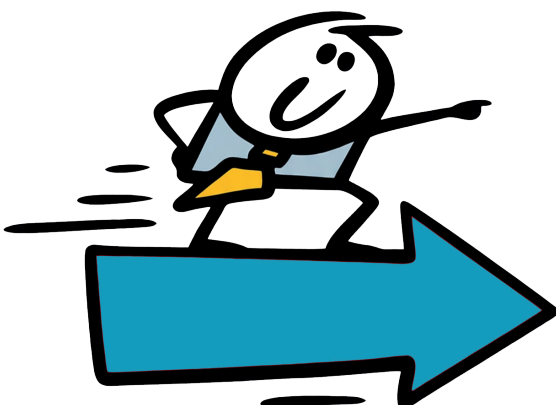
Het doel is daarbij niet om iedereen tot expert te maken, maar om een stevige basis te leggen. Zo kunnen medewerkers professioneel, bewust en verantwoord met AI werken.

Reflectie:

Welke van deze vaardigheden is in jouw organisatie het minst ontwikkeld? En wat zou helpen om die vaardigheid concreet en veilig te oefenen in het dagelijks werk?

In hoofdstuk 5 richten we ons op leiderschap en normstelling: hoe voorbeeldgedrag, verwachtingen en cultuur bepalen of deze vaardigheden daadwerkelijk worden toegepast.

→ [Meer over AI User Adoption](#)



Hoofdstuk 5:

Leiderschap, norm en voorbeeldgedrag: adoptie wordt gemaakt aan de top

Adoptie wordt vaak neergelegd bij ‘de gebruikers’. Zij moeten leren, proberen, wennen en veranderen.

Maar in vrijwel elke organisatie waar AI niet landt, ligt de oorzaak zelden bij de werkvloer.

De doorslaggevende factor zit hoger. Niet in beleid, maar in **gedrag**.

Leiderschap bepaalt wat normaal wordt. Niet door wat er op papier staat, maar door wat zichtbaar wordt beloond, genegeerd of afgestraft. En juist bij AI is dat effect groter dan bij eerdere technologische veranderingen.

Waarom leiderschap zwaarder weegt bij AI dan bij eerdere tools

Bij traditionele software was verkeerd gebruik vaak direct zichtbaar. Een fout in Excel leidde tot een fout getal. Een verkeerde handeling in een systeem gaf een foutmelding. AI werkt anders. De output oogt vaak overtuigend, ook als die inhoudelijk tekortschiet.

Dat vergroot het belang van normstelling. Niet alleen wat mensen doen, maar hoe ze ermee omgaan.

Medewerkers kijken daarbij nadrukkelijk naar boven. Niet om instructies te krijgen, maar om signalen te lezen:

- Wordt AI hier serieus genomen of afgedaan als hype?
- Mag ik experimenteren, of wordt perfectie verwacht?
- Wordt output beoordeeld op inhoud, of op het feit dat het ‘van AI komt’?

Leiders hoeven geen AI-expert te zijn. Maar ze zijn wél normdrager.

Norm is iets anders dan beleid

Veel organisaties investeren veel tijd in beleid: richtlijnen, kaders, do’s en don’ts. Dat is noodzakelijk, maar niet voldoende. Beleid beschrijft wat er zou moeten gebeuren, terwijl de norm laat zien wat er in de praktijk daadwerkelijk gebeurt.

Die norm ontstaat in kleine momenten van alledag. Bijvoorbeeld in hoe een manager reageert op een AI-gegenereerd voorstel, of vragen stellen wordt gewaardeerd of juist weggewuifd, en of iemand wordt beoordeeld op snelheid of op zorgvuldigheid.

Wanneer beleid zegt “gebruik AI verantwoord”, maar de norm in de praktijk vooral benadrukt dat iets snel moet worden opgeleverd, dan wint de norm altijd.

Voorbeeldgedrag is geen show, maar routine

Voorbeeldgedrag wordt vaak opgevat als zichtbaar enthousiasme. Een leider die tijdens een presentatie vertelt hoe slim Copilot is, of laat zien dat hij of zij het ook gebruikt.

Dat helpt, maar is niet genoeg.

Echt voorbeeldgedrag zit in routine:

- expliciet benoemen wanneer AI is gebruikt,
- hardop twijfelen over output en laten zien hoe je checkt,
- laten zien dat aanpassen en schrappen normaal is,
- en erkennen wanneer iets niet geschikt is om met AI te doen.

Dit normaliseert professioneel gebruik. Het laat zien dat kwaliteit boven snelheid gaat en dat oordeel belangrijker is dan output.

Psychologische veiligheid als randvoorwaarde

Adoptie vraagt om experimenteren, en experimenteren vraagt om veiligheid. In omgevingen waar fouten worden afgestraft, zullen mensen AI defensief gebruiken of het helemaal vermijden. Niet omdat ze tegen zijn, maar omdat het risico te groot voelt.

Psychologische veiligheid betekent niet dat alles mag. Het betekent dat leren centraal staat en dat fouten worden gezien als input voor verbetering, niet als persoonlijke tekortkomingen.

Leiders spelen hierin een cruciale rol. Zij kunnen expliciet ruimte geven om te oefenen, incidenten gebruiken als leerpunten en zelf kwetsbaarheid tonen in hoe zij met nieuwe technologie omgaan. Zonder die veiligheid ontstaat er geen echte adoptie, en zonder adoptie blijft de waarde van AI uit.

Verwachtingen expliciet maken

Een veelvoorkomend probleem is dat verwachtingen rondom AI impliciet blijven. Medewerkers moeten dan zelf inschatten wat 'goed gebruik' is.

Daarom helpt het wanneer organisaties hun verwachtingen expliciet maken: wanneer verwacht

je dat Copilot wordt ingezet en wanneer juist niet? Hoe wordt de kwaliteit van het werk beoordeeld? En wat weegt uiteindelijk zwaarder: snelheid of zorgvuldigheid? Die verwachtingen hoeven niet tot in detail uitgewerkt te zijn. Het belangrijkste is dat ze expliciet worden gemaakt en bespreekbaar zijn binnen teams.

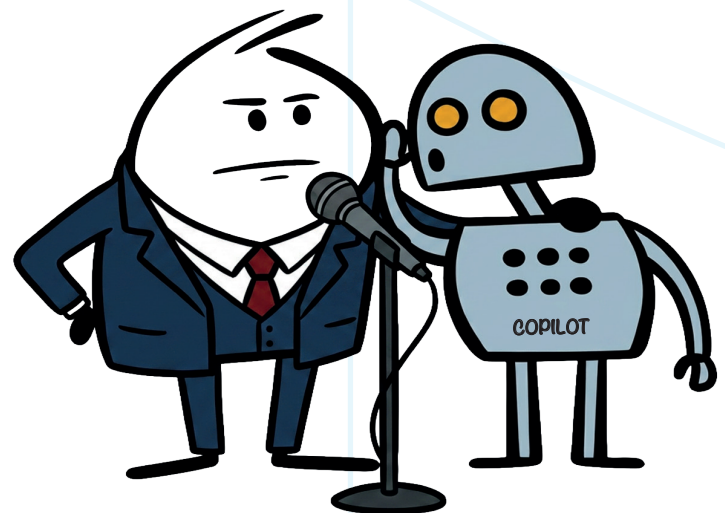
Leiderschap als stabilisator

AI ontwikkelt zich snel. Tools veranderen, mogelijkheden breiden uit, verwachtingen verschuiven. In die dynamiek is leiderschap geen versneller, maar een stabilisator.

Goede leiders:

- brengen rust in plaats van hype,
- kiezen focus boven alles tegelijk,
- en bewaken de balans tussen innovatie en betrouwbaarheid.

Ze zorgen ervoor dat adoptie geen jojo-effect wordt, maar een gecontroleerde ontwikkeling.



Wat medewerkers feilloos aanvoelen

Tot slot is er één ongemakkelijke waarheid: medewerkers voelen feilloos aan of adoptie echt wordt gedragen. Ze merken het aan waar de aandacht naartoe gaat, welke voorbeelden steeds

worden genoemd en welk gedrag uiteindelijk consequenties heeft.

Wanneer leiders zeggen dat AI belangrijk is, maar er nooit naar vragen, wordt het in de praktijk niet belangrijk. En wanneer zorgvuldigheid wordt gepreikt, maar snelheid wordt beloond, dan wint snelheid.

Adoptie wordt daarom niet afgedwongen. Ze wordt voorgeleefd.

Tot slot is er één ongemakkelijke waarheid: medewerkers voelen feilloos aan of adoptie echt wordt gedragen. Ze merken het aan waar de aandacht naartoe gaat, welke voorbeelden steeds worden genoemd en welk gedrag uiteindelijk consequenties heeft.

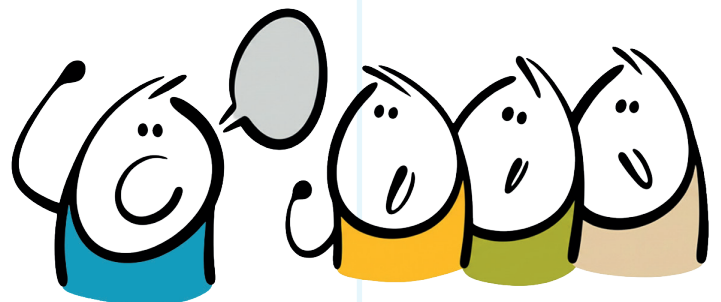
Wanneer leiders zeggen dat AI belangrijk is, maar er nooit naar vragen, wordt het in de praktijk niet belangrijk. En wanneer zorgvuldigheid wordt gepreikt, maar snelheid wordt beloond, dan wint snelheid. Adoptie wordt daarom niet afgedwongen. Ze wordt voorgeleefd.

Reflectie:

Welk signaal geeft het huidige leiderschap in jouw organisatie – bewust of onbewust – over het gebruik van AI? En welk klein gedrag zou dat signaal morgen al kunnen versterken?

In hoofdstuk 6 sluiten we ALT af met meten en sturen: hoe maak je adoptie zichtbaar zonder te vervallen in schijnzekerheid en oppervlakkige KPI's.

→ [Meer over AI User Adoption](#)



Hoofdstuk 6:

Metten en sturen zonder schijnzekerheid: wat adoptie écht zichtbaar maakt

Wat je meet, stuur je. Maar wat je verkeerd meet, stuurt je de verkeerde kant op. Bij adoptie van AI is dat risico groot. Omdat het verleidelijk is om te grijpen naar cijfers die makkelijk beschikbaar zijn, maar weinig zeggen over daadwerkelijk gebruik en waarde. Aantal licenties. Aantal actieve gebruikers. Aantal prompts. Het voelt concreet, maar het vertelt zelden het hele verhaal.

In dit afsluitende hoofdstuk van ALT maken we daarom één ding expliciet: **adoptie laat zich niet vangen in één KPI**. Wie dat toch probeert, creëert schijnzekerheid. En schijnzekerheid is gevaarlijker dan geen inzicht.

Waarom klassieke KPI's tekortschieten

Veel organisaties starten met goede intenties. Ze willen grip krijgen op gebruik en voortgang. Maar de gekozen indicatoren sturen onbedoeld het verkeerde gedrag.

Enkele veelvoorkomende voorbeelden:

- **Aantal actieve gebruikers** zegt niets over kwaliteit van gebruik. Iemand kan Copilot openen en meteen weer sluiten.
- **Aantal prompts** beloont kwantiteit boven relevantie.
- **Licentiegebruik** vertelt niets over waarde of impact.

Deze cijfers kunnen nuttig zijn als signaal, maar zijn ongeschikt als stuurinstrument. Ze meten aanwezigheid, geen adoptie.

Een belangrijke vuistregel:

Als een KPI eenvoudig te manipuleren is, stuurt hij gedrag in de verkeerde richting.

Adoptie is een patroon, geen momentopname

Adoptie laat zich beter begrijpen als patroon. Het gaat niet om of iemand Copilot gebruikt, maar hoe, wanneer en waarvoor – en vooral: of dat gedrag terugkomt.

Daarom verschuift de vraag van:

“Wordt Copilot gebruikt?”

naar:

“Waar levert Copilot aantoonbaar verbetering op in het werk?”

Dat vraagt andere meetprincipes. Minder dashboards, meer betekenis.

Vier adoptiedimensies die wél richting geven

In plaats van één allesomvattende KPI werken we met vier samenhangende dimensies. Samen geven ze een realistischer beeld van adoptie.

1. Relevantie

Wordt Copilot ingezet op taken die er toe doen?

Taken die tijd kosten, foutgevoelig zijn of mentale belasting geven?

Meetbaar via:

- geselecteerde kernprocessen of werkmomenten,
- feedback van teams over waar Copilot helpt (of niet).

2. Bekwaamheid

Voelen mensen zich in staat om Copilot goed te gebruiken?

Signalen zijn bijvoorbeeld:

- verschuiving van basisvragen naar verdiepende vragen,
- minder behoefte aan 'hoe werkt dit?', meer aan 'hoe kan dit slimmer?'

3. Vertrouwen

Durven mensen Copilot te gebruiken zonder angst om fouten te maken?

Dit zie je aan:

- het delen van voorbeelden (ook van wat niet werkte),
- open gesprekken over kwaliteit en risico's,
- bereidheid om AI-output te bespreken in teamoverleggen.

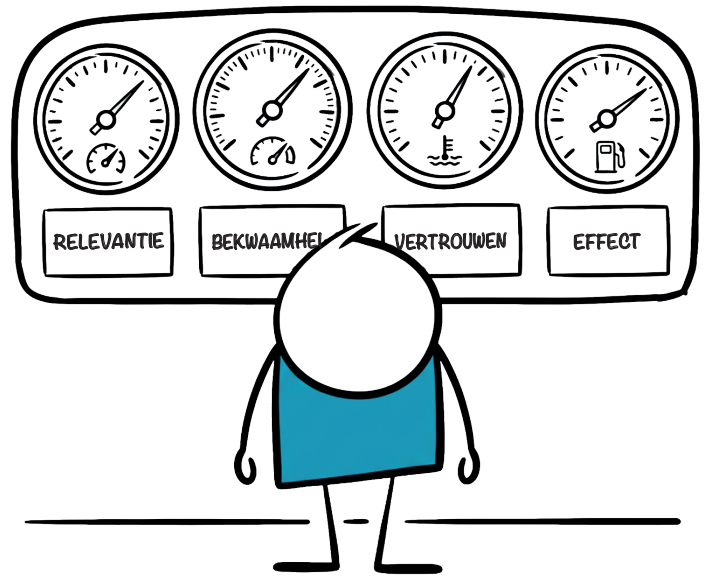
4. Effect

Levert het gebruik iets op?

Niet alleen in tijdwinst, maar ook in:

- kwaliteit van output,
- consistentie,
- werkplezier of rust in het werk.

Deze dimensies vragen om zowel kwantitatieve als kwalitatieve signalen. En dat is precies de bedoeling.



Kleine signalen zeggen vaak meer dan grote cijfers

Een valkuil bij meten is de drang naar volledigheid: alles willen weten en alles willen vastleggen. In adoptie werkt dat vaak averechts.

Kleine signalen blijken in de praktijk vaak betrouwbaarder. Denk aan teams die zelf vragen om vervolgstappen, voorbeelden die spontaan worden gedeeld, leidinggevenden die Copilot meenemen in hun besluitvorming of nieuwe werkafspraken die vanzelf ontstaan zonder dat ze formeel zijn opgelegd.

Dit zijn geen harde KPI's, maar ze zijn wel richtinggevend. Ze laten zien dat gedrag daadwerkelijk begint te veranderen.

Meten als gesprek, niet als controle

De kracht van meten zit niet in de rapportage, maar in het gesprek dat erop volgt. Cijfers zijn daarbij een aanleiding, geen eindpunt.

Effectieve organisaties gebruiken metingen om vragen te stellen: waar zien we beweging, waar blijft het stil en wat zegt dat over onze aanpak? Meten wordt dan een middel om bij te sturen, niet om af te rekenen.

Wanneer meten vooral wordt ingezet als controle-instrument, verdwijnt de veiligheid. Mensen gaan hun gedrag aanpassen aan de cijfers, in plaats van aan het doel.

Sturen op waarde vraagt durven loslaten

Een van de lastigste aspecten van het sturen op adoptie is accepteren dat niet alles direct meetbaar is. Waarde ontstaat vaak in fases. Eerst ontstaat begrip, daarna volgt experimenteren. Vervolgens wordt het nieuwe gedrag routine en pas daarna wordt de impact echt meetbaar.

Wie te vroeg harde resultaten eist, loopt het risico om adoptie in de kiem te smoren. Geduld is in dat opzicht geen zwakte, maar een bewuste strategische keuze.

ALT afronden: adoptie als professionele discipline

Metten en sturen zonder schijnzekerheid vraagt volwassenheid. Het vraagt leiderschap dat nuance verdraagt en focus houdt op het grotere geheel. Organisaties die dit goed doen, maken adoptie tot een professionele discipline. Niet iets dat 'erbij' komt, maar iets dat meegroeit met technologie en werk.

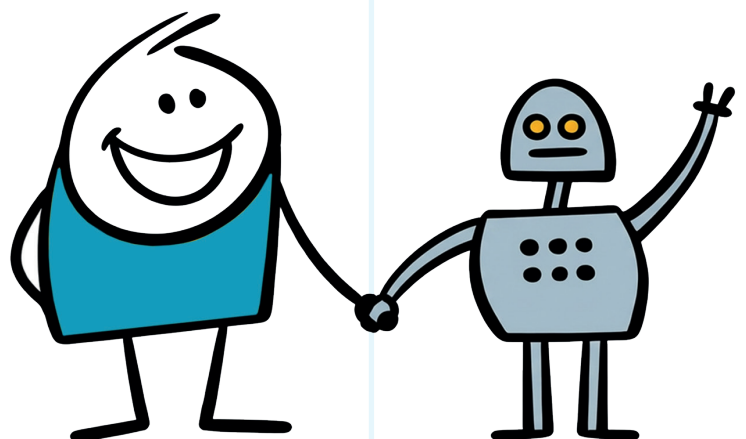
ALT laat zien dat adoptie geen magisch ingrediënt is. Het is ontwerpbaar, stuurbaar en leerbaar. Mits je accepteert dat mensen geen machines zijn – en werk geen project.

Reflectie:

Welke meetvraag stelt jouw organisatie momenteel over AI-adoptie? En helpt die vraag daadwerkelijk om gedrag en waarde te verbeteren, of vooral om gerustgesteld te zijn?

Met ALT sluiten we de menselijke kant van CTRL + ALT + SHIFT AI af. In het volgende deel, SHIFT, richten we de blik vooruit: hoe versnel je verantwoord zodra basis, gedrag en vertrouwen op orde zijn.

→ [Meer over AI User Adoption](#)



Hoofdstuk 7:

Preview SHIFT – Soevereine Versnelling

Na de vlucht van ALT in dit tweede deel – waarin mensen instapten, oefenden en nieuwe routines ontwikkelden – is het tijd om de blik te richten op de horizon. SHIFT, het derde en laatste deel van deze trilogie, gaat over versnellen. Niet als doel op zich, maar als volgende stap in een zorgvuldig opgebouwde reis. Want pas als de cockpit is gecheckt (CTRL) en de crew op elkaar is ingespeeld (ALT), kun je met vertrouwen het gaspedaal indrukken.

SHIFT is de fase waarin organisaties durven te versnellen omdat ze weten dat de basis stevig is. Ze hebben geleerd hoe technologie werkt, hoe mensen ermee omgaan, en hoe leiderschap richting geeft. Nu is het tijd om die kennis om te zetten in beweging: experimenteren, opschalen, nieuwe technologie omarmen, en dat alles op een manier die past bij de eigen koers.

Van mobiliseren naar excelleren

In ALT stond mobiliseren centraal: mensen meenemen, gedrag veranderen, vaardigheden ontwikkelen. SHIFT vraagt een andere mindset. Het is de fase van experimenteren en excelleren. Niet langer alleen leren vliegen, maar nieuwe hoogtes opzoeken. Niet alleen routines borgen, maar ook ruimte maken voor vernieuwing. Dat vraagt lef. Maar het vraagt ook beheersing. Want versnellen zonder richting is geen innovatie, maar chaos. SHIFT gaat daarom over gerichte versnelling: weten waar je naartoe wilt, en bewust kiezen waarop je vaart maakt. Welke technologie past bij jouw strategie? Welke experimenten verdienen ruimte? En hoe zorg je dat snelheid niet ten koste gaat van vertrouwen?

Focus als voorwaarde voor versnelling

De technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Generatieve AI is nog maar het begin. Het speelveld is breed en beweeglijk met nieuwe modellen, gespecialiseerde toepassingen,

AI op de werkvloer, wetgeving die zich ontwikkelt, en concepten als Edge AI en Federated Learning. Juist daarom is focus cruciaal. In SHIFT leer je hoe je onderscheid maakt tussen hype en trend. Niet alles wat nieuw is, is relevant. En niet alles wat relevant is, hoeft nu al. Versnellen betekent keuzes maken: wat verdient directe aandacht, wat parkeer je voor later, en wat laat je bewust liggen? Die keuzes maak je niet in een vacuüm. Ze zijn geworteld in de inzichten uit ALT: je weet waar je organisatie staat, welke vaardigheden aanwezig zijn, waar het vertrouwen zit en welke kaders gelden. Dat geeft richting. En richting geeft rust.

Soverein versnellen: regie houden in een snel veranderende wereld

Een thema dat in SHIFT centraal staat, is soevereiniteit. Hoe houd je als organisatie de regie over je data, je technologie en je innovatiekracht – juist wanneer je versnelt? In de praktijk zien we dat steeds meer organisaties zoeken naar manieren om AI toe te passen zonder afhankelijk te worden van grote techspelers. Denk aan het draaien van

AI-diensten op eigen infrastructuur, het trainen van modellen op lokale data, of het kiezen voor oplossingen die passen binnen nationale of sectorale kaders.

Deze beweging is geen terugtrekking, maar een strategische keuze. Soeverein versnellen betekent: vol gas vooruit, zónder je autonomie te verliezen. Het is een verlengstuk van de principes uit ALT: vertrouwen, transparantie en eigenaarschap. In SHIFT laten we zien hoe organisaties deze principes vertalen naar concrete keuzes – en hoe ze daarmee versnelling mogelijk maken die duurzaam én verantwoord is.

AI als vanzelfsprekend fundament

We naderen een punt waarop AI geen aparte innovatie meer is, maar een vanzelfsprekend onderdeel van het werk. Net zoals internet ooit een aparte afdeling was en nu overal in verweven zit, zo zal AI in de toekomst geen los project meer zijn, maar een integraal onderdeel van processen, producten en besluitvorming.

Dat vraagt om nieuwe vormen van sturing. Hoe houd je overzicht als AI overal is? Hoe borg je kwaliteit, ethiek en veiligheid in een wereld waarin AI-oplossingen zich razendsnel ontwikkelen? SHIFT biedt handvatten om die vragen te beantwoorden. En het laat zien hoe je, ondanks de snelheid van verandering, koersvast blijft – juist door terug te grijpen op de waarden die je in CTRL en ALT hebt opgebouwd.

De volgende vlucht

SHIFT is geen losstaand avontuur. Het is de logische volgende vlucht in een reis die begon met grip op de basis en werd voortgezet met gedragen verandering. In deze fase renderen je eerdere

inspanningen: omdat je mensen aan boord zijn, je kaders helder zijn en je organisatie heeft leren omgaan met technologie, kun je nu versnellen zonder stuurloos te raken.

In deel 3 nemen we je mee in die versnelling. We laten zien hoe organisaties experimenteren met nieuwe AI-toepassingen, hoe ze omgaan met governance-uitdagingen, en hoe ze strategisch kiezen in een landschap vol mogelijkheden. We delen voorbeelden van organisaties die versnellen zonder hun waarden te verliezen – en schetsen een toekomst waarin AI net zo vanzelfsprekend is als elektriciteit.

SHIFT is geen sprint, maar een doordachte versnelling. Een vlucht naar voren, met vertrouwen als brandstof en autonomie als kompas.

De horizon lonkt. Ben jij er klaar voor?



Slotwoord – De gordel werd standaard. ALT maakt dat ook mogelijk.

CTRL bracht ons tot aan de startbaan: de basis op orde, zodat je verantwoord kunt opstijgen. Maar tussen “we hebben Copilot” en “we werken er écht mee” zit een kloof. Niet omdat mensen onwillig zijn, maar omdat routines, werkdruk en onzekerheid sterker zijn dan intentie. Daarom was ALT nodig.

ALT gaat niet over een extra tool. ALT gaat over een alternatieve manier van werken die blijft plakken: in een volle werkweek tóch kiezen voor die nieuwe werkwijze – en het de week erna weer doen. Adoptie is herhaalbaar gedrag in het ritme van werk, met zichtbaar effect.

Als je één ding meeneemt uit dit deel, laat het dit zijn: adoptie wordt niet gewonnen met een livegang. Adoptie wordt gewonnen met ontwerp.

Werkmomenten boven mijlpalen. Koppel Copilot aan vaste momenten (weekstart, klantvoorbereiding, maandafsluiting) zodat het niet concurreert met het werk, maar onderdeel wordt van het werk.

Kaders in mensentaal. Niet als compliance-document, maar als veiligheidsgordel: helder genoeg om te durven oefenen.

Kwaliteit als ritueel. AI levert voorstellen, geen besluiten. Een simpele check op feiten, gevoeligheid en toon maakt vertrouwen schaalbaar.

Ondersteuning als service. Mensen haken niet af omdat ze het niet snappen, maar omdat ze vastlopen op het moment dat ze het willen toepassen. Dán moet hulp dichtbij zijn.

En hier komen we terug bij Volvo. De driepunts-gordel werd niet de standaard omdat hij bestond, maar omdat hij normaal werd: zichtbaar, uitlegbaar, herhaalbaar én omdat iedereen wist wat de afspraak was.

ALT doet hetzelfde voor AI-adoptie. Het verandert Copilot van “iets wat je ook kunt proberen” naar “dit is hoe we werken”. Bewust, veilig en effectief.

Met ALT is de brug gelegd tussen basis (CTRL) en versnelling (SHIFT). Want pas als werkmomenten, checks en leren staan, kun je opschalen zonder dat vertrouwen of kwaliteit achterblijft.

Eindreflectie:

Welk ‘alternatief commando’ maak jij de komende vier weken de standaard in één werkmoment en welk bewijs wil je zien dat het werkt: tijd, kwaliteit, minder herwerk of meer rust?

→ [Meer over AI User Adoption](#)



The logo for previder, featuring the word "previder" in a white, lowercase, sans-serif font. A small blue icon of a person with arms raised is positioned above the letter 'i'.

Expolaan 50

7556 BE Hengelo, The Netherlands

T +31(0) 88 332 3333

E info@previder.nl

W previder.nl



OMDAT
WERKEN
SLIMMER
KAN

Kleine Landtong 19a

4201 HL Gorinchem, The Netherlands

T +31(0) 183 512 253

E info@1uur.nu

W 1uur.nu