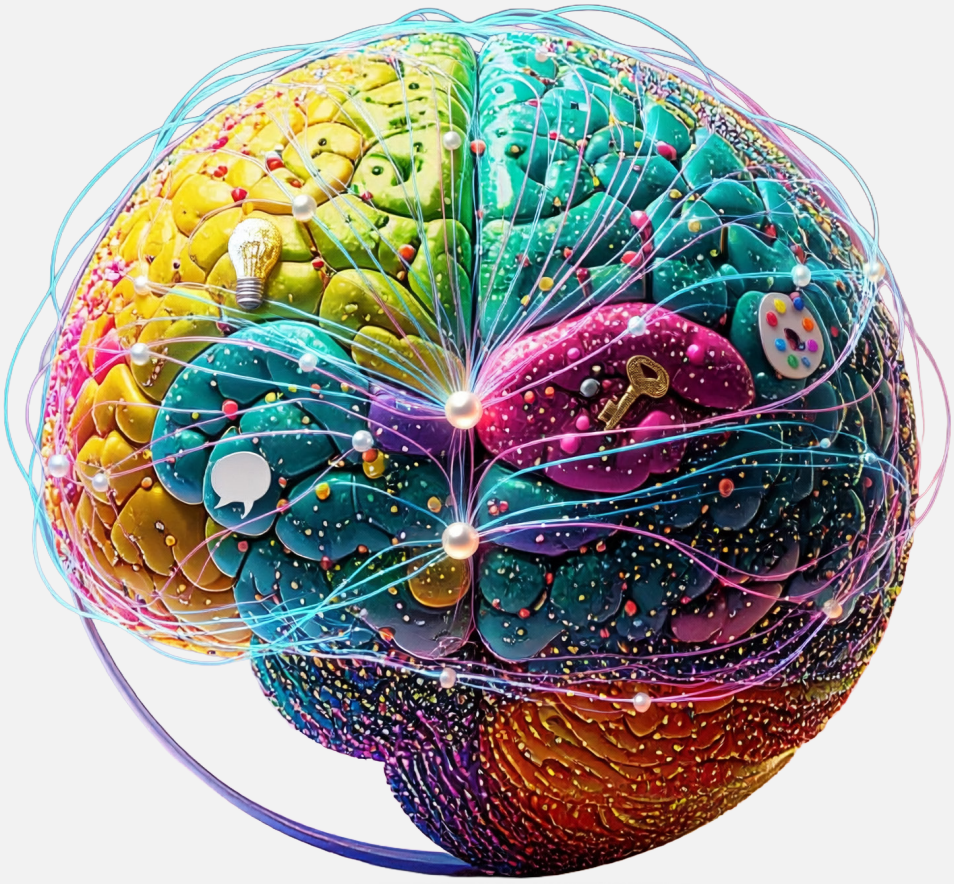
Deloitte.
Digital



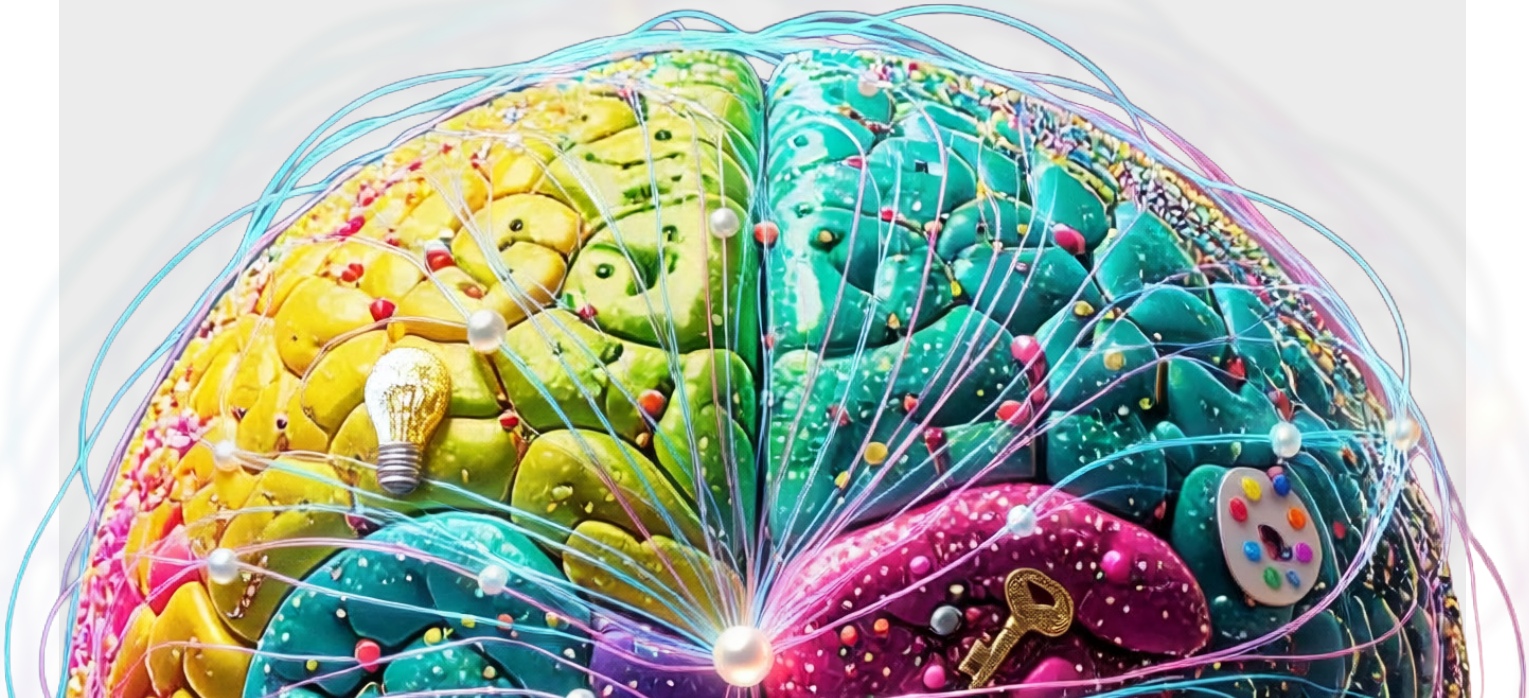
Ontwerpen vanuit vertrouwen

Playbook voor maken en leren met Gen AI

September 2026, Franklin Heijnen, Loek Dekker, Bart Bolluijt, Suzanne Smink

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

Steeds meer organisaties experimenteren met GenAI. Nieuwe tools maken het eenvoudig om ideeën om te zetten in prototypes en toepassingen. Toch blijven veel initiatieven steken in pilots. Dit Playbook beschrijft een ontwerpaanpak waarin maken en leren centraal staan. Het laat zien hoe je met AI oplossingen kunt ontwikkelen die niet alleen technisch werken, maar ook waardevol en betrouwbaar zijn in de praktijk.



MAKEN EN LEREN

Goede AI-diensten ontstaan niet doordat een model slim genoeg is, maar doordat teams bewust ontwerpen hoe mens en AI samenwerken, vertrouwen opbouwen en leren van wat er in de praktijk gebeurt.

Dat vraagt om een andere manier van werken. AI-oplossingen zijn niet "af" zodra ze zijn gebouwd. Hoe een dienst werkelijk functioneert, wordt pas zichtbaar wanneer mensen ermee werken en het systeem te maken krijgt met context, uitzonderingen en gevolgen.

Dit Playbook beschrijft die manier van werken aan de hand van twee doorlopende lussen: **Maken en Leren**.

In de eerste lus, **Maken**, ontwerp je hoe mens en AI samenwerken. Je bepaalt waar menselijk oordeel nodig blijft, welke rol AI krijgt en hoe controle, uitleg en overdracht zijn ingericht. Vervolgens test je die samenwerking stap voor stap: eerst in prototypes en simulaties, daarna steeds dichter op de praktijk.

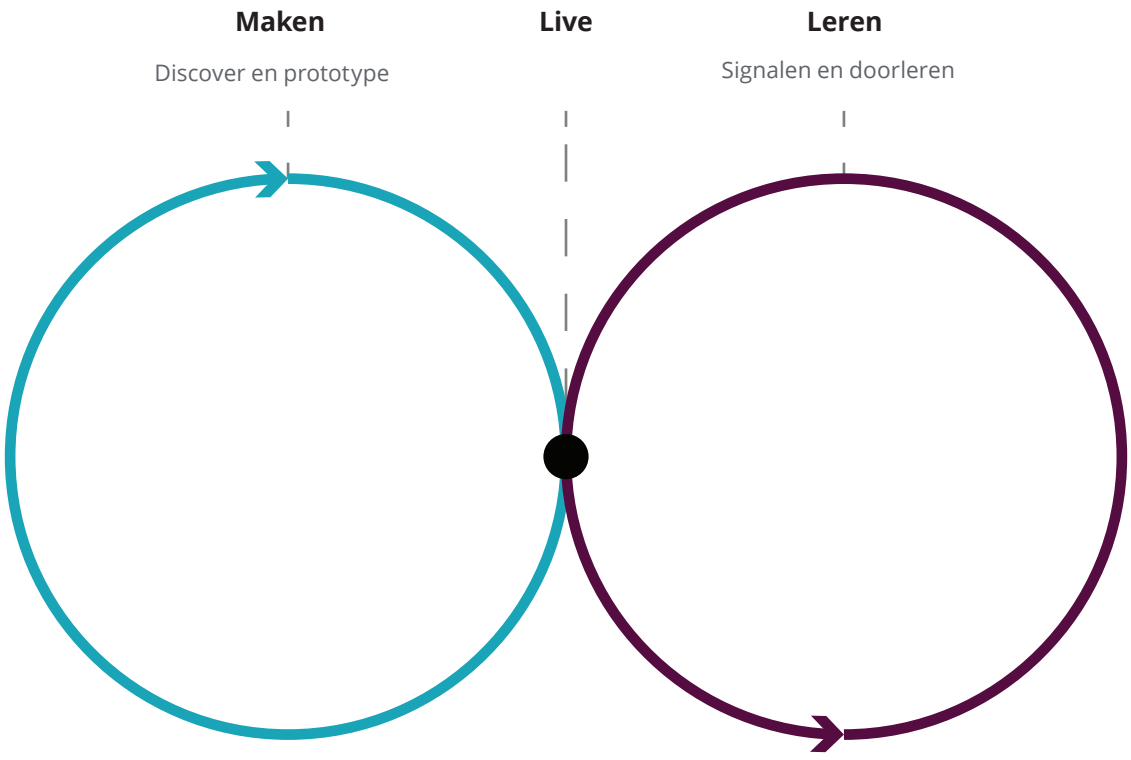
Live testen is daar een essentieel onderdeel van. Je brengt de dienst gecontroleerd in gebruik bij echte gebruikers, in echte context. Zo ontdek je of aannames uit ontwerp en prototype ook standhouden in de praktijk.

Daar zie je wanneer mensen vertrouwen op het systeem, wanneer ze corrigeren of ingrijpen en waar frictie, uitzonderingen of nieuwe risico's ontstaan.

Die signalen vormen de tweede lus: **Leren**. Je maakt zichtbaar wat er gebeurt, duidt waarom en vertaalt inzichten naar verbeteringen in gedrag, uitleg, autonomie en overdracht.

Wat je leert, voedt opnieuw wat je maakt:

De kwaliteit van een AI-dienst zit daarmee niet alleen in wat je bouwt, maar ook in hoe goed je organiseert dat de dienst blijft leren zonder dat menselijk oordeel en verantwoordelijkheid uit beeld verdwijnen.



INTRODUCTIE

GenAI maakt het makkelijker dan ooit om nieuwe producten en diensten te bouwen. Ideeën worden in korte tijd prototypes, pilots en demo's. Toch zien we in de praktijk dat een groot deel van deze initiatieven nooit verder komt dan een experiment. Onderzoek van MIT (Challapally et al., 2025) laat zien dat naar schatting 95% van de AI-producten uiteindelijk niet succesvol wordt gelanceerd.[1]

Dat is zonde. Niet alleen omdat er veel tijd en geld in verdwijnt, maar vooral omdat organisaties daardoor kansen missen. Gen AI kan dienstverlening verbeteren, processen versnellen en nieuwe waarde creëren voor gebruikers. Maar alleen als technologie, ontwerp en leren goed samenkomen.

In veel organisaties gebeurt nu vaak het tegenovergestelde. Teams bouwen iets omdat de technologie het mogelijk maakt. Of er wordt uitgebreid onderzoek gedaan zonder dat er ooit iets concreets wordt getest in de praktijk. Beide benaderingen missen een cruciaal element: **de continue wisselwerking tussen maken en leren**. Organisaties willen wel met AI aan de slag, maar hebben nog geen gedeelde aanpak om te bepalen:

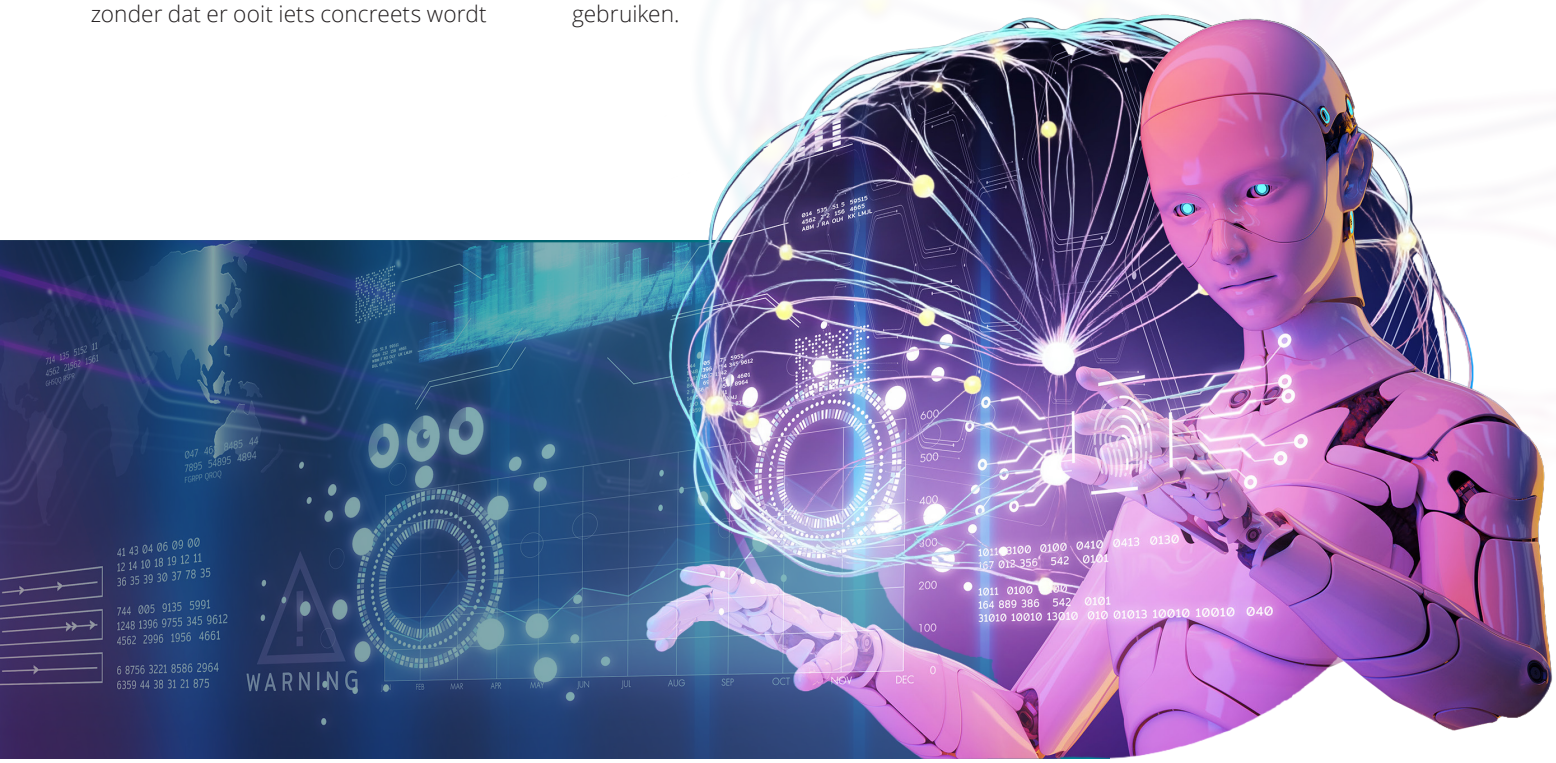
- Hoe gebruiken mensen wat er is ontwikkeld?
- Hoe gedragen systemen zich in de praktijk?
- Wat kan er misgaan en wat leert een organisatie daarvan?
- Hoe gaan we in het ontwerpproces om met risico's rond AI?

Het gevolg is dat er veel wordt gebouwd, maar relatief weinig wordt geleerd. In een AI-context gaat ontwerpen daarom niet alleen over afronden en optimaliseren, maar over begrijpen wat er gebeurt wanneer mensen iets daadwerkelijk gebruiken.

Dit Playbook gaat over die verschuiving. Het beschrijft een manier van ontwerpen waarin bouwen en leren onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De aanpak is geïnspireerd op bekende design-methodes zoals het Double Diamond-model en Lean Startup, maar vertaald naar de realiteit van GenAI-ontwikkeling.

De kern is eenvoudig: **maak om te leren en leer om te maken.**

Aan de hand van duidelijke fases en praktische voorbeelden laat dit Playbook zien hoe Product Owners en Design Leads doelgericht oplossingen kunnen ontwikkelen met GenAI. Zo gaan we van alleen experimenten naar echte impact.



1. Challapally, A., Pease, C., Raskar, R., & Chari, P. (2025, juli). The GenAI divide: State of AI in business 2025. MIT NANDA. https://mlq.ai/media/quarterly_decks/v0.1_State_of_AI_in_Business_2025_Report.pdf



4 Principes voor goed maken & leren

Goed maken en leren herken je aan een aantal terugkerende principes. Ze vormen geen apart proces, maar beschrijven hoe maken en leren in de praktijk worden ingericht.

01 Mensgericht

Maken en leren blijven gericht op menselijk oordeel, verantwoordelijkheid en vertrouwen.

02 Maak het echt

Maken gebeurt in een echte context. Niet alleen in proof of concepts of demo's, maar in situaties waarin echte gebruikers met de oplossing werken en echte gevolgen zichtbaar worden.

03 Het proces is niet lineair

Leren ontstaat tijdens het gebruik van een oplossing, niet alleen in tests of evaluaties achteraf.

04 Leer als team

Leren is geen individuele taak, maar een collectieve verantwoordelijkheid van het team.

Deze principes komen in elke fase van het Playbook terug en bepalen de kwaliteit van het ontwerpwerk.

PROCES:

MAKEN → LEREN → BIJSTELLEN → OPNIEUW MAKEN

Dit Playbook volgt één doorlopende cyclus: je maakt iets dat in een echte context kan bestaan, leert wat er gebeurt in gebruik, stelt bij en maakt opnieuw. Elke fase is een stap in die cyclus.

Fase 1 – Discover
(begrijpen)

Je brengt mens, systeem en context in kaart en formuleert aannames: waar is AI kansrijk en waar is het onwenselijk of risicovol?

Fase 2 – Define
(richting bepalen)

Je scherpt het vraagstuk aan en bepaalt waar je op gaat ontwerpen en leren. Welke problemen wil je oplossen en welke aannames ga je als eerste testen?

Fase 3 – Design
(samenwerking ontwerpen)

Je ontwerpt expliciet de samenwerking tussen mens en AI: rollen, autonomie, controle, handovers en uitleg. Deze ontwerpkeuzes formuleer je als hypotheses die je later gaat testen.

Fase 4 – Prototype
(ervaring testen)

Je simuleert en verbeeldt de service – bijvoorbeeld met Wizard of Oz, low- of mid-fidelity prototypes of rehearsals – om te leren hoe vertrouwen, frictie, controle en samenwerking in de praktijk werken.

Fase 5 – Live
(klein maar echt)

Je gaat gecontroleerd live met echte gebruikers en echte gevolgen. Livegang is om verder te leren om te zien wat werkt, wat faalt en wat verandert door context en data.

Fase 6 – Signaalmanagement
(zien en handelen)

Je organiseert signalen uit gedrag, emotie en systeemdata en koppelt die aan eigenaarschap en acties: wat volgen we, wanneer grijpen we in en wat en hoe verbeteren we?

Fase 7 – Doorleren
(leren borgen)

Een klein multidisciplinair team bewaakt het leerproces. Het duidt signalen, deelt inzichten en vertaalt terugkerende patronen naar concrete verbeteringen, met een vast ritme en duidelijke besluitvorming.

Doorlopend – Mens eerst
(verantwoord ontwerpen)

Je bepaalt waar menselijk oordeel noodzakelijk blijft en waar AI grenzen heeft. Risico's en escalatiepaden worden expliciet ontworpen.

De fases volgen elkaar logisch op, maar vormen geen strikt lineair proces. In de praktijk beweeg je heen en weer tussen fases, afhankelijk van wat je leert.

FASE 1 – DISCOVER: ***BEGRIJPEN VOORDAT JE GAAT BOUWEN***

In de Discover-fase gaat het niet om oplossingen, maar om bepalen waar maken zinvol is en waar niet. Deze fase richt zich op het snijvlak van mens, systeem en context: waar kan AI versterken, waar verstoort het en waar is het onwenselijk?

Maken

Je maakt nog geen oplossing, maar kaders die richting geven:

- Een eerste beeld van hoe mensen nu werken en beslissen;
- Journeys en systeemschetsen waarin frictie, complexiteit en herhaling zichtbaar worden;
- Expliciete aannames over waar AI mogelijk kan helpen;
- Voorlopige grenzen: plekken waar AI gevoelig, risicovol of onwenselijk is.

Dit zijn bewuste startpunten, geen definitieve keuzes.

Leren

In deze eerste fase leer je wáár de vragen zitten en welke aannames je moet toetsen:

- Waar mensen vastlopen of overbelast raken;
- Welke momenten emotioneel, normatief of contextgevoelig zijn;
- Waar beslissingen repetitief zijn en waar juist niet;
- Waar vertrouwen kwetsbaar is of snel kan kantelen;
- Welke aannames de organisatie heeft over AI, werk en verantwoordelijkheid.

Deze inzichten bepalen wat je later wel en niet moet maken.

Rollen en verantwoordelijkheden

Een grote angst is dat AI banen 'wegneemt' of werk saai maakt. Vroeg in het proces: vraag medewerkers waar ze hun tijd aan willen besteden als AI routine werk overneemt. Voorbeelden:

- Bezwaarbehandelaars > meer direct contact.
- Administratief medewerkers > complexere taken

Dit transformeert AI van bedreiging naar kans voor betekenisvol werk.

Wanneer is deze fase geslaagd?

- Je weet waar maken waarde kan toevoegen;
- Je hebt expliciet gemaakt waar leren nodig is;
- Je accepteert dat dit voorlopig is en later kan verschuiven (no-go's kunnen kansen worden en omgekeerd).

Resultaat van de Discover-fase

Aan het eind van de Discover-fase heb je:

- Een gedeeld beeld van mens, systeem en context;
- Aannames over mogelijke AI-interventies;
- Zicht op risico's, gevoeligheden en onzekerheden;
- Een helder vertrekpunt voor wat je gaat maken én waar je van wilt leren.

Niet om gelijk te krijgen, maar om gericht verder te kunnen werken.



Voorbeeld

Ondersteuning bij dossierverwerking

Medewerkers beoordelen aanvragen die bestaan uit formulieren, bijlagen en losse e-mails. Ze bepalen of een dossier compleet is, of er uitzonderingen gelden en wat de juiste vervolgstap is – vaak onder tijdsdruk en met grote variatie tussen dossiers.

Wat we niet doen in de Discover-fase
In de Discover-fase ontwerpen we geen AI-oplossing en geen schermen. We onderzoeken waar in het werk GenAI mogelijk kan ondersteunen en waar dat juist onwenselijk of risicovol is.

Wat we wel doen
We brengen het huidige werk in kaart door taken en beslismomenten te analyseren, op basis van interviews en meeloopsessies. De focus ligt op momenten waar oordeel en verantwoordelijkheid een rol spelen.

Voorbeelden van beslismomenten:

- Is dit dossier compleet genoeg om inhoudelijk te beoordelen?
- Is deze situatie standaard of afwijkend?

Deze momenten zijn bepalend, omdat ze laten zien waar menselijk oordeel leidend blijft en waar AI hooguit kan ondersteunen.

Wat we leren en wat dat betekent voor het ontwerp

01. Het meeste werk zit in het ordenen en interpreteren van informatie, niet in het nemen van het besluit zelf.

    Ontwerpconsequentie
    De AI-ondersteuning richt zich op het structureren en samenvatten van informatie, niet op het nemen van besluiten.

02. Medewerkers verliezen vertrouwen wanneer het systeem te zeker is bij incomplete of afwijkende dossiers. Vooral bij uitzonderingen willen zij expliciet zelf de regie houden.

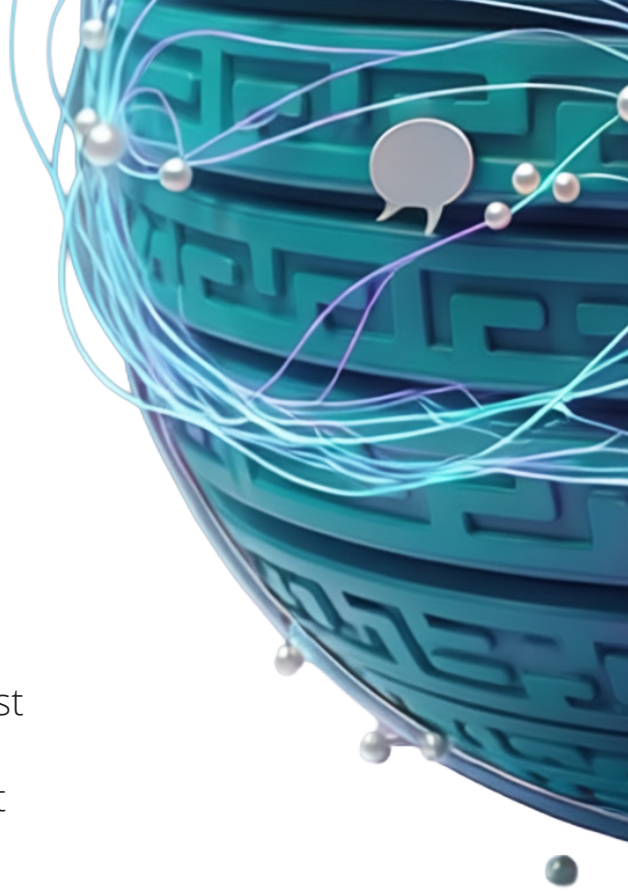
    Ontwerpconsequentie
    De AI mag geen uitspraken doen over 'compleet' of 'incompleet' zonder zichtbare onzekerheid en bronverwijzingen.

03. Medewerkers vertrouwen het systeem zolang het overzicht biedt, maar haken af wanneer het bij mogelijke uitzonderingen toch een concrete uitkomst suggereert.

    Ontwerpconsequentie
    Bij afwijkingen toont het systeem waar de onzekerheid zit en stopt het met adviseren, zodat de beslissing zichtbaar bij de mens blijft.

Waarom dit belangrijk is
Dit maakt zichtbaar waar AI kan ondersteunen en waar menselijk oordeel leidend blijft. De inzichten uit de Discover-fase zijn daarom geen analyse op zichzelf, maar het startpunt voor concrete ontwerpkeuzes die in de volgende fases worden getest.





FASE 2 – DEFINE: ***SCHERPSTELLEN WAT JE GAAT MAKEN EN WAAROM***

Na de Discover-fase weet je waar kansen en risico's liggen. In de Define-fase maak je het beslisbaar: je kiest een duidelijke scope, bepaalt wat 'succes' betekent en organiseert het leerproces zó dat het team straks niet verdwaalt in pilots, meningen of losse metrics.

Maken

Je maakt nog geen oplossing, maar een helder kader voor het vervolg:

- **Probleem en doel scherpstellen**
  Welke taak of journey pakken we aan, voor wie, en waarom nu?
- **Scope kiezen (klein maar echt)**
  Eén kanaal, één doelgroep, één taak en één context. Inclusief wat expliciet níet in scope valt.
- **Succescriteria definiëren (kwaliteit + risico)**
  Niet alleen tijdswinst, maar ook de gevolgen van fouten, vertrouwen van gebruikers, eerlijke behandeling, naleving van regels en de belasting voor de organisatie.
- **Ontwerpgrenzen en no-go's vastleggen**
  Welke momenten vereisen altijd menselijk oordeel? Welke uitkomsten zijn onacceptabel?
- **Leerplan ontwerpen**
  Welke signalen gaan we verzamelen? Hoe, door wie en wanneer nemen we beslissingen?
- **Eigenaarschap en besluitvorming organiseren**
  Wie is service-eigenaar? Wie mag wijzigingen doorvoeren? Wanneer is escalatie nodig?

Leren

In deze fase leer je of de uitgangspositie sterk genoeg is om te gaan ontwerpen.

- Waar zitten nog aannames die te groot zijn om te negeren?
- Welke succescriteria botsen (bijvoorbeeld snelheid versus zorgvuldigheid)?
- Waar is de scope nog te breed of te complex?
- Waar zit de grootste onzekerheid: gebruiker, operatie, data of beleid?
- Is het team het eens over wat 'goed' is – en wat te riskant is?

Wanneer is deze fase geslaagd?

- iedereen kan in één zin uitleggen wat je gaat maken en waarom;
- de scope is klein genoeg om echt te draaien en groot genoeg om van te leren;
- succes is meetbaar en omvat zowel kwaliteit als risico;
- ontwerpgrenzen en escalatie zijn vanaf het begin duidelijk;
- het leerproces heeft eigenaren, ritme en beslismomenten.

Resultaat van de Define-fase

Aan het eind van de Define-fase heb je:

- een beknopte servicedefinitie (bij voorkeur op één pagina);
- duidelijke criteria voor succes én veiligheid;
- een leerplan met signalen, bronnen en beslismomenten;
- helder eigenaarschap en besluitvorming;
- een eerste set ontwerpgrenzen voor menselijk oordeel en automatisering.

Valkuilen

- 'We gaan alvast bouwen' → later discussie over doel, scope of succes
- Alleen sturen op output-KPI's → geen zicht op schade, vertrouwen of operatie
- Scope te breed → iedereen leert iets anders, niemand neemt een besluit

Voorbeeld

Context

Het team wil 'iets met AI' doen rond dossierbeoordeling. In de Discover-fase bleek dat het grootste knelpunt niet in besluitvorming zit, maar in het ordenen en interpreteren van informatie.

Wat er gebeurt in de Define-fase
Het team bespreekt drie mogelijke richtingen:

01. Automatisch een oordeel genereren

02. Dossiers automatisch prioriteren

03. Alleen informatie structureren en onzekerheden markeren

Na discussie valt optie 1 af. Dit is te risicovol en strijdig met menselijk oordeel. Optie 2 wordt uitgesteld, want dit is te afhankelijk van data die nog onzeker is. Het team kiest bewust voor optie 3 als startpunt.

Afspraken

- We meten tijdswinst bij het ordenen van informatie.
- We stoppen als medewerkers vaker corrigeren dan gebruiken.
- We escaleren wanneer uitzonderingen vaker voorkomen dan verwacht.

Wat dit oplevert
Define is hier geen document, maar een keuze. Het team weet wat het níet gaat bouwen en onder welke voorwaarden het verder kan. In de volgende fase wordt deze keuze vertaald naar concrete ontwerpbeslissingen over over rolverdeling, autonomie en controle.



FASE 3 – DESIGN: ***SAMENWERKING TUSSEN MENS EN AI ONTWERPEN***

In de Design-fase maak je expliciet hoe mens en AI samenwerken. Je bepaalt wie wat doet, wanneer het systeem overdraagt, waar verantwoordelijkheid zichtbaar blijft en hoe mensen controle houden.

Maken (hypotheses)

Je ontwerpt geen definitieve oplossing, maar een set aannames over hoe de samenwerking werkt.

- **Rolverdeling**
  Welke taken, beslissingen en oordelen liggen bij de mens en welke bij het systeem?
- **Autonomie**
  Wat mag het systeem zelfstandig doen, wat nooit en onder welke voorwaarden?
- **Controle en overdracht**
  Op welke momenten bevestigt of corrigeert de gebruiker het systeem? Hoe ziet een overdracht eruit?
- **Uitleg en transparantie**
  Wanneer legt het systeem uit wat het doet? Welke informatie wordt zichtbaar gemaakt (bijvoorbeeld bronnen of onzekerheid)?

Leren

In deze fase onderzoek je vooral waar spanningen kunnen ontstaan in de samenwerking:

- Waar vinden mensen het lastig om controle los te laten?
- Waar kan autonomie risico's opleveren?
- Wanneer helpt uitleg en wanneer wordt het ruis?
- Waar kan verantwoordelijkheid vervagen?
- Hoe verschilt vertrouwen per persoon, taak of context?

Medewerkersbeleving:

Ontwerp niet alleen voor efficiëntie, maar ook voor:

- Cognitieve uitdaging: blijft het werk stimulerend?
- Betekenis: draagt het bij aan iets groters?
- Autonomie: hebben medewerkers keuzes?
- Groei: biedt het mogelijkheden voor ontwikkeling?

Wanneer is deze fase geslaagd?

De Design-fase is geslaagd wanneer rollen, grenzen en verwachtingen duidelijk zijn vastgelegd. Onzekerheden en risico's zijn benoemd en het is helder wat je in de volgende fase in de praktijk wilt testen. Je ontwerpt hier niet de waarheid, maar een bewuste startpositie om van te leren.

Resultaat van de Design-fase

Aan het eind van de Design-fase beschik je over een expliciet model van samenwerking tussen mens en AI, inclusief aannames over autonomie, controle en uitleg. Je hebt zicht op spanningspunten en risico's en een helder kader voor wat je gaat prototypen. Niet om het af te maken, maar om gericht te testen of deze samenwerking standhoudt in de praktijk.

Voorbeeld

Context

In de Define-fase is bewust gekozen voor ondersteuning bij het ordenen van informatie, zonder automatische besluitvorming. Medewerkers waarderen overzicht, maar willen bij uitzonderingen zelf de regie houden.

Ontwerpvraag

Hoe ondersteunen we medewerkers met AI zonder dat verantwoordelijkheid of oordeel verschuift naar het systeem?

Ontwerpkeuzes (hypotheses)

- **Rolverdeling**
  Het systeem ordent en vat informatie samen. De medewerker beoordeelt, weegt uitzonderingen en neemt de beslissing.
- **Autonomie**
  Het systeem mag signaleren en structureren. Het systeem mag geen besluiten nemen of uitkomsten suggereren bij afwijkingen.
- **Controle**
  De medewerker kan suggesties negeren of corrigeren. Bij mogelijke uitzonderingen stopt het systeem automatisch met adviseren.

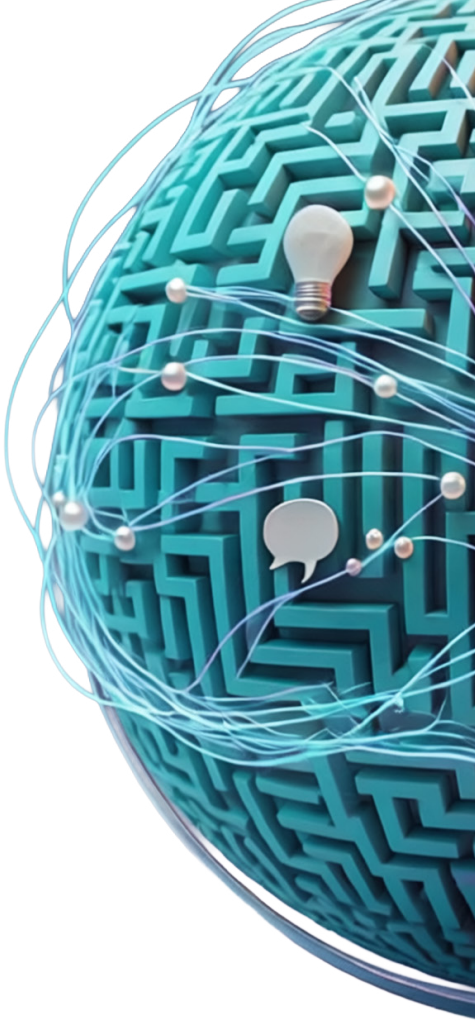
Het systeem laat zien:

- Wat het heeft gedaan en waarom;
- Welke bronnen zijn gebruikt;
- Waar onzekerheid zit.

Met deze ontwerpkeuzes onderzoeken we hoe medewerkers de samenwerking met het systeem ervaren. Blijft voor hen duidelijk dat zij verantwoordelijk zijn voor de beslissing? En begrijpen zij waarom het systeem in sommige situaties helpt en in andere situaties juist stopt? Dit vormt het startpunt voor de prototypefase.

Waarom is dit belangrijk?

Dit voorbeeld laat zien hoe inzichten uit de Discover- en Define-fase worden vertaald naar concrete afspraken over samenwerking tussen mens en AI.



FASE 4 – PROTOTYPE: ***RELATIE TUSSEN MENS EN AI TESTEN VOORDAT JE BOUWT***

Het doel van deze fase is eenvoudig: testen hoe mens en AI zich tot elkaar verhouden, zonder dat de technologie al volledig gebouwd hoeft te zijn. We onderzoeken bijvoorbeeld wanneer mensen vertrouwen krijgen, wanneer ze afhaken, wanneer ze controle willen en hoe de samenwerking in de praktijk voelt. Een goed prototype laat mensen ervaren hoe het is om met deze AI-ondersteuning te werken – nog voordat er één regel code is geschreven.

Voorbeeld
In de Design-fase hebben we vastgelegd dat het systeem medewerkers helpt met overzicht, maar stopt bij mogelijke uitzonderingen. In deze fase testen we of deze samenwerking ook zo wordt ervaren.

Wat we testen
Niet of de AI 'slim genoeg' is, maar bijvoorbeeld:

- Wanneer medewerkers vertrouwen krijgen;
- Wanneer gebruikers controle willen;
- Hoe het voelt wanneer het systeem stopt en overdraagt.
- Hoe AI-ondersteuning de beleving van medewerkers beïnvloedt;
- ·Of werk interessanter of juist saaier wordt;
- Of medewerkers meer autonomie en cognitieve uitdaging ervaren.

4.1 Wizard-of-Oz: simuleer de AI zonder AI
Met een Wizard-of-Oz-opzet speelt een mens tijdelijk de rol van het systeem via een realistische interface. Zo kun je de samenwerking testen zonder dat de techniek al gebouwd is.

Maken
Je zet een eenvoudige maar geloofwaardige interface op waarin een mens achter de schermen het systeem bedient. Vervolgens ontwerp je twee of drie scenario's met variaties in autonomie, toon (zeker of onzeker) en foutafhandeling.

Leren
Je onderzoekt:

- Waar vertrouwen ontstaat of afneemt;
- Wanneer gebruikers uitleg of controle verwachten;
- Joe mensen reageren op onzekerheid, fouten of juist te veel zekerheid.

Hier ontdek je patronen die je zelden uit losse prompt-tests of modelevaluaties haalt. Dit is vaak de eerste echte oefening in samenwerking tussen mens en AI.

Voorbeeld
Opzet
Een medewerker werkt in een realistische omgeving met dossiers. Het systeem reageert zoals ontworpen, maar wordt achter de schermen bediend door een mens.

Scenario's

- Dossier zonder afwijkingen → systeem vat samen
- Dossier met ontbrekende bijlage → systeem markeert onzekerheid
- Dossier met mogelijke uitzondering → systeem stopt met adviseren

Wat we leren

- Wanneer medewerkers het overzicht vertrouwen;
- Wanneer zij uitleg of extra controle verwachten;
- Of het stoppen van het systeem logisch en geruststellend voelt.



4.2 Low- en mid-fidelity prototypes: test gedrag, niet vormgeving

Je hebt geen volledig uitgewerkte interface nodig om te testen hoe het systeem zich gedraagt.

Maken
Gebruik eenvoudige klikbare prototypes (bijvoorbeeld in Figma of Miro) om te verkennen:

- Hoe AI-suggesties in de interface verschijnen;
- Hoe uitleg werkt (waarom deze suggestie?);
- Hoe onzekerheid zichtbaar wordt;
- Hoe escalatie werkt wanneer het systeem niet verder kan;
- Hoe de gebruiker het systeem kan corrigeren of negeren.

Het prototype hoeft maar één ding te doen: laten zien hoe het systeem zich in context gedraagt en hoe de gebruiker daarop reageert.

Voorbeeld

Opzet
Een klikbaar prototype laat zien:

- Hoe samenvattingen verschijnen;
- Waar onzekerheid wordt getoond;
- Hoe overdracht naar de medewerker eruitziet.

Wat we leren

- Begrijpen medewerkers waarom het systeem soms helpt en soms niet?
- Blijft het duidelijk dat zij verantwoordelijk zijn voor de beslissing?

4.3 Role-play en service rehearsals: test de dienst als levend systeem

Soms leer je het meest door de hele situatie na te spelen.

Maken

- organiseer een oefening met rollen (klant, medewerker, systeem);
- werk met realistische dossiers, inclusief uitzonderingen;
- Leg overdrachtsmomenten en timing expliciet vast.

Leren

Je ontdekt:

- Welke taal mensen gebruiken en waar interpretaties misgaan;
- Waar timing frictie veroorzaakt;
- Waar empathie menselijk moet blijven;
- Waar het systeem werk uit handen neemt – en waar juist extra werk ontstaat.

Voorbeeld

Opzet
Een medewerker, het systeem en een collega spelen samen een dossier met een uitzondering door.

Wat we leren

- Welke woorden mensen gebruiken om twijfel te bespreken;
- Waar overdracht of timing wringt;
- Of het systeem werk wegneemt of juist extra werk creëert.

Deze inzichten vertalen we direct naar ontwerpafspraken voor ontwikkeling: wanneer het systeem stopt, hoe onzekerheid zichtbaar wordt en welke escalatieregels technisch moeten worden geborgd.

Resultaat van de Prototype-fase

- Gevalideerde interactiepatronen voor samenwerking tussen mens en AI;
- Inzicht in vertrouwensdrempels en momenten waarop menselijke controle nodig is;
- Een checklist met do's en don'ts voor het gedrag van de AI in deze dienst.

Na deze fase weten we welke vormen van samenwerking vertrouwen versterken en waar menselijk oordeel noodzakelijk blijft. We beschikken over getoetste interactiepatronen die klaar zijn voor toepassing in de praktijk. Deze inzichten vormen de basis voor livegang in de volgende fase.

FASE 5 – LIVE:
LIVE: MAAK HET ECHT, NIET NÓG EEN PILOT

In een AI-gedreven dienst leer je pas echt wanneer de service onderdeel wordt van het dagelijks werk. Niet in een proof of concept of los experiment en zelden in een afgesloten pilot. AI moet functioneren onder dezelfde omstandigheden als de mensen die het ondersteunt: met echte data, uitzonderingen, emoties en complexiteit. Daarom is livegang geen eindpunt, maar het begin. Pas wanneer een dienst echt wordt gebruikt, zie je hoe mens en AI zich daadwerkelijk tot elkaar verhouden – en waar bijsturing nodig is.

Voorbeeld
Na de Define-fase is duidelijk hoe het systeem medewerkers moet ondersteunen: overzicht bieden, onzekerheid tonen en stoppen bij uitzonderingen. In de Live-fase testen we of dit ook werkt in het dagelijks werk.

5.1 Start klein, maar onder echte omstandigheden

Kies voor een gecontroleerde livegang. Start klein en laat de dienst draaien in de echte praktijk, zodat zichtbaar wordt hoe mensen, processen en AI daadwerkelijk samenwerken.

Maken

- Kies een beperkte scope: één kanaal, één gebruikersgroep, één taak of journey;
- Werk met echte dossiers en echte deadlines;
- Richt beschermende maatregelen, monitoring en een terugvaloptie in.

Leren

- Waar samenwerking soepel loopt en waar frictie ontstaat;
- Welke uitzonderingen en risico's pas zichtbaar worden in de praktijk.

Voorbeeld
Opzet
De AI-ondersteuning wordt live gezet voor één team en één type dossier, met echte aanvragen en echte deadlines.

Wat we leren

- Waar medewerkers het systeem vanzelf meenemen in hun werk;
- Waar zij terugvallen op oude werkwijzen;
- Welke uitzonderingen pas zichtbaar worden in echte dossiers.

5.2 Beheer de dienst als een levend systeem

AI-diensten zijn nooit 'af'. Data, context, modellen en regels veranderen voortdurend.

Maken

- Eén centrale bron voor journeys en AI-functionaliteit;
- Duidelijk eigenaarschap voor onderhoud en verbetering;
- Een vast ritme voor kleine verbeteringen (signalen → keuzes → aanpassingen).

Leren

- Waar vertrouwen groeit of juist afneemt;
- Welke veranderingen in data of context tot afwijkingen leiden.

Voorbeeld
Opzet
Er is één eigenaar voor de AI-functionaliteit en een vast moment waarop signalen worden besproken en kleine aanpassingen worden doorgevoerd.

Wat we leren

- Of vertrouwen groeit of afneemt in het gebruik;
- Welke veranderingen in data of context onverwacht gedrag veroorzaken.

5.3 Maak de operatie klaar voor gebruik

Bereid teams voor op het dagelijks gebruik van de AI-dienst, inclusief uitzonderingen, twijfel en escalatie.

Maken

- Train teams die met de dienst werken;
- Leg scenario's vast: wat doet het systeem, wat doet de mens, wanneer escaleren we;
- Maak afspraken over correcties, foutafhandeling en communicatie naar gebruikers.

Leren

- Waar teams onzeker worden over hun rol;
- Welke twijfelgevallen of fouten structureel terugkomen.

Voorbeeld

Eerstelijn teams krijgen duidelijke scenario's: wanneer helpt het systeem, wanneer stopt het en wanneer escaleren zij zelf.

Wat we leren

- Waar teams onzeker zijn over hun rol;
- Welke twijfelgevallen steeds terugkomen;
- Of escalatiepaden in de praktijk werken.

Resultaat

- Een live AI-dienst binnen een duidelijke scope;
- Communicatie voor gebruikers en medewerkers;
- Een operationeel runbook (issues, twijfel, escalaties, fouten);
- Inzicht in belangrijkste frictiepunten en bijstuuracties.

Valkuilen

01. Eindeloze pilot
De dienst blijft in testmodus en wordt nooit onderdeel van het werk. Daardoor blijven uitzonderingen, tijdsdruk en echte verantwoordelijkheden buiten beeld.

02. Model centraal, operatie vergeten
Het model presteert goed op dashboards, maar sluit niet aan op werkprocessen. Gebruikers corrigeren het systeem vaker dan ze het gebruiken, waardoor vertrouwen afneemt.

03. Geen terugvaloptie
Wanneer iets misgaat kan het systeem niet tijdelijk worden uitgeschakeld. Kleine fouten kunnen daardoor uitgroeien tot grotere risico's.

04. Geen eigenaarschap
Niemand voelt zich verantwoordelijk voor onderhoud of bijsturing. Signalen blijven liggen en de dienst veroudert snel.

05. Te snel opschalen
Wat in een kleine groep werkt, wordt direct uitgerold naar grote volumes. Onopgeloste fricties vermenigvuldigen zich en worden moeilijker te herstellen.

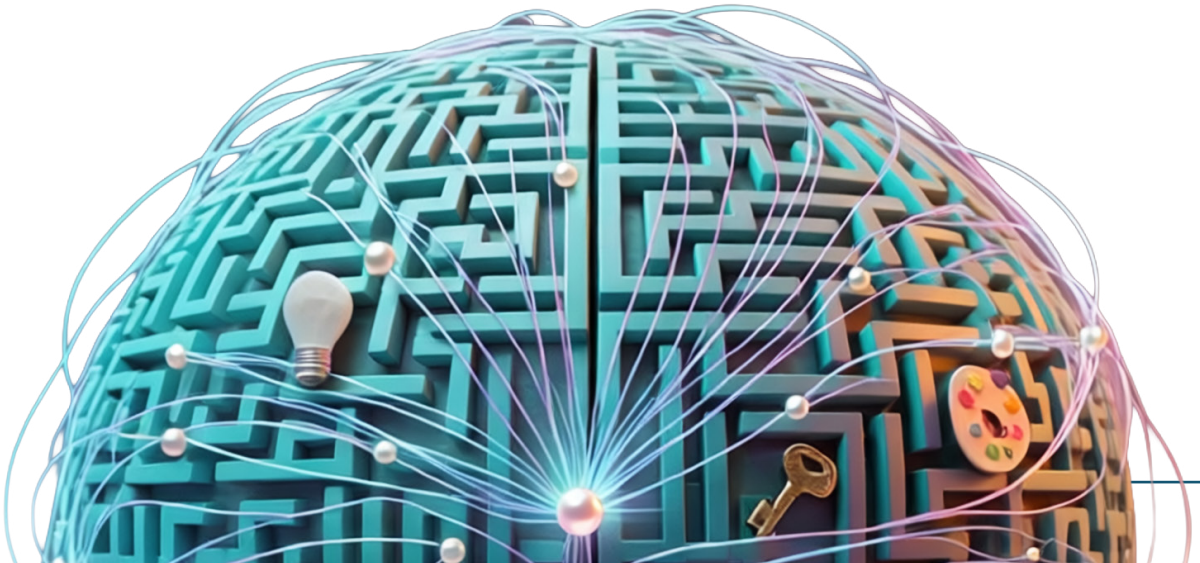
Resultaat van de Live-fase

Livegang is geen bewijs dat het werkt. Het is het moment waarop zichtbaar wordt waar de samenwerking tussen mens en AI schuurt. Door klein te beginnen kun je deze fricties snel herkennen en bijsturen voordat ze op grotere schaal impact hebben.

Voorbeeld

De AI-ondersteuning draait live binnen één team en één type dossier. Medewerkers gebruiken het systeem bij echte aanvragen, inclusief uitzonderingen. In de eerste weken blijkt dat sommige dossiers worden overgeslagen omdat medewerkers het systeem nog niet vertrouwen. Ook zien we dat het model bij een specifiek type afwijking te vaak stopt, waardoor extra handmatig werk ontstaat.

Omdat er een terugvaloptie en duidelijk eigenaarschap is ingericht, kan het team snel bijsturen. De onzekerheidsmarkering wordt aangepast, escalatieregels worden aangescherpt en er komt heldere communicatie over wat het systeem wel en niet doet. Door klein te beginnen voorkomen we dat deze fricties zich op grotere schaal vermenigvuldigen.



FASE 6 – SIGNAALMANAGEMENT: ***ORGANISEER HOE JE LEERT VAN DE PRAKTIJK***

Wanneer je AI live zet, verandert niet alleen het werk van gebruikers maar ook de organisatie eromheen. Dat werkt alleen wanneer ervaringen uit de praktijk worden omgezet in signalen die ontwerp, dienstverlening en de samenwerking tussen mens en AI verbeteren.

Signaalmanagement gaat daarom niet alleen over dataverzameling. Het is actief ontwerpwerk: je bepaalt welke signalen ertoe doen, hoe je ze opvangt, wie erop reageert en wanneer je ingrijpt.

Voorbeeld

De AI-ondersteuning draait inmiddels mee in het dagelijks werk. Medewerkers gebruiken het systeem om dossiers te ordenen en uitzonderingen te beoordelen. In deze fase zorgen we dat wat er gebeurt ook daadwerkelijk leidt tot verbetering.

6.1 Zien wat er écht gebeurt

Let niet alleen op wat het systeem doet, maar vooral op hoe mensen ermee omgaan in hun dagelijkse werk.

Maken

- Richt observatie in op gedrag en emotie: waar lopen mensen vast, wanneer corrigeren of negeren zij de AI en waar voelt het ongemakkelijk of oneerlijk;
- Registreer AI-gebeurtenissen die hiermee samenhangen, zoals fouten, escalaties of correcties, en koppel die aan context (journey, taak of moment).

Leren

- Welke momenten in de journey frictie veroorzaken en waarom;
- Waar AI nuance of context mist zoals gebruikers dat ervaren.

Voorbeeld

Wat we volgen

- Wanneer medewerkers AI-suggesties overslaan of corrigeren;
- Wanneer het systeem stopt bij mogelijke uitzonderingen;
- Wanneer medewerkers extra uitleg of controle zoeken.

Wat we leren

- Welke momenten in het dossierproces frictie veroorzaken;
- Waar het systeem context mist zoals medewerkers dat ervaren.

6.2 Maak signalen zichtbaar

Signalen krijgen pas betekenis wanneer ze worden samengebracht, gedeeld en opgevolgd door het team.

Maken

- Maak een eenvoudige signal map: welke signalen bestaan er, waar komen ze vandaan, wie ziet ze en wat is de opvolgroute;
- Definieer signalen die nooit genegeerd mogen worden en leg vast hoe snel daarop gereageerd moet worden.

Leren

- Of het team de juiste signalen ziet;
- Waar opvolging stokt, bijvoorbeeld door onduidelijk eigenaarschap of te veel signalen tegelijk.

Voorbeeld

Wat we vastleggen

Een eenvoudige signal map met onder andere:

- Correcties bij mogelijke uitzonderingen;
- Escalaties naar collega's of leidinggevenden;
- Klachten of feedback over onduidelijkheid of oneerlijkheid.

Wat we leren

- Of de juiste signalen worden opgepikt;
- Waar opvolging stokt door onduidelijk eigenaarschap of timing.

6.3 Combineer cijfers met verhalen

Cijfers laten patronen zien, maar gesprekken en observaties maken duidelijk wat er werkelijk achter dat gedrag zit.

Maken

- Combineer kwantitatieve signalen (zoals correcties, escalaties of uitvalmomenten) met kwalitatieve inzichten uit interviews, observaties en feedback;
- Werk met een vaste reviewstructuur: per signaal bespreken we wat er gebeurde, waarom dat gebeurde en wat we aanpassen.

Leren

- Waarom cijfers veranderen;
- Welke interventies werken: aanpassingen in AI-gedrag, interface, proces, training of escalatie.

Voorbeeld

Wat we bespreken

- Cijfers: correcties, escalaties en stopmomenten;
- Verhalen: observaties en feedback van medewerkers.

Wat we leren

- Waarom bepaald gedrag vaker voorkomt;
- Welke aanpassing nodig is: AI-gedrag, uitleg, proces of training.

Resultaat van de Signaalmanagement-fase Maken

- Een signaalkaart met eigenaren en opvolgroutes;
- Een kleine set kernsignalen met duidelijke drempelwaarden ('hier grijpen we in');
- Een vast leer-ritme, bijvoorbeeld een wekelijkse signal review en maandelijkse verbeterbesluiten.

Leren

- Continu inzicht in wat er gebeurt in het gebruik;
- Zicht op welke acties de service aantoonbaar verbeteren.

Signaalmanagement gaat niet alleen over meten, maar over zien wat belangrijk is en daarop handelen. Het team ziet niet alleen wat er gebeurt, maar begrijpt ook waarom. Signalen leiden tot concrete acties die de samenwerking tussen mens en AI aantoonbaar verbeteren.



FASE 7 – DOORLEREN: ***ORGANISEER LEREN ALS ONDERDEEL VAN DE DIENST***

AI-diensten leren continu. Maar organisaties doen dat alleen wanneer leren expliciet wordt georganiseerd. Daarom is een vaste leergroep nodig: een klein, multidisciplinair team dat verantwoordelijk is voor het waarnemen, duiden, delen en toepassen van wat er in de praktijk gebeurt. Deze groep is geen tijdelijke projectgroep, maar een structureel onderdeel van de dienst.

Voorbeeld
De AI-ondersteuning is inmiddels live. Uit signaalmanagement weten we waar medewerkers vertrouwen hebben, waar zij afhaken en bij welke dossiers uitzonderingen blijven terugkomen. In de fase Doorleren zorgen we dat deze inzichten niet verdwijnen, maar structureel worden benut.

7.1 Samenstelling van het team

Door een klein team met verschillende expertises samen te brengen, blijven inzichten scherp en besluitvorming snel. Dit team bestaat bijvoorbeeld uit een service designer, die kijkt naar de gebruikerservaring en de samenwerking tussen mens en AI. Daarnaast een AI- of dataspecialist, die inzicht heeft in het gedrag van het systeem. En tot slot een inhoudelijk expert, die de context van het werk en de verantwoordelijkheden begrijpt. Samen hebben zij het mandaat om aanpassingen te doen aan AI-uitleg, de manier waarop uitleg wordt gegeven en de ontwerpgrenzen.

Maken

- Een klein kernteam met kernrollen zoals een service designer, AI-specialist en domeinexpert en waar nodig ook ethiek of compliance;
- Duidelijke besluitvorming over wijzigingen in dienst, systeemgedrag en ontwerpgrenzen.

Leren

- Besluiten worden bekeken vanuit meerdere perspectieven: ervaring, systeemgedrag, praktijk en risico;
- Blinde vlekken worden sneller zichtbaar.

7.2 Signalen uit de praktijk verzamelen

De eerste stap in doorleren is aandachtig kijken naar wat er in de praktijk gebeurt en welke signalen dat oplevert. De leergroep volgt terugkerende signalen uit eerdere fases, zoals dossiers waarbij het systeem vaak stopt met adviseren, correcties bij specifieke uitzonderingen en feedback van medewerkers over onduidelijke overdracht.

Maken

- Kanalen inrichten om signalen te verzamelen (gebruiksgedrag, klachten, fouten, uitzonderingen, correcties, frictie);
- Vastleggen welke signalen prioriteit hebben en wie ze beheert.

Leren

- Welke nieuwe patronen ontstaan in gebruik en operatie;
- Waar frictie en risico's het vaakst optreden.

7.3 Begrijpen wat signalen betekenen

Door signalen te bundelen en te duiden ontstaat inzicht in wat er structureel gebeurt en wat een incidentele gebeurtenis is. Signalen worden gebundeld per taak en context. De centrale vraag is steeds: gaat het hier om een incident, of om een patroon in de samenwerking tussen mens en AI?

Maken

- Een structuur om signalen te clusteren (per taak, journey of risico);
- Vaste werkvormen zoals reviews, triage en patroonanalyse.

Leren

- Wat structurele problemen zijn en wat incidenteel.
- Waarom samenwerking tussen mens en AI in bepaalde situaties goed werkt — of juist niet.

7.4 Inzichten delen met teams

Wanneer inzichten uit de praktijk worden gedeeld met de betrokken teams, kunnen ontwerp, techniek en gebruik stap voor stap worden verbeterd. Wat zien we gebeuren? Waarom is dit problematisch? En wat betekent dit voor ontwerp of gebruik?

Maken

- Signalen vertalen naar korte en begrijpelijke inzichten voor ontwerp, techniek, operatie en beleid;
- Vaste manieren om inzichten te delen, zoals korte updates of maandelijkse reviews.

Leren

- Wat teams nodig hebben om anders te ontwerpen, implementeren of werken;
- Welke inzichten breed toepasbaar zijn en welke contextspecifiek blijven.

7.5 Wat werkt breder toepassen

Inzichten die zich in de praktijk bewijzen, worden vertaald naar patronen en principes die breder toepasbaar zijn.

Patronen die goed werken worden vastgelegd, bijvoorbeeld wanneer het systeem altijd moet stoppen, hoe onzekerheid zichtbaar wordt gemaakt en welke interactiepatronen herbruikbaar zijn.

Maken

- Bepalen welke patronen structureel worden vastgelegd;
- Vertalen naar ontwerpprincipes, interactiepatronen of aanpassingen in autonomie.

Leren

- Welke oplossingen herhaalbaar zijn;
- Welke situaties maatwerk blijven vragen.

Resultaat van de Doorleren-fase
Deze fase bouwt voort op wat in eerdere fases is ontwikkeld. De Discover-fase bepaalde waar menselijk oordeel nodig is. De Design-fase legde vast hoe samenwerking werkt. De fases Define en Live lieten zien of dat in de praktijk standhoudt. De Signaalmanagement-fase maakte zichtbaar wat structureel gebeurt. En de fase van Doorleren zorgt ervoor dat deze inzichten blijvend worden benut en vertaald naar betere diensten.

Maken

- Duidelijk eigenaarschap: wie beslist over wijzigingen aan de dienst of het systeem;
- Een vast publicatie- en reviewritme, bijvoorbeeld een maandelijkse AI Service Review;
- Een groeiende bibliotheek met patronen voor samenwerking tussen mens en AI.

Leren

- Leren wordt voorspelbaar en herhaalbaar in plaats van ad hoc.

Leren wordt een vast onderdeel van de dienst in plaats van een losse evaluatie. Ontwerpkeuzes blijven aansluiten op het echte werk en verantwoordelijkheid voor de samenwerking tussen mens en AI blijft expliciet belegd. De leergroep zorgt ervoor dat wat in gebruik wordt geleerd ook daadwerkelijk leidt tot betere samenwerking tussen mens en AI.



DOORLOPEN – HUMAN-FIRST: ***ONTWERP WAAR MENSELIJK OORDEEL CENTRAAL BLIJFT***

Wanneer AI een rol krijgt in besluitvorming, moet expliciet worden vastgelegd waar menselijk oordeel noodzakelijk blijft. Niet alles wat technisch mogelijk is, is ook wenselijk. De centrale vraag is daarom niet: kan AI dit? Maar: willen we dat AI dit zelfstandig doet? In deze fase maak je zichtbaar waar menselijke verantwoordelijkheid altijd leidend blijft en hoe risico's en escalatie worden georganiseerd.

8.1 Ontwerp waar menselijk oordeel verplicht is

Begin met het expliciet maken van beslissingen die nooit volledig geautomatiseerd mogen worden, bijvoorbeeld situaties met:

- Medische impact;
- Juridische consequenties;
- Financiële goedkeuringen;
- Ongelijkheid of machtsverschillen;
- Emotionele of kwetsbare context.

Dit zijn de momenten waar human-first concreet wordt.

Voorbeeld

De AI-ondersteuning helpt medewerkers dossiers te ordenen en onzekerheid te signaleren. Sommige dossiers hebben echter directe gevolgen voor mensen en vragen expliciet menselijk oordelen.

Situatie
Een dossier bevat signalen van een mogelijke uitzondering met financiële en persoonlijke impact voor de aanvrager.

Ontwerpkeuze
Het systeem mag informatie ordenen en onzekerheid markeren, maar mag geen uitkomst, prioriteit of aanbeveling doen. De beoordeling en beslissing liggen altijd bij de medewerker.

8.2 Breng risico en mogelijke schade in kaart

AI-systemen raken mensen niet altijd op dezelfde manier. Daarom moet je expliciet nadenken over mogelijke risico's en schade.

Vragen die daarbij helpen, zijn:

- Wie profiteert van deze automatisering?
- Wie loopt extra risico?
- Welke groepen kunnen onevenredig geraakt worden?
- Wat gebeurt er als het systeem fout zit?
- Wie merkt dat en wie niet?

Door risico's en mogelijke schade in kaart te brengen, wordt zichtbaar waar fouten niet alleen technisch, maar ook maatschappelijk problematisch kunnen zijn.

Voorbeeld

Situatie
Bij bepaalde typen dossiers blijkt de AI vaker onzeker of onvolledig door ontbrekende context.

Ontwerpkeuze
Deze dossiers worden expliciet gemarkeerd als verhoogd risico. Het team monitort of bepaalde groepen vaker in deze categorie vallen en past ontwerp of proces aan wanneer dat structureel gebeurt.

8.3 Ontwerp escalatie, geen blokkades

Ethiek is geen 'stopknop', maar een escalatiemechanisme. Ontwerp daarom een duidelijke escalatielogica: AI → mens → team → organisatie

Hierdoor:

- Weet het systeem wanneer het moet stoppen;
- Weten mensen wanneer zij moeten overnemen;
- Weten teams wanneer iets structureel aangepast moet worden;

- Blijft verantwoordelijkheid altijd zichtbaar.

Zonder deze paden ontstaat schijn-autonomie en juist daar ontstaan problemen.

Voorbeeld

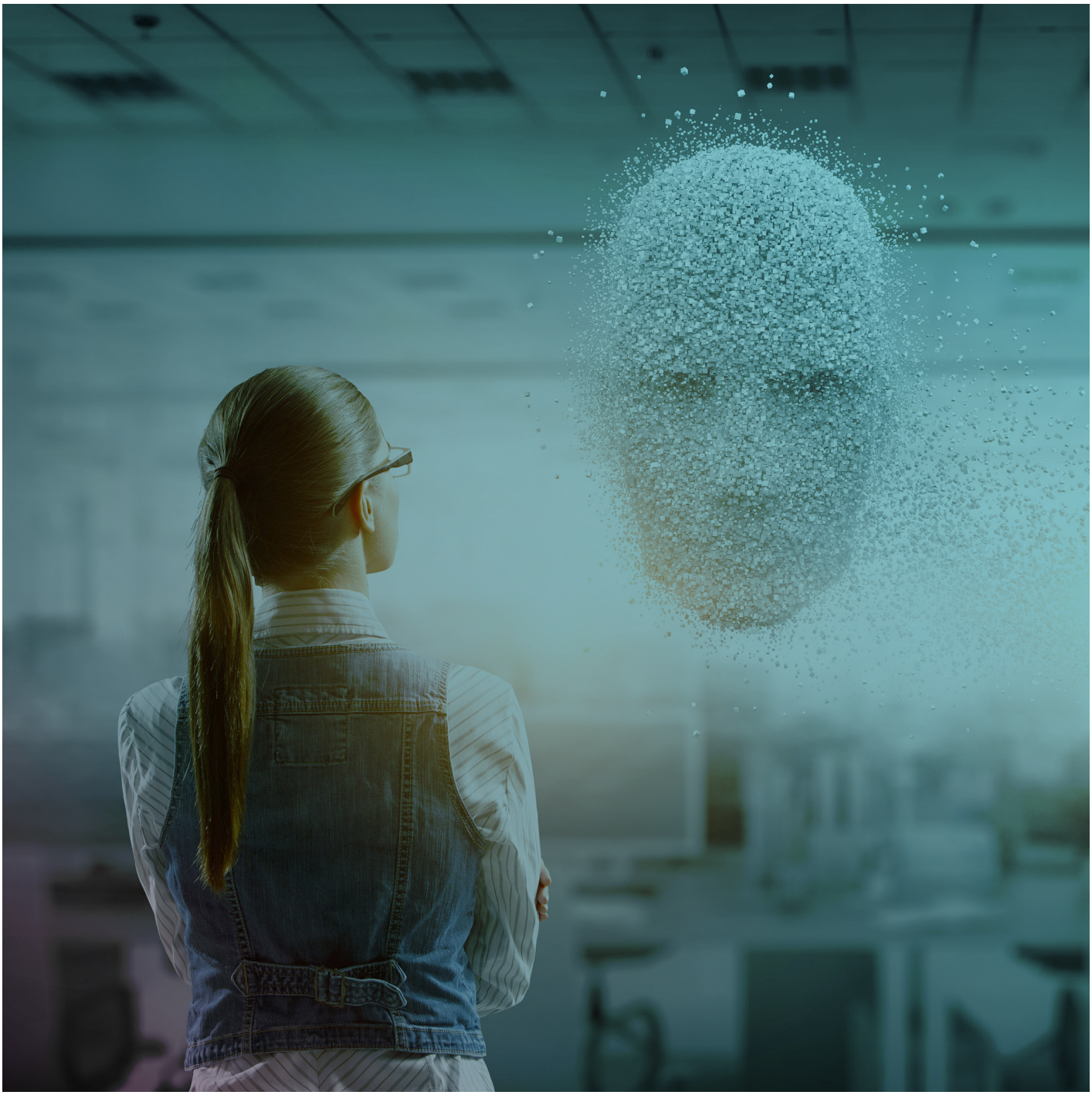
Situatie
Het systeem detecteert een combinatie van afwijkingen die niet goed te duiden is.

Ontwerpkeuze
Het systeem stopt met ondersteunen en escaleert:

- Eerst naar de medewerker;
- Daarna (bij herhaling) naar het team;
- En bij structurele patronen naar de organisatie.

Zo blijft verantwoordelijkheid altijd zichtbaar en belegd.

Resultaat van de Human first-fase
Wanneer Human-first goed is ontworpen blijft menselijk oordeel expliciet waar dat nodig is, worden risico's en mogelijke schade actief gevolgd en wordt ethiek onderdeel van het dagelijks werk, niet iets achteraf. Human-first is daarmee geen abstract principe, maar een concrete ontwerphouding die doorwerkt in gebruik, organisatie en besluitvorming.



SLOT: WAT DE VOORBEELDEN LATEN ZIEN

De voorbeelden in dit Playbook laten zien dat ontwerpen met GenAI geen eenmalige stap is, maar een doorlopend proces van maken, leren en bijstellen in de praktijk. AI-diensten ontstaan niet doordat een model slim genoeg is. Ze ontstaan doordat teams bewust ontwerpen hoe mensen, systemen en organisaties samenwerken en daar vervolgens van blijven leren.

Elke fase in dit Playbook bouwt voort op de vorige.

- In **Discover** maken we zichtbaar waar menselijk oordeel nodig is.
- In **Define** bepalen we wat we gaan maken en onder welke voorwaarden.
- In **Design** leggen we vast hoe mens en AI samenwerken.
- In **Prototype** testen we hoe die samenwerking voelt voordat technologie volledig is gebouwd.
- In **Live** zien we hoe de dienst werkt in het dagelijks gebruik.
- In **Signaalmanagement** maken we zichtbaar wat er werkelijk gebeurt.
- In **Doorleren** zorgen we dat inzichten structureel worden benut.
- In **Human-first** borgen we waar automatisering moet stoppen en waar verantwoordelijkheid zichtbaar blijft.

Samen maken deze stappen duidelijk dat goede AI-diensten niet ontstaan door technologie alleen, maar door bewust ontworpen samenwerking tussen mens, systeem en organisatie.

Wat dit vraagt van organisaties?

Werken met AI vraagt meer dan nieuwe technologie. Het vraagt een manier van werken waarin maken en leren continu met elkaar verbonden zijn. Dat betekent ook dat organisaties ruimte moeten geven om te experimenteren, fouten te maken en daarvan te leren. Zonder dat vertrouwen ontstaat er al snel een cultuur waarin pilots blijven hangen en echte vooruitgang uitblijft. Leiderschap speelt daarin een belangrijke rol. Teams moeten het mandaat krijgen om te bouwen, te testen en bij te sturen op basis van wat er in de praktijk gebeurt.

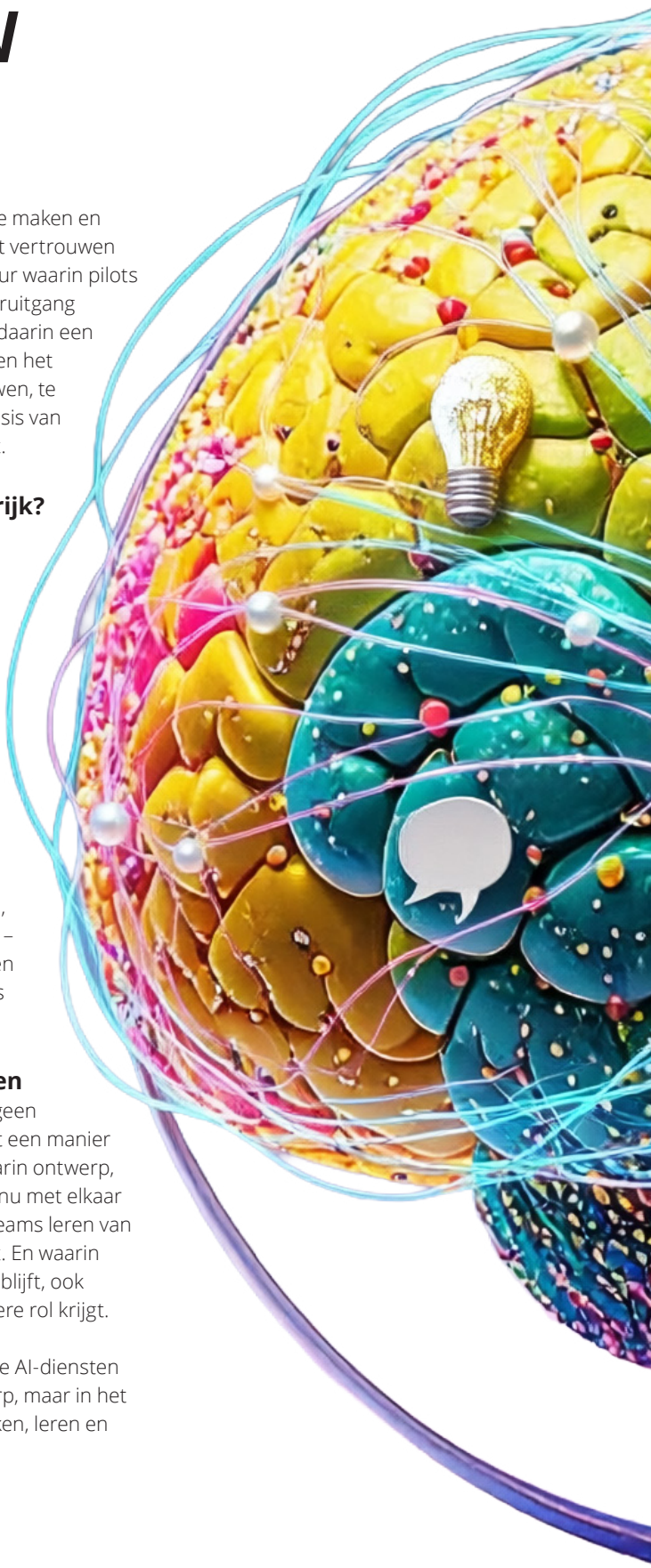
Waarom is dit belangrijk?

Wanneer organisaties AI toepassen zonder dit leerproces te organiseren, ontstaan oplossingen die technisch werken maar in de praktijk onbetrouwbaar blijken. Gebruikers verliezen vertrouwen, uitzonderingen worden niet goed opgevangen en verantwoordelijkheden vervagen. Door maken en leren bewust te organiseren, wordt AI niet alleen slimmer – maar ook betrouwbaarder en bruikbaarder in het dagelijks werk.

Een manier van werken

Dit Playbook biedt daarom geen vaste oplossingen. Het biedt een manier van werken. Een manier waarin ontwerp, gebruik en organisatie continu met elkaar verbonden blijven. Waarin teams leren van wat er in de praktijk gebeurt. En waarin menselijk oordeel zichtbaar blijft, ook wanneer AI een steeds grotere rol krijgt.

Dat is uiteindelijk waar goede AI-diensten ontstaan: niet in één ontwerp, maar in het vermogen om te blijven maken, leren en verbeteren.



Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our global network of member firms and related entities in more than 150 countries and territories (collectively, the “Deloitte organization”) serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte’s approximately 312,000 people make an impact that matters at www.deloitte.com.

This communication and any attachment to it is for internal distribution among personnel of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). It may contain confidential information and is intended solely for the use of the individual or entity to whom it is addressed. If you are not the intended recipient, please notify us immediately by replying to this email and then please delete this communication and all copies of it on your system. Please do not use this communication in any way.

None of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

© 2026. For information, contact Deloitte Global.

CoRe Creative Services. RITM2445451