LEESROUTE · COMPLETE GIDS

# AI in je bedrijf in acht dagen

40 artikelen in een vaste volgorde, vijf per dag. Eerst begrijpen en kiezen, dan veilig aan het werk in je bedrijf. Elk stuk staat hier voluit, met het webadres erbij voor wie de nieuwste versie wil lezen.

STAND VAN 3 NOVEMBER 2026 · WWW.AIPLATFORMMKB.NL/LEESROUTE/

**Vijf per dag is genoeg.** Wie er vijftien leest, gaat na het tiende stuk scannen in plaats van lezen.

**Houd de volgorde aan.** Elk stuk leunt op wat je de dag ervoor las.

**AI verandert snel.** Klopt een prijs of functie niet meer, kijk dan online: daar houden we de stukken bij.

# Inhoud


DEEL 1 · BEGRIJPEN EN KIEZEN

**DAG 01** De basis voor ondernemers

- ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke AI past bij jou?
- Prompten voor beginners: hoe stel je AI betere vragen?
- AI-hallucinaties: wat zijn het en hoe herken je ze?
- MCP uitgelegd: wat Model Context Protocol voor je doet
- AI voor ZZP: de drie tools die je als eerste installeert

**DAG 02** Wat AI je bedrijf oplevert en kost

- AI voor het MKB: vijf praktische kansen
- AI use cases in het MKB: vier praktijkvoorbeelden
- AI in het Nederlandse MKB: waar je staat volgens de cijfers
- Wat kost AI je bedrijf echt? De licentierekening doorgerekend
- Waar leunt jouw omzet op? De AI-test voor je verdienmodel

**DAG 03** AI invoeren

- AI implementeren in je mkb: stappenplan in 5 stappen
- Eén AI-project dat écht oplevert: zo kies je het als ondernemer
- AI invoeren in je team: zo houd je het vol na week zes
- Je team is bang voor AI? Zo ga je om met weerstand
- AI zelf bouwen of een expert inhuren: hier ligt de grens

**DAG 04** De regels

- AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool?
- AI-geletterdheid: wat de AI Act van je bedrijf vraagt
- AI Act en HR: wat nu al geldt voor je werving en wat pas in 2027
- Laat jij software over mensen beslissen? Dan geldt artikel 22
- AI-register: welke AI draait er in je bedrijf, en van wie?

DEEL 2 · VEILIG AAN HET WERK

**DAG 05** Veilig werken met AI

- Schaduw-AI opsporen: zo zie je welke AI je team gebruikt
- AI-agent bij je mail? Zo voorkom je dat hij gekaapt wordt
- Menselijke controle op AI inrichten: vijf stappen die werken
- Stemfraude bij ondernemers: terugbellen is je beste verweer
- Open AI-modellen veilig zelf draaien: 5 checks voor je bedrijf

**DAG 06** Je werkplek inrichten

- Claude inrichten voor je bedrijf: 4 instellingen, één middag
- Claude Projects voor het mkb: nooit meer alles opnieuw uitleggen
- Claude Skills uitgelegd: Anthropic's plugin-marktplaats
- Claude Cowork: wat is het en hoe gebruik je het? (2026)
- Copilot vs ChatGPT: verschil en kosten voor je bedrijf

## DAG 07 Automatiseren met agents

AI-agents in de praktijk: 5 taken die je nu kunt automatiseren
Je eerste automatisering met Make: formulier naar spreadsheet
AI-agent betrouwbaar inzetten: 5 lessen voor je mkb
AI-agent rechten geven: zo voorkom je dat hij namens jou ja zegt
Werkwijze van je beste medewerker vastleggen in een AI-skill

## DAG 08 AI in je dagelijkse werk

Offerte opvolgen met AI: drie berichten voor een offerte die blijft liggen
Factuur controleren met AI: de verplichte gegevens en een check voor je verstuurt
Maandcijfers analyseren met AI: van Excel-export naar vijf vragen die je kunt beantwoorden
Notuleren met AI: zo laat je je vergadering automatisch uitwerken
AEO voor het MKB: zo word je geciteerd door AI-zoekmachines

DEEL 1

# Begrijpen en kiezen

Dag 01

# De basis voor ondernemers

Je weet welke assistent bij je past, hoe je hem goede vragen stelt en wanneer je zijn antwoord niet moet vertrouwen.

- ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke AI past bij jou? · 9 MIN
- Prompten voor beginners: hoe stel je AI betere vragen? · 7 MIN
- AI-hallucinaties: wat zijn het en hoe herken je ze? · 8 MIN
- MCP uitgelegd: wat Model Context Protocol voor je doet · 9 MIN
- AI voor ZZP: de drie tools die je als eerste installeert · 6 MIN

# ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke AI past bij jou?

ChatGPT, Claude, Gemini en Copilot vergeleken op gratis gebruik, Nederlands, integratie en privacy. Plus Mistral als Europese optie en een keuzehulp.



AI-BEELD

## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Er is geen 'beste' AI, wel een beste AI voor jouw gebruik, apparaat en privacy-voorkeur.
2. ChatGPT is de veiligste standaardkeuze; Claude blinkt uit in lange teksten; Gemini zit in Google, Copilot in Microsoft.
3. Mistral Vibe (voorheen Le Chat) is het Europese alternatief: Pro €14,99 p/m excl. btw, data standaard in de EU, maar zelf opt-out instellen.
4. Alle vijf hebben een gratis basisversie; betaald kost rond €15 tot €20 per maand voor krachtigere modellen.

UPDATE 27 OKTOBER 2026:

Nieuwe sectie Gratis AI-tools en de beste tool per taak, met wat je bij elke assistent zonder te betalen krijgt. De gratis versies van Claude en Gemini, de prijzen van Gemini en de privacy-uitleg bij Claude zijn bijgewerkt. Eigen reviews van Claude, Gemini en Copilot staan nu op deze site. De Nederlandse taaltest verderop is niet opnieuw gedaan.

UPDATE 29 OKTOBER 2026:

ChatGPT Plus kost in Nederland €23 per maand en Pro vanaf €103, volgens de Nederlandse prijspagina.

UPDATE 7 OKTOBER 2026:

Mistral (Le Chat, sinds 28 mei 2026 Vibe geheten) is toegevoegd als vijfde optie. De rest van de vergelijking is niet opnieuw getest.

UPDATE 3 JULI 2026:

De actuele Claude-modellen zijn Sonnet 5 (30 juni 2026) en Opus 4.8 (28 mei 2026). De praktijktest verderop is van april 2026 en noemt daarom nog de toenmalige versies (o.a. Sonnet 4.6).

# Waarom deze vergelijking (en waarom de meeste vergelijkingen je niet helpen)

Zoek op “beste AI 2026” en je krijgt honderden artikelen met benchmark-tabellen vol percentages: 87% op GPQA, 92% op MMLU, 78% op HumanEval. Prima voor developers. Reken naast de keuze ook de kosten door: wat AI je bedrijf echt kost. Maar als jij gewoon e-mails wilt schrijven, met je kinderen wilt brainstormen over een werkstuk, of een reis wilt plannen — dan vertellen die cijfers je helemaal niets.

Deze gids is geschreven voor mensen zoals jij. Geen developer, geen data scientist. Iemand die een werkend antwoord wil op één vraag: *welke AI moet ik gebruiken?*

We nemen vier grote namen onder de loep — ChatGPT, Claude, Gemini en Microsoft Copilot — plus Mistral als Europees alternatief, en beoordelen ze op wat écht telt voor consumenten: gratis-versie, Nederlandstalige output, integratie met je apparaten, en privacy. Wie nog nooit met een van deze AI's heeft gewerkt, leest eerst onze basistutorial ChatGPT voor beginners.

# Gratis AI-tools en de beste tool per taak

Zoek je een gratis AI-tool, dan hoef je niet ver te zoeken. Alle grote assistenten hebben een gratis versie. Dit krijg je zonder te betalen (gecheckt op 27 oktober 2026):

| ASSISTENT | GRATIS VERSIE | WANNEER BETALEN LOONT |
|---|---|---|
| ChatGPT | Voor iedereen, met beperkte toegang tot modellen en tools | Als je dagelijks tegen de limieten aanloopt |
| Claude | Dagelijkse limiet, Sonnet en Haiku | Pro (€18 p/m excl. btw) voor het zwaardere Opus en Claude in Word en Excel |
| Gemini | Flash-Lite, Deep Research, Canvas, Gems | Google AI Pro (€21,99 p/m) voor Gemini 4 Argon en Gemini in Gmail en Docs |
| Copilot | Copilot Chat zit in geschikte Microsoft 365-werkaccounts | Copilot Bedrijven als Copilot in je eigen mails en bestanden moet zoeken |
| Mistral Vibe | Basisgebruik met beperkte berichten | Pro (€14,99 p/m excl. btw) voor meer gebruik |

Let bij gratis wel op je gegevens. Bij de gratis versies van ChatGPT en Gemini worden je gesprekken gebruikt om modellen te trainen, tenzij je dat uitzet. Werk je met klantgegevens, gebruik dan een zakelijk account.

**ChatGPT of Claude?** Twijfel je alleen tussen die twee, probeer ze dan een week naast elkaar met dezelfde klus. Schrijf je veel lange teksten of lees je lange documenten, dan valt Claude vaak beter. Wil je één assistent die van alles een beetje kan, met spraak en beeld erbij, dan is ChatGPT de breedste keuze. Beide zijn gratis te proberen.

**De beste tool per taak.** Voor een specifieke klus is een gespecialiseerde tool vaak handiger dan een allrounder. Een paar van onze reviews en gidsen:

- Vergaderingen notuleren: notuleren met AI
- Bonnetjes en boekhouding: Moneybird review

- Gevonden worden in Google en AI-zoekmachines: Semrush review
- Klantenservice: Zendesk AI review
- Europese AI-apps: Europese AI-apps in 2026

# Kort: wie past bij wie?

- **ChatGPT** → de veiligste standaardkeuze. Werkt voor bijna alles, breed ecosysteem, sterk in creatieve en zakelijke taken. *Nieuw met ChatGPT? Begin bij ChatGPT voor beginners.*
- **Claude** → voor wie lange teksten wil (samenvattingen, essays, beleidsanalyses) of privacy-gevoelige content verwerkt. Nog nooit met Claude gewerkt? Onze beginnersgids neemt je er in tien minuten doorheen. *Volledige review: Claude review.*
- **Gemini** → voor wie al in Gmail, Docs, Drive en Android leeft. *Volledige review: Gemini review.*
- **Copilot** → voor wie dagelijks in Word, Excel en Outlook werkt. *Volledige review: Microsoft Copilot review.*
- **Mistral Vibe (voorheen Le Chat)** → voor wie Europese dataverwerking zwaar laat wegen en genoegen neemt met iets minder dan de Amerikaanse top. Meer in de Mistral-sectie hieronder.

Wie twijfelt: begin met ChatGPT. Als je na een maand merkt dat één specifieke taak structureel hapert, probeer dan gericht een alternatief. Twijfel je alleen tussen ChatGPT en Claude? Dan staat het kortste antwoord in de sectie over gratis tools. Weegt Europese herkomst of dataverwerking zwaar voor je? Dan is Europese AI-apps in 2026 het

betere startpunt. Wil je dat je data je eigen computer helemaal niet verlaat, lees dan wanneer een lokale AI-agent iets voor je is. En zoek je niet één allrounder maar per taak een tool, zoals notuleren of je boekhouding, kijk dan bij de beste tool per taak. En wil je dat AI jóu noemt in plaats van andersom? Lees hoe je gevonden wordt door deze tools in AEO voor het MKB. Of dat lukt, meet je met tools als Promptwatch.

# Prijs en gratis gebruik

Alle vijf bieden een gratis versie die voor veel dagelijkse taken ruim voldoende is.

- **ChatGPT (gratis):** voor iedereen beschikbaar, met beperkte toegang tot de modellen en tools. Welk model je gratis krijgt, wisselt geregeld; OpenAI zet het op zijn prijspagina. Achtergrond bij de modellen staat in Alles over GPT-5.
- **Claude (gratis):** met een dagelijkse limiet en de snellere modellen Sonnet 5.5 en Haiku 5.5. Met Pro (€18 per maand, excl. btw) krijg je ook Opus 5.5 voor zwaardere taken. Account verplicht. Zie de Claude review.
- **Gemini (gratis):** via gemini.google.com of de app, met het lichtere Flash-Lite-model, Deep Research, Canvas en Gems. Het topmodel Gemini 4 Argon zit in Google AI Pro (€21,99 per maand). Google-account nodig. Zie de Gemini review.
- **Copilot (gratis):** via copilot.microsoft.com of de Copilot-app. Microsoft-account nodig.

- **Mistral Vibe (gratis):** via mistral.ai, met beperkte berichten en zoekopdrachten. Mistral noemt geen absolute limieten.

Betaald ligt bij de eerste vier rond **€20 tot €23 per maand** voor de consumententier (ChatGPT Plus kost €23, daarnaast Claude Pro, Google AI Pro en Copilot Pro). Werk je voor een stichting of goed doel, dan is er bij Claude een kortingsversie voor non-profits. Mistral zit iets lager: Pro kost €14,99 per maand excl. btw (Bron: Mistral AI). Wil je beeldgeneratie, hogere limieten en toegang tot de krachtigste modellen, dan is dit vaak de moeite waard. Voor de echte power-users zijn er duurdere abonnementen, zoals ChatGPT Pro (vanaf €103 per maand, bron) en Google AI Ultra. Voor zwaardere zakelijke behoeftes zijn er enterprise-abonnementen met striktere privacy-regels en hogere prijskaartjes dan veel inkopers verwachten. We rekenen die door in ChatGPT duurder dan een stagiair?, inclusief de verborgen governance- en trainingskosten. Wil je je verbruik juist omlaag brengen, dan helpt zo verbruik je minder tokens in Claude, ChatGPT en Gemini je in een paar stappen op weg. Kijk bij de duurdere abonnementen niet alleen naar de prijs maar ook naar de limieten; die veranderen vaker, zie AI-krimpflatie bij ChatGPT Pro.

# Nederlandstalige output

Voor Nederlandstalige gebruikers is dit vaak de beslissende factor. Onze praktijktest is in april 2026 gedaan met GPT-5, Sonnet 4.6, Gemini 3 en Copilot; een tussentijdse hertest in mei 2026 met GPT-5.5 Instant en Gemini 3.5 Flash bevestigde dat de ranking gelijk blijft (dezelfde set van 20 opdrachten: e-mails, verhalen, samenvattingen, jeugdige content):

| MODEL | SPELLING | GRAMMATICA | NATUURLIJKE TOON | DIALECT-GEVOEL |
|---|---|---|---|---|
| ChatGPT (GPT-5.5) | Uitstekend | Uitstekend | Sterk | Goed |
| Claude (Sonnet 4.6) | Uitstekend | Uitstekend | Sterk | Goed |
| Gemini 3 Pro | Zeer goed | Zeer goed | Goed | Redelijk |
| Copilot | Goed | Goed | Soms wat stijf | Redelijk |

**Conclusie:** voor serieus Nederlandstalig werk zijn ChatGPT en Claude nek-aan-nek. Gemini komt dichtbij. Copilot is prima voor zakelijke teksten maar voelt iets minder vloeiend voor creatief werk.

BEGINNER-TIP:

Test het zelf in vijf minuten. Laat elke AI dezelfde tekst schrijven — bijvoorbeeld *“een verjaardagstoespraak voor mijn 80-jarige oma, warm en kort”* — en oordeel vanuit je eigen taalgevoel. Het oordeel van een ander is nooit zo waardevol als je eigen eerste reactie.

# Integratie met je apparaten

Waar de vier écht uit elkaar gaan, is de *plek* waar ze zitten.

**ChatGPT** leeft vooral op chat.openai.com, met native apps voor iOS, Android, Mac en Windows. Losse assistent, werkt naast al je andere apps. Voordeel: platformonafhankelijk. Nadeel: geen diepe integratie met je mail of documenten tenzij je actief bestanden uploadt.

**Claude** is vergelijkbaar: claude.ai plus native apps. Heeft een sterke desktop-app op Mac en Windows en een Computer Use-modus waarmee Claude zelf taken kan uitvoeren op je scherm. Nieuw bij Claude? Zo maak je een account aan en start je eerste gesprek. En voor wie Claude zakelijk inzet voor spreadsheets en documenten: ons playbook over Claude Cowork voor Excel laat zien hoe je in een uur een complete spreadsheet bouwt.

**Gemini** zit rechtstreeks in Google-producten:

- Gmail — stelt e-mails voor, vat threads samen
- Docs — genereert, herschrijft en samenvat
- Drive — zoekt en vat zelfs je eigen bestanden samen
- Android — vervangt Google Assistant

Als je al in het Google-ecosysteem leeft, is Gemini gewoon *overal*. Voor ondernemers kwam daar in oktober 2026 een eigen zakelijke startpagina met huisstijl-geheugen en financiële grafieken bij.

**Copilot** doet hetzelfde voor Microsoft:

- Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams — overal zit Copilot
- Windows 11 heeft een toegewijde Copilot-knop
- Edge-browser heeft Copilot ingebouwd

Voor wie 8 uur per dag in Office-producten werkt, maakt Copilot in theorie het grootste verschil. In de praktijk hangt het af van hoe goed de integratie voor jouw specifieke taak werkt — probeer het voordat je het

abonnement neemt.

# Privacy en wat er met je data gebeurt

Dit is waar de meeste mensen te snel overheen scrollen, terwijl het misschien het belangrijkste is. Standaard gebruiken **ChatGPT** en **Gemini** jouw gesprekken om hun modellen verder te trainen, tenzij je dit in de instellingen uitzet. Bij **Claude** kies je dat bij Free en Pro zelf in je privacy-instellingen; bij Team en Enterprise traint Anthropic niet op je gesprekken. **Copilot** varieert per tier: de gratis versie kan data gebruiken voor verbetering, de zakelijke versies hebben strengere garanties. Bij **Mistral** staat je data standaard in de EU, maar op een individueel account moet je zelf de trainingsoptie uitzetten (zie de Mistral-sectie). Weeg ook mee hoeveel een assistent over je onthoudt: ChatGPT kreeg in juni 2026 met Dreaming V3 een geheugen dat zichzelf bijwerkt. Handig, maar iets om bewust in te stellen.

Voor een diepere blik op de ethische kant — wat het betekent dat je data modellen voedt, wie aansprakelijk is bij fouten, en wat de EU AI Act hierover regelt — zie onze gids AI en ethiek: hoe houden we AI menselijk?. En wie wil weten welk model op EU-compliance écht meekomt: het Amsterdamse Aithos-instituut publiceerde 27 mei 2026 een ranglijst — Claude Opus 4.7 scoort het hoogst (54%), Gemini 3.1 Pro het laagst (10%).

Twijfel je juist niet tussen twéé modellen, maar overweeg je een bundel die beweert ze allemaal in één abonnement te geven? Onze review van de AI-workspace i10X zet uiteen wat je daarbij inlevert aan directe controle over je data.

GEVORDERDEN:

Wie geen enkel compromis wil op privacy, kan zelf een open-source model lokaal draaien. Modellen als Llama 4 Scout, Mistral Small 3 of een gequantiseerde DeepSeek-variant draaien op een goed uitgeruste laptop of mini-server, en je data verlaat nooit je apparaat. De makkelijkste weg daarheen is via Ollama — onze Wat is Ollama?-uitleg legt uit wat de tool is, welke hardware je nodig hebt, en wanneer hybride (lokaal + cloud) de slimste keuze is. De tradeoff: minder polish dan de commerciële tools, meer werk om te installeren. Voor wie hoogsensitieve data verwerkt, is dit vaak de enige verdedigbare route.

# Speciale krachten per model

Naast de basis heeft elk model een paar unieke accenten:

**ChatGPT** — Custom GPTs (eigen assistenten bouwen), beeldgeneratie met DALL-E, spraakgesprekken, en een groot derde-partij-ecosysteem.

**Claude** — Artifacts (interactieve documenten in een zijpaneel), Computer Use (de AI neemt muis en toetsenbord over), uitstekend in lange contextvensters. Europese beschikbaarheid werd begin 2026 sterk uitgebreid — zie Anthropic in Europa.

**Gemini** — Deep Research (maakt zelfstandig een onderzoeksrapport), uitstekende multimodale input (beeld, video, audio tegelijk), naadloze integratie met Google Search. Voor Ultra-abonnees draait sinds mei 2026 ook Gemini Spark, een 24/7 cloud-agent die taken in Workspace én externe apps zoals Canva uitvoert.

**Copilot** — directe toegang tot je Office-bestanden, grafieken-aanmaken in Excel, presentatie-genereren in PowerPoint. Microsoft breidt Copilot ook uit naar de gezondheidszorg: Copilot for Health is bedoeld als digitale gezondheidsassistent die medische dossiers kan lezen — een concreet voorbeeld van hoog-risico AI in de praktijk.

## Is Mistral Vibe (Le Chat) een alternatief voor ChatGPT en Copilot?

Mistral Vibe is het Franse alternatief. Het heette tot 28 mei 2026 Le Chat; bestaande gesprekken en instellingen zijn meeverhuisd (Bron: The Decoder). Zoek je dus op “Mistral Le Chat”, dan ben je hier goed.

**Voor wie past het?** Voor ondernemers die mails, samenvattingen, vertalingen en eerste versies door AI laten doen en daarbij Europese verwerking belangrijk vinden. Het koppelt met Google Workspace, Outlook, SharePoint, Slack en GitHub en laat je terugkerende taken als “skills” opslaan, al vraagt het eerst om goedkeuring van het plan. Dat is minder diep geïntegreerd dan Copilot in Word of Excel.

**Wat kost het?** Gratis voor basisgebruik. Pro kost €14,99 per maand en Team €24,99 per gebruiker per maand (€19,99 bij jaarbetaling), alles excl. btw (Bron: Mistral AI).

**Waar blijft je data?** Standaard in de Europese Unie. Alleen als je bewust het Amerikaanse API-endpoint kiest, gaat het naar de VS, en afhankelijk van de functie kunnen sommige subverwerkers buiten de EU zitten, onder Europese modelcontracten (Bron: Mistral Help Center). Let op: bij

individuele accounts staat training op je gesprekken niet standaard uit. Dat zet je zelf uit in de instellingen; bij Enterprise staat het standaard uit (Bron: Mistral Help Center).

**Zwakke punten.** Op de zwaarste redeneer- en agenttaken lopen de Amerikaanse topmodellen voor; zelfs Mistrals nieuwste grote model scoort lager dan die top, zoals we beschrijven in Mistral Large 4 voor ondernemers. Een ecosysteem van Custom GPTs of Office-integratie zoals bij de grotere spelers heb je hier niet. Meer Europese opties en wat “Europees” precies inhoudt, staat in Europese AI-apps in 2026; waarom ook een bank als ABN AMRO voor Mistral koos, lees je in de Europese AI-deal.

BEGINNER-TIP:

Wil je Mistral proberen? Maak een gratis account, zet meteen de trainingsoptie uit onder Privacy en geef het een van je echte klussen, bijvoorbeeld een klantmail van vorige week.

# Keuzehulp: vier scenario’s

**Scenario A — Je gebruikt AI voor dagelijks gemak, af en toe een e-mail of idee.** → *Begin met gratis ChatGPT.* Veilig, vertrouwd, werkt. Als je eenmaal doorhebt hoe je moet prompten, haal je enorm veel uit de gratis tier.

**Scenario B — Je werkt dagelijks in Microsoft 365 of Google Workspace.** → *Copilot respectievelijk Gemini.* De diepe integratie verslaat elke switch naar een andere app. Test eerst de gratis tier; upgrade alleen als je er wekelijks echte tijdwinst uit haalt. Voor MKB’ers

die veel klantvragen via WhatsApp krijgen: WhatsApp Business + AI zonder code laat zien hoe je een taakgerichte FAQ-bot in een avond live krijgt.

**Scenario C — Je schrijft veel, verwerkt lange documenten of werkt met gevoelige informatie.** → *Claude, of een combinatie van Claude + ChatGPT.* Claude excelleert in nuance en lange context; ChatGPT vult aan waar je creatiever of lichter wilt.

**Scenario D — Je wilt dat je data in Europa blijft en je klantgegevens verwerkt.** → *Mistral Vibe, met de trainingsoptie uitgezet.* Je levert wat topprestaties in, maar maakt het AVG-gesprek een stuk eenvoudiger. Leg wel vast welke gegevens je meestuurt.

# Conclusie: kies pragmatisch, switch makkelijk

Er is geen “beste AI” in 2026 — er is een beste AI *voor jouw specifieke taak, apparaat en gebruik*. Al deze assistenten zijn gratis te proberen, en buiten dit viertal rukken gratis open modellen op die de betaalde top inmiddels evenaren: Open AI-modellen evenaren de top: wat goedkope Chinese AI voor jouw bedrijf betekent. Investeer een uur in drie modellen naast elkaar (Mistral erbij als Europese variant), met dezelfde test-prompt, en je weet het sneller dan welke benchmark-tabel dan ook. Een handige test-prompt daarvoor is onze AI-adviesraad: leg hetzelfde plan aan twee modellen voor en kijk waar ze het oneens zijn.

En onthoud: de vaardigheid die écht het verschil maakt, is niet het model dat je kiest, maar hoe je het aanstuurt. Voor die vaardigheid: lees prompten voor beginners en oefen vijftien minuten per week. Daar betaal je geen abonnement voor — en levert het meeste op. Wil je zien hoe de Nederlandse MKB hier in juni 2026 als geheel mee bezig is (en waar de kloof zit tussen klein- en middenbedrijf): AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026. Voor vier concrete verhalen uit de praktijk — een bakkerij die broodjes scant, metaalbedrijven, huisartsen en glastuinbouw — zie AI use cases in het MKB: vier praktijkvoorbeelden.

### NIEUWSGIERIG NAAR AGENTS?

Alle vier de modellen hier bieden inmiddels een agent-modus: ChatGPT Agent, Claude in Chrome, Gemini Browse en Microsoft 365 Copilot Agents. Voordat je daar induikt: lees eerst AI-agents in 2026: wat zijn ze en wat kun je ermee — het scheelt je een hoop proefondervindelijk leergeld. Voor concrete startpunten: vijf taken die je deze week kunt automatiseren. En voor een Nederlandse founder-case waarin dezelfde tools een hele organisatie hertekenen: Helloprint herbouwt zich rond een AI-brein — klantenservice van 100 naar 18 mensen.

---

### BRONNEN


OpenAI — ChatGPT overview: https://openai.com/chatgpt/overview/
OpenAI — Introducing GPT-5.5 (apr 2026): https://openai.com/index/introducing-gpt-5-5/
Anthropic — Claude product-pagina: https://www.anthropic.com/claude
Anthropic — Models overview: https://platform.claude.com/docs/en/about-claude/models/overview
Google — Gemini overview: https://gemini.google.com/
Google AI subscriptions — Pro & Ultra: https://gemini.google/subscriptions/
Microsoft — Copilot overview: https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-copilot
Anthropic: wijzigingen in de consumentenvoorwaarden (training en bewaartermijn): https://www.anthropic.com/news/updates-to-our-consumer-terms
Microsoft Learn: Copilot Chat en Microsoft 365 Copilot, het verschil: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/overview
Mistral AI — Prijzen Vibe (voorheen Le Chat): https://mistral.ai/pricing
The Decoder — Mistral hernoemt Le Chat naar Vibe (28 mei 2026): https://the-decoder.com/mistral-rebrands-lechat-as-vibe-betting-its-chatbots-future-is-as-a-full-blown-work-agent/
Mistral Help Center — training opt-out: https://help.mistral.ai/en/articles/455207-can-i-opt-out-of-my-input-or-output-data-being-used-for-training

Mistral Help Center — waar staat mijn data en AVG: https://help.mistral.ai/en/articles/347629-where-do-you-store-my-data-and-are-you-compliant-with-gdpr

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/tools/chatgpt-claude-gemini-copilot-welke-past-bij-jou · bijgewerkt 29 oktober 2026

# Prompten voor beginners: hoe stel je AI betere vragen?

Dezelfde AI, tien keer betere antwoorden. Leer hoe je in 15 minuten je prompts zó formuleert dat ChatGPT, Claude en Gemini serieus voor je gaan werken.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Hetzelfde model geeft sterk uiteenlopende antwoorden. Het verschil zit meestal in hoe je de vraag stelt.
2. Een goede prompt bevat vijf bouwstenen: rol, taak, context, format en voorbeeld. Hoe completer je prompt, hoe bruikbaarder het antwoord.
3. Begin breed en verfijn in stappen: vraag om kortere, zakelijkere of specifiekere versies totdat het past.
4. Geef voorbeelden. Twee voorbeelden van 'goed' en één van 'fout' sturen een AI snel de juiste kant op.

Je stelt AI betere vragen met vijf bouwstenen: de rol die de AI aanneemt, een heldere taak, de context, de vorm van het antwoord en een voorbeeld van wat je bedoelt. Daarna verfijn je in een paar stappen tot het resultaat past.

UPDATE 1 OKTOBER 2026:

We werken nu met dezelfde vijf bouwstenen als onze algemene uitleg Prompts schrijven voor AI: rol, taak, context, format en voorbeeld. Eerder noemden we vier elementen; “opdracht” heet nu taak, het voorbeeld is als vijfde bouwsteen toegevoegd en de voorbeelden komen nu uit de mkb-praktijk.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: we schreven dat AI-assistenten niets onthouden tussen gesprekken. ChatGPT, Claude en Gemini hebben inmiddels een geheugenfunctie die voorkeuren en details kan onthouden (OpenAI); zelf context meegeven blijft wel nodig.

# Het verschil zit niet in de AI, maar in jouw vraag

Twee mensen openen ChatGPT. Dezelfde versie, hetzelfde moment, dezelfde taak: een verjaardagskaart schrijven voor moeder. Persoon A typt *“schrijf een verjaardagskaart voor mijn moeder”*. Persoon B typt *“schrijf een warme verjaardagskaart voor mijn moeder van 65, die net haar heup heeft laten opereren, met een lichte knipoog naar ons familiegrapje dat ze altijd ‘even snel’ boodschappen haalt en twee uur later terugkomt, maximaal 80 woorden, in dichterige maar niet kitscherige toon”*.

De eerste krijgt een generieke kaart. De tweede krijgt iets wat bijna lijkt alsof het van iemand komt die de familie kent. Zelfde AI, zelfde seconde, een veel bruikbaarder resultaat. Welkom bij de belangrijkste AI-vaardigheid van 2026: *prompten*.

BEGINNER-TIP:

Prompt engineering klinkt als techniek voor developers. Dat is het niet. Goed prompten is niks meer dan duidelijk communiceren met iemand die heel slim is maar jou niet kent. Wie nog nooit een chat met AI heeft gehad: start eerst met onze ChatGPT-beginnerstutorial en kom dan hier terug.

# De vijf bouwstenen van een goede prompt

Bijna elke goede prompt bevat vijf bouwstenen. Je hoeft ze niet altijd allemaal te gebruiken, maar valt een antwoord tegen, dan mist er vaak eentje. Het zijn dezelfde vijf als in onze algemene uitleg Prompts schrijven voor AI: 5 bouwstenen en 4 technieken op zustersite HetLaatsteAINieuws. Hier passen we ze toe op je bedrijf.

| # | BOUWSTEEN | VRAAG DIE JE BEANTWOORDT | VOORBEELD UIT HET MKB |
|---|---|---|---|
| 1 | Rol | wie moet de AI zijn? | “Je bent een ervaren accountmanager in de installatiebranche” |
| 2 | Taak | wat moet er precies gebeuren? | “Schrijf een opvolgmail bij een openstaande offerte” |
| 3 | Context | wat is de situatie, voor wie en met welk doel? | “De klant vroeg drie weken geleden een offerte aan en reageert niet meer” |
| 4 | Format | in welke vorm wil je het antwoord? | “Maximaal 120 woorden, vriendelijk, eindig met één concrete vraag” |
| 5 | Voorbeeld | hoe ziet goed eruit? | een eerdere mail die wél een reactie opleverde |

# 1. Rol: wie moet de AI zijn?

*“Je bent een ervaren accountmanager in de installatiebranche”* of *“Je bent een boekhouder die dingen uitlegt aan ondernemers zonder financiële achtergrond”*. Een rol stuurt de toon, het woordniveau en de aanpak. Zonder rol kiest de AI een gemiddelde standaardstem die vaak nergens precies bij past.

# 2. Taak: wat moet er gebeuren?

Wees specifiek over de taak en begin met een helder werkwoord. Niet *“help me met marketing”*, maar *“schrijf drie onderwerpregels voor een e-mail die oud-klanten opnieuw moet activeren”*. Werkwoorden als *schrijf*, *vergelijk*, *vat samen*, *maak een lijst* en *leg uit in stappen* geven richting.

## 3. Context: wat is de situatie?

Wie is de lezer? Wat is de aanleiding? Wat probeer je te bereiken? *“Ik schrijf deze e-mail aan een potentiële klant die twee maanden geleden interesse toonde maar niet meer reageert.”* Deze ene zin verandert het hele antwoord. Beschrijf de situatie wel in algemene termen: klantgegevens, wachtwoorden en bedrijfsgeheimen horen niet in een prompt.

## 4. Format: in welke vorm?

*“In 150 woorden”*, *“als opsomming”*, *“als tabel met de kolommen product, prijs en levertijd”*, *“in de toon van onze website”*. Zonder format raadt de AI, en raadt meestal net niet wat jij wilt.

## 5. Voorbeeld: hoe ziet goed eruit?

Plak een voorbeeld van wat je wilt: een offertemail die goed viel, twee productteksten uit je webshop waar je tevreden over bent, of een LinkedIn-post in jouw stijl. *“Schrijf de nieuwe tekst in dezelfde stijl als dit voorbeeld: [plak].”* Van de vijf bouwstenen is dit vaak de krachtigste, omdat de AI dan niet hoeft te raden wat jij met “zakelijk maar vriendelijk” bedoelt. Bij de eerste techniek verderop lees je hoe je dat verder uitbouwt.

GEVORDERDEN:

Zet de vijf bouwstenen altijd in dezelfde volgorde en merk hoe snel je prompts scherper worden. Veel professionals schrijven hun prompt eerst als ruwe schets en lopen die daarna langs de vijf bouwstenen. Verrassend vaak blijkt dat er een of twee missen, en dat verklaart precies waarom eerdere pogingen niet werkten.

# Van vaag naar scherp: drie voorbeelden uit de praktijk

**Voorbeeld 1: een offerte opvolgen**

*Vaag:* “Schrijf een mail om een offerte op te volgen.” *Scherp:* “Je bent accountmanager bij een installatiebedrijf. Schrijf een opvolgmail bij een offerte voor zonnepanelen. De klant, een particulier, vroeg de offerte drie weken geleden aan en reageert sindsdien niet; we willen geen druk zetten, maar wel weten of er nog vragen zijn. Maximaal 120 woorden, vriendelijk en persoonlijk, en eindig met één concrete vraag. Houd de toon aan van deze eerdere mail die goed werkte: [plak].”

Hier zitten alle vijf bouwstenen in: rol, taak, context, format en voorbeeld. De vage versie levert een stijve standaardmail op. De scherpe leest alsof je hem zelf hebt geschreven, alleen strakker.

**Voorbeeld 2: productteksten voor je webshop**

*Vaag:* “Schrijf een productbeschrijving voor een werkschoen.” *Scherp:* “Je bent copywriter voor een webshop in werkkleding. Schrijf een productbeschrijving voor deze veiligheidsschoen: [modelnaam en specificaties]. De lezers zijn vakmensen in de bouw die vooral willen weten of de schoen de hele dag comfortabel zit en lang meegaat. Gebruik 80 tot 100 woorden en sluit af met drie bullets met de belangrijkste specificaties. Hier zijn twee bestaande teksten in onze stijl: [plak A] en [plak B].”

De vage versie geeft een algemene tekst vol superlatieven. De scherpe past bij je klant en bij de rest van je shop.

**Voorbeeld 3: een vacaturetekst**

*Vaag:* “Schrijf een vacature voor een monteur.” *Scherp:* “Je bent recruiter bij een familiebedrijf met 15 medewerkers. Schrijf een vacaturetekst voor een servicemonteur verwarming in de regio Utrecht. Benadruk wat ons onderscheidt: vaste klanten in de buurt, een eigen bus en vrije weekenden. Maximaal 250 woorden, in jij-vorm, met de kopjes Wat ga je doen, Wat neem je mee en Wat bieden wij.”

De vage versie geeft een vacature die op honderd andere lijkt. De scherpe vertelt waarom iemand juist bij jou zou moeten solliciteren.

# Vijf technieken die meteen werken

## 1. Geef voorbeelden (few-shot prompting)

Twee voorbeelden van ‘goed’ en één van ‘fout’ sturen een AI razendsnel de juiste kant op. *“Hier zijn twee goede productbeschrijvingen: [A] en [B]. Hier is een slechte: [C]. Schrijf er nu een in de stijl van A en B voor dit product: [X].”*

## 2. Vraag om verfijning

Het eerste antwoord is bijna nooit het beste. Zeg: *“Maak het korter”*, *“haal het woord ‘enthousiast’ eruit”*, *“geef drie alternatieven”*, *“schrijf een versie voor een jongere doelgroep”*. Iteratie is geen zwakte — het is de manier waarop profs werken.

## 3. Laat de AI eerst een plan maken

Voor complexe taken: *“Maak eerst een outline. Wacht daarna op mijn goedkeuring voordat je het volledige artikel uitwerkt.”* Zo voorkom je dat er 2.000 woorden klaarstaan die niet de goede kant op gaan.

## 4. Vraag om kritiek op het eigen werk

*“Lees je antwoord terug en noem drie dingen die sterker kunnen. Herschrijf het daarna.”* De AI wordt zijn eigen redacteur. Werkt verrassend goed.

## 5. Gebruik kaders en beperkingen

*“Gebruik geen jargon.” “Verbied de woorden: innovatief, game-changer, baanbrekend.” “Vermijd superlatieven.”* Beperkingen dwingen de AI uit luie patronen. Korte, scherpe prompts en antwoorden schelen trouwens ook geld: zie zo verbruik je minder tokens in Claude, ChatGPT en Gemini.

# Wat werkt niét (en waarom)

- **Te vaag**: *“Doe iets creatiefs met dit onderwerp”* levert meestal flauwe output. AI’s gokken gemiddelden.
- **Tegenstrijdige instructies**: *“Schrijf formeel maar ook speels, kort maar uitgebreid”*. Kies er één.
- **Verwachten dat het model jou kent**: ChatGPT, Claude en Gemini hebben inmiddels een geheugenfunctie die sommige voorkeuren en

details onthoudt, maar die weet lang niet alles van jouw situatie. Geef dus altijd de nodige context mee.

- **Blind vertrouwen op cijfers en citaten**: zelfs met een perfecte prompt kan een model feiten verzinnen. Dit heet hallucineren — en controle blijft jouw taak.

BEGINNER-TIP:

Bouw je eigen prompt-bibliotheek. Elke keer dat een prompt werkt, plak je hem in een Notion-pagina, Apple Notes of Google Doc. Binnen een maand heb je vijftig sjablonen voor je dagelijkse taken — en type je nooit meer vanaf nul. Voor wie de bibliotheek voor klantenservice wil aanleggen: WhatsApp Business + AI zonder code laat zien hoe je een FAQ-document tot een werkende chatbot maakt — dezelfde prompt-principes, andere doelgroep.

# Waarom AI je net verkeerd begrijpt

Valt een antwoord tegen terwijl je prompt best lang was, dan ligt het vaak aan wat er níet in staat. Wat jij vanzelfsprekend vindt, schrijf je niet op: voor wie de tekst is, wat je ermee wilt bereiken, dat het vrijdag af moet, dat die ene klant gevoelig ligt over de prijs, of dat je drie bullets wilt in plaats van een lap tekst. Het model vraagt daar zelden naar. Het vult de gaten zelfverzekerd in met iets gemiddelds, en dat gemiddelde is net niet jouw situatie.

Psychologen noemen dit de vloek van kennis. In 1990 liet Elizabeth Newton, destijds graduate student psychologie aan Stanford, mensen bekende liedjes met hun vingers op tafel tikken. Luisteraars hadden

grote moeite om te raden welk liedje het was (Heath & Heath in Harvard Business Review, via Stanford GSB). De tikker hoort de melodie in zijn hoofd, de luisteraar alleen getik.

Anthropic geeft in de Claude-documentatie een handige test. Zie het model als “a brilliant but new employee who lacks context”: een slimme nieuwe collega die jullie gewoontes nog niet kent. Laat je prompt lezen door iemand met weinig kennis van de taak en vraag of die hem kan uitvoeren. Raakt die in de war, dan het model ook (Anthropic).

Een gewoonte die bij ons goed werkt: zet onder je prompt *“Vat eerst in twee zinnen samen wat je gaat maken en stel me je open vragen. Begin pas als ik ze heb beantwoord.”* Dan zie je meteen welke aanname scheef zit, nog voordat er een hele tekst staat.

Overdrijf het ook niet. Plak je tien alinea’s achtergrond, dan moet het model zelf kiezen wat ertoe doet, en dat gaat net zo vaak mis. Geef wat je een nieuwe collega op dag één vertelt: wie de klant is, wat het doel is en waar die moet oppassen. Die vaste context kun je als team ook op één plek bijhouden, zie AI-eilandjes in je team.

**Oefening van vijf minuten:** pak je laatste prompt waarvan het antwoord tegenviel. Schrijf eronder alles wat je wist maar niet opschreef: publiek, doel, deadline, gevoeligheden, gewenste vorm. Plak die regels erbij en stel de vraag opnieuw.

# Per model een klein accent

Dezelfde vijf bouwstenen werken op alle grote AI-assistenten, maar elk model heeft een iets andere voorkeur. Voor een volledige vergelijking zie onze gids ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke past bij jou?. Kort samengevat:

- **ChatGPT** — flexibel in stijl, sterk in iteratie; begint soms wat uitgebreid, dus vraag om inkorten als nodig.
- **Claude** — stipt in het volgen van gestructureerde instructies (rol, taak, context, format en voorbeeld); ideaal als je het sjabloon strak aanhoudt. Nog nooit geprobeerd? Claude voor beginners is jouw startpunt.
- **Gemini** — werkt goed met compacte, directe opdrachten; minder brabbelig uit zichzelf.
- **Copilot** — leunt op Microsofts context (je Office-bestanden), dus profiteert extra van concrete referenties naar documenten.

# Waarom dit een levenslange vaardigheid wordt

Prompten is niet iets wat je één keer leert en dan klaar bent. De modellen veranderen, jouw taken veranderen, en de technieken groeien mee. Maar de kern — *duidelijke communicatie met een slim systeem* — verdwijnt niet. Het is een meta-vaardigheid die rendeert over álle AI-tools die er de komende jaren bijkomen, van beeldgeneratoren tot video-AI tot agents die taken autonoom uitvoeren.

Voor wie serieus wil begrijpen waarom AI zo werkt (en hoe het kan dat een betere prompt zoveel verschil maakt), raden we onze achtergrond kunstmatige intelligentie in gewone taal aan. En wie prompten direct op werk wil toepassen, vindt in vijf AI-kansen voor het MKB concrete aanhaakpunten. Overweeg je een betaalde cursus voor je team, lees dan eerst hoe je een AI-training kiest in een markt vol wildgroei. Voor hoe deze gewoonte er over langere tijd uitziet — wat het met je werk doet en wat ervan klopt — lees mijn reis met AI: van speeltje tot tweede laag over alles wat ik bouw. Wie die vaardigheid wil omzetten naar extra inkomen, leest Geld verdienen met AI-tools: de hype versus de werkelijkheid.

# Conclusie: 15 minuten oefenen, jaren profijt

Lees dit artikel niet twee keer. Open ChatGPT erbij en oefen vijftien minuten. Pak een taak die je deze week toch moet doen — een e-mail, een samenvatting, een voorstel — en schrijf twee versies: eentje in een zin, eentje met alle vijf bouwstenen. Kijk naar het verschil.

Dat verschil is wat je vanaf nu kunt blijven oogsten, elke dag, bij elk AI-gesprek. Prompten is niet het moeilijkste aan AI. Het is het meest lonende.

**Samenvatting — de 2 minuten-versie:**

1. Gebruik de vijf bouwstenen: rol, taak, context, format en voorbeeld.

2. Geef voorbeelden als je stijl wilt sturen.
3. Itereer — vraag om kortere, betere, andere versies.
4. Beperk om luie output te voorkomen (geen jargon, geen superlatieven).
5. Bouw een eigen bibliotheek van prompts die werken.

---

BRONNEN


OpenAI — Prompt engineering guide: https://developers.openai.com/api/docs/guides/prompt-engineering
Anthropic — Prompt engineering overview (Claude-documentatie): https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/overview
Google — Prompt design strategies (Gemini API): https://ai.google.dev/gemini-api/docs/prompting-strategies
OpenAI Help — Memory FAQ: https://help.openai.com/en/articles/8590148-memory-faq
promptingguide.ai — technisch overzicht: https://www.promptingguide.ai/
Anthropic: Prompting best practices (Claude-documentatie): https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/claude-prompting-best-practices
Chip Heath en Dan Heath: The Curse of Knowledge (Harvard Business Review, 2006, Stanford GSB): https://gsbpreserve.stanford.edu/view/61957/the-curse-of-knowledge



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/prompten-voor-beginners-betere-ai-vragen· bijgewerkt 8 oktober 2026

# AI-hallucinaties: wat zijn het en hoe herken je ze?

AI klinkt overtuigend, ook als het onzin vertelt. Leer wat hallucinaties zijn, waarom ze ontstaan en hoe je ze herkent voordat je ze doorstuurt.



AI-BEELD

IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een AI-hallucination is een antwoord dat klopt volgens de taal, maar niet volgens de werkelijkheid.
2. Hallucinations ontstaan omdat AI woorden voorspelt op basis van patronen. Nieuwere modellen hallucineren minder, maar het verschijnsel verdwijnt niet.
3. Hoe specifieker en feitelijker de vraag (namen, jaartallen, cijfers, citaten), hoe groter de kans op een hallucination.
4. Drie snelle checks: vraag om bronnen, stel dezelfde vraag opnieuw in een nieuw gesprek, en controleer feiten in een zoekmachine.

Een AI-hallucinatie is een antwoord dat overtuigend klinkt, maar feitelijk niet klopt: een verzonnen bron, citaat, cijfer of wetsartikel. Je herkent ze door om bronnen te vragen, dezelfde vraag opnieuw te stellen in een nieuw gesprek en belangrijke feiten zelf na te zoeken.

UPDATE 27 OKTOBER 2026:

Nieuwe sectie met drie prompts die twijfel zichtbaar maken, op basis van de aanbevelingen van Anthropic (Anthropic).

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

We hebben de modelcijfers bijgewerkt. Gratis ChatGPT draait sinds augustus 2026 op GPT-5.6 Luna, dat volgens OpenAI zo'n 62% minder vaak een feitelijke fout maakt dan GPT-5.5 Instant (OpenAI). Ook gecorrigeerd: zoeken op het web zit inmiddels ook in gratis ChatGPT, en we voegden OpenAI's verklaring toe waarom modellen gokken (OpenAI).

# "Dat heeft de AI toch echt letterlijk zo gezegd"

Een bekende stelde haar scriptiebegeleider per mail de vraag of ze ChatGPT mocht gebruiken voor haar literatuurlijst. ChatGPT gaf haar zeven prachtige, kloppende APA-referenties: auteur, jaartal, tijdschrift, pagina-nummers. Ze stuurde ze door. De begeleider mailde terug: *"Vijf van deze zeven artikelen bestaan niet."*

Dit is een **AI-hallucination**, en het hoort bij hoe taalmodellen werken. Waarom modellen zo stellig gokken, legt Waarom AI zo zelfverzekerd onzin vertelt op onze zustersite uit.

Voor beroepen met tuchtrecht (notarissen, advocaten, accountants) is dit meer dan lastig: je bent zélf aansprakelijk voor wat je aflevert, ook als de AI het schreef. Onze analyse van AI-adoptie bij notarissen laat zien hoe je dat risico met simpele kantoorafspraken inperkt.

BEGINNER-TIP:

Heb je ChatGPT nog nooit gebruikt? Lees dan eerst onze tutorial ChatGPT voor beginners: je eerste AI-gesprek in 10 minuten. Als je weet hoe je met AI praat, begrijp je veel sneller wanneer het de mist in gaat.

# Wat is een hallucination precies?

Een hallucination is een antwoord dat:

- **Taalkundig klopt** — de grammatica is goed, de toon professioneel
- **Logisch oogt** — er zit structuur in, het "voelt als een echt antwoord"
- **Feitelijk onjuist is** — de inhoud komt niet overeen met de werkelijkheid

De AI verzint met het grootste gemak een citaat, een wetenschappelijk artikel, een CEO van een niet-bestaand bedrijf of een jurisprudentie-uitspraak. Alles klinkt plausibel. Niets is waar.

## Klassieke voorbeelden

| VRAAG | HALLUCINATION |
|---|---|
| “Geef me een quote van Mark Rutte over AI uit 2018” | AI verzint een quote die Rutte nooit gezegd heeft |
| “Welke APA-bronnen zijn er over onderwerp X?” | AI verzint auteurs, jaartallen en pagina-nummers |
| “Wat zegt artikel 47 van de EU AI Act?” | AI verzint de inhoud (artikel 47 gaat eigenlijk over iets anders) |
| “Welke acteurs speelden in film Y?” | AI noemt kloppende acteurs plus één die er nooit in speelde |

# Waarom hallucineert AI?

## Het korte antwoord: het voorspelt woorden, geen feiten

ChatGPT, Claude en Gemini zijn **taalmodellen**. Ze zijn getraind door miljarden teksten te lezen en te leren welk woord statistisch het meest waarschijnlijk na het vorige komt. Geef je de zin “De hoofdstad van Nederland is…”, dan weet het model dat “Amsterdam” met ~99% waarschijnlijkheid volgt. Het model snapt niet wat Nederland is; die combinatie stond gewoon miljoenen keren in de trainingsdata.

BEGINNER-TIP:

Stel je AI voor als een heel belezen papegaai. Hij kan patronen herhalen, combineren en nabootsen — maar hij heeft geen feiten-database die hij raadpleegt. Er is geen intern lampje dat “dit klopt” of “dit klopt niet” aangeeft.

## Waarom dan zo zelfverzekerd?

Omdat zelfverzekerde taal in de trainingsdata gewoon vaker voorkomt. Als je miljoenen Wikipedia-artikelen, blogposts en wetenschappelijke papers leest, leer je een stellige toon. Twijfel (“ik weet het niet zeker, maar…”) komt minder voor, dus imiteren AI-modellen standaard de stellige versie.

Onderzoekers van OpenAI wezen in september 2025 op nog een oorzaak: bij training en tests krijgt een model punten voor een goed antwoord en niets voor “ik weet het niet”. Gokken levert gemiddeld dus meer op dan eerlijk twijfelen (Bron: OpenAI).

Dat is gevaarlijk. Want bij mensen correleert zelfverzekerdheid vaak met kennis. Bij AI niet.

## Waarom het geen bug is

Dit is een eigenschap van hoe de technologie werkt. Elke nieuwe generatie maakt minder fouten: OpenAI meldde bijvoorbeeld dat GPT-5 met ‘thinking’ ongeveer 80% minder feitelijke fouten maakte dan o3, en GPT-5.5 Instant en de GPT-5.6-modellen kregen elk weer een flinke daling mee (de actuele cijfers staan in *Stand van zaken* onderaan). Geen enkel model zit op nul. OpenAI stelt dat modellen vaker “ik weet het niet” kunnen leren zeggen, maar niemand verwacht dat hallucinaties helemaal verdwijnen.

De belangrijkste reden dat AI ethisch lastig is, zit precies hier: het *klinkt* autoritair, wordt massaal ingezet, en toch is het geen betrouwbare bron. We schreven er uitgebreid over in AI en ethiek: hoe houden we AI menselijk?.

# Wanneer hallucineert AI het vaakst?

Niet elk AI-antwoord is even gevoelig. Het risico is hoog bij:

1. **Specifieke feiten** — jaartallen, percentages, namen, adressen, wetsnummers
2. **Citaten en bronnen** — “wie zei wat”, “welk artikel heeft dit onderzocht”
3. **Recente gebeurtenissen** — dingen na de trainingsdatum (ChatGPT’s kennis stopt op een bepaalde datum)
4. **Niche-onderwerpen** — heel specifieke vakgebieden waar weinig trainingsdata over is
5. **Vertaalde eigennamen** — namen van mensen, bedrijven, organisaties in een andere taal

Het risico is laag bij:

- **Structuur en opbouw** — “schrijf een inleiding voor een rapport over X”
- **Samenvatten** van tekst die je zelf meegeeft
- **Vertalen** van tekst naar een andere taal
- **Brainstormen** — er is geen “juist” antwoord nodig
- **Grammatica en stijl** verbeteren

GEVORDERDEN:

Let op wat onderzoekers het “context-venster-effect” noemen. Geef je de AI een PDF, tekst of data mee in je prompt, dan baseert het antwoord zich op die input — veel minder hallucination-risico. Vraag je iets uit het algemene geheugen (“wat weet je over bedrijf X?”), dan neemt het risico toe. Geef dus waar mogelijk bronmateriaal mee.

# Vier praktische herkenningstips

## Tip 1 – Vraag om bronnen

Vraag simpelweg: *“Kun je daar een bron bij geven met een werkende link?”*

Kijk wat er gebeurt:

- Geeft het een **werkende link** naar een echt artikel met die inhoud? Groen licht (maar check alsnog).
- Geeft het een link die **dood is of naar iets anders gaat**? Waarschuwingssignaal.
- Zegt het *“ik kan geen bronnen verifiëren”* of *“ik baseerde me op algemene kennis”*? Eerlijk antwoord — gebruik het dan ook zo.

## Tip 2 – Stel de vraag opnieuw in een nieuw gesprek

Open een nieuw chatvenster en stel dezelfde feitelijke vraag opnieuw. Krijg je:

- **Hetzelfde antwoord, met dezelfde cijfers?** Meestal betrouwbaar.
- **Een ander antwoord of andere cijfers?** Waarschijnlijk hallucination.

Dit werkt omdat hallucinations vaak “per gesprek verzonnen” zijn — bij herhaling komt de inconsistentie aan het licht.

## Tip 3 – Vertel de AI dat je het niet gelooft

Typ: *“Dat klopt niet. Weet je zeker dat die bron bestaat?”*

Een eerlijk model zegt dan: *“Je hebt gelijk, ik kan die bron niet bevestigen.”* Een zelfverzekerd hallucinerend model herhaalt zichzelf. Beide reacties zijn informatief.

BEGINNER-TIP:

Dit is de ‘lakmoesproef’. Stel: je hebt een cijfer gekregen van ChatGPT en je bent niet zeker. Typ gewoon: *“Bronvermelding graag?”* of *“Heb je dit gecheckt?”*. AI buigt vaak opvallend snel bij lichte druk — precies omdat er geen overtuiging onder zit.

## Tip 4 – Google het gewoon

Voor elk feit dat je belangrijk vindt (en dat je wilt gebruiken in een rapport, mail of presentatie): Google het. 30 seconden werk. Voorkomt enorm veel gêne.

Zet dit bovenaan je persoonlijke regels: **AI stelt voor, jij controleert**. Dat geldt ook voor meningen: een chatbot geeft je opvallend vaak gelijk, dus laat je plannen liever kritisch toetsen met een adviesraad-prompt.

# Voorkomen is beter: drie prompts die twijfel zichtbaar maken

Herkennen doe je achteraf. Je kunt een AI ook vooraf vragen om eerlijk te zijn over wat hij niet weet. Anthropic, de maker van Claude, noemt dat in zijn eigen documentatie de eerste stap tegen hallucinaties: geef het model expliciet toestemming om “ik weet het niet” te zeggen. Een tweede stap uit diezelfde documentatie: laat het model bij elke bewering een bron of citaat geven en schrap wat het niet kan onderbouwen. Deze drie prompts werken in ChatGPT, Claude, Gemini en Copilot. Plak ze boven je vraag.

**Prompt 1: onderzoek zonder verzonnen feiten.**

> *“Beantwoord deze vraag op basis van wat je zeker weet. Zet [onzeker] voor elk feit waarover je twijfelt en leg in één zin uit waarom. Verzin geen bronnen, jaartallen of citaten. Weet je het niet zeker, zeg dat dan.”*

Je krijgt een antwoord waarin de stevige feiten los staan van de twijfelgevallen. Je ziet meteen welke regels je moet nazoeken.

**Prompt 2: een klantmail zonder schijnzekerheid.**

> *“Schrijf een antwoord op deze klantvraag in een zakelijke toon. Raakt de vraag een prijs, levertijd, beschikbaarheid of juridische afspraak die ik moet controleren? Zet die punten dan onderaan in een blokje VERIFICATIE NODIG. Schrijf liever ‘ik zoek dit voor je uit’ dan een stellig antwoord waar je niet zeker van bent.”*

Zo krijg je een bruikbare conceptmail plus een lijstje met wat jij of een collega nog moet checken voordat de mail de deur uitgaat.

**Prompt 3: een controle die twijfels apart zet.**

> *“Controleer deze tekst op fouten. Noem eerst de fouten waar je zeker van bent. Noem daarna apart de plekken waar je twijfelt en wat je nog zou moeten weten om zeker te zijn.”*

Die tweede lijst is de waardevolle. Daar staan de vragen die een goede collega ook zou stellen voordat hij iets afkeurt.

Werk je vaak met dezelfde documenten, geef de AI dan ook de opdracht om alleen die documenten te gebruiken en niet zijn algemene kennis. Ook dat raadt Anthropic aan. Het vermindert hallucinaties, maar het haalt ze niet helemaal weg. Controleren blijft jouw werk.

# Wat je NIET moet doen

- **Niet klakkeloos kopiëren** in schoolwerk, juridische stukken of medische beslissingen
- **Geen medicatie-adviezen** vertrouwen zonder arts
- **Geen juridische termen** overnemen zonder jurist
- **Geen cijfers naar klanten sturen** zonder onafhankelijke check
- **Geen citaten of bronnen gebruiken** zonder ze letterlijk terug te vinden

Voor je sollicitatie of CV? Geen probleem — daar gebruik je AI voor structuur en woordkeus, niet voor feiten. Lees ook AI voor je sollicitatie: CV, motivatiebrief en LinkedIn in één middag voor een veilige workflow.

# Hallucinations en de mythes

Hallucinations voeden de mythe dat AI “intelligent” of “bewust” is. Het bevestigt het tegenovergestelde: als het model echt *wist* dat het niet wist, zou het zwijgen. Lees ook Kunstmatige intelligentie — wat is het nu echt? En welke mythes moeten we doorprikken? voor meer context over wat AI wel en niet is.

Specifieker: een AI “liegt” niet. Liegen vereist dat je de waarheid kent en ervoor kiest die niet te zeggen. Een AI heeft geen model van waarheid. Het heeft alleen een model van taal. Iets anders wordt het wanneer mensen een AI bewust inzetten om te misleiden — wat dat oplevert, lees je in onze analyse van het Reddit-experiment met verborgen AI-accounts.

Dezelfde kritische blik geldt ook voor AI-gegenereerde video en audio. Deepfakes zijn inmiddels zo overtuigend dat visuele trucjes niet meer werken — je moet op *context* letten. Onze gids Deepfakes in 2026: zo herken je een nep-video legt uit welke contextuele checks wel werken, en waarom de klassieke “rare handen”-check z’n beste tijd gehad heeft.

Dezelfde kritische blik helpt trouwens ook bij AI-nieuws zelf. Een goed voorbeeld van wat gerechtvaardigde paniek is en wat media-dramatisering, vind je in ons stuk over Anthropic’s Mythos-model en de

financiële sector — waar we laten zien welke risico's echt zijn en welke niet.

GEVORDERDEN:

Retrieval-Augmented Generation (RAG) is de technische oplossing voor hallucinations in professionele settings. De AI krijgt eerst een zoekopdracht in een eigen documentdatabank of live op het web, en antwoordt pas daarna. Veel bedrijfsimplementaties van AI werken zo — inclusief Notion AI en Microsoft Copilot voor zorgprofessionals. Voor privégebruik blijft de gouden regel: jij bent de verifier.

# Welke tools hallucineren het minst?

Elke AI-assistent hallucineert, maar:

- **Perplexity** zoekt eerst op het web en antwoordt daarna, met bronlinks erbij. Dat geeft minder hallucinations over actuele feiten.
- **ChatGPT met zoeken** werkt op dezelfde manier als de zoekfunctie aan staat, ook in de gratis versie. Nieuw met ChatGPT? Begin met ChatGPT voor beginners.
- **Claude** is volgens veel gebruikers iets voorzichtiger in stellige claims — geeft vaker "ik weet het niet zeker" aan. Lees onze review van Claude.
- **Gemini** heeft directe Google-integratie en citeert vaker bronnen. Lees onze review van Gemini.

Welke past bij jou? Lees ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke AI past bij jou? voor een praktische keuzehulp.

# Conclusie: AI is je stagiair, niet je hoogleraar

Een stagiair kan snel een concept-rapport schrijven, structuur aanbrengen en inspiratie opleveren. Een stagiair is geen autoriteit. Je leest het na, je checkt de feiten, je corrigeert.

Zo werkt AI ook. Zodra je dat kader eenmaal in je hoofd hebt, hallucineert AI je niet meer in de vernieling. Dan wordt het een flinke versneller, met een risico dat je zelf in de hand hebt. Hoe het eruitziet als die laatste check professioneel is georganiseerd, zie je in de zorg: bij de AI-glaucoomscreening van het Oogziekenhuis Rotterdam beoordeelt een oogarts elke uitkomst.

**Drie regels om te onthouden:**

1. **AI voorspelt taal, geen waarheid.**
2. **Hoe specifieker de feitelijke vraag, hoe groter het risico.**
3. **Jij bent altijd de laatste checker.**

En als je dit tot het einde hebt gelezen, ken je nu de checks die de meeste fouten vangen. Daar begint AI-geletterdheid. Voor wie merkt dat het kritisch blijven na uren prompten zelf vermoeiend wordt: onze observatie over AI-moeheid en ‘brain fry’ geeft de cijfers en concrete tips om die last hanteerbaar te houden. En voor de schaal van het probleem in academic onderzoek: onze analyse van AI-hallucinaties in wetenschappelijke literatuur toont hoe een audit van 2,5 miljoen papers

bijna 147.000 fake citaten vond. Voor een persoonlijk verhaal over hoe deze checks-en-balances je werkdag veranderen: lees mijn reis met AI: van speeltje tot tweede laag over alles wat ik bouw.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

Alles hierboven blijft staan, welk model er ook draait. De cijfers hieronder zijn de bederfelijke laag: die verversen we hier. Let op: het zijn metingen van de makers zelf, op hun eigen testsets.

| ONDERWERP | STAND |
|---|---|
| Standaardmodel gratis ChatGPT | GPT-5.6 Luna, sinds augustus 2026 (OpenAI) |
| Laatste foutcijfer van OpenAI | Bij financiële, medische en juridische vragen bevatten antwoorden van GPT-5.6 Luna zo'n 62% en van GPT-5.6 Sol zo'n 68% minder vaak een feitelijke fout dan die van GPT-5.5 Instant |
| Vorige stap | GPT-5.5 Instant (5 mei 2026): 52,5% minder verzonnen beweringen dan GPT-5.3 Instant op vragen over medicijnen, recht en financiën (OpenAI) |
| Nieuwste topmodel van OpenAI | GPT-6 Astra (3 september 2026), alleen in betaalde abonnementen; zie onze uitleg over GPT-6 Astra |

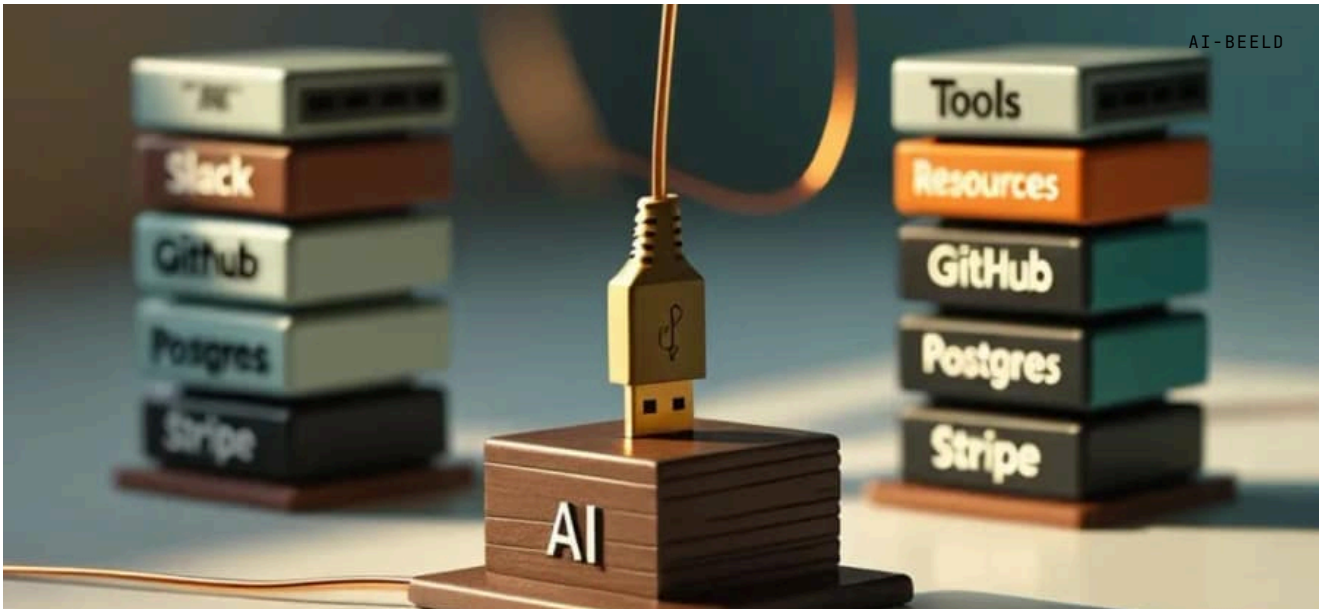
BRONNEN


OpenAI — Why language models hallucinate (5 september 2025): https://openai.com/index/why-language-models-hallucinate/
OpenAI — Introducing GPT-5 (foutcijfers ten opzichte van o3): https://openai.com/index/introducing-gpt-5/
OpenAI — GPT-5.5 Instant (5 mei 2026): https://openai.com/index/gpt-5-5-instant/
OpenAI — Improving GPT-5.6 Sol in ChatGPT, GPT-5.6 Luna voor gratis gebruikers (6 augustus 2026): https://openai.com/index/improving-gpt-5-6-sol-in-chatgpt/
Anthropic — Reduce hallucinations (Claude-documentatie): https://platform.claude.com/docs/en/test-and-evaluate/strengthen-guardrails/reduce-hallucinations
Stanford HAI — AI Index Report: https://hai.stanford.edu/ai-index
arXiv — Survey on Hallucinations in LLMs: https://arxiv.org/abs/2311.05232


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-hallucinaties-herkennen· bijgewerkt 27 oktober 2026

# MCP uitgelegd: wat Model Context Protocol voor je doet

MCP is de USB-C voor AI: één standaard die je AI verbindt met al je tools. Wat het is, hoe het werkt, en welke MCP's nu al nuttig zijn.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. MCP staat voor Model Context Protocol: een open standaard waarmee AI-apps op één manier praten met externe tools en data, vergelijkbaar met USB-C.
2. Anthropic introduceerde MCP in november 2024. Sinds december 2025 beheert de Linux Foundation het, en ChatGPT, Gemini en Copilot ondersteunen het ook.
3. Drie bouwstenen: Tools (acties uitvoeren), Resources (data lezen) en Prompts (sjablonen). Zo praat je AI direct met je CRM, facturatie of e-mail.
4. Grootste risico's: prompt-injectie via externe servers en het overzicht verliezen over welke data waarheen gaat. Installeer alleen vertrouwde MCP's en begin read-only.

MCP (Model Context Protocol) is een open standaard waarmee een AI-assistent als Claude of ChatGPT op één vaste manier verbinding maakt met je andere software, zoals je CRM, mailbox of database. Je koppelt een tool één keer via een MCP-server, en elke AI-app die MCP spreekt kan hem gebruiken.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

MCP valt sinds 9 december 2025 onder de Agentic AI Foundation van de Linux Foundation, en op 28 juli 2026 verscheen een nieuwe versie van de specificatie. Gecorrigeerd: het aantal servers (‘tienduizenden’ was niet te onderbouwen) en de voorbeelden bij Slack en Stripe. Cijfers en versies staan nu in *Stand van zaken* onderaan.

# Het probleem dat MCP oplost

In 2024 voelde elke nieuwe AI-integratie als opnieuw beginnen. ChatGPT moest leren met Slack praten? Bouw dat. Claude met Slack? Bouw dat opnieuw. Gemini met Slack? Idem. Elke AI-leverancier had eigen plugin-systemen, eigen authenticatie-flow, eigen documentatie, eigen valkuilen. Het netto-effect was dat AI in praktische werkstromen achter bleef bij wat technisch al lang kon.

Anthropic zag dit als één van de grootste bottlenecks. Op 25 november 2024 publiceerden ze het **Model Context Protocol** (MCP) als open standaard (Bron: Anthropic). Een jaar later telde de Linux Foundation al **meer dan 10.000 gepubliceerde MCP-servers**, van consumenten-apps tot bedrijfsdatabases (Bron: Linux Foundation).

Binnen een jaar ging MCP zo van “nieuw standaardvoorstel” naar “de facto-norm.” Hoe komt dat? Omdat MCP een echt ingewikkeld probleem op een verbluffend eenvoudige manier oplost.

BEGINNER-TIP:

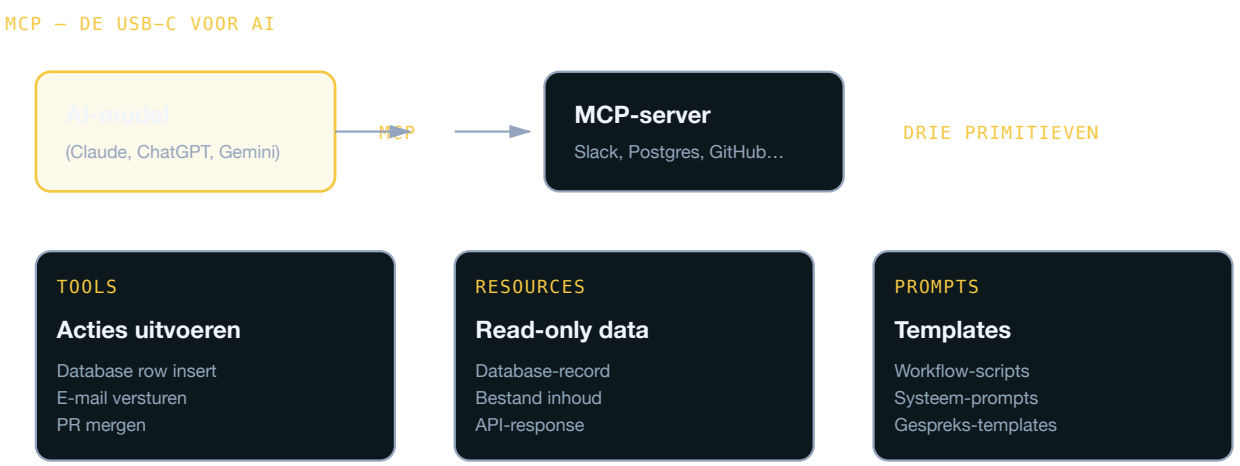
Heb je geen technische achtergrond? Geen probleem. Lees dit artikel zoals je een gids over USB-C zou lezen — je hoeft de specificaties niet te kennen om te begrijpen dat hetzelfde stopcontact in alles past. Dat is letterlijk wat MCP voor AI is.

# De USB-C-vergelijking die helemaal klopt

De officiële documentatie van het protocol gebruikt deze metafoor zelf, en hij is goed. **MCP is voor AI-applicaties wat USB-C is voor elektronische apparaten.**

Voor USB-C had elke laptop, elke telefoon, elk randapparaat zijn eigen aansluiting. Een kabel voor je iPhone was niet bruikbaar voor je Samsung. Een hub voor Mac niet voor Windows. Reizen met drie kabels. USB-C maakte dat alles op één standaard kon — één kabel, één poort, miljarden combinaties.

MCP doet hetzelfde voor AI. Voorheen moest elke AI z’n eigen integratie hebben naar elke tool. Nu spreekt iedereen dezelfde “taal.” Anthropic’s Claude, OpenAI’s modellen, Google’s Gemini, Microsoft’s Copilot — allemaal kunnen ze MCP-servers gebruiken. En elke ontwikkelaar die een MCP-server bouwt voor zijn tool, maakt die tool meteen beschikbaar voor alle MCP-sprekende AI’s.




# Drie eenvoudige bouwstenen

De technische schoonheid van MCP zit in de soberheid. De hele standaard rust op **drie primitieven**:

**Tools** — uitvoerbare acties die iets in de wereld veranderen. Een tool kan een database-rij invoegen, een e-mail versturen, een PR mergen, een factuur sturen. Dit is waar AI “iets doet.”

**Resources** — read-only data. Een resource kan een database-record zijn, een bestand, een API-response. Dit is waar AI “iets weet” zonder iets te veranderen.

**Prompts** — herbruikbare templates. Een prompt kan een vast workflow-script zijn, een systeem-prompt, of een gespreks-template. Dit is waar AI “iets gestandaardiseerds opzet.”

Met die drie categorieën dek je de meeste werkstromen.

GEVORDERDEN:

Onder de motorkap draait MCP via JSON-RPC 2.0 over een connectie tussen Hosts (de AI-applicatie), Clients (de verbinder in de host), en Servers (de tool-aanbieder) (Bron: Descope). Dat klinkt complex maar betekent in praktijk: een MCP-server is gewoon een proces dat een paar standaard-endpoints aanbiedt — niets exotisch.

# Hoe MCP zich verhoudt tot Skills en Agents

Drie termen die makkelijk door elkaar lopen. Even uit elkaar trekken.

| CONCEPT | WAT IS HET | WANNEER GEBRUIK JE HET |
|---|---|---|
| **MCP-server** | Levende koppeling tussen AI en externe tool/data | Wanneer AI live data nodig heeft of acties moet uitvoeren |
| **Skill** | Statische set instructies + scripts + voorbeelden | Wanneer je AI consistent een specifieke taak wilt laten doen |
| **Agent** | AI die autonoom taken uitvoert over meerdere stappen | Wanneer je AI op de achtergrond wilt laten werken |

Een goede setup combineert vaak alle drie. Een agent (autonoom) gebruikt een skill (regels) en MCP-servers (data + acties). Voor wie wil zien hoe dat in de praktijk werkt: onze analyse van autonome agents op de achtergrond en de Claude Skills-gids gaan dieper in op de andere twee bouwstenen.

# Vijf MCP-koppelingen die je vaak terugziet

Niet elke MCP-server is gelijk. Vijf koppelingen die je in zakelijke setups vaak tegenkomt:

**GitHub MCP.** De standaard voor wie code-werk doet. Issues lezen, PR's reviewen, branches managen, releases checken. Voor Claude Code-gebruikers is dit de eerste die je installeert.

**Slack MCP.** Threads doorzoeken, kanaal-status checken, antwoorden plaatsen. Slack biedt inmiddels een eigen, officiële MCP-server (Bron: Slack); community-versies hebben soms extra functies, maar minder review.

**Notion MCP.** Pages lezen, database-queries draaien, content updaten. Bijzonder krachtig voor teams die Notion als single source of truth gebruiken. Sluit aan op de Karpathy LLM Wiki-aanpak — je wiki kan in Obsidian wonen, of in Notion.

**Postgres / MySQL MCP.** Read-only database-toegang. Stelt AI in staat om actuele bedrijfsdata in zijn antwoorden te gebruiken zonder dat je de data eerst handmatig uit hoeft te trekken. Cruciaal voor data-georiënteerde rollen.

**Stripe MCP.** Factuurgeneratie, klantbeheer, refunds. Stripe biedt zelf een MCP-server aan (Bron: Stripe), zodat je betalingen in gewone taal kunt opvragen of afhandelen in plaats van via een dashboard. Zet schrijfacties als refunds wel achter menselijke goedkeuring.

Voor de meeste MKB-organisaties is een combinatie van drie tot vijf van deze genoeg om mee te beginnen. Een laagdrempelige eerste koppeling is je notulen: hoe je Granola via een connector aan Claude hangt, lees je in Granola koppelen aan Claude. Onze overzicht-gids over Claude versus ChatGPT versus Gemini versus Copilot helpt bepalen welk model bij jouw stack past.

# De drie verleidingen om te vermijden

Drie patronen die in de praktijk vaak misgaan.

**Installeer-alles-syndroom.** Een MKB-team installeert dertig MCP's omdat het kan. Resultaat: tragere AI, hogere kosten, fouten omdat de AI niet weet welke tool wanneer relevant is. Houd het op vijf-tot-tien actieve MCP's, en review periodiek wat je gebruikt.

**Read-write zonder waarom.** Veel MCP's bieden zowel read- als write-toegang. Voor productie: start met read-only. Schakel write pas in voor specifieke MCP's en specifieke acties, met menselijke goedkeuring waar geld of klantcommunicatie aan vasthangt. Draai je zelf een MCP-server, zet hem dan nooit zonder inlog op internet (zo scherm je hem af).

**Onbekende MCP-publishers.** Een MCP-server is uitvoerbare code. Een kwaadaardige Slack-MCP kan in principe je hele werkverleden lezen. Gebruik alleen MCP's van bekende partijen (Anthropic zelf, GitHub, Linear) of open-source servers met genoeg sterren en activiteit dat ze door anderen ge-audit worden. Hoe ver zo'n koppeling kan reiken, zie je aan REA, een tool die AI-agents via MCP complete programma's laat ontleden.

# Hoe je vandaag begint met MCP

**Stap 1.** Installeer Claude Desktop, Claude Code of Cowork. Die hebben MCP-ondersteuning ingebouwd, net als inmiddels ChatGPT, Copilot en Gemini.

**Stap 2.** Kies één MCP — bij voorkeur GitHub of Slack als die in je werkstroom zitten. Volg de officiële installatie-instructies. Sta hem in eerste instantie alleen read-only toe.

**Stap 3.** Werk er een week mee. Merk wat verandert. Een AI die ineens je actuele Slack-context kent of een PR live kan reviewen voelt fundamenteel anders dan een AI die afhankelijk is van wat jij plakte.

**Stap 4.** Voeg pas dán een tweede MCP toe. Bouw je stack incrementeel.

In drie tot vier weken heb je een werkbare MCP-set die jouw specifieke werkstroom dekt. Draait dat allemaal in de cloud, dan is stroom het schaarse goed achter de schermen: datacenters kopen zich uit de wachtrij voor 1,45 miljard dollar.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

Wat hierboven over bouwstenen en risico's staat, blijft gelden. De cijfers en versies hieronder veranderen sneller.

| ONDERWERP | STAND |
|---|---|
| Beheer | Sinds 9 december 2025 bij de Agentic AI Foundation (Linux Foundation) |
| Laatste specificatie | 2026-07-28: stateless kern, cachebare lijsten, strengere autorisatie |
| Aantal servers | meer dan 10.000 gepubliceerd (december 2025) |
| Ondersteund door onder meer | Claude, ChatGPT, Gemini, Microsoft Copilot, VS Code, Cursor |
| Officiële documentatie | modelcontextprotocol.io |

BRONNEN


modelcontextprotocol.io: https://modelcontextprotocol.io/docs/getting-started/intro
Descope: https://www.descope.com/learn/post/mcp
Wikipedia — Model Context Protocol: https://en.wikipedia.org/wiki/Model_Context_Protocol
Anthropic — MCP-aankondiging november 2024: https://www.anthropic.com/news/model-context-protocol
Google Cloud — What is Model Context Protocol: https://cloud.google.com/discover/what-is-model-context-protocol
Linux Foundation — oprichting Agentic AI Foundation met MCP (9 december 2025): https://www.linuxfoundation.org/press/linux-foundation-announces-the-formation-of-the-agentic-ai-foundation
Model Context Protocol Blog — specificatie 2026-07-28: https://blog.modelcontextprotocol.io/posts/2026-07-28/
Slack — Slack MCP server overview: https://docs.slack.dev/ai/slack-mcp-server/
Stripe — Model Context Protocol (MCP): https://docs.stripe.com/mcp


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/mcp-model-context-protocol-uitgelegd· bijgewerkt 25 september 2026

# AI voor ZZP: de drie tools die je als eerste installeert

Eén persoon, één agenda, geen IT-afdeling. Een keuzehulp voor zzp'ers: drie AI-tools die het gros van je werk dekken, met prijzen gecheckt in september 2026.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Als ZZP'er ben je zelf de bottleneck én de DPO. Kies drie tools die tijd teruggeven, niet tien die je beheert.
2. Tool 1: één generalist (ChatGPT óf Claude, gratis of ±€20/maand) voor schrijven, mailconcepten en kennisvragen.
3. Tool 2: één vakspecifieke helper. Tool 3: één tool die je inbox of administratie afvangt zonder gedoe.
4. Sommige zelfstandigen hebben aan ChatGPT in de browser genoeg. Voeg pas een tool toe als je een concreet knelpunt voelt.

Als zzp'er heb je genoeg aan drie AI-tools: één generalist zoals ChatGPT of Claude voor het schrijfwerk, één helper voor je eigen vak en één tool die notulen of je inbox afvangt. Begin met de eerste en voeg de andere twee pas toe als je merkt waar je tijd weglekt.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: Notion AI zit sinds mei 2025 in het Business-abonnement, niet sinds begin 2026 (Notion). Alle prijzen zijn opnieuw nagelopen; wat er sindsdien bij ChatGPT en Claude veranderde, staat onderaan onder *Stand van zaken*.

# Jij bent de hele afdeling

Een MKB-bedrijf met tien man verdeelt het werk. Jij doet het allemaal zelf: het vakwerk, de offertes, de boekhouding, de mail die maar binnen blijft komen. Daardoor heb je iets fundamenteel anders nodig dan een bedrijf met een team. Geen platform dat je hele organisatie aanstuurt, maar gereedschap dat één paar handen ontlast. Eén bottleneck, en die ben jij.

Dat heeft drie gevolgen. Je budget is geen €500 per maand maar eerder €20 tot €100. Je hebt geen IT-er die tools installeert, dus alles moet in de browser of op je telefoon werken zonder gedoe. En je bent zelf je AVG-verantwoordelijke: er is geen privacy-functionaris die meekijkt of je klantgegevens veilig staan. Dat ben jij ook.

Deze gids kiest voor je. Drie categorieën waarmee je het gros van je dagelijkse AI-werk afdekt, in plaats van dertig tools in een tabel. Eén keuze per categorie, en je bent klaar. De prijzen zijn gecheckt in juni 2026 en op 25 september 2026 opnieuw nagelopen.

# Tool 1 – één generalist voor het schrijfwerk

Dit is de tool die je dagelijks opent. ChatGPT of Claude in de browser: je gebruikt ‘m voor mailconcepten, een offertetekst, het samenvatten van een lang document, brainstormen over een aanbod, en de honderd kleine “hoe zit dit ook alweer”-vragen.

Kies er één. Beide kunnen prima Nederlands en beide hebben een gratis versie die genoeg is om te testen. Loop je tegen de daglimieten aan omdat je ‘m echt elke dag gebruikt, dan kost de betaalde tier rond de €20 per maand (ChatGPT Plus kost in Nederland zo’n €23 inclusief btw; Claude Pro €18 per maand exclusief btw, $20 in de VS). Dat is de eerste uitgave die zich vrijwel zeker terugverdient, want hier zit je de meeste uren.

BEGINNER-TIP:

Je hoeft niet te kiezen op basis van benchmarks of welk model “slimmer” is. Open allebei de gratis versies, gooi er een week lang je echte werk in, en blijf bij degene die het prettigst voelt. Het verschil voor jouw taken is kleiner dan de reviews doen vermoeden.

# Tool 2 – één helper voor jouw vak

De generalist is breed, maar voor je kernvak bestaat vaak iets dat het beter doet. Hier kies je precies één tool die past bij het werk waar jij je geld mee verdient.

Een paar voorbeelden. Schrijf je voor de kost, dan zet je een taalmodel dat in je teksteditor leeft handiger in dan een los chatvenster: Lex (gratis te proberen, met een betaald Pro-abonnement) of Notion AI (sinds mei 2025 inbegrepen in Notion Business, €19,50 per gebruiker per maand). Ben je vormgever, dan dekt Canva Pro met zijn AI-functies (Magic Studio) veel af, voor zo'n $12 per maand bij jaarbetaling. Bouw je software, dan is Cursor ($20 per maand) of Claude Code je werkbank. En een fysio, coach of consultant die na elk gesprek een verslag moet maken, kan met spraak-naar-tekst zoals Whisper (gratis en open source) de helft van dat typewerk schrappen.

De regel is: kies de tool die jouw specifieke handeling versnelt, en negeer de rest. Een fotograaf heeft niets aan een code-assistent.

# Tool 3 – één tool die de ruis afvangt

De derde categorie pakt het werk dat geen vakwerk is maar wél je dag opvreet: de inbox, de losse aantekeningen, de gesprekken die je achteraf moet uitwerken.

Heb je veel klantgesprekken of overleggen, dan neemt een notuleer-tool dat van je over. Granola is gratis te proberen en kost $14 per gebruiker per maand voor het Business-abonnement; Otter.ai zit op $16,99 per maand en Fireflies begint bij $10 per maand bij jaarbetaling ($18 als je per maand betaalt). Ze luisteren mee, vatten samen en geven je de actiepunten terug, zodat jij tijdens het gesprek niet half zit te typen. Zit je probleem meer in losse notities en je inbox, dan kan dezelfde generalist uit tool 1 (de ChatGPT- of Claude-desktopapp) of Notion AI dat afvangen, en heb je hier niets extra's voor nodig.

Een eerste klus voor je generalist is de administratie: betalingsherinnering schrijven met AI en bonnetjes en inkoopfacturen inboeken met AI zijn twee kleine taken die elke maand terugkomen.

Twee kleine taken voor je generalist die elke week terugkomen zijn offerte opvolgen met AI en je week plannen met AI.

# Wanneer drie er al twee te veel zijn

Eerlijk: voor een deel van de zelfstandigen is dit rijtje overcompleet. Wie vooral schrijft, mailt en uitzoekt, komt prima weg met alleen tool 1. Geen abonnementenstapel, geen tools die je ‘s avonds zit te beheren in plaats van te gebruiken. Een bundel lost dat niet vanzelf op: bij het gecombineerde abonnement voor Cursor, Grok en X betaal je ook mee voor diensten die je misschien laat liggen.

Voeg een tool pas toe als je een concreet, terugkerend knelpunt voelt. Drie uur per week kwijt aan notulen? Dan verdient tool 3 zich terug. Beeld dat je nu duur uitbesteedt? Dan pas tool 2. De valkuil van AI is niet te weinig tools, het is een halfvolle laptop met zes proefabonnementen die je geen van alle echt gebruikt. Begin klein en bouw uit op wat schuurt.

# Wat je vandaag nog kunt doen

Open ChatGPT of Claude in je browser, kies er één, en gooi er de eerstvolgende e-mail in die je toch al moest schrijven. Lukt dat in de helft van de tijd, dan heb je tool 1 te pakken. De andere twee komen vanzelf, zodra je weet wáár je tijd weglekt.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **ChatGPT:** Plus kost in Nederland zo'n €23 per maand inclusief btw. Sinds 9 juli 2026 zit daarin ook ChatGPT Work, de agent die zelfstandig documenten, spreadsheets en presentaties voor je maakt (TechCrunch). Het is de opvolger van ChatGPT Agent.
- **Claude:** Pro kost €18 per maand exclusief btw ($20 in de VS). Sinds 16 september 2026 gaan chat en Cowork op in één Claude-app, eerst voor Pro- en Max-abonnees (Anthropic).
- **Notion:** AI zit in het Business-abonnement, €19,50 per gebruiker per maand. Op Free en Plus krijg je alleen een beperkte proefversie.
- **Notuleren:** Granola Business $14, Otter Pro $16,99 en Fireflies Pro $10 (bij jaarbetaling), allemaal per gebruiker per maand.

---

BRONNEN


OpenAI — ChatGPT pricing (Free / Plus): https://openai.com/chatgpt/pricing/
Anthropic — Claude plans & pricing (Free / Pro): https://claude.com/pricing
Lex — pricing: https://lex.page/pricing
Notion — pricing (Notion AI): https://www.notion.com/pricing
Canva — pricing (Pro / Magic Studio): https://www.canva.com/pricing/
Cursor — pricing: https://cursor.com/pricing
Granola — pricing: https://www.granola.ai/pricing
Otter.ai — pricing: https://otter.ai/pricing
Fireflies.ai — pricing: https://fireflies.ai/pricing
Notion — release 2.51: Notion AI inbegrepen in Business (13 mei 2025): https://www.notion.com/releases/2025-05-13
TechCrunch — OpenAI lanceert GPT-5.6 en ChatGPT Work (9 juli 2026): https://techcrunch.com/2026/07/09/openai-launches-its-new-family-of-models-with-gpt-5-6/
Anthropic — Cowork and chat are merging into one Claude (16 september 2026): https://claude.com/blog/cowork-is-now-claude


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-voor-zzp-drie-tools-deze-week · bijgewerkt 25 september 2026

Dag 02

# Wat AI je bedrijf oplevert en kost

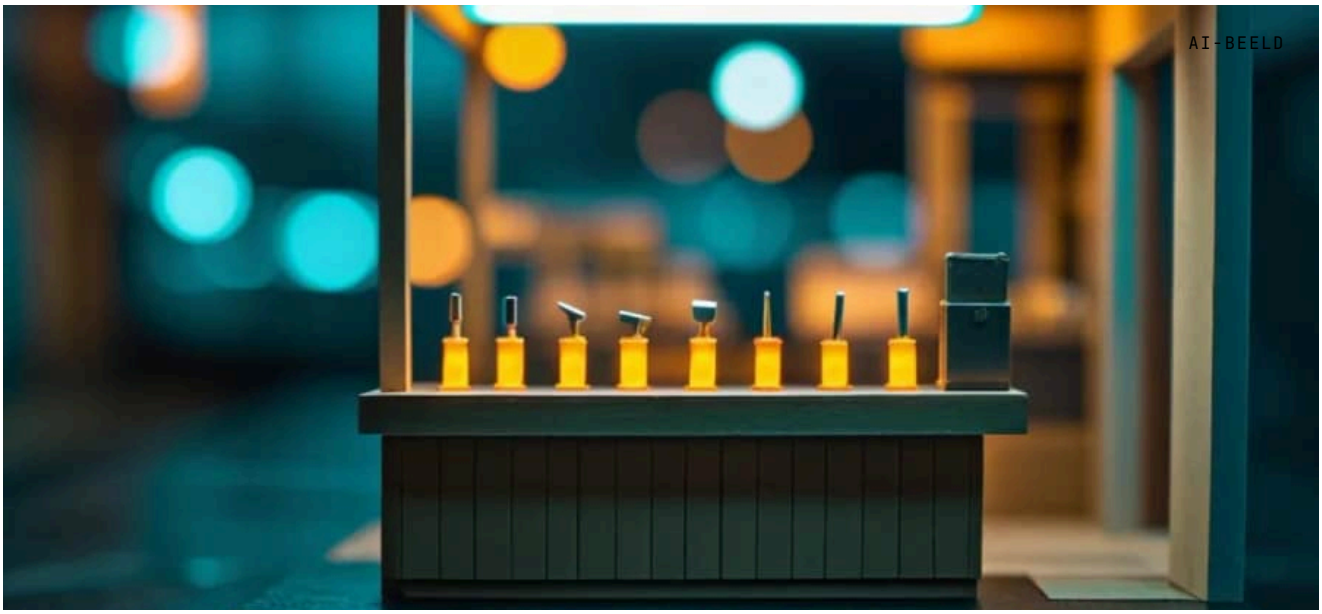
Je kent de echte kosten, de kansen en de plekken waar AI je verdienmodel raakt.

- AI voor het MKB: vijf praktische kansen · 6 MIN
- AI use cases in het MKB: vier praktijkvoorbeelden · 10 MIN
- AI in het Nederlandse MKB: waar je staat volgens de cijfers · 6 MIN
- Wat kost AI je bedrijf echt? De licentierekening doorgerekend · 13 MIN
- Waar leunt jouw omzet op? De AI-test voor je verdienmodel · 8 MIN

DAG 02 · STUK 1 VAN 5 · 6 MIN

# AI voor het MKB: vijf praktische kansen

Vijf praktische AI-kansen voor mkb-ondernemers, van AI op de werkvloer en vibe coding tot AI-zoekmachines en advertenties. Met per kans een eerste actie.



AI-BEELD

IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Volgens onderzoeksbureau Newcom gebruikten in maart 2026 4,6 miljoen werkende Nederlanders AI voor hun werk. In juli 2026 waren dat er al 5,2 miljoen.
2. Met vibe coding beschrijf je in gewone taal welke tool je wilt. Een verslaggever van Business Insider bouwde zo in 15 minuten een eenvoudig teamdashboard.
3. Bijna 41% van de YouTube-video's die AI-zoekmachines citeren, heeft minder dan 1.000 weergaven. Goed opgebouwde content weegt zwaarder dan bereik.
4. Google blokkeerde of verwijderde in 2025 8,3 miljard advertenties die de regels overtraden, mede met Gemini. Check je eigen advertenties op absolute claims.

De vijf kansen voor het mkb: AI inzetten voor terugkerende taken, AI-apps op je werkcomputer, zelf eenvoudige tools bouwen met vibe coding, gevonden worden in AI-zoekmachines en profiteren van strengere advertentiecontrole. Per kans lees je wat er speelt en wat je als eerste doet.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Newcom telde in juli 2026 al 5,2 miljoen werkenden die AI gebruiken (bron). We corrigeerden de herkomst van drie cijfers (88% omzetstijging: AWS-onderzoek; 41% van de geciteerde video's: OtterlyAI, niet BrightEdge; het Asana-alternatief: gebouwd door een journalist, niet door ontwikkelaars) en schrapten de onjuiste rekensom "bijna een kwart van de beroepsbevolking". Ook bijgewerkt: het AI Act-uitstel staat sinds 27 juli 2026 in de wet (EUR-Lex) en DeepSeek verhoogde op 16 augustus 2026 zijn prijzen weer (DeepSeek).

# Het kantelpunt voor het Nederlandse MKB

AI zit al in jouw bedrijf, op elke werkvloer waar iemand een chatbot opent om een e-mail te herschrijven. **4,6 miljoen werkende Nederlanders gebruikten in maart 2026 AI voor hun werk**, tegen ruim 3 miljoen een jaar eerder (Bron: Newcom AI-monitor, via Aandrijven & Besturen). De officiële CBS-cijfers bevestigen dat beeld: in 2024 gebruikte 22,7% van de Nederlandse bedrijven met 10 of meer werknemers minstens één AI-technologie, en in 2025 was dat volgens voorlopige cijfers 27% bij bedrijven met 10 tot 50 werkzame personen en 45% bij bedrijven met 50 tot 250 (Bron: CBS). De volledige cijferreeks staat in AI-statistieken Nederland: de cijfers. Dat betekent: als jouw MKB-organisatie nog in de experimenteerfase zit, lopen je concurrenten

— en je klanten — je al voorbij. Voor de bredere data-analyse over waar het Nederlandse MKB nu écht staat (en waarom kleine bedrijven 18 procentpunten achterlopen op middelgrote, volgens het CBS): AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026.

Bang dat AI je mensen overbodig maakt? Dat beeld klopt niet met de prognose: UWV verwacht dat AI vooral losse taken overneemt en in sectoren als zorg, ICT en zakelijke dienstverlening juist banen oplevert — wat dat voor je personeelsplanning betekent, lees je in AI levert juist banen op (UWV-prognose). Het goede nieuws: je hebt geen miljoenenbudget of eigen AI-team nodig om mee te doen. In de week van 16 tot 19 april 2026 lieten onze dagelijkse digests vijf ontwikkelingen zien waar je als ondernemer, teamleider of operationeel manager concreet iets mee kunt. Geen toekomstmuziek. Dingen die je vandaag kunt oppakken. Ben je zelf nog niet actief aan de slag gegaan met AI? Start dan eerst met onze 10-minuten-tutorial ChatGPT voor beginners voor de allerlaagste drempel, en kom daarna terug naar dit artikel met de praktische kansen. Voor wie ziet hoever je hiermee echt kunt komen: onze deep-dive over Helloprint dat zich herbouwt rond een AI-brein geeft een Nederlandse case met geboekte cijfers (klantenservice van 100 naar 18) — én de nuance van Gartner bij dat soort transformaties.

CONTEXT:

Deze vijf kansen zijn geselecteerd uit onze AI-digests van 16–19 april 2026. Elke kans steunt op een concrete, externe bron.

# Kans 1 — AI-adoptie is mainstream, wacht niet langer

De belangrijkste mindshift: AI is geen “innovatieproject” meer, het is infrastructuur. Onderzoek van Strand Partners in opdracht van AWS laat zien dat **88% van de Nederlandse bedrijven die AI inzetten een omzetstijging zag, gemiddeld 27%** (Bron: Consultancy.nl over het AWS-onderzoek, augustus 2025). Dat zijn cijfers die bedrijven zelf rapporteren. De winst zit meestal in kleine knelpunten die verdwijnen: offertes sneller, klantvragen direct beantwoord (zie onze instap-gids WhatsApp Business + AI: jouw eerste klantenservice-chatbot zonder code voor het meest direct rendabele kanaal in Nederland, of de bredere keuzehulp AI-tools voor klantcontact als je via chat, telefoon én e-mail wilt vergelijken), rapportages automatisch opgemaakt.

**Wat je deze week kunt doen:** kies één repetitieve taak in je bedrijf (facturen categoriseren, e-mails sorteren, notulen uitwerken, offertes opstellen) en test die één week lang met een AI-assistent. Meet alleen tijdwinst — dan zie je vanzelf of het loont. Eén kanttekening die TNO in juni 2026 maakte: tijdwinst wordt pas productiviteit als je vooraf bepaalt wat je met de bespaarde uren doet, dus plan ook waar die tijd heen gaat. Wil je eerst zien hoe andere Nederlandse bedrijven precies dat deden? In AI use cases in het MKB: vier Nederlandse bedrijven die het echt doen lees je hoe een bakker, een metaalbewerker en een huisarts elk één concrete taak aan AI overlieten. Twee concrete startpunten met de laagste drempel: Granola voor MKB — vergader-notulen in 5 minuten klaar voor het notulen-werk, en Offerte schrijven met ChatGPT — prompt-template voor MKB voor wie eerst de avondoffertes wil terugbrengen tot tien minuten. Haal je nog niet uit elke

AI-opdracht wat je wilt? Onze tutorial Goede prompts schrijven voor AI geeft de vijf bouwstenen die het verschil maken. Reken daarbij wel op de echte kostprijs, niet alleen het abonnement: onze analyse ChatGPT duurder dan een stagiair? laat zien wat een AI-licentie in 2026 écht kost zodra je governance, training en prompt-werk meetelt. Weet je niet welke tool bij jouw use case past? In ons tooloverzicht filter je AI-tools op categorie, prijs en AVG. Voor een directe startpositie: begin met ChatGPT, voor MKB de laagdrempeligste keuze, of lees de vergelijking ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot als je twijfelt. En voor je HR-processen: AI voor je sollicitatie — CV, motivatiebrief en LinkedIn in één middag laat zien hoe AI aan kandidaat-kant wordt ingezet — handig om te weten als werkgever die cv's beoordeelt.

# Kans 2 – Native AI op je bureaublad

Google bracht op 15 april 2026 Gemini uit als **native Mac-app** (vanaf macOS 15), op te roepen met de sneltoets Option + spatiebalk (Bron: Google). Dat klinkt cosmetisch, maar je kunt een venster met een lokaal bestand delen en er meteen een samenvatting of analyse van vragen, zonder te knippen en plakken tussen tabbladen. Een trapje verder: Gemini Spark draait op een cloud-server en blijft taken voor je uitvoeren zelfs als je laptop dicht zit — relevant voor MKB-teams die buiten kantooruren door willen. Nieuwere AI-laptops hebben bovendien een speciale AI-chip (NPU) ingebouwd die dit soort taken extra snel en energiezuinig uitvoert — wat een NPU is en waarom hij in elke AI-laptop zit legt het in gewone taal uit. ChatGPT en Claude bewegen in dezelfde

richting. Wie liever in de browser werkt, vindt in de recente Notion AI-update een sterk alternatief dat diep integreert met documenten en databases.

**Waarom dit relevant is voor het MKB:** je medewerkers hoeven niet langer te schakelen tussen tabs en te kopiëren-plakken. De AI komt naar de taak toe. Voor een klein team betekent dat minuten per uur die terugvloeien.

**Actiepunt:** laat je IT-verantwoordelijke een korte AI-gebruiksrichtlijn opstellen voordat medewerkers deze apps zelf installeren. Welke data mag er wel/niet in? Welke apps zijn goedgekeurd? Het hoeft geen 40-pagina document — een halve A4 volstaat. Neem daarbij ook de EU AI Act als kader mee: voor de meeste MKB-productiviteitstoepassingen gelden lichtere regels, maar je wilt weten welke toepassingen wel onder de strengere categorieën vallen. Wie direct wil weten welke Nederlandse toezichthouder over jouw sector gaat, vindt een aparte praktische handleiding met per sector het aanspreekpunt. En na het politiek akkoord van 7 mei 2026 schoof de hoog-risico-deadline op naar 2 december 2027, en sinds 27 juli 2026 staat dat ook formeel in de wet (Verordening (EU) 2026/1744). Wat dat concreet betekent voor jouw planning lees je in AI-verordening mei 2026 — van bewustwording naar governance. Parallel speelt een zorg die indirect elk mkb raakt: AI-modellen worden steeds beter in het vinden van software-kwetsbaarheden. Zie ons stuk Anthropic's Mythos en de financiële sector voor waarom patching nu urgenter wordt dan vroeger.

# Kans 3 — Vibe coding: maak je eigen bedrijfstool in een kwartier

Een van de interessantste signalen uit onze digest van 17 april: **een verslaggever van Business Insider bouwde in 15 minuten een eenvoudig alternatief voor Asana**: een takendashboard voor haar redactie, gemaakt met de no-code-tool Base44 zonder één regel code (Bron: Business Insider). Deze aanpak heet *vibe coding*: je beschrijft het resultaat, de AI schrijft de implementatie.

BEGINNER-TIP:

Vibe coding werkt als een bestelling bij een aannemer. Jij beschrijft wat de tool moet doen (“een lijst met taken per collega, met deadline en een vinkje als het af is”), de AI bouwt het. Begin met iets dat niet erg is als het misgaat, zoals een interne planning, en niet met je boekhouding.

Voor het MKB is dit een kantelpunt. Voordat je begint: zo kies je één AI-project dat oplevert in plaats van tien die verzanden. Je had altijd een keuze: duur SaaS-abonnement nemen óf het zonder tool stellen. Nu komt er een derde optie: maatwerk dat je zelf laat bouwen. Een voorraadteller voor je magazijn. Een klantportaal voor offertes. Een intern dashboard voor je accountmanagers.

**Realiteitscheck:** een aparte ontwikkelaarsblog wees erop dat AI-code vaak “overtuigend maar stilzwijgend faalt” — validatie is belangrijker dan ooit (Bron: Dev.to). Dit is hetzelfde fenomeen als het breder bekende probleem van AI-hallucinaties: de output oogt professioneel, maar klopt niet altijd. Lees AI-hallucinaties — wat zijn het en hoe herken je ze? om het snel te herkennen. Bouw dus klein, test elke stap, en laat kritieke

systemen (financieel, klantgegevens) door een professional reviewen. Wil je serieus aan de slag? Onze vergelijking van de beste AI-coding-assistants van 2026 helpt je de juiste tool kiezen voor dit type werk. Voor wie geen code schrijft maar wel complete spreadsheets wil bouwen met AI — een typische MKB-use-case voor budgetten, prognoses en CRM-exports — is ons playbook voor Claude Cowork in Excel een praktische instap. Het kostenplaatje beweegt mee, al gaat dat niet alleen omlaag: DeepSeek maakte op 22 mei 2026 een korting van 75% op V4-Pro permanent, maar voerde op 16 augustus 2026 alweer hogere piek- en daltarieven in.

## Kans 4 — AI-zoekmachines geven onbekende content een podium

Onderzoek van OtterlyAI naar ruim 100 miljoen AI-citaties laat iets opvallends zien: **bijna 41% van de YouTube-video's die AI-zoekmachines citeren, heeft minder dan 1.000 weergaven** (Bron: OtterlyAI, maart 2026). Het ging om ChatGPT, Google AI Overviews, Google AI Mode, Perplexity, Microsoft Copilot en Gemini. Populariteit is dus geen voorwaarde om geciteerd te worden.

Dat is historisch goed nieuws voor het MKB. Je hoeft niet miljoenen views te hebben om gevonden te worden. Je moet gestructureerde, volledige content maken over de dingen waar jouw klanten naar zoeken.

**Actiepunt voor deze week:** pak de drie meest gestelde vragen van je klanten en schrijf voor elke vraag één grondige, goed opgebouwde pagina. Heldere kopjes. Een complete beantwoording. Geen SEO-trucjes, gewoon het onderwerp uitputtend behandelen. Zo vergroot je de kans

dat AI-zoekmachines jouw pagina gebruiken. Voor wie ook met AI-video aan de slag wil: tools als Seedance en Runway laten je in tien minuten je eerste AI-video maken — en onze gids laat zien wanneer je het juist beter laat.

GEVORDERDEN:

Elk van deze vijf kansen raakt aan ethische vragen — welke data je deelt, hoe je AI-output presenteert, en welke beslissingen je nog menselijk wilt houden. Lees onze gids AI en ethiek: hoe houden we AI menselijk? voor een compact ethisch kompas dat direct op MKB-beslissingen van toepassing is. En wie AI-taken wil laten uitvoeren in plaats van alleen beantwoorden — bijvoorbeeld voor administratie en inboxtriage — kan eerst onze deep dive lezen: AI-agents in 2026: wat zijn ze en wat kun je ermee, of direct doorklikken naar de vijf taken die je deze week kunt automatiseren.

# Kans 5 — Een schoner advertentielandschap

Google blokkeerde of verwijderde in 2025 **8,3 miljard advertenties** die de regels overtraden, waarvan 602 miljoen gelinkt aan oplichting. Ruim 99% werd tegengehouden voordat iemand de advertentie te zien kreeg, mede dankzij Gemini (Bron: Google Ads Safety Report 2025). Voor eerlijke MKB-adverteerders betekent dat een eerlijker speelveld: concurrenten die tot voor kort konden wegkomen met misleidende claims, worden nu geautomatiseerd uitgefilterd.

**De keerzijde — en wat je moet checken:** de regels zijn scherper geworden, ook voor bedrijven die niet bewust misleiden. Woorden die als overdreven claims worden gezien (*“gegarandeerd”, “100% succes”, “de*

*beste"*) kunnen ook jouw campagne raken. Loop je bestaande Google Ads-teksten nog deze week na en vervang absolute claims door specifieke, onderbouwde beweringen. Google bouwt intussen AI-agents bovenop dezelfde advertentiestack; welke daarvan voor een MKB-adverteerder telt — en welke juist niet — lees je in Google's Ask Ad Manager: wat het MKB ermee kan.

## Tot slot: AI als vaste werkwijze

Het verleidelijke aan een lijstje als dit is denken dat je "klaar" bent zodra je het hebt afgevinkt. Je bent nooit klaar met AI, net zomin als je ooit klaar was met internet, e-mail of mobiel. Zie het als een werkwijze die je bijhoudt.

De bedrijven die de komende twee jaar de meeste sprongen maken, zijn niet per se de grootste of technisch slimste. Het zijn de ondernemers die wekelijks één experiment doen, fouten snel terugdraaien, en hun team meenemen in wat werkt. Overweeg je daarvoor een externe training, lees dan eerst hoe je een AI-training kiest zonder spijt — de markt kent inmiddels flink wat kaf tussen het koren. Begin met één van deze vijf kansen. Evalueer over een maand. Kies dan de volgende — ons stappenplan AI implementeren in je mkb geeft die cyclus een vaste vorm, van eerste proef tot geborgde werkwijze. Run je je bedrijf in je eentje, zonder team om mee te nemen? Dan begin je beter bij de drie tools die een ZZP'er deze week installeert, op een budget van €20 tot €100 per maand. Hoe deze gewoonte er over langere tijd uitziet beschrijf ik in mijn eigen reis met AI — wat er meeverandert in hoe je denkt, en welke afslagen ik onderweg miste.

Nederlandse MKB-ondernemers hebben altijd een voordeel gehad: korte lijnen, snelle beslissingen, pragmatisme. In het AI-tijdperk is dat precies wat telt — en je staat er niet alleen voor. Het Nederlandse AI-ecosysteem groeit hard, met startups en chipmakers die lokale oplossingen bouwen voor precies dit type MKB-vraagstukken.

Werkt een experiment? Leg het dan vast in plaats van het bij elke nieuwe sessie opnieuw uit te leggen. Onze gids Claude Projects voor je MKB laat zien hoe je zo'n geslaagde workflow — een klantdossier, een offertesjabloon, een teamkennisbank — één keer inricht en daarna herbruikbaar houdt.

Eén waarschuwing voor wie hard pusht: voorkom dat je team AI-moe wordt voordat het echt rendement levert. Onze observatie over de week dat AI-moeheid mainstream werd geeft de cijfers (14% rapporteert 'brain fry', 39% meer fouten) en drie praktische dingen die helpen.

–

*Deze post is samengesteld op basis van onze dagelijkse AI-digests van 16–19 april 2026. Wil je elke werkdag een kort, gestructureerd overzicht van relevant AI-nieuws? Abonneer op onze digests.*

---

BRONNEN


Newcom — AI-monitor 2026 (4,6 miljoen werkenden, maart 2026), via Aandrijven & Besturen: https://www.aandrijvenenbesturen.nl/46-miljoen-werkenden-gebruiken-ai/

Newcom — AI-monitor, meting juli 2026 (persbericht 25 augustus 2026): https://persportaal.anp.nl/artikel/34515096-e9a3-4f54-a53b-ea32da554e18/ai-wordt-vaste-werkpraktijk-maar-organisaties-lopen-achter-met-begeleiding

CBS — Gebruik kunstmatige intelligentie (AI) door bedrijven neemt toe (cijfers 2024): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/09/gebruik-kunstmatige-intelligentie--ai---door-bedrijven-neemt-toe

CBS — Bedrijven gebruiken AI vaakst voor marketing of verkoop (cijfers 2025): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/50/bedrijven-gebruiken-ai-vaakst-voor-marketing-of-verkoop

Consultancy.nl — AWS-onderzoek (Strand Partners): 88% ziet omzetstijging: https://www.consultancy.nl/nieuws/59956/onderzoek-nederland-aan-kop-in-de-europese-ai-adoptie

Google — The Gemini app is now available on Mac: https://blog.google/innovation-and-ai/products/gemini-app/gemini-app-now-on-mac-os/
Business Insider — Can AI replace tools like Asana? I spent 15 minutes building an app: https://www.businessinsider.com/vibe-coding-asana-productivity-tool-software-stocks-2026-4
OtterlyAI — YouTube AI Citation Study 2026: https://otterly.ai/blog/youtube-ai-citation-study-2026/
Google — 2025 Ads Safety Report: https://blog.google/products/ads-commerce/2025-ads-safety-report/
EUR-Lex — Verordening (EU) 2026/1744 (Digital Omnibus on AI): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj/eng
Dev.to — Validation is the bottleneck (ontwikkelaarsblog over AI-code): https://dev.to/whoffagents/validation-is-the-bottleneck-why-your-claude-agent-keeps-drifting-14jn

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/ai-voor-mkb-5-kansen· bijgewerkt 25 september 2026

# AI use cases in het MKB: vier praktijkvoorbeelden

Vier Nederlandse bedrijven die je bij naam kunt opzoeken: een bakkerij die broodjes scant, een metaalbedrijf, huisartsen en een tomatenkweker met AI.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Volgens het CBS gebruikte in 2025 27% van de bedrijven met 10 tot 50 werkzame personen AI. Voorbeelden met naam blijven schaars.
2. Bakkerij Amstelveld laat sinds 2021 elke dag 200.000 broodjes keuren door een camera met twee AI-netwerken, die afwijkende exemplaren automatisch afvoert.
3. Huisartsen gebruiken spraakherkenning als Juvoly om verslaglegging te versnellen. Het patroon in alle vier de cases: één terugkerende taak waar tijd of geld weglekt.
4. Nederland staat met 33,2% AI-gebruik zesde in de EU (Eurostat 2025), achter Denemarken, Finland, Zweden, België en Luxemburg.

De meeste verhalen over AI in het bedrijfsleven gaan over Amerikaanse techreuzen of over een anonieme “ondernemer uit de regio” die in een leveranciersblog 40% tijd zou besparen. Dat helpt je weinig als je zelf een bedrijf runt. Zie ook onze aanpak om één AI-project te kiezen dat waarde levert. Daarom doen we het hier anders: vier Nederlandse bedrijven die je bij naam kunt opzoeken, met een use case die je kunt navertellen op een verjaardag. Een bakker, een metaalbewerker, een huisarts en een tomatenkweker.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: Nederland staat volgens Eurostat zesde in de EU (ook Luxemburg scoort hoger), de CBS-cijfers volgen nu de grootteklassen van het CBS zelf, en de besparing van “twee minuten per consult” bij Juvoly is geschrapt omdat de bron dat getal niet noemt. Ook vermelden we nu dat het bakkerijsysteem uit 2021 stamt en dat de hoog-risicoregels van de AI Act zijn uitgesteld tot 2 december 2027.

# Eerst even waar we staan

De cijfers eerst, kort, want daar hebben we al uitgebreider over geschreven. In 2025 gebruikte 27% van de Nederlandse bedrijven met 10 tot 50 werkzame personen minstens één AI-technologie, en 45% van de bedrijven met 50 tot 250; bij de kleinste bedrijven (2 tot 10 werkzame personen) is dat 14%, bij grote bedrijven 66% (voorlopige cijfers, Bron: CBS). Het totaal verdubbelde in twee jaar. Die kleinste groep, de zelfstandigen, loopt het vaakst vast op tool-keuze; daarvoor schreven we de keuzehulp AI voor ZZP: de drie tools die je deze week installeert. Europees gezien staat Nederland met 33,2% van de bedrijven met tien of meer werknemers op de zesde plaats, achter Denemarken,

Finland, Zweden, België en Luxemburg (Bron: Eurostat). Knap, maar minder uniek voorop dan je soms leest. En let op bij internationale koppen: een breed gemeten rapport komt op 77% AI-adoptie onder kleine bedrijven, maar dat telt ook losse gratis tools mee — appels en peren met deze CBS-cijfers.

Het volledige cijferbeeld en de drempels staan in onze analyse AI in het Nederlandse MKB: de stand van zaken en in AI-statistieken Nederland. De rest van dit stuk gaat niet over percentages, maar over wat er achter ze gebeurt.

BEGINNER-TIP:

“Use case” klinkt corporate, maar betekent gewoon: één taak waarvoor je AI inzet. Niet “we doen iets met AI”, maar “we laten de computer onze broodjes controleren”. Hoe concreter de taak, hoe groter de kans dat het werkt. Houd dat in je hoofd bij elk voorbeeld hieronder.

VIER NL-MKB-CASES IN ÉÉN OOGOPSLAG

| BEDRIJF | AI-TYPE | WAT HET DOET |
|---|---|---|
| **Bakkerij Amstelveld**<br>Voedselproductie · Amsterdam | Computer vision | Scant 200.000 broodjes per dag, keurt afwijkende exemplaren af |
| **Giessen BV**<br>Metaalbewerking · Heerlen | Planning-AI | Weegt orders, materiaal en personeel voor de dagplanning |
| **Huisartsen (Juvoly)**<br>Eerstelijnszorg · meerdere praktijken | Spraakherkenning | Schrijft het consult mee; ~2 min minder verslaglegging |
| **RedStar**<br>Glastuinbouw · tomaten | Autonome besturing | Stuurt het kasklimaat de hele dag zelfstandig bij |

Elk bedrijf pakte één concrete taak — geen "iets met AI". Bronnen: Emerce, ESZL, De huisartsenconnectie, Blue Radix.

# De bakker die 200.000 broodjes per dag laat keuren

Bakkerij Amstelveld bakt zacht kleinbrood voor de horeca en de groothandel. Dat is volumewerk, en bij volume hoort kwaliteitscontrole. Tot 2021 gebeurde dat met de ogen van mensen aan de lijn. Het probleem daarmee is niet dat mensen het slecht doen, maar dat niemand 200.000 broodjes per dag met dezelfde scherpte blijft bekijken.

Samen met technologiebedrijf Pegamento zette de bakkerij begin 2021, als eerste bakkerij in Nederland, een camerasysteem op dat met twee AI-netwerken werkt. Het eerste netwerk herkent welk type broodje voorbijkomt en zorgt dat elk exemplaar afzonderlijk wordt gedetecteerd. Het tweede beoordeelt of vorm, kleur en grootte kloppen. Een afwijkend broodje wordt via een aansturing naar een afkeurband geleid, zonder dat er een mens aan te pas komt (Bron: Emerce).

Eigenaar Danny Ilcken vatte het in vakblad Bakkerswereld nuchter samen: hij had nooit gedacht dat AI een toevoeging kon zijn op het bakkersvak. Dat is precies het type zin dat dit voorbeeld waardevol maakt. Hier zit geen techbedrijf dat AI verkoopt aan andere techbedrijven, maar een familiebakkerij die een vervelende, eindeloze taak heeft uitbesteed aan een camera.

GEVORDERDEN:

Computer vision aan een productielijn vraagt om getraind, gelabeld beeldmateriaal van jouw product onder jouw belichting. De technologie is volwassen, maar het aanlooptraject — beelden verzamelen, het model trainen, integreren met je PLC — is waar de tijd en het geld in gaan zitten. Reken op een leverancier en een pilotfase, niet op een abonnement dat je morgen aanzet.

# Het metaalbedrijf in Heerlen dat zijn planning liet meedenken

Giessen BV in Heerlen behandelt metaaloppervlakken — stralen, verzinken, poedercoaten — voor klanten in de bouw en machine-industrie. Het is een familiebedrijf van ruim 45 jaar oud, en het worstelt met een probleem dat veel maakbedrijven herkennen: planning. Orders, levertijden, materiaalbeschikbaarheid, personeelsinzet en kosten veranderen voortdurend, en die puzzel elke dag opnieuw met de hand leggen kost een planner uren en levert zelden de beste uitkomst op.

In samenwerking met de Brightlands Smart Services Campus, de Universiteit Maastricht en The Next Lab ontwikkelde Giessen een AI-planningsmodule die al die variabelen tegelijk weegt en de planner een voorstel doet (Bron: ESZL). De planner houdt de regie; de AI rekent de scenario's door die een mens niet allemaal in zijn hoofd heeft.

Eerlijk blijven: dit is een ontwikkeltraject, geen afgerond succesverhaal met harde cijfers. De verwachting is meer rust in de werkplaats, minder klachten en minder afkeur. Of dat uitkomt, weten we over een jaar. Maar het laat zien hoe een gewoon MKB-bedrijf via een regionale kennisinstelling aan serieuze AI komt, zonder zelf een datateam in

dienst te nemen. Dat samenwerkingsmodel — bedrijf plus hogeschool of campus — is voor veel maakbedrijven realistischer dan zelfbouw. Een vergelijkbaar traject loopt bij metaalbewerker GOMA in Hengelo, waar AI de productie op de stroomprijs afstemt.

# De huisarts die minder hoeft te typen

Van de fabriekshal naar de spreekkamer. Huisartsen besteden een fors deel van hun dag aan verslaglegging: na elk consult de bevindingen typen in het patiëntendossier. Het is werk dat moet, maar dat tijd wegneemt van de patiënt en aan het eind van de dag opstapelt.

Steeds meer Nederlandse praktijken gebruiken daarvoor Juvoly QuickConsult, een spraakherkenningstool die het gesprek live meeschrijft en aan het eind automatisch een gestructureerd verslag voorstelt, dat de arts controleert en in het dossier opslaat (Bron: Juvoly). Juvoly is sinds januari 2026 onderdeel van het Zweedse Tandem Health. In Zeeland kunnen aangesloten praktijken het sinds juni 2025 gebruiken binnen het programma Meer Tijd Voor de Patiënt; de regionale huisartsenorganisatie noemt tijdsbesparing, minder administratieve last en meer aandacht voor de patiënt als doel (Bron: De huisartsenconnectie).

Een paar minuten per consult klinkt bescheiden, maar reken het door over een volle dag spreekuur en je komt op tientallen minuten die teruggaan naar zorg of naar een vroeger einde van de werkdag. Harde, onafhankelijk gemeten cijfers ontbreken nog wel. Praktijken die het gebruiken, melden het vaak openlijk op hun eigen website, inclusief de

mogelijkheid voor patiënten om bezwaar te maken. Dat laatste is geen detail: bij spraakherkenning in de zorg verwerk je gezondheidsgegevens, en transparantie naar de patiënt is zowel netjes als wettelijk verplicht.

GEVORDERDEN:

Spraakherkenning in de zorg valt onder de AVG én raakt aan de transparantieregels van de AI Act die sinds 2 augustus 2026 gelden. Een leverancier die ISO 27001 en NEN 7510 op orde heeft, een verwerkersovereenkomst aanbiedt en een opt-out voor patiënten regelt, doet het werk dat jij anders zelf moet doen. Vraag ernaar voor je tekent.

# De tomatenkweker die de kas op de automaat zet

Het laatste voorbeeld zit op de rand van wat je nog MKB noemt, en dat zeg ik er meteen bij. RedStar teelt tomaten op meerdere locaties in Nederland, samen tientallen hectares onder glas. Een fors bedrijf, geen klein familiebedrijfje — maar de use case is leerzaam voor de hele glastuinbouw.

RedStar gebruikt de Crop Controller van het Nederlandse Blue Radix, AI die het kasklimaat autonoom aanstuurt op basis van data en de teeltstrategie van de kweker (Bron: Blue Radix; RedStar bij Blue Radix). De teler bepaalt de strategie en de grenzen; de software neemt de honderden kleine bijsturingen per dag voor zijn rekening die anders een ervaren teeltspecialist zou doen. Het achterliggende probleem is een tekort aan die specialisten, en een kas die geen weekend kent.

Hier past wel een waarschuwing die voor alle vier de cases geldt: de beschrijving komt deels van de leverancier zelf. Harde, onafhankelijk gemeten productiecijfers ontbreken in de bronnen. Het beeld is geloofwaardig en het bedrijf bestaat, maar lees zulke vendor-cases altijd met de vraag: wie heeft er belang bij dit verhaal?

Niet elke use case zit in de fabriekshal. Wil je het terugkerende verzamelwerk rond marktonderzoek automatiseren — concurrenten-prijzen volgen, vacatures in je sector lezen — kijk dan naar onze review van Firecrawl voor marktonderzoek in het MKB, inclusief de AVG-grens die je in Nederland moet kennen.

| BEDRIJF | WAT AI DOET | RESULTAAT |
|---|---|---|
| Bakker | broodjes keuren op kwaliteit | 200.000 broodjes per dag gecontroleerd |
| Metaalbedrijf (Heerlen) | meedenken in de productieplanning | snellere, slimmere planning |
| Huisarts | spraakgestuurde verslaglegging | minder typwerk na elk consult |
| Tomatenkweker | kasklimaat sturen | kas grotendeels op de automaat |

# Wat deze vier gemeen hebben

Leg de bakker, de metaalbewerker, de huisarts en de kweker naast elkaar en er valt een patroon op. Geen van hen begon met “we gaan iets met AI doen”. Ze begonnen met een concrete, herhaalde taak waar ze

geld of tijd op verloren: kwaliteitscontrole, planning, verslaglegging, klimaatsturing. AI was het middel, niet het doel. Hetzelfde patroon zie je in de uitvaartbranche: AI voor het regelwerk, niet voor het afscheid zelf.

Dat sluit aan op de nuchtere conclusie van het onderzoek dat het ministerie van Economische Zaken liet uitvoeren: het Nederlandse MKB gebruikt steeds meer AI, maar de inzet blijft vaak gefragmenteerd en oppervlakkig, en de grootste drempel is niet de techniek maar het gebrek aan inzicht in wat het concreet oplevert (Bron: Rijksoverheid/Dialogic). De bedrijven die wél verder komen, hebben dat inzicht voor één taak scherp gemaakt.

Heb je geen branchespecifiek probleem zoals een lopende band of een kas, dan zijn er use cases die voor bijna elk MKB-bedrijf laagdrempelig zijn, omdat ze op software draaien die je waarschijnlijk al hebt:

- **Klantvragen** — een taakgerichte chatbot die je veelgestelde vragen afvangt. Hoe je dat zonder developer opzet, staat in onze tutorial WhatsApp Business + AI: jouw eerste klantenservice-chatbot zonder code. Twijfel je tussen chat, telefoon of e-mail, en welke tool bij jouw bedrijfstype past? De keuzehulp AI-tools voor klantcontact vergelijkt de opties per scenario, met prijzen.
- **Praten met je eigen documenten** — vragen stellen aan je offertes, handleidingen of cijfers in plaats van ze door te zoeken. De techniek erachter leggen we uit in Hoe AI je eigen documenten kan doorzoeken (RAG uitgelegd).
- **Administratie en e-mail** — factuurverwerking en inbox-triage, het soort werk dat niemand mist als het wegvalt. Wil je het overtikken

tussen formulier, spreadsheet en mailbox helemaal kwijt? In je eerste automatisering met Make bouw je zo'n koppeling zelf, zonder code.

Voor het kiezen en vergelijken van concrete tools is er ons tooloverzicht, en in onze eerdere stukken AI voor het MKB: vijf kansen die je deze week oppakt staan meer instappunten op een rij. Wil je van losse voorbeelden naar een aanpak voor je eigen bedrijf, volg dan het stappenplan AI implementeren in je mkb.

WAAR BEGIN JE MET AI

### AI is geen doel. Het is gereedschap.

Vijf vragen voor je ook maar één tool opent.

- [x] Kies één taak waar je elke week tijd of geld op verliest.
- [x] Pak de vervelendste klus — niet de indrukwekkendste tech.
- [x] Meet eerlijk: uren, fouten, euro's. Geen onderbuikgevoel.
- [x] Werkt het? Laat het staan. Werkt het niet? Stop ermee.
- [x] Begin met software die je al hebt; schaal pas daarna op.

**Eén taak goed > tien tools half.**

# De keerzijde, want die is er

Het zou oneerlijk zijn om vier mooie voorbeelden te tonen en de rest weg te laten. Onderzoek van MIT liet in 2025 zien dat ongeveer 95% van de generatieve-AI-pilots bij bedrijven geen meetbare bedrijfsimpact oplevert. De oorzaak ligt zelden bij de modellen en meestal bij de inbedding: een pilot die los van het echte werkproces blijft hangen,

levert niets op. Dat cijfer wordt online vaak verkeerd geciteerd, dus neem het als richting, niet als wet — maar de boodschap klopt met wat het Nederlandse onderzoek ook vond.

Daar komt regelgeving bij. Sinds 2 augustus 2026 gelden de transparantieverplichtingen van de EU AI Act, die ook kleine bedrijven raken zodra ze bijvoorbeeld een chatbot of gegenereerde content inzetten. De regels voor hoog-risico-AI zijn met de AI-omnibus uitgesteld tot 2 december 2027 (Europese Commissie). Wat dat concreet voor jouw bedrijf betekent, hebben we uitgewerkt in AI-verordening mei 2026 — van bewustwording naar governance. En de bredere afkoeling van de verwachtingen rond zelfstandige AI-agents beschreven we in Agentic AI in 2026: de hype koelt af, het echte werk begint. Zet je gegenereerde content in, dan is de vraag wat een ander daar later nog van kan aflezen: voor beeld en audio bestaat een spoor, voor tekst niet.

De vier bedrijven in dit stuk vallen niet in de 95%, en dat is geen toeval. Ze kozen een taak, zetten er AI op, en meten of het werkt. Dat is minder spannend dan het klinkt, en precies daarom werkt het.

Wil je horen hoe andere ondernemers dat aanpakten, inclusief wat er misging, dan zijn de regionale AI-bijeenkomsten daarvoor de snelste route. Welke er in Nederland zijn en of ze je avond waard zijn, staat in AI Salon in Nederland. Wie liever eerst een tool doorrekent voor hij hem inzet, vindt een uitgewerkt voorbeeld in wat AI-preproductie echt kost.

Zoek je een eerste taak voor je eigen bedrijf? Kleine klussen als personeelsrooster maken met AI of betalingsherinnering schrijven met AI laten zich in een middag opzetten.

Zoek je een andere kleine taak om te beginnen? Zie klussen en monteurs inplannen met AI, offerte opvolgen met AI of drukte voorspellen met kassadata.

---

BRONNEN


- CBS — AI-gebruik bij bedrijven 2025: https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/50/bedrijven-gebruiken-ai-vaakst-voor-marketing-of-verkoop
- Eurostat — 20% of EU enterprises use AI (2025): https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20251211-2
- Emerce — Bakkerij Amstelveld gebruikt AI van Pegamento: https://www.emerce.nl/wire/bakkerij-amstelveld-gebruikt-ai-pegamento-controle-kwaliteit-brood
- ESZL — AI en werk: kansen voor het mkb (Giessen BV): https://eszl.nl/ai-en-werk-kansen-voor-het-mkb/
- De huisartsenconnectie — Spraakgestuurd rapporteren met Juvoly: https://www.dehuisartsenconnectie.nl/nieuws/spraakgestuurd-rapporteren-een-nieuwe-vorm-van-verslaglegging-de-huisartsenpraktijk
- Rijksoverheid/Dialogic — AI-gebruik in het mkb: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2025/09/29/onderzoek-ai-gebruik-in-het-mkb
- Bakkerswereld — Eigenaar Bakkerij Amstelveld over AI: https://www.bakkerswereld.nl/60785/eigenaar-bakkerij-amstelveld-nooit-gedacht-dat-ai-een-toevoeging-kon-zijn-op-ons-werk
- Blue Radix — Autonoom telen met Crop Controller: https://blue-radix.com/nl/autonoom-telen/
- Blue Radix — RedStar over autonoom telen: https://blue-radix.com/ai-adds-to-appeal-of-horticultural-jobs-among-young-people/
- Juvoly (onderdeel van Tandem Health): https://juvoly.nl/
- Europese Commissie — AI Omnibus enters into force: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force
- MIT via Fortune — 95% van GenAI-pilots zonder meetbare ROI: https://fortune.com/2025/08/18/mit-report-95-percent-generative-ai-pilots-at-companies-failing-cfo/


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/ai-use-cases-mkb-nederland-praktijk· bijgewerkt 25 september 2026

# AI in het Nederlandse MKB: waar je staat volgens de cijfers

Nederlands MKB loopt voor op Europa, maar binnen Nederland is de kloof groot. Wat de CBS- en Eurostat-cijfers zeggen over AI-adoptie — en je volgende stap.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Nederland loopt voor op Europa: 33,2% van de bedrijven (10+ werknemers) gebruikt minstens één AI-technologie, tegen 20,0% EU-breed (Eurostat, 2025).
2. Binnen Nederland is de kloof groot: 28,8% bij kleine bedrijven (10–49) tegenover 67,6% bij grote (250+) — de winst voor het MKB ligt hier.
3. De meest gebruikte toepassingen zijn taaltechnologie: tekst-mining (22,9%) en tekstgeneratie (16,3%) — laagdrempelig en direct bruikbaar.
4. Twee derde van de bedrijven gebruikt nog geen AI. Wie het overwoog maar niet deed, noemt volgens CBS vooral gebrek aan ervaring (73%).

Cijfers over AI-adoptie zijn meestal abstract: een percentage in een rapport dat je vijf minuten later weer vergeet. Toch is het de moeite waard om er even bij stil te staan, want ze vertellen je iets concreets: waar jouw bedrijf staat ten opzichte van de rest, en waar de makkelijkste winst ligt. We hebben de actuele CBS- en Eurostat-cijfers naast elkaar gelegd. Drie dingen springen eruit.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Het CBS publiceerde op 12 december 2025 de cijfers over 2025 (CBS); die vervangen in dit stuk de CBS-cijfers over 2024. Ook gecorrigeerd: het EU-gemiddelde is 20,0% (stond er als 19,9%), en CBS en Eurostat verschillen niet door een andere AI-definitie. Wat er sinds juni veranderde, lees je in AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026.

# Nederland loopt voor – maar binnen Nederland gaapt een kloof

Goed nieuws eerst: in Europees perspectief doet Nederland het sterk. Volgens Eurostat gebruikte in 2025 **33,2% van de Nederlandse bedrijven** (met 10 of meer werknemers) minstens één AI-technologie, tegenover een EU-gemiddelde van **20,0%** (Bron: Eurostat).

Maar zoom je in op Nederland zelf, dan zie je een scherpe tweedeling op bedrijfsgrootte:

| BEDRIJFSGROOTTE | GEBRUIKT ≥1 AI-TECHNOLOGIE |
|---|---|
| 10–49 werknemers | 28,8% |
| 50–249 werknemers | 46,6% |
| 250+ werknemers | 67,6% |

Bij de grootste bedrijven gebruikt twee derde AI; bij de kleinste nog niet één op de drie. Precies in dat gat zit de kans voor het MKB: de grote bedrijven hebben de eerste ronde gepakt, maar de techniek is inmiddels zo toegankelijk dat de instapdrempel voor een klein bedrijf lager is dan ooit. Welke Nederlandse bedrijven — van ABN Amro tot de huisarts — nu concreet AI inzetten en wat het ze oplevert, volgen we in het nieuwsdossier AI in het Nederlandse bedrijfsleven op ons zusterplatform. Hoe het CBS dat gat meet en hoe microbedrijven ervoor staan, lees je in AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026.

BEGINNER-TIP:

Een hoog adoptiepercentage bij grote bedrijven betekent niet dat je een groot team of budget nodig hebt. Veel van wat zij intern lieten bouwen, koop je nu kant-en-klaar als abonnement. De voorsprong van het grootbedrijf zit vooral in dat ze eerder begónnen — niet in onbereikbare techniek.

# De winst zit in taal, niet in robots

Als je “AI in bedrijven” hoort, denk je misschien aan zelfrijdende heftrucks of camera’s die producten keuren. De realiteit is veel alledaagser. De meest gebruikte toepassingen in Nederland zijn tekstgebaseerd (Bron: Eurostat):

- Tekst-mining / tekstanalyse — **22,9%**
- Tekstgeneratie (NLG) — **16,3%**
- AI voor marketing of verkoop — **12,3%**
- Spraakherkenning — **11,6%**
- Machine learning — **9,5%**

Beeldherkenning (5,2%) en autonome robots (2,4%) bungelen onderaan. De boodschap voor het MKB is bemoedigend: de toepassingen die het meest worden gebruikt, zijn juist de laagdrempelige. Tekst laten samenvatten, e-mails voorbereiden, klantvragen voorsorteren — dat vraagt geen technisch team, geen investering in hardware en geen maandenlang project.

## De grootste drempel is ervaring — en die neem je vandaag weg

Hier wordt het praktisch. Bedrijven die AI wel overwogen maar er niet aan begonnen, noemen vooral **gebrek aan ervaring**: 73% geeft die reden op, ruim vóór privacy (49%) en juridische onduidelijkheid (42%) (Bron: CBS). Dat is eigenlijk goed nieuws, want het is de makkelijkst weg te nemen drempel. Je hoeft niets te bouwen of aan te schaffen om ervaring op te doen — je hoeft alleen te beginnen. Wil je dat structureel in je team aanpakken, dan loopt onze gids AI-geletterdheid regelen zonder dure cursus de route stap voor stap langs. Dat zie je ook regionaal: in Emmen verdubbelde het AI-gebruik onder ondernemers, en is de grootste vraag kennis en contact.

Het CBS zelf meldt over 2025 hetzelfde patroon: 27% bij bedrijven met 10 tot 50 werkzame personen, 45% bij 50 tot 250 en 66% bij 250 of meer. Tel je de kleinste bedrijven mee, dan gebruikt één op de zes bedrijven AI (17%). Koploper is de sector informatie en communicatie (54%); van de bedrijven die AI gebruiken, zet 35% het in voor marketing of verkoop (Bron: CBS). Wat dat gebruik oplevert, is minder duidelijk; lees daarvoor wat het CBS wel en niet over AI en productiviteit zegt.

GEVORDERDEN:

CBS en Eurostat putten uit dezelfde enquête: het CBS verzamelt de Nederlandse cijfers en levert ze aan Eurostat. Kleine verschillen (27% tegen 28,8% bij de kleinste grootteklasse) komen door afronding en afbakening. Het grote verschil tussen 17% en 33,2% zit erin of de allerkleinste bedrijven meetellen. Let dus op welke groep een cijfer beschrijft.

# Je volgende stap: kies één taak

De cijfers wijzen allemaal dezelfde kant op. AI is in het Nederlandse MKB nog lang geen gemeengoed — twee derde van de bedrijven gebruikt het nog niet — en de drempel is geen geld of techniek maar ervaring. Dat maakt de eerste stap klein en concreet.

Kies één taak die je vaak doet en die tijd kost: een type e-mail dat steeds terugkomt, offerteteksten, een wekelijkse samenvatting, het sorteren van klantvragen. Probeer daar één AI-tool op, twee weken lang. Meet of het echt tijd scheelt en of de kwaliteit klopt. Werkt het, dan breid je uit; werkt het niet, dan heb je voor weinig moeite geleerd wat

niet past. Concrete voorbeelden van zulke taken vind je in AI-agents in de praktijk: 5 taken die je nu kunt automatiseren. Zo zet je het abstracte percentage om in iets wat je morgen merkt.

Zoek je bevestiging dat je niet alleen staat? Uit KNB-onderzoek blijkt dat 66% van de Nederlandse notarissen inmiddels AI gebruikt in de dagelijkse praktijk — wat betekent dat voor accountants, boekhouders en adviseurs die nog aarzelen?

Eén toepassing waar je niet vrijblijvend mee kunt experimenteren is werving: drie regels die nu al voor jou gelden.

Liever begeleid beginnen dan alleen? Innovatiecampussen bieden er trajecten voor; wat dat concreet inhoudt, lees je in Crossborder AI Valley: een AI-markt in drie landen.

---

BRONNEN

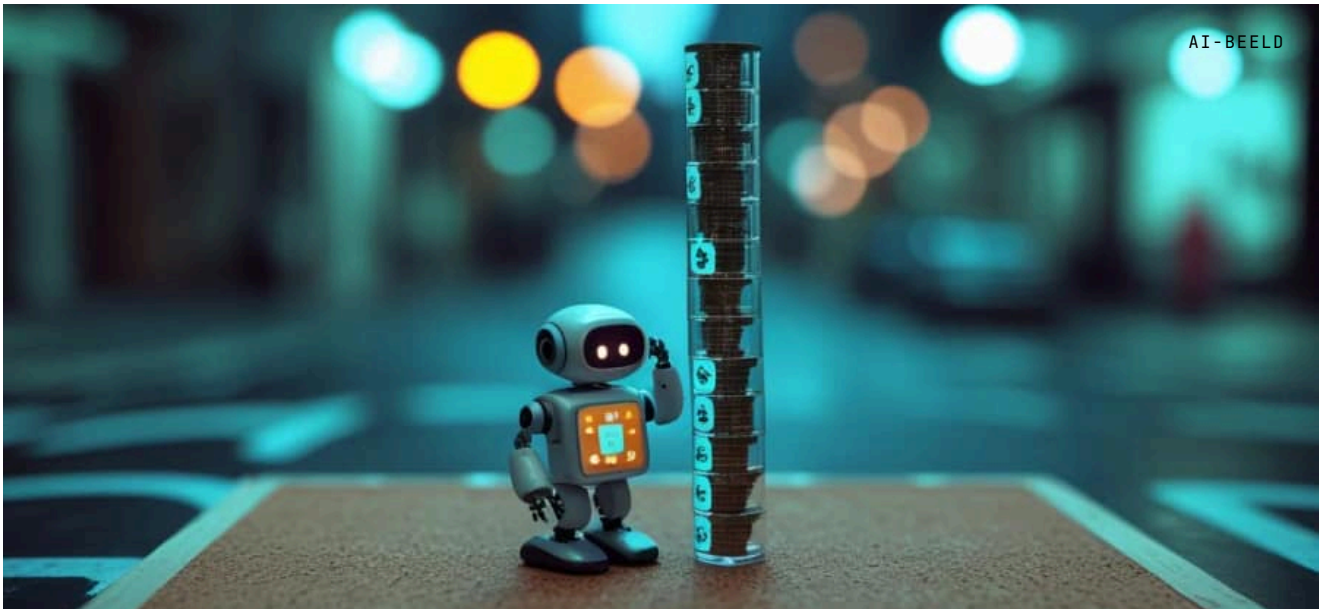

Eurostat — AI by size class of enterprise (peiljaar 2025): https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_eb_ai/default/table
CBS — ICT-gebruik bij bedrijven, dataset 86074NED (peiljaar 2024): https://opendata.cbs.nl/statline/CBS/nl/dataset/86074NED
CBS — Bedrijven gebruiken AI vaakst voor marketing of verkoop (12 december 2025, peiljaar 2025): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/50/bedrijven-gebruiken-ai-vaakst-voor-marketing-of-verkoop



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/nieuws/ai-adoptie-nederlands-mkb · bijgewerkt 25 september 2026

# Wat kost AI je bedrijf echt? De licentierekening doorgerekend

Een AI-licentie lijkt €20 per maand, maar de kosten stapelen. Zo reken je de échte AI-rekening uit en maak je een begroting over 36 maanden.



IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Losse AI-abonnementen kosten rond de €20 per gebruiker per maand, maar die prijs stapelt zodra je meerdere tools en gebruikers optelt.
2. Teamversies kosten €21 (ChatGPT Business) en €18 (Claude Team) per gebruiker per maand bij jaarbetaling; ChatGPT Enterprise kent geen publieke prijs en een groot minimumcontract.
3. De grootste verborgen kosten zijn geen licenties: het zijn de uren voor invoering, training en controle van AI-uitkomsten.
4. Begroot per rol en over 36 maanden: seats, verbruik, implementatie, adoptie en beheer. Voor twintig medewerkers kom je zo rond €25.000 in jaar één.
5. Na de invoering: zet een bestedingslimiet op elk API-account en plan elk kwartaal een uur om ongebruikte licenties, abonnementen op de bedrijfscreditcard en verlengdata na te lopen.

Op papier is AI spotgoedkoop: een abonnement van rond de €20 per maand en je hele team kan aan de slag. In de praktijk valt de rekening hoger uit: niet omdat de prijzen tegenvallen, maar omdat ze *stapelen*. De échte AI-kosten van een mkb-bedrijf zijn de licenties van meerdere tools en gebruikers bij elkaar, plus de uren voor invoering, training en controle.

UPDATE 29 OKTOBER 2026:

De prijzen van ChatGPT staan nu in euro's, zoals OpenAI ze op de Nederlandse prijspagina noemt: Plus €23 per maand, Business €21 per gebruiker bij jaarbetaling en €26 per maand. Ook Claude Team staat nu in euro's: €18 bij jaarbetaling en €21,04 per maand (Bron: Anthropic). Wat dat voor jouw team betekent, reken je uit met de rekenhulp.

UPDATE 1 OKTOBER 2026:

Ons begrotingsmodel is in dit artikel opgegaan. Het nieuwe hoofdstuk “Zo maak je een AI-begroting” bevat de vijf kostenposten, een rekenvoorbeeld voor twintig medewerkers, een begroting over 36 maanden, uitleg over tokens en een checklist van tien vragen voor je tekent (prijswijziging Microsoft 365, tokens bij Anthropic).

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

De prijzen van de teamversies zijn bijgewerkt. Claude Team kost nu $25 per gebruiker per maand ($20 bij jaarbetaling) vanaf twee gebruikers, in plaats van $30 met een minimum van vijf (bron); ChatGPT Business kost $25 ($20 bij jaarbetaling) en Microsoft 365 Copilot Business in Nederland €18,20 per maand. Copilot Pro bestaat niet meer als los abonnement. Actuele cijfers staan onderaan in de stand van zaken.

# De sticker-prijs: rond de €20

De bekende AI-assistenten zitten dicht bij elkaar qua instapprijs. ChatGPT Plus kost in Nederland €23 per maand (Bron: OpenAI), Claude Pro $20 in de VS en in Nederland €18 per maand (excl. btw) en Microsoft 365 Premium, de opvolger van Copilot Pro, $19,99 (Bron: Anthropic, Microsoft). Voor een zzp’er of een enkele power-user is dat een prima deal: voor de prijs van een paar koppen koffie heb je een capabele assistent.

Let wel op AI-diensten waar je géén abonnement voor betaalt: daar zit de marge in de prijs van wat je koopt, en die zie je niet. Onze Away.ai-review laat zien waarom je in zo’n geval minstens één keer met een directe boeking vergelijkt.

Het misverstand ontstaat zodra je dat bedrag in je hoofd vermenigvuldigt met je aantal medewerkers en denkt: “dat valt mee”. Want er gebeuren twee dingen tegelijk die de rekening opdrijven.

BEGINNER-TIP:

de genoemde bedragen zijn dollartarieven exclusief btw. Reken voor je eigen begroting met de actuele wisselkoers en 21% btw erbovenop, en check altijd de prijs op de site van de aanbieder zelf, want AI-prijzen veranderen snel.

# Waar het stapelt (1): zakelijke tiers zijn duurder

Zodra je van een persoonlijk abonnement naar een teamversie gaat, gaat de prijs per gebruiker omhoog, niet omlaag. Claude Team rekent €21,04 per gebruiker per maand of €18 bij jaarbetaling, vanaf twee gebruikers (Bron: Anthropic). ChatGPT Business kost in Nederland €26 per gebruiker per maand of €21 bij jaarbetaling (Bron: OpenAI). Wie zwaar gebruikt, kan een premium-plek nemen: bij Claude kost die €105,23 per maand of €90 bij jaarbetaling. ChatGPT Enterprise heeft geen publieke prijs; schattingen komen rond de $60 per gebruiker per maand, met een fors minimum aantal seats plus een jaarverplichting (Bron: Inference.net). Daarmee begint zo’n contract al snel in de tienduizenden euro’s per jaar.

Voor de meeste mkb-bedrijven is dat overkill. Een handvol Plus-, Pro- of teamlicenties voor wie er dagelijks mee werkt, is realistischer dan een Enterprise-contract dat op grote organisaties is gebouwd. Een derde smaak wint terrein: een kant-en-klare AI-medewerker met één bedrijfstarief, zoals Annabel voor 350 euro per maand. Die rekent per

bedrijf af in plaats van per gebruiker, wat bij een klein team gunstiger kan uitpakken. Een segment hoger rekent OPSY af in credits, vanaf 999 euro per maand voor een bundel van 50.000.

## Waar het stapelt (2): meerdere tools naast elkaar

De tweede stapel ontstaat doordat bedrijven zelden bij één tool blijven. Een ChatGPT-abonnement voor teksten, Microsoft 365 Copilot voor de Office-integratie, misschien een aparte tool voor transcriptie of beeld. Elk logisch op zichzelf, samen een optelsom die niemand vooraf had begroot.

Let bij Microsoft op de verborgen voorwaarde: Microsoft 365 Copilot Business (in Nederland €18,20 per gebruiker per maand bij een jaarcontract, tot en met 2026 in de actie voor €15,60) komt *bovenop* je bestaande Microsoft 365-abonnement (Bron: Microsoft). Je betaalt de AI-laag dus extra, niet in plaats van. Voor zwaar agentwerk komt daar sinds de vernieuwde Copilot nog een verbruiksrekening bovenop, zoals je leest in Copilot krijgt Autopilot.

GEVORDERDEN:

maak een simpele matrix van rollen × tools. Zet in de kolommen je AI-tools, in de rijen je functiegroepen, en vink aan wie wat écht dagelijks gebruikt. Bijna altijd zie je dan dat je voor een deel van je team met gratis of goedkopere opties toe kunt, en dat scheelt zomaar de helft.

# De grootste kostenpost staat niet op de factuur

Hier zit de echte verrassing: de licentie is vaak het góédkoopste deel. De grote kosten zijn uren.

- **Invoering en integratie**: koppelen aan je systemen, workflows aanpassen.
- **Training**: medewerkers leren er goed mee werken. De EU AI Act vraagt daarbovenop dat je de AI-geletterdheid van je mensen ondersteunt; hoe dat zonder dure cursus kan, lees je in AI-geletterdheid regelen.
- **Controle**: en dit is de belangrijkste. AI die zelfverzekerd fouten maakt die niemand opmerkt, kost je uiteindelijk meer dan welk abonnement ook. Iemand moet de uitkomsten nakijken.

Neem die uren mee in je rekensom. Een licentie van €20 die tien uur controle per maand vraagt, is geen tool van €20.

# Zo maak je een AI-begroting

Een begroting maak je niet vanaf de prijslijst, maar vanaf de taak. Hieronder het model dat we zelf gebruiken: vijf kostenposten, een rekenvoorbeeld, een horizon van 36 maanden en tien vragen voor je tekent.

# De vijf kostenposten

1. **Seats.** Het zichtbare deel: de prijs per gebruiker uit de tabel onderaan. Reken met *actieve* gebruikers, niet met je hele personeelsbestand. In de praktijk gebruikt vaak maar de helft van de aangesloten medewerkers de tool echt.
2. **Verbruik.** Bij zwaardere zakelijke plannen en bij eigen toepassingen betaal je ook per token (zie hieronder). Voor wie alleen in de chat-app werkt valt dit mee; bouw je op de API, dan kan dit de grootste post worden.
3. **Implementatie.** Tools koppelen aan je bestaande systemen, accounts en rollen inrichten, een veilige werkwijze opzetten. Bij een simpele uitrol via de standaard-app is dit beperkt; met integraties of een datakoppeling reken je op enkele dagen werk van een interne projectleider of externe consultant.
4. **Adoptie.** Het verschil tussen een team dat AI dagelijks gebruikt en een team dat na week drie afhaakt, zit grotendeels in begeleiding: herhaalde, gerichte sessies in plaats van één cursusje. Dit is de post die het vaakst wordt overgeslagen en het meeste rendement bepaalt.
5. **Beheer.** Iemand onderhoudt prompt-bibliotheken, beantwoordt vragen, controleert wat de AI in offertes en mails produceert en houdt bij welke data wel en niet naar de tool mag.

# Tokens: de meter naast je abonnement

BEGINNER-TIP:

Een token is een stukje tekst, ongeveer driekwart woord. Een AI-model rekent alles wat je erin stopt en alles wat eruit komt om naar tokens, en aanbieders rekenen af per miljoen tokens.

Steeds meer aanbieders zetten verbruik apart op de factuur. Anthropic haalt sinds november 2025 de gebundelde tokens uit zijn enterprise-contracten, telkens bij contractverlenging, en rekent verbruik daar tegen API-tarief (Bron: The Register). GitHub Copilot stapte per 1 juni 2026 over op token-facturering: zelfde abonnementsprijs, meter erbij. Hoe je die rekening laag houdt, staat in AI-kosten besparen: zo verbruik je minder tokens. Voor routinematig werk met hoog volume wordt lokale AI zonder verbruikskosten een steeds reëler alternatief.

# Rekenvoorbeeld: een bedrijf van twintig medewerkers

Stel: een bureau van twintig medewerkers wil AI breed inzetten en tien mensen gaan de tool echt gebruiken. Dit zijn onze eigen aannames, geen marktcijfers; vervang ze door die van jou.

| POST | AANNAME | KOSTEN JAAR 1 |
|---|---|---|
| Seats | 10 actieve gebruikers × ~€25 per maand | €3.000 |
| Verbruik | lichte API- en tokenkosten boven het abonnement | €1.500 |
| Implementatie | 4 dagen inrichting, eenmalig | €3.000 |
| Adoptie | 6 trainingssessies plus materiaal | €4.500 |
| Beheer | ~0,15 fte coördinatie tegen intern uurtarief | €13.000 |
| **Totaal** | | **±€25.000** |

De seat-regel in je boekhouding zegt €3.000. De werkelijke kostprijs ligt rond de €25.000, en met meer gebruikers of een eigen toepassing schuift dat richting €40.000. Dat is geen reden om het niet te doen. Het is een reden om bewust te begroten en er een opbrengst tegenover te zetten.

## Reken over 36 maanden, niet over één jaar

Prijzen voor AI-licenties bewegen eerder omhoog dan omlaag. Microsoft verhoogde zijn Microsoft 365-abonnementen per 1 juli 2026 (Bron: Microsoft), dus ook de basis waar Copilot bovenop komt werd duurder. Een horizon van drie jaar geeft daarom een eerlijker beeld dan één abonnementsjaar. Hetzelfde voorbeeld, doorgetrokken:

| POST | JAAR 1 | JAAR 2 | JAAR 3 |
|---|---|---|---|
| Seats (+10% per jaar als buffer) | €3.000 | €3.300 | €3.630 |
| Verbruik (+10% per jaar) | €1.500 | €1.650 | €1.815 |
| Implementatie (eenmalig) | €3.000 | €0 | €0 |
| Adoptie (daarna opfrissen en nieuwe collega's) | €4.500 | €2.250 | €2.250 |
| Beheer | €13.000 | €13.000 | €13.000 |
| **Totaal** | **€25.000** | **€20.200** | **€20.695** |

Over 36 maanden kom je zo rond €66.000 uit, ongeveer €1.830 per maand. De seats alleen zijn daarvan zo'n €10.000. Leg de prijsbuffer en je exit-afspraken vast voor je tekent; onze inkoop-checklist voor AI-contracten loopt twintig clausules langs die daarbij helpen.

## Je begroting in vijf stappen

1. **Kies één afdeling en één meetbaar proces.** Niet "AI voor het hele bedrijf", maar bijvoorbeeld offertes op de verkoopafdeling. Eén doel, één KPI.
2. **Maak de rollen-matrix** en tel alleen de actieve gebruikers. Betaal alleen voor wie een tool echt dagelijks gebruikt.
3. **Tel de vijf posten op:** seats, verbruik, implementatie, adoptie en beheer. Gebruik het rekenvoorbeeld hierboven als sjabloon.
4. **Reken door over 36 maanden**, inclusief een buffer voor prijsstijgingen.

5. **Zet er een opbrengst naast.** Bespaarde uren × intern uurtarief, of een hardere KPI zoals doorlooptijd of conversie. Kun je de opbrengst niet benoemen, dan is het project nog niet rijp. Hoe je zo'n project scherp kiest, staat in één AI-project dat écht oplevert.

## Wanneer verdient het zich terug?

De rekenregel die alles bepaalt: AI loont als versterker per taak, niet als vervanger per persoon. Modellen zijn veel sterker in "minuten besparen op taak X" dan in "een functie overbodig maken". Een MIT-studie uit januari 2024 maakte dat concreet voor taken waarbij beeldherkenning een rol speelt: van de lonen die voor zulke taken worden betaald, was maar zo'n 23% economisch rendabel om met AI te automatiseren (Bron: MIT CSAIL). Voor de gewone mkb-praktijk betekent dat: een abonnement dat een ondernemer of klein team vier tot zes uur per week bespaart op herhaalbare klussen, verdient zich snel terug. Een brede uitrol zonder scherpe afbakening zelden.

## Checklist: tien vragen voor je tekent

1. Hoeveel medewerkers gaan de tool écht gebruiken (niet: hebben toegang)?
2. Zit tokenverbruik in de seat-prijs, of staat het apart op de factuur?
3. Welk eenmalig bedrag gaat er naar implementatie en integratie?
4. Wie verzorgt de training, en hoeveel sessies in het eerste jaar?
5. Wie wordt de beheerder, en hoeveel uur per week kost dat?
6. Wat is de totale kostprijs over 36 maanden, niet over 12?

7. Welke prijsstijging staat er in het contract, en is die afgedekt?
8. Welke KPI meet of de uitrol slaagt, in euro's of in uren?
9. Hoe makkelijk stap je later over naar een andere leverancier?
10. Welke data mag wel en niet naar de tool, en wie controleert dat?

Kun je ze niet allemaal beantwoorden, dan is je begroting nog niet af. En reken niet op overheidsgeld dat het voor je opknapt: de Miljoenennota 2027 trekt 120 miljoen euro uit voor AI, maar dat gaat naar grootschalige, Europese samenwerkingsprojecten en niet naar jouw abonnementen (Miljoenennota 2027: de AI-opdracht voor HR).

## Pas op voor bundels en add-ons

Een goedkoop "alles-in-één"-bundelabonnement lijkt de stapel te omzeilen, maar reken die net zo kritisch door: het geadverteerde bedrag komt lang niet altijd overeen met de actuele prijs, en de kwaliteit per onderdeel wisselt sterk.

Let vooral op functies die in een aparte add-on zitten. Bij de storyboard-tool die we doorrekenden in wat AI-preproductie echt kost begint het abonnement bij 45 dollar, maar zit de functie waar de meeste mensen het voor kopen in een los pakket van 49 dollar of meer. Dat patroon kom je vaker tegen dan je zou willen.

# Grip houden na de invoering: het kwartaalritueel

Een begroting maak je één keer, de rekening loopt elke maand door. Drie gewoontes houden die rekening zichtbaar.

**Zet een plafond op elk API-account.** Op de API ontspoort verbruik het snelst. Bij de Claude API heeft elk niveau een maandplafond (Start $500, Build $1.000, Scale $200.000), en in de Console stel je onder Settings > Billing zelf een lagere limiet in. Is die bereikt, dan worden aanvragen geweigerd tot je de limiet verhoogt of de nieuwe maand begint (Bron: Anthropic). Bij OpenAI stel je een maandlimiet in per organisatie of per project. Zonder de optie “Enforce a hard limit” krijg je alleen een melding en loopt het verkeer door (Bron: OpenAI). Zet die optie dus bewust aan.

**Let op AI die via je bestaande pakket binnenkomt.** De Microsoft 365-verhoging kwam hierboven al langs bij de begroting over 36 maanden. Google deed iets vergelijkbaars: sinds januari 2025 zit Gemini in de Business- en Enterprise-abonnementen van Workspace. Bestaande klanten met een maandabonnement gingen vanaf 17 maart 2025 naar de nieuwe prijs, met een jaarcontract bij verlenging. Wie al een Gemini-add-on had, ging erop vooruit; wie die niet had, betaalde meer. Business Standard kwam uit op $14 per gebruiker per maand, $2 meer dan zonder Gemini (Bron: Google). Zo’n verhoging staat niet als AI-post op je factuur, dus noteer hem zelf.

**Plan elk kwartaal een uur** en loop vier vragen langs:

1. **Wie gebruikt zijn licentie niet?** In het Microsoft 365-beheercentrum staat dat onder Reports > Usage, bij Microsoft 365 apps op het tabblad Active users (Bron: Microsoft). In de Google Admin-console toont de lijst Users een kolom Last sign in (Bron: Google). Zeg wat stilligt op.
2. **Wat loopt er op de bedrijfscreditcard?** Zoek AI-abonnementen die buiten de inkoop om zijn afgesloten, en dubbele betalingen voor dezelfde tool. Hoe je die vindt, lees je in dubbele betalingen opsporen en schaduw-AI opsporen in je team.
3. **Klopt je AI-register nog?** Zie een AI-register bijhouden.
4. **Wanneer verlengt wat?** Noteer per contract de verlengdatum en zet een herinnering ruim vóór de opzegtermijn, zodat je niet stilzwijgend een jaar bijtekent.

# De kern

AI is niet duur. Het is ook niet het €20-koopje dat de sticker-prijs suggereert. De echte rekening is: gestapelde licenties plus de uren eromheen. Reken per rol, tel de verborgen uren mee, en zet het af tegen een concrete opbrengst. Doe je dat, dan koop je AI zoals je alles koopt in een goed geleid bedrijf: met open ogen.

# Stand van zaken: bijgewerkt 2026-10-29

Prijzen per gebruiker per maand, excl. btw, zoals de aanbieders ze vermelden. ChatGPT gecheckt op 29 oktober 2026, de rest op 25 september 2026:

| ABONNEMENT | PRIJS | LET OP |
|---|---|---|
| ChatGPT Plus | €23 | persoonlijk |
| Claude Pro | €18 (VS: $20) | persoonlijk; $17 bij jaarbetaling in de VS |
| Microsoft 365 Premium | $19,99 | opvolger van Copilot Pro, voor thuis en zzp |
| ChatGPT Business | €26 (€21 per jaar) | vanaf 2 gebruikers |
| Claude Team (standaard) | €21,04 (€18 per jaar) | 2 tot 150 gebruikers |
| Microsoft 365 Copilot Business | €18,20 (actie €15,60 t/m 2026) | jaarcontract, bovenop Microsoft 365, tot 300 gebruikers |
| ChatGPT Enterprise | geen publieke prijs | schattingen rond $60 |

Bronnen: Anthropic, OpenAI, Microsoft Copilot, Microsoft 365 Premium.

BRONNEN


Claude-abonnementen en prijzen: https://claude.com/pricing
What is ChatGPT Business?: https://help.openai.com/en/articles/8792828-what-is-chatgpt-business
Microsoft 365 Copilot prijzen (Nederland): https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365-copilot/pricing
Microsoft 365 Premium: https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/premium
ChatGPT Enterprise Pricing 2026 (schatting): https://inference.net/content/chatgpt-enterprise-pricing/
Microsoft Copilot Pricing Guide 2026: https://copilot-experts.com/microsoft-copilot-pricing-guide/
Anthropic haalt gebundelde tokens uit enterprise-seats: https://www.theregister.com/software/2026/04/16/anthropic-ejects-bundled-tokens-from-enterprise-seat-deal/5226555
Advancing Microsoft 365: new capabilities and pricing update: https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2025/12/04/advancing-microsoft-365-new-capabilities-and-pricing-update/
Rethinking AI's impact: economic limits to job automation: https://www.csail.mit.edu/news/rethinking-ais-impact-mit-csail-study-reveals-economic-limits-job-automation
Rate limits: spend limits: https://platform.claude.com/docs/en/api/rate-limits
Spend limits: https://developers.openai.com/api/docs/guides/spend-limits
Google Workspace enables the future of AI-powered work for every business: https://workspace.google.com/blog/product-announcements/empowering-businesses-with-AI
Microsoft 365 Reports in the admin center: Active users: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/activity-reports/active-users-ww
View your users' last sign-in: https://knowledge.workspace.google.com/admin/reports/view-your-users-last-sign-in


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/wat-kost-ai-je-bedrijf-echt· bijgewerkt 29 oktober 2026

# Waar leunt jouw omzet op? De AI-test voor je verdienmodel

Accountantstarieven stijgen minstens 4 procent terwijl AI het werk overneemt. Zo toets je of jouw verdienmodel dezelfde bescherming heeft als dat van je accountant.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. AI drukt de kostprijs van werk. Of dat ook je prijs drukt, hangt af van hoe makkelijk je klant kan overstappen.
2. Accountants verhogen in 2026 met minstens 4 procent ondanks automatisering, omdat schaarste en wettelijke plicht hun prijs beschermen.
3. Wie op uren factureert en geen schaarste of verplichting achter zich heeft, staat het meest bloot.
4. De praktische zet is je prijs losser maken van je uren: een vaste prijs per opdracht of per resultaat.

In het sectorrapport dat ING Research op 20 augustus 2026 publiceerde, staat een cijfer dat op het eerste gezicht niet klopt. De tarieven voor accountantsdiensten stijgen in 2026 met minstens 4 procent, het vijfde jaar op rij. In datzelfde rapport staat dat twee derde van de accountants- en advocatenkantoren investeert in automatisering, en dat AI documentanalyse, dossiercontroles en rapportages overneemt.

Sneller werk, hogere prijs.

Dat is geen fout en geen tijdelijke rare kronkel. Het is een marktverhouding, en het is de moeite waard om uit te zoeken of jouw bedrijf aan dezelfde kant van die verhouding staat. In de reisbranche wordt die scheiding nu zichtbaar gemaakt door Away.ai: het zoekwerk gaat naar de agent, het oordeel en de aansprakelijkheid blijven bij de mens.

## Waarom efficiëntie niet vanzelf tot lagere prijzen leidt

De aanname dat automatisering de prijs drukt, klopt alleen als de klant kan weglopen.

Accountants kunnen dat weglopen goeddeels uitsluiten. Halverwege 2026 had de helft van de accountants- en advocatenkantoren nog steeds te weinig personeel. Tegelijk kan een onderneming haar wettelijke controle niet overslaan. ING noemt dat prijszettingsmacht: het aanbod kan de vraag moeilijk bijbenen, dus kunnen verhogingen breed worden doorberekend.

Het rapport is er expliciet over dat dit geen tijdelijke reactie op gestegen kosten meer is, maar een structurele pijler onder de omzet van de sector.

In zo'n markt strijkt de partij met de sterkste onderhandelingspositie de tijdwinst op. Bij een wachtlijst is dat het kantoor.

BEGINNER-TIP:

prijszettingsmacht klinkt technischer dan het is. Het betekent dat je je prijs kunt verhogen zonder klanten kwijt te raken, omdat ze nergens anders terechtkunnen. Een accountant met een wachtlijst heeft die macht. Een webshop met tien concurrenten in hetzelfde zoekresultaat niet. De rest van dit stuk gaat over de vraag welke van die twee jij bent.

# De drie vragen

Loop je eigen omzet langs deze drie vragen. Ze zijn saai en ze werken.

**1. Kan je klant morgen bij een ander terecht?** Praktisch gezien dus: binnen een week, zonder groot gedoe. Zit er een vergunning, een wettelijke verplichting, een lopend contract of een pijnlijke overstapdrempel tussen? Dan heb je bescherming. Kan hij gewoon iemand anders bellen, dan niet.

**2. Factureer je tijd of resultaat?** Wie tijd factureert, heeft een model dat efficiëntie afstraft: je wordt beter en verdient minder. Wie resultaat factureert, houdt de winst zelf.

**3. Zit je waarde in het uitvoeren of in het beoordelen?** Dit is de scherpste van de drie. Het uitvoerende deel van kenniswerk — tekst produceren, gegevens verzamelen, standaardstukken opstellen — is precies waar AI het hardst in opschuift. Het beoordelende deel is dat veel minder: klopt dit, is het volledig, wat mist er, en durf ik ervoor te tekenen.

Drie keer de kwetsbare kant — makkelijk overstappen, tijd factureren, waarde in de uitvoering — betekent dat AI je prijs drukt in plaats van je kosten.

## Wat het onderzoek laat zien over wie profiteert

Er is één experiment dat dit patroon goed illustreert. Onderzoekers Shakked Noy en Whitney Zhang van MIT gaven 453 hoogopgeleide professionals beroepsspecifieke schrijftaken, waarbij de helft willekeurig toegang kreeg tot ChatGPT. Resultaat, gepubliceerd in Science: 40 procent minder tijd en 18 procent hogere kwaliteit.

Interessanter is wat er met de spreiding gebeurde. De verdeling werd samengedrukt: de zwakste schrijvers profiteerden het meest, het verschil tussen medewerkers werd kleiner.

Voor een verdienmodel dat leunt op “wij doen dit beter dan de rest” is dat geen prettige bevinding. Precies dat verschil wordt kleiner.

TNO publiceerde op 10 juni 2026 onderzoek naar hoe het in Nederlandse organisaties uitpakt. Bij vier bedrijven en overheidsdiensten liepen de uitkomsten sterk uiteen: bij drukwerkbedrijf HelloPrint bleek 80 procent minder personeel nodig voor klantcontact, terwijl het bij de Douane en bij LINKIT bij bescheiden tijdwinst bleef en bij a.s.r. het beoogde model helemaal niet werkte.

De conclusie van TNO is er een om vast te houden: tijdwinst wordt pas productiviteit als een organisatie er iets waardevols mee doet. De uitkomst is geen eigenschap van de technologie maar van de keuzes eromheen.

## Wat je er praktisch mee doet

**Ontkoppel je prijs van je uren, voor één dienst.** Niet voor je hele aanbod tegelijk. Kies de dienst die je het beste kent en waarvan je de spreiding in tijdsbesteding redelijk kunt inschatten, en zet daar een vaste prijs op. Boek je met AI tijdwinst, dan blijft die bij jou. Valt het tegen, dan leer je meteen waar je inschatting scheef zat.

**Verschuif naar het beoordelende deel.** Accountantskantoren doen dit al zichtbaar: door capaciteitsgebrek worden ze selectiever en verleggen ze de focus naar advies, risicobeheersing en strategische begeleiding. Voor kleinere dienstverleners geldt hetzelfde principe. Het uitvoerende werk wordt goedkoper; het oordeel erover wordt relatief meer waard.

**Bouw iets waar overstappen pijn doet, op een nette manier.** Dat doe je zonder vastklikken, met kennis van de specifieke situatie van je klant, aansprakelijkheid die je durft te dragen, of een reactietijd die anderen

niet halen. Dat kost tijd om op te bouwen — het is een keuze voor de komende twee jaar.

**Reken door wat je nu al ziet.** Als een klus die vorig jaar zes uur kostte er nu drie kost, wat is er dan met je marge gebeurd? Bij uurtarieven is dat antwoord onaangenaam concreet. Dat sommetje is meestal overtuigender dan welk sectorrapport ook.

# De accountancy als graadmeter

Wat er de komende twee jaar met de accountantstarieven gebeurt, is voor het hele MKB het volgen waard. Die sector heeft alle drie de beschermende factoren tegelijk: schaarste, wettelijke verplichting en waarde in het oordeel. Als de prijzen daar dalen, is de druk elders al veel eerder voelbaar geweest.

Dat je accountant in 2026 minstens 4 procent duurder wordt, is dus vervelend nieuws voor je begroting. Als signaal is het bruikbaarder: het laat zien welke eigenschappen een verdienmodel overeind houden. Waar die verschuiving nu het snelst zichtbaar wordt, lees je in onze analyse van klantenservice-automatisering.

Wat je concreet met die hogere rekening kunt doen, staat in ons stuk over de accountantsrekening van 2026 en de vragen die je stelt voordat je tekent.

In creatieve diensten loopt dezelfde verschuiving via het onbetaalde deel van het werk. Wat een storyboard bij een pitch kost wanneer een tool die uren overneemt, rekenden we door in wat AI-preproductie echt

# kost.

BRONNEN


Accountant.nl (NBA) — AI zet traditioneel verdienmodel accountants onder druk (20 augustus 2026): https://www.accountant.nl/nieuws/2026/8/ai-zet-traditioneel-verdienmodel-accountants-onder-druk

ING Research — Vooruitzicht zakelijke dienstverlening 2026, hoofdstuk accountancy: https://www.ing.nl/zakelijk/sector/services/vooruitzicht-zakelijke-dienstverlening-2026#accountancy

TNO — Effecten van AI op de productiviteit en kwaliteit van arbeid in vier organisaties (10 juni 2026): https://www.tno.nl/nl/newsroom/2026/06/ai-productiviteit-werknemers/

Science — Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence (Noy & Zhang, MIT): https://www.science.org/doi/10.1126/science.adh2586


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/verdienmodel-mkb-ai-uurtje-factuurtje-onder-druk · bijgewerkt 22 augustus 2026

Dag 03

# AI invoeren

Je kiest één project dat oplevert en neemt je team mee, ook de mensen die er bang voor zijn.

- AI implementeren in je mkb: stappenplan in 5 stappen · 10 MIN
- Eén AI-project dat écht oplevert: zo kies je het als ondernemer · 8 MIN
- AI invoeren in je team: zo houd je het vol na week zes · 9 MIN
- Je team is bang voor AI? Zo ga je om met weerstand · 7 MIN
- AI zelf bouwen of een expert inhuren: hier ligt de grens · 8 MIN

# AI implementeren in je mkb: stappenplan in 5 stappen

AI invoeren in je bedrijf hoeft geen project van maanden te zijn. Dit stappenplan in 5 stappen werkt van eerste experiment naar geborgd gebruik.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Bijna 30% van het mkb met 10 tot 250 werknemers gebruikt AI, bij microbedrijven 13,8% (CBS, 2025). Wie nu begint, is niet te laat.
2. Begin niet met een tool maar met een knelpunt: kies één taak die vaak terugkomt, meetbaar tijd kost en geen persoonsgegevens raakt.
3. Doorloop vijf stappen: knelpunt kiezen → 2 weken proefdraaien → resultaat meten → team meenemen → borgen in werkafspraken.
4. De grootste valkuil is stap 5 overslaan: zonder huisregels en vastlegging verdampt de tijdwinst en schiet je tekort onder de AI Act.

“We moeten iets met AI.” Die zin valt inmiddels in elke bedrijfskantine. Maar tussen dat gevoel en een team dat elke week uren bespaart, zit geen tooltip of cursus, maar een werkwijze. Dit is het stappenplan dat we ondernemers steeds opnieuw zien gebruiken als het wél lukt: vijf stappen, van eerste proef tot geborgde routine. Zonder consultant, zonder projectplan van veertig pagina’s.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: het CBS noemt geen omzetaandeel van 51 procent voor het hele bedrijfsleven. Volgens het CBS waren bedrijven die AI gebruikten in 2025 goed voor 44,0 procent van de omzet in het mkb en 76,1 procent in het grootbedrijf (CBS). De passage over de AI Act is bijgewerkt: sinds augustus 2026 mag er gehandhaafd worden.

# Waar staat het mkb nu? De cijfers

Eerst even je omgeving peilen, want “iedereen doet al AI” klopt niet, en “niemand in mijn branche doet het” ook niet.

STAND VAN ZAKEN (CBS-CIJFERS OVER 2025, NAGEKEKEN 25 SEPTEMBER 2026).

Volgens het CBS gebruikte in 2025 29,8 procent van het Nederlandse midden- en kleinbedrijf (10-249 werknemers) AI-technologie. Bij microbedrijven (2-9 werknemers) was dat 13,8 procent, ruim 3 procentpunt meer dan in 2024 en een verdubbeling ten opzichte van 2023. Grote bedrijven: 66,2 procent. In het mkb waren de bedrijven die AI gebruiken goed voor 44,0 procent van de omzet, in het grootbedrijf voor 76,1 procent. (Bron: CBS)

Twee dingen vallen op. Ten eerste: de groei zit bij de kleine bedrijven, dus de drempel is duidelijk gezakt. Ten tweede: bijna 30 procent van het mkb draait 44 procent van de mkb-omzet, en het CBS ziet dat bedrijven die AI gebruiken vaak groter zijn en meer in ICT investeren (Bron: CBS). Wie nu instapt, loopt dus niet voorop. Wacht je nog twee jaar, dan loop je wel degelijk achter. Een uitgebreidere analyse van waar het Nederlandse mkb staat lees je in AI in het mkb: stand van zaken.




# Stap 1: kies een knelpunt, geen tool

De meest gemaakte fout: beginnen bij “welke AI-tool moeten we hebben?” Draai het om. Loop een week mee met je eigen bedrijf en noteer welke taken telkens terugkomen, meetbaar tijd kosten en vooral uit tekst bestaan. Offertes. Klantmails. Productteksten. Notulen. Vacatures. Planning-omschrijvingen.

Kies er precies één, met drie criteria: de taak komt minimaal wekelijks terug, je kunt de tijdsbesteding nu inschatten (anders valt er straks niets te vergelijken), en er zitten geen persoonsgegevens of automatische klantbesluiten in. Voor inspiratie over wat er bij collega-ondernemers werkt: we verzamelden eerder concrete AI-use-cases uit de Nederlandse praktijk.

BEGINNER-TIP:

Nog nooit met een AI-chatbot gewerkt? Doe eerst zelf een middag ervaring op met onze gids ChatGPT voor beginners voordat je een proef in je bedrijf start. Je hoeft geen expert te zijn, maar je moet wel weten hoe zo'n gesprek voelt.

## Stap 2: proefdraai twee weken, klein en naast de bestaande werkwijze

Wijs één medewerker aan (bij voorkeur iemand die er zelf zin in heeft; enthousiasme is hier een selectiecriterium) en laat die persoon de gekozen taak twee weken lang met AI doen. Belangrijk: náást de gewone werkwijze, niet in plaats van. De offerte gaat pas de deur uit na dezelfde controle als altijd.

Welke tool? Voor tekstwerk volstaat in de proeffase de gratis of goedkoopste versie van een grote aanbieder. Welke het beste bij jullie past hangt af van je werk; onze vergelijking ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot helpt bij die keuze. Belangrijker dan de toolkeuze is de prompt-vaardigheid van je tester — stuur die vooraf onze gids prompten voor beginners.

GEVORDERDEN:

Wil je meteen een stap verder dan losse prompts, kijk dan naar herbruikbare werkstromen: een vast promptsjabloon per taaktype, of een eerste automatisering via een koppelplatform. Onze casestudy je eerste automatisering met Make laat zien hoe dat eruitziet zonder programmeerwerk.

# Stap 3: meet het resultaat en beslis hardop

Na twee weken beantwoord je drie vragen, op papier. Hoeveel tijd kostte de taak mét AI versus zonder? Was de kwaliteit gelijk, beter of slechter — volgens degene die normaal controleert? En: waar ging het mis, en was dat te ondervangen met een betere prompt of controle-stap?

Wees streng. Een besparing van een kwartier per week rechtvaardigt geen verandering van werkwijze; een uur of meer wel. En reken eerlijk: de tijd die je tester kwijt was aan herformuleren en corrigeren telt mee. Wat AI structureel gaat kosten — abonnementen, maar ook die verborgen controle-tijd — zetten we op een rij in AI-kosten voor je mkb-begroting.

Valt de proef tegen? Ook prima: je hebt voor minder dan honderd euro geleerd wat er níet werkt in jouw bedrijf. Kies een ander knelpunt en herhaal stap 2. De meeste bedrijven raken pas bij de tweede of derde taak echt.

# Stap 4: neem je team mee (en maak het verplichte deel meteen af)

Werkt de proef, dan komt het moment waarop de meeste AI-invoeringen stranden: van één enthousiaste tester naar het hele team. Twee dingen bepalen of dit lukt.

Eén: laat de tester presenteren, niet jij. Een collega die laat zien “zo doe ik offertes nu, dit scheelt me vijf uur per week” overtuigt meer dan een directeur met een visie-verhaal.

Twee: combineer de uitrol met de AI-geletterdheidstraining die je toch al moet doen. Sinds februari 2025 verplicht de AI Act je om werk te maken van de AI-geletterdheid van medewerkers die met AI werken, en volgens de Europese Commissie mag daarop sinds augustus 2026 gehandhaafd worden. Sinds de AI Omnibus van juli 2026 schrijft de wet daarbij geen vast of ‘voldoende’ niveau meer voor: de plicht om er maatregelen voor te nemen blijft, hoe je dat invult past bij je eigen team (Bron: Europese Commissie). Zie het niet als compliance-last maar als je uitrolplan: ons kant-en-klare trainingsprogramma van vier sessies is precies de vorm waarin je het team meeneemt én aan de wet voldoet.

Merk je weerstand in plaats van enthousiasme, kijk dan eerst naar de vijf zorgen achter weerstand tegen AI en wat je per zorg doet.

## Stap 5: borg het met huisregels, registratie en ritme

Zonder deze stap verdampt alles binnen een half jaar. Drie dingen op papier: de AI-huisregels (wat mag er wel en niet in een AI-tool — één A4), de registratie van wie welke training volgde en welke tools gebruikt, en een vast evaluatiemoment — elk kwartaal een half uur: wat gebruiken we, wat levert het op, wat proberen we volgend kwartaal?

Dat kwartaalritme is ook het moment om een nieuwe taak uit je stap-1-lijstje te pakken. Zo groeit AI-gebruik organisch: één geborgde toepassing per kwartaal verslaat elke big-bang-invoering.

# De drie valkuilen die we het vaakst zien

De tool-eerst-valkuil: een abonnement nemen en dan pas bedenken waarvoor — omgekeerde volgorde, zie stap 1. De stille-vlucht-valkuil: medewerkers gebruiken allang privé-accounts met bedrijfsdata omdat er geen beleid is; niet verbieden, maar kanaliseren met huisregels en een zakelijk account. En de pilot-eeuwigheid: al acht maanden “aan het testen” zonder meetmoment of beslissing — plan de beslisdatum bij de start van elke proef.

Begin deze week met stap 1: het kost je alleen een notitieblok en eerlijke blik op je eigen werkweek. Over een maand weet je wat AI jouw bedrijf oplevert — met bewijs uit je eigen praktijk in plaats van andermans beloftes. Zit de druk om te starten vooral in personeelstekort? Onze specifieke gids AI bij personeelstekort in het MKB: waar begin je zonder IT-team? vertaalt hetzelfde stappenplan naar de krapte-context.

BRONNEN


Gebruik van AI-technologie door Nederlandse microbedrijven (CBS, maart 2026): https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2026/gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-microbedrijven

Bedrijven die AI gebruiken zijn vaak groter (CBS): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2025/44/bedrijven-die-ai-gebruiken-zijn-vaak-groter

AI-geletterdheid — Vragen & Antwoorden (Europese Commissie): https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/ai-literacy-questions-answers

CBS — Omzetaandeel bedrijven met AI-technologie (hoofdstuk 3, maart 2026): https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2026/gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-microbedrijven/3-omzetaandeel-bedrijven-met-ai-technologie


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-implementeren-mkb-stappenplan· bijgewerkt 8 oktober 2026

# Eén AI-project dat écht oplevert: zo kies je het als ondernemer

Naar schatting haalt ruim 80% van de AI-projecten z'n doel niet. Zo kies je als mkb'er één project dat wél waarde levert: stuur op uitkomst.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Naar schatting mislukt ruim 80% van de AI-projecten, meldt onderzoeksinstituut RAND. Vaak ligt dat aan een vage vraag, zelden aan de techniek.
2. Begin niet bij 'we moeten iets met AI', maar bij één afgebakend, terugkerend probleem in je eigen bedrijf waar tijd of fouten in zitten.
3. Meet succes aan een echte uitkomst (minder fouten, snellere doorlooptijd, tevreden klant), niet aan een oppoetsbare activiteit als 'geld uitgegeven aan AI'.
4. Leg vóór je begint vast hoe je gaat toetsen of het werkt. Dat toetsen (in de AI-wereld 'evals') is belangrijker dan de tool die je kiest.

Een AI-project dat écht oplevert, begint bij één afgebakend, terugkerend probleem in je bedrijf, met vooraf een meetbare uitkomst en een test of de AI die haalt. Daar heb je geen technische kennis voor nodig, wel discipline.

“We moeten iets met AI.” Als die zin in jouw bedrijf is gevallen, ben je in goed gezelschap, en loop je meteen het grootste risico. Want de meeste AI-projecten mislukken niet door de techniek, maar door precies die zin: ze beginnen bij de tool in plaats van bij een probleem.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

We hebben de functie van Xavi Amatriain gecorrigeerd (hij is chief AI and data officer bij Expedia Group) en preciezer beschreven waar het 5%-cijfer vandaan komt: een VentureBeat-peiling onder 157 bedrijven (bron). Het 80%-cijfer is nu herleid tot onderzoeksinstituut RAND.

# Het probleem: druk zonder richting

Schattingen dat ruim 80% van de AI-projecten z’n doel niet haalt, circuleren breed in de sector. Onderzoeksinstituut RAND schreef al in 2024 dat naar sommige schattingen meer dan 80% van de AI-projecten mislukt, twee keer zo vaak als IT-projecten zonder AI (Bron: RAND). De cijfers verschillen per definitie, maar het patroon is hardnekkig: veel geld en tijd erin, weinig meetbare waarde eruit.

Een veelbesproken essay van consultant Nik Suresh legt de kern bloot. Hij zag met zijn team naar eigen zeggen anderhalf jaar lang geen enkel AI-project slagen bij de organisaties waar ze meekeken, en concludeert: bedrijven belonen steeds vaker *zichtbare* AI-adoptie boven *nuttige*

resultaten (Bron: Ludicity). Wie met AI schermt, scoort. Wie vraagt of het werkt, ligt eruit. Dat is een luxe die een mkb-bedrijf zich niet kan veroorloven: bij jou telt elke geïnvesteerde euro en elk uur echt.

BEGINNER-TIP:

je hoeft geen technische kennis te hebben om dit goed te doen. De belangrijkste beslissingen zijn zakelijk, niet technisch: welk probleem, welke uitkomst, hoe meet je het. Dat kun jij als ondernemer beter beoordelen dan welke tool-leverancier ook.

## Stap 1: begin bij een probleem, niet bij een tool

Draai de vraag om. Niet “wat kunnen we met AI?” maar “welk terugkerend probleem kost ons structureel tijd of geld?” Denk aan:

- Offertes die telkens te lang op zich laten wachten.
- Klantvragen die zich eindeloos herhalen.
- Facturen of gegevens die handmatig worden overgetypt.
- Teksten (productbeschrijvingen, mails) die veel tijd kosten.

Kies er één. Eentje die vaak terugkomt, waar de pijn concreet is, en waarvan je het gewenste resultaat kunt beschrijven. Klein en meetbaar verslaat groot en vaag; opschalen kan altijd als het werkt. Inspiratie nodig? Bekijk vier praktijkvoorbeelden uit het Nederlandse mkb.

# Stap 2: bepaal de uitkomst waarop je stuurt

Hier gaan de meeste projecten de mist in. Ze meten een *activiteit* in plaats van een *uitkomst*. Suresh beschrijft bedrijven waar medewerkers worden afgerekend op “hoeveel geld aan AI is uitgegeven”, een maatstaf die je kunt oppoetsen zonder dat er iets beter wordt.

Een goede maatstaf is een echte uitkomst:

- “De doorlooptijd van een offerte daalt van twee dagen naar vier uur.”
- “We typen geen facturen meer handmatig over.”
- “De helft van de standaard klantvragen wordt correct automatisch beantwoord.”

Een slechte maatstaf is een activiteit: geld uitgegeven, tools uitgerold, medewerkers “aan de AI”. Wat je meet, stuurt gedrag. Kies dus een cijfer dat pas groen wordt als je bedrijf er echt beter van is geworden. Dat het daar vaak aan schort, bleek in oktober 2026 uit onderzoek naar AI in mkb-marketing: minder dan een op de vijf eigenaren en directeuren meet wat AI oplevert.

GEVORDERDEN:

koppel de maatstaf aan een bestaand bedrijfscijfer dat je toch al bijhoudt, zoals offerte-doorlooptijd, first-time-right op facturen, afhandeltijd van tickets. Dan heb je meteen een nulmeting van vóór het project en kun je het effect hard maken in plaats van op gevoel.

# Stap 3: bepaal vooraf hoe je toetst (de "eval")

Voordat je één euro uitgeeft, bepaal je hoe je gaat controleren of het werkt. In de AI-wereld heet dat een *eval*: een test die meet of de AI doet wat je wilt. Het klinkt technisch, maar voor een ondernemer is het doodgewoon: leg de AI een set echte gevallen voor en controleer de uitkomst.

Voor een offerte-assistent bijvoorbeeld: neem tien echte aanvragen van de afgelopen maand, laat de AI er offertes van maken, en check of prijs, voorwaarden en toon kloppen. Haalt 'ie acht van de tien foutloos? Bruikbaar, mits iemand de laatste check doet. Drie van de tien? Nog niet.

Dit is geen mkb-truc maar de nieuwe standaard, ook bij de groten. Xavi Amatriain, de eerste chief AI and data officer van Expedia Group, vatte het op AI-congres VB Transform 2026 samen als: "Het nieuwe productplan zijn de evals." Je legt vóór het bouwen vast wat het moet kunnen en hoe je dat toetst (Bron: VentureBeat). Veelzeggend detail uit datzelfde verhaal: in een VentureBeat-peiling onder 157 grote bedrijven vertrouwt slechts 5% zijn geautomatiseerde toetsing volledig. Vertrouwen komt van testen, niet van hopen.

# Stap 4: klein starten, dan pas opschalen

Met een scherp probleem, een uitkomst-maatstaf en een toets kun je klein beginnen: één proces, een paar weken, één verantwoordelijke. Werkt het en haal je je cijfer? Dan schaal je op naar meer gevallen of een volgend proces. Werkt het niet? Dan heb je weinig verspild en veel

geleerd, en dat is óók winst, mits je het snel vaststelt. Een uitgewerkt stappenplan vind je in AI implementeren in je mkb; wat zo'n project werkelijk kost, lees je in Wat kost AI je bedrijf echt?.

# Waarom dit werkt voor jou

Het verschil tussen een mkb'er die waarde uit AI haalt en eentje die geld verbrandt, zit zelden in de gekozen tool. Het zit in de discipline: één probleem, een uitkomst waarop je stuurt, en een toets die je vooraf hebt bedacht. Laat je niet opjagen door concurrenten die met AI schermen of door aanbieders die urgentie verkopen. De ondernemer die op uitkomst stuurt in plaats van op zichtbaarheid, wint het op de lange termijn. Waarde boven hype: daar staat dit platform voor.

---

BRONNEN


The Root Causes of Failure for Artificial Intelligence Projects and How They Can Succeed: https://www.rand.org/pubs/research_reports/RRA2680-1.html

AI Mania Is Eviscerating Global Decision-Making: https://ludic.mataroa.blog/blog/ai-mania-is-eviscerating-global-decision-making/

Evals are the new PRD, Expedia's AI chief tells VB Transform 2026: https://venturebeat.com/security/evals-are-the-new-prd-expedia-ai-chief-tells-vb-transform-2026



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/ai-project-kiezen-dat-oplevert· bijgewerkt 25 september 2026

# AI invoeren in je team: zo houd je het vol na week zes

De training was leuk, het enthousiasme echt, en zes weken later werkt de helft nog mee. Zo til je AI-gebruik van losse individuen naar het hele team.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Het patroon is bekend: tools uitgerold, training gegeven, zes weken later werkt ongeveer de helft van het team er nog mee.
2. De oorzaak zit zelden in de techniek. Wat ontbreekt is een gedeelde werkwijze, een concrete afspraak en een eigenaar met een naam.
3. Begin bij het resultaat dat je wilt halen, niet bij de tool. Een volle zaal is een KPI, 'meer AI gebruiken' niet.
4. Leg de werkwijze vast en stop met sleutelen. Blijven aanpassen onder de motorkap kost het vertrouwen dat je net had opgebouwd.

AI-gebruik in je team houdt stand als je na de training één werkproces samen opnieuw inricht, die werkwijze vastlegt en er een eigenaar met een naam bij zet. Zonder die stap zakt het weg, en dat gaat zo. De training was goed. Mensen waren enthousiast, er werd gelachen, iemand bouwde binnen een uur iets waar hij eerst een middag over deed. En dan kom je zes weken later terug en werkt ongeveer de helft van het team er nog mee. De rest is teruggevallen in het oude ritme.

Dat patroon ziet Joyce Datema, die organisaties begeleidt bij de mensenkant van AI-invoering, keer op keer terug. Ze vertelde erover in de podcast AIToday Live van 7 september. Haar diagnose is niet dat de tools tegenvallen. Het is dat er na de training niets veranderde aan hoe het werk loopt.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: de 29 procent uit de Newcom AI Monitor gaat over werkenden die AI op het werk gebruiken, niet over alle werknemers, en Deloitte ondervroeg leidinggevenden in plaats van bestuurders (bron: Newcom via Frankwatching).

# Waarom AI-gebruik na een paar weken verzandt

Kijk eens naar wat er feitelijk gebeurt na een enthousiaste kick-off. Iedereen gaat terug naar zijn eigen bureau. De één neemt ChatGPT, de ander had al Copilot, een derde probeert Claude omdat een vriend dat aanraadde. Ze ontdekken alle drie iets nuttigs. En ze vertellen het aan niemand.

Wat je dan krijgt is versnippering. Drie mensen lossen hetzelfde probleem drie keer op, allemaal net iets anders. Er ontstaat zelfs een vorm van onderlinge competitie: mijn manier is beter dan die van jou. Ondertussen vraagt iemand in het managementteam hoeveel abonnementen er inmiddels lopen en wat het oplevert. Daar is geen antwoord op, want er is nooit afgesproken wat het moest opleveren.

De cijfers ondersteunen dat beeld. Uit Deloitte's onderzoek onder ruim drieduizend leidinggevenden bleek dat maar 25 procent van de organisaties minstens 40 procent van hun AI-pilots daadwerkelijk in productie kreeg. Nog opvallender: 37 procent gebruikt AI oppervlakkig, zonder de werkprocessen echt aan te passen (Bron: Deloitte). Dat is precies de groep waar het na een tijdje stil wordt.

En eerlijk gezegd is die kick-off voor veel bedrijven een luxeprobleem. Uit de AI Monitor van Newcom, in juli afgenomen onder 3.122 Nederlanders, blijkt dat AI voor 57 procent van de werknemers inmiddels onderdeel is van de vaste werkroutine, terwijl maar 29 procent van de AI-gebruikers op het werk ooit training of instructie kreeg. Bijna de helft zegt dat er in de eigen organisatie helemaal geen training is (Bron: Newcom via Frankwatching). Je team is dus waarschijnlijk al begonnen, met of zonder jou.

BEGINNER-TIP:

Heb je die eerste training nog niet gehad, begin daar dan. Onze gids AI-geletterdheid regelen zonder dure cursus laat zien hoe je dat zelf organiseert. De stap daarna is lastiger dan de training zelf.

# Begin bij het resultaat, niet bij de tool

De eerste correctie is de moeilijkste, omdat hij tegen je gevoel in gaat. Je wilt beginnen. Gewoon knallen en kijken wat eruit komt.

Toch is de vraag die je eerst beantwoordt: welk resultaat wil je halen? En dan bedoel ik een resultaat in je eigen taal, niet in die van de techniek. Stel dat je een bureau hebt dat trainingen geeft. Dan is het resultaat een volle zaal. Meer aanmeldingen per training. Dat is de KPI.

Merk op wat daar níét staat. Er staat niet “meer AI gebruiken”, niet “drie processen geautomatiseerd”, niet “iedereen werkt met een agent”. Dat zijn allemaal doelen over het gereedschap, en gereedschap is nooit het doel. Zodra je de KPI in bedrijfstaal formuleert, wordt ook meetbaar of het werkt.

Een tweede regel die hierbij hoort: pak geen oud project van de plank. Er zit geen energie op iets wat al twee jaar op een lijstje staat. Kies een opgave die nú speelt en waar mensen op dit moment last van hebben. Iedereen is druk, niemand heeft tijd voor AI, en dat verandert alleen als het over hun eigen werk van vandaag gaat.

Haakt een deel van je team af uit zorg om hun baan of vakmanschap, dan helpt ook het beste plan niet. Wat je per zorg doet, staat in Je team is bang voor AI? Zo ga je om met weerstand.

# Leg één werkproces op tafel, met iedereen die eraan bijdraagt

Nu wordt het concreet. Je zet de mensen bij elkaar die samen aan dat resultaat werken, en dat zijn er meer dan je denkt. Bij de volle zaal hoort degene die de administratie doet, degene die de website vult, degene die de locatie regelt. Vaak zitten die in verschillende afdelingen en hebben ze elkaar nog nooit over dit proces gesproken.

Vervolgens leg je het hele proces op tafel. Letterlijk: wat doe jij, in welke volgorde, en wat gebeurt er daarna. Datema noemt de werkvorm een AI-wasstraat, maar de naam doet er minder toe dan wat er gebeurt. Er ligt binnen een uur een berg papier waarvan iedereen denkt: waarom deden we dit eigenlijk zo?

Dat gesprek is de eerste winst, nog vóór er AI aan te pas komt. Even stilstaan om vooruit te komen, en dat vinden we met AI juist zo lastig.

Pas als het werk geordend op tafel ligt, kijk je waar AI iets versnelt. Soms is het antwoord: nergens, maar er kunnen wel drie stappen weg. Dat is ook winst. En laat het team het zelf ontwerpen, want het is hun vak. Een aanpak die van buiten wordt opgelegd, overleeft de eerste drukke week niet.

GEVORDERDEN:

Let bij het ordenen op de stappen waar een document van hand tot hand gaat voor een review. Dat is vaak waar de meeste tijd verdwijnt, en tegelijk de stap waar AI het minst te zoeken heeft. Een review die eindeloos rondgaat, los je op door de betrokkenen een uur in één ruimte te zetten, niet door er een model op te zetten.

# Wat een agent niet weet: de ongeschreven regels

Wil je een stap verder gaan en een agent werk laten overnemen, dan komt er iets bij dat je makkelijk over het hoofd ziet.

Een agent kent de formele regels zodra je ze opschrijft. De ongeschreven regels kent hij niet. Datema geeft daar in de aflevering een mooi voorbeeld van: de klant die altijd twee weken over een factuur doet, en bij wie dat prima is. Dat weet iedereen in het team, niemand heeft het ooit opgeschreven, en een agent die netjes na zeven dagen een herinnering stuurt, beschadigt die relatie.

Dat soort kennis zit in hoofden. Impliciete kennis expliciet maken is het echte werk voordat je automatiseert, en het is meteen de reden waarom je die multidisciplinaire sessie nodig had. Alleen de mensen die het werk doen, weten welke uitzonderingen er zijn.

GEVORDERDEN:

Maak van de uitzonderingen een expliciete lijst naast je procesbeschrijving, en behandel die lijst als onderdeel van de opdracht aan de agent. Groeit die lijst sneller dan vijf regels per week, dan is het proces nog niet stabiel genoeg om te automatiseren. Rond dan eerst de menselijke werkwijze af.

# Leg de werkwijze vast en stop met sleutelen

Hier maken de meeste teams hun tweede fout, en het is een sympathieke fout: ze blijven verbeteren.

Op een gegeven moment moet je zeggen: zo gaan we het doen. Dat spreek je met elkaar af, en dan ga je niet stiekem onder de motorkap nog zesendertig dingen aanpassen. Blijf je sleutelen, dan weet niemand meer welke versie de goede is en wordt het resultaat troebel.

Die vastgelegde werkwijze is meteen je governance: de manier van werken die het team zelf heeft bedacht en waar het zich aan verbonden heeft. Mensen moeten er even aan wennen, want een standaardwerkwijze voelt beperkend. In ruil krijgen ze rust. En rust is precies wat er ontbreekt in een team waar iedereen zijn eigen tools uitzoekt.

Eerlijk gezegd is dit het onderdeel waar ik zelf het vaakst de mist in ga. Er is altijd nog iets beters te bedenken. Maar een werkwijze die elke week verandert, is geen werkwijze.

Daarna mag er weer geëxperimenteerd worden. Alleen nu vanaf een gedeelde basis, en met een afspraak over wanneer je de werkwijze bijstelt.

## Wie is de eigenaar? Bijna nooit de ICT-afdeling

Eigenaarschap is een sleets woord geworden. Iedereen is overal eigenaar van, en daarom niemand van iets.

Maak het daarom heel klein en heel concreet. De manager van het team waar het werk thuishoort, is eigenaar van de werkwijze én van de digitale collega’s die erin meedraaien. Niet de ICT-afdeling. ICT zorgt dat

het draait en dat het veilig is, en dat is geen kleinigheid, maar of de uitkomst goed genoeg is kan alleen iemand beoordelen die het werk kent.

In de praktijk liggen agents nu vaak in beheer bij ICT terwijl de teammanager niet eens weet wat ze precies doen. Dat is hoe je een digitale collega krijgt waar niemand naar omkijkt. Deloitte vond dat maar 21 procent van de organisaties een volwassen governancemodel voor agents heeft, terwijl bijna driekwart van plan is er binnen twee jaar mee te gaan werken (Bron: Deloitte). Dat gat verklaart een hoop.

BEGINNER-TIP:

Nog geen basisafspraken op papier over wat wel en niet mag? Regel die eerst. Je team gebruikt AI al. Regel deze 3 dingen deze week is in een half uur te doen en voorkomt dat je een werkwijze bouwt op een onveilige ondergrond.

# Wat je in de eerste week doet

Concreet, in de volgorde waarin het werkt:

1. **Kies één resultaat** dat nu speelt en dat je in bedrijfstaal kunt opschrijven. Een vol trainingsprogramma, een offerte binnen een dag de deur uit, facturen die niet blijven liggen.
2. **Nodig iedereen uit** die aan dat resultaat bijdraagt, ook uit andere afdelingen. Reken op een dagdeel.
3. **Leg het proces op tafel** en teken het uit. Nog geen AI, alleen het werk zoals het nu gaat.
4. **Schrap wat weg kan.** Dit levert bijna altijd iets op en kost niets.

5. **Kijk waar AI versnelt** en laat het team zelf bedenken hoe. Schrijf de uitzonderingen apart op.
6. **Leg de werkwijze vast** in een paar regels, spreek af dat dit het is, en zet er een naam bij als eigenaar.
7. **Meet na vier weken** aan de KPI uit stap één. Niet aan hoeveel mensen AI gebruikten.

Het aardige is dat stap drie en vier ook waarde hebben als je daarna helemaal niets met AI doet. Je hebt dan alsnog een proces opgeschoond dat jarenlang op de automatische piloot liep.

# De bredere beweging: van individueel naar proces

Dat dit nu speelt, is geen toeval. In 2025 gebruikte 29,8 procent van het Nederlandse MKB met 10 tot 249 medewerkers AI-technologie, tegen 66,2 procent van het grootbedrijf (Bron: CBS). Bij microbedrijven was het 13,8 procent. De fase van uitproberen is voor een flink deel van het MKB voorbij; de vraag is niet meer óf mensen het gebruiken, maar of het ergens toe leidt.

Die verschuiving zie je overal terug. De hype rond agents koelt af en het echte werk begint, zoals onze analyse Agentic AI in 2026 beschrijft. Wie wil weten hoe andere Nederlandse bedrijven dat aanpakken, vindt in AI use cases in het MKB vier uitgewerkte voorbeelden. En wil je zien welke taken zich er concreet voor lenen, dan is AI-agents in de praktijk de logische volgende stap.

De rode draad in alle drie is dezelfde als hier: individueel gebruik is leuk en levert snellere e-mail op. Pas als het werk zelf verandert, verandert er iets aan je bedrijf. Dat vraagt één dagdeel met de juiste mensen om de tafel, en de discipline om daarna niet meer te gaan sleutelen.

---

BRONNEN


AIToday Live — S08E88: AI-wasstraat: van individueel gebruik naar teamaanpak, met Joyce Datema: https://www.buzzsprout.com/899785/episodes/19657026-s08e88-ai-wasstraat-van-individueel-gebruik-naar-teamaanpak

Deloitte — State of AI in the Enterprise 2026 (onderzoek onder ruim 3.000 leidinggevenden): https://www.deloitte.com/nl/nl/about/press-room/state-of-ai-in-the-enterprise-2026.html

CBS — Gebruik van AI-technologie door Nederlandse microbedrijven: https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2026/gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-microbedrijven/2-gebruik-ai-technologie

Newcom AI Monitor 2026 — onderzoek onder 3.122 Nederlanders (juli 2026), via Frankwatching: https://www.frankwatching.com/archive/2026/08/25/ai-is-ingeburgerd-op-de-werkvloer-de-begeleiding-blijft-achter-onderzoek/

Joyce Datema — AI-café en begeleiding bij AI-adoptie: https://joycedatema.nl/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-invoeren-in-je-team· bijgewerkt 25 september 2026

# Je team is bang voor AI? Zo ga je om met weerstand

Bijna de helft van de werkenden die denkt dat AI hun werk kan overnemen, maakt zich zorgen. Vijf zorgen achter weerstand, en wat je per zorg concreet doet.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. 41 procent van de werkenden denkt dat AI een deel van hun werk kan doen, en bijna de helft van hen maakt zich daar zorgen over.
2. Weerstand is informatie. Achter 'heeft geen zin' zit meestal een concrete zorg over baan, werkdruk, vakmanschap, controle of inspraak.
3. Beloof alleen wat je kunt waarmaken, en spreek vooraf af wat er gebeurt met de tijd die AI vrijmaakt.
4. Heb je 10 tot 50 mensen en geen OR of PVT? Dan moet je ze minstens twee keer per jaar inspraak geven: gebruik dat moment.

Het begint zelden met een openlijk nee. Eerder met een collega die bij de uitleg over de nieuwe tool met de armen over elkaar zit, een opmerking bij de koffie (“straks kunnen we allemaal naar huis”) of een planner die na twee weken stilletjes weer alles met de hand doet. Dat is weerstand, en die is nuttig. Achter bijna elk “heeft geen zin” zit een concrete zorg, en zolang je die niet kent, praat je langs elkaar heen.

Dit stuk gaat over die zorgen en wat je per zorg doet. Hoe je daarna samen één werkproces opnieuw inricht en het volhoudt, staat in AI invoeren in je team: zo houd je het vol na week zes. Wie verantwoordelijk is voor een proef, regel je met de checklist voor eigenaarschap.

## Hoe groot is die angst eigenlijk?

Groter dan veel ondernemers denken. Het CBS vroeg het in 2025 aan Nederlanders met betaald werk: 41 procent denkt dat AI een deel van hun werk kan overnemen, 4 procent verwacht dat AI het helemaal kan. Van wie dat verwacht, maakt bijna de helft zich er zorgen over: 8 procent veel, 40 procent enigszins (Bron: CBS).

Die zorg zie je niet altijd, omdat mensen hem verstoppen. In het Work Trend Index-onderzoek van Microsoft en LinkedIn onder 31.000 kenniswerkers zei 52 procent van de AI-gebruikers dat ze liever niet toegeven dat ze AI inzetten voor hun belangrijkste taken. 53 procent was bang er vervangbaar door te lijken (Bron: Microsoft Work Trend Index). In je team kan dus tegelijk sprake zijn van weerstand bij de één en verborgen gebruik bij de ander, en beide komen uit dezelfde angst.

# Waarom een goed plan niet genoeg is

Veel ondernemers maken een prima plan en onderschatten hoeveel verandering hun mensen tegelijk aankunnen. Onderzoekers van Gartner zagen dat de gemiddelde werknemer in 2022 tien geplande organisatieveranderingen meemaakte, tegen twee in 2016. In dezelfde periode zakte de bereidheid om verandering te steunen van 74 naar 43 procent (Bron: Harvard Business Review). Hun advies: betrek medewerkers bij de plannen en bouw rustperiodes in.

Voor een bedrijf van twaalf mensen betekent dat: komt de AI-tool in hetzelfde kwartaal als een nieuw boekhoudpakket en een verhuizing, dan is de weerstand misschien niet eens tegen AI gericht. Kies dan wat voorgaat. En onthoud dat de mensen die het werk doen ook weten waar AI wél helpt. TNO onderzocht AI-invoering in vier organisaties en noemt het betrekken van medewerkers uit het primaire proces “cruciaal”, omdat zij de werkprocessen, knelpunten en behoeften het beste kennen (Bron: TNO PDF).

# De vijf zorgen, en wat je per zorg doet




## 1. “Raak ik mijn baan kwijt?”

De zorg die het vaakst wordt uitgesproken, en waar ondernemers het snelst een geruststelling tegenaan gooien die ze niet kunnen waarmaken. Beloof daarom alleen wat je zeker weet. Wat je meestal wel kunt zeggen: welke taken je nu met AI wilt ondersteunen, welke beslissingen bij mensen blijven, en dat je eerst met het team praat als dat verandert. Zeg ook wat AI níet gaat doen. “We gaan het niet gebruiken om jullie werk te beoordelen” haalt meer spanning weg dan een algemeen “niemand hoeft zich zorgen te maken”.

## 2. “Krijg ik straks gewoon meer werk?”

Deze zorg hoor je zelden hardop, en hij is terecht. TNO stelt vast dat de vrijgekomen tijd grotendeels bepaalt hoe AI uitpakt voor medewerkers: als die tijd niet gepaard gaat met hogere targets, kan de werkdruk

afnemen (Bron: TNO PDF). Spreek dus vooraf af waar de gewonnen uren heen gaan. Bijvoorbeeld: de helft naar de achterstand in het klantdossier, de helft naar werk dat nu blijft liggen. Zet het op papier, en kijk er na een maand samen naar.

## 3. “Is mijn vakmanschap nog iets waard?”

De ervaren offertemaker die twintig jaar weet hoe je een klus inschat, ziet een tool die in tien seconden een concept oplevert. Daar zit een stuk status en trots. Draai het om: maak juist die persoon de beoordelaar van de proef. Hij of zij ziet als eerste waar de tool de mist in gaat, en zijn of haar oordeel weegt bij collega’s zwaarder dan het jouwe. Een scepticus die zegt “dit deel klopt, dat deel niet” is de beste kwaliteitscontrole die je kunt krijgen.

## 4. “Ga je meekijken met wat ik doe?”

Zakelijke AI-accounts geven de beheerder vaak inzicht in wie welke tool gebruikt, en dat weten je mensen ook. Leg uit wat je wel en niet bekijkt. Je wilt weten welke tools er draaien en welke bedrijfsgegevens erin gaan, niet wat individuele collega’s typen. Hoe je dat inventariseert zonder iemand te wantrouwen, staat in schaduw-AI opsporen. Zo trek je ook het verborgen gebruik uit de vorige alinea’s naar boven: wie niet bang is om betrapt te worden, vertelt eerder wat hij al doet.

## 5. “Heb ik hier eigenlijk iets over te zeggen?”

Ja, en soms is dat zelfs wettelijk geregeld. Vanaf 50 werknemers heb je een ondernemingsraad. Bij 10 tot 50 werknemers moet je een personeelsvertegenwoordiging instellen als de meerderheid van het

personeel daarom vraagt of de cao het voorschrijft. Is er geen OR of PVT, dan moet je je personeel minstens twee keer per jaar inspraak geven in een personeelsvergadering (Bron: Ondernemersplein). Zet AI daar gewoon op de agenda. De SER gaat verder dan de wet en adviseert werkgevers om werknemers “tijdig en effectief” te betrekken en hen te laten meedenken en meedoen bij het ontwikkelen en inzetten van AI (Bron: SER PDF).

BEGINNER-TIP:

Gebruik je AI voor werving, het verdelen van taken of het beoordelen van mensen, dan kan het om hoog-risico-AI gaan. Voor zulke systemen moet je als werkgever medewerkers en hun vertegenwoordigers vooraf informeren (Bron: AI Act Service Desk). Die regels gelden sinds de AI Omnibus vanaf 2 december 2027 (Bron: Europese Commissie), maar wie nu al informeert, hoeft dan niets in te halen.

# Wat je maandag doet

1. **Vraag het, één op één.** Vijf minuten per persoon: wat verwacht je van AI in je werk, en waar ben je bang voor? Noteer de antwoorden en groepeer ze in de vijf zorgen hierboven.
2. **Kies één proef, niet drie.** Kijk wat er nog meer verandert dit kwartaal en schuif zo nodig iets op.
3. **Schrijf drie zinnen op**: welke taak AI gaat ondersteunen, wat het niet gaat doen, en waar de vrijgekomen tijd heen gaat.
4. **Geef de grootste scepticus een rol** als beoordelaar van de uitkomsten.

5. **Zet AI op de agenda** van het eerstvolgende teamoverleg of de personeelsvergadering, met ruimte voor vragen.
6. **Kijk na vier weken terug** met dezelfde mensen: welke zorg is weg, welke is gebleven?

Werkt het team daarna mee, dan zijn de vervolgstappen uit het stappenplan AI implementeren en de basisafspraken uit je team gebruikt AI al: regel deze 3 dingen logisch.

## Soms heeft de weerstand gewoon gelijk

Niet elke tegenwerping is angst. Een collega die zegt dat de tool klantnamen door elkaar haalt, of dat het controleren langer duurt dan zelf schrijven, geeft je gratis testresultaten. Onderzoek onder Nederlandse werknemers liet eerder zien dat medewerkers AI-advies vaak naast zich neerleggen als niemand heeft uitgelegd wanneer het te vertrouwen is. Neem zo'n signaal mee in het besluit aan het eind van je proef. Een proef stoppen omdat het team gelijk had, is ook een uitkomst, en je team onthoudt dat je luisterde.

Wil je zulke signalen structureel opvangen, richt dan menselijke controle op AI in, met een vaste plek om nee te zeggen. En wil je weten hoe functies veranderen als AI het uitvoerende werk overneemt, lees dan van uitvoerder naar regisseur.

---

BRONNEN


CBS — Bijna helft werkenden denkt dat AI werk kan doen (Belevingen 2025, 25 februari 2026): https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2026/09/bijna-helft-werkenden-denkt-dat-ai-werk-kan-doen
Microsoft & LinkedIn — 2024 Work Trend Index: AI at Work Is Here. Now Comes the Hard Part (31.000 kenniswerkers, 31 landen): https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/ai-at-work-is-here-now-comes-the-hard-part

Harvard Business Review — Employees Are Losing Patience with Change Initiatives (Gartner-onderzoekers, 9 mei 2023): https://hbr.org/2023/05/employees-are-losing-patience-with-change-initiatives
TNO — AI in de praktijk: effecten op de productiviteit en kwaliteit van arbeid in vier organisaties (27 mei 2026): https://publications.tno.nl/publication/34646074/4dSIohQS/TNO-2026-16678.pdf
SER — Advies 25/03 AI en werk (mei 2025): https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/adviezen/2025/ai-en-werk.pdf
Ondernemersplein (KVK/overheid) — Ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT): https://ondernemersplein.overheid.nl/ondernemingsraad-or-of-personeelsvertegenwoordiging-pvt/
Europese Commissie, AI Act Service Desk — Artikel 26: verplichtingen voor gebruiksverantwoordelijken: https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/article-26
Europese Commissie — AI Omnibus enters into force (nieuwe datum hoog-risicoregels): https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/medewerkers-bang-voor-ai-weerstand· bijgewerkt 8 oktober 2026

# AI zelf bouwen of een expert inhuren: hier ligt de grens

Wat kun je als ondernemer verantwoord zelf bouwen met AI, en wanneer haal je een expert? Vijf grenssignalen, wat het kost en welke vragen je stelt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Automatiseringen tussen standaardapps en een assistent met eigen instructies bouw je prima zelf, zolang er geen persoonsgegevens of klantbesluiten in zitten.
2. Haal een expert bij koppelingen met je kernsystemen, persoonsgegevens, hoog risico onder de AI Act, of als een fout klanten kost.
3. Een zzp-AI-consultant rekent in 2026 gemiddeld 120 euro per uur. Begroot ook onderhoud, want daar zitten de verrassingen.
4. Er is ondersteuning, maar gericht: EDIH's voor advies, WBSO en MIT alleen als je iets technisch nieuws ontwikkelt.

Zelf een AI-assistent in elkaar zetten kost je tegenwoordig een middag. Dat is het goede nieuws. Het lastige nieuws is dat “het werkt op mijn laptop” iets anders is dan “het draait veilig in mijn bedrijf”. Tussen die twee ligt de vraag waar dit stuk over gaat: wat bouw je zelf, en wanneer haal je iemand die het vak verstaat?

Je bent niet de enige die daarmee worstelt. Van de microbedrijven die in 2025 AI overwogen maar er toch van afzagen, noemde 71,6 procent gebrek aan ervaring als reden, en 48,8 procent privacy (Bron: CBS). Precies die twee punten bepalen ook waar de grens ligt.

## Waarom de keuze lastiger is geworden

De technische drempel is grotendeels weg. In Claude kun je bijvoorbeeld een project aanmaken met eigen instructies en je eigen documenten als achtergrondkennis, en dat kan zelfs met een gratis account (Bron: Anthropic). No-code-platforms laten je apps aan elkaar knopen zonder één regel code. Welke er zijn en wat ze kosten, zetten we op een rij in AI-agent maken zonder programmeren.

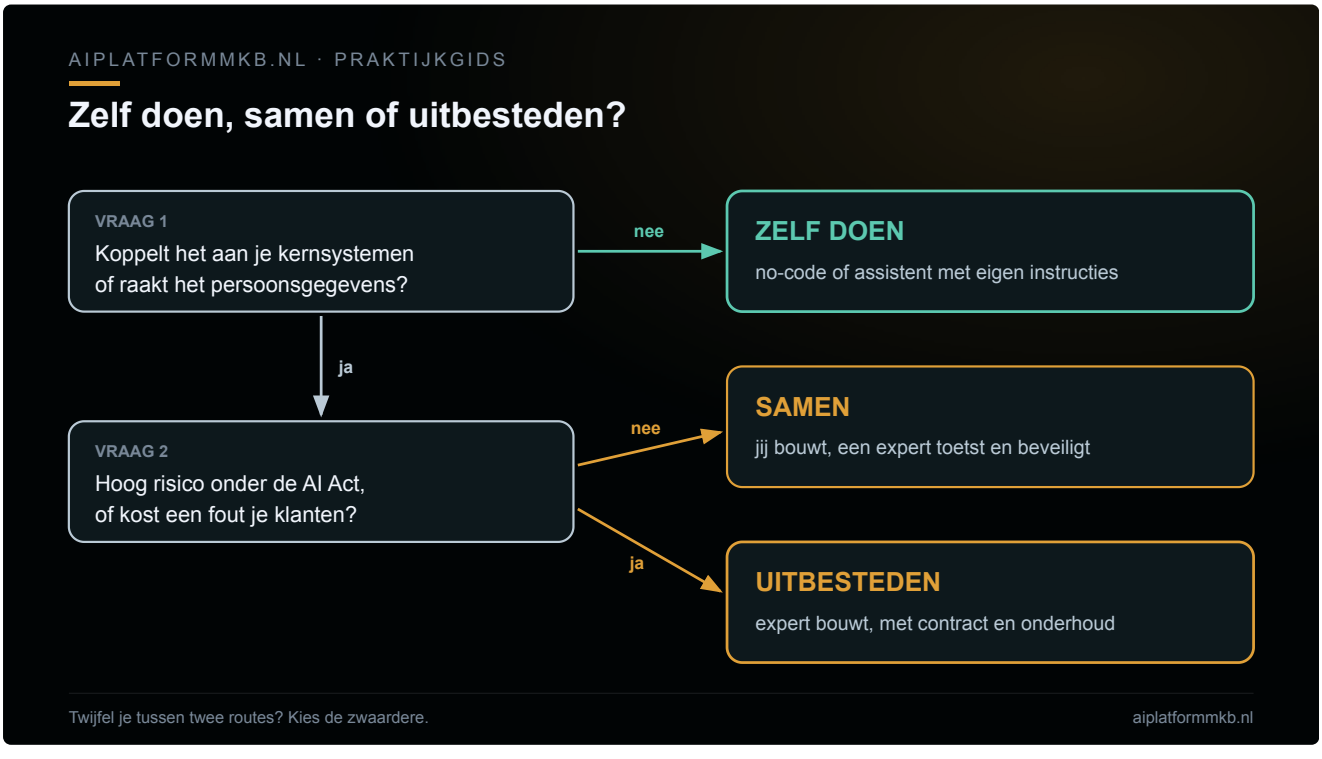
Het risico is daardoor verschoven. Bouwen is makkelijk, de gevolgen overzien is moeilijk: waar gaan je gegevens heen, wat gebeurt er als het model een fout maakt, en wie repareert het als de bouwer met vakantie is? Hoe dat bij zelfgebouwde apps kan uitpakken, lees je in ons stuk over Lovable en wat je moet dichttimmeren.

# Wat je verantwoord zelf doet

Er is een flinke categorie die je prima zelf aankunt. De vuistregel: makkelijk te controleren, makkelijk uit te zetten. Voorbeelden:

- een assistent met vaste instructies en je huisstijl, die concepten schrijft voor offertes, vacatureteksten of nieuwsbrieven;
- een automatisering die een webformulier samenvat en als mail naar jou stuurt;
- een assistent die je eigen handleidingen en prijslijsten doorzoekt voor intern gebruik.

Drie voorwaarden horen daarbij. Er gaan geen persoonsgegevens van klanten of personeel doorheen. Een mens kijkt naar alles wat naar buiten gaat. En valt de toepassing uit, dan doe je het werk gewoon weer met de hand. Hoe je zo'n eerste toepassing kiest en twee weken test, beschrijven we in het stappenplan AI implementeren.



# Vijf signalen dat je een expert nodig hebt

**1. Het schrijft in je kernsystemen.** Lezen uit je agenda is iets anders dan boekingen aanmaken in je boekhouding, orders wijzigen in je webshop of klantrecords overschrijven in je CRM. Gaat daar iets mis, dan merk je het vaak pas weken later. Wie zo'n koppeling bouwt, moet weten hoe een API (de digitale aansluiting tussen twee programma's) omgaat met fouten, dubbele berichten en rechten. Welke rechten je een agent überhaupt geeft, staat in AI-agent rechten geven.

**2. Er gaan persoonsgegevens doorheen.** Dan ben jij verantwoordelijk onder de AVG, ook als een AI-dienst het werk doet. Die dienst is dan je verwerker, en de taken van een verwerker moeten volgens de Europese Commissie vastliggen in een contract of andere rechtshandeling (Bron: Europese Commissie), de verwerkersovereenkomst. Beoordeelt de toepassing mensen systematisch, bijvoorbeeld via profilering, dan is vooraf een DPIA (een risicoanalyse van de verwerking) verplicht (Bron: Europese Commissie).

BEGINNER-TIP:

twijfel je of iets een persoonsgegeven is? Als je de persoon erachter kunt herkennen, is het er een. Een naam in een klantmail telt dus al mee, ook als je alleen "even een antwoord laat opstellen".

**3. Het valt onder hoog risico in de AI Act.** De Europese Commissie noemt als voorbeelden AI voor werving en personeelsbeheer, zoals software die cv's sorteert, en kredietbeoordeling (Bron: Europese Commissie). De zware regels voor die categorie gelden sinds de AI

Omnibus vanaf 2 december 2027 (Bron: Europese Commissie). Dat is uitstel, geen vrijbrief. In welk risiconiveau jouw toepassing valt, lees je in AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool?. Neemt software zelfstandig besluiten over mensen, kijk dan ook naar artikel 22 van de AVG.

**4. Niemand kan het onderhouden en beveiligen.** Een toepassing die vandaag werkt, kan over drie maanden stilvallen omdat een leverancier iets aanpast. Het Digital Trust Center raadt aan om met je IT-dienstverlener vast te leggen wie wat doet, hoe updates geregeld zijn en wie verantwoordelijk is tijdens en na een incident (Bron: Digital Trust Center PDF). Kun je die vragen voor je eigen bouwsel niet beantwoorden, dan heb je een gat.

**5. Een fout kost je klanten of geld.** Een chatbot op je website praat namens jou. Dat ondervond Air Canada: de chatbot van de luchtvaartmaatschappij vertelde een klant dat hij achteraf nog korting kon aanvragen op een rouwtarief, terwijl de eigen voorwaarden op de website dat uitsloten. Het bedrijf stelde in feite dat de chatbot zelf verantwoordelijk was. De Canadese geschillencommissie noemde dat opmerkelijk en oordeelde op 14 februari 2024 dat de chatbot gewoon onderdeel van de website is, en dat het bedrijf verantwoordelijk is voor alle informatie daarop (Bron: Civil Resolution Tribunal). Het ging om 812 Canadese dollar. Voor een klein bedrijf zit de schade eerder in de klant die niet terugkomt.

# De middenroute: zelf bouwen, expert laten toetsen

Zie je één signaal, dan hoeft het bouwen nog niet de deur uit. Een goede tussenvorm is dat jij of je medewerker de toepassing maakt, en dat een expert een paar uur meekijkt: zijn de rechten goed gezet, waar gaan de gegevens heen, wat gebeurt er bij een storing? Dat is goedkoper dan uitbesteden en je houdt de kennis in huis. Zie je twee of meer signalen, of zit je in hoog risico, dan laat je een specialist bouwen en maak je afspraken over onderhoud.

# Wat een expert ongeveer kost

Volgens het Knab Zzp Uurtarievenboekje 2026, gebaseerd op onderzoek onder ruim 20.000 zzp'ers, rekent een zzp-AI-consultant gemiddeld 120 euro per uur exclusief btw (Bron: Knab). Werk je met een bureau, vraag dan wat er in het uurtarief zit: projectleiding, vervanging bij ziekte en onderhoud zijn niet overal inbegrepen.

Ter illustratie, op basis van dat gemiddelde: een afgebakende koppeling van drie werkdagen kost zo'n 2.880 euro exclusief btw. Een toetsronde van vier uur op iets wat je zelf bouwde, komt op 480 euro. Vergeet het onderhoud niet. Hoe de totale rekening over drie jaar oploopt, rekenen we voor in wat kost AI je bedrijf echt.

# Zo kies je een goede AI-freelancer of AI-bureau

Stel deze vragen voordat je tekent:

- [ ] Kun je een vergelijkbaar project laten zien bij een bedrijf van mijn omvang?
- [ ] Wie is eigenaar van wat je bouwt, en kan ik het overdragen aan een ander?
- [ ] Waar staan mijn gegevens, en teken je een verwerkersovereenkomst?
- [ ] Welk taalmodel gebruik je, en wat gebeurt er als dat model of de prijs verandert?
- [ ] Hoe test je of het goed werkt, en wat is “klaar”?
- [ ] Wie onderhoudt het na oplevering, tegen welk tarief en met welke reactietijd?
- [ ] Wat doe je bij een storing of datalek, en wie belt wie?
- [ ] Hoe leer je mijn mensen ermee werken, zodat ik niet afhankelijk blijf?

Ontwijkt iemand de vragen over eigendom en onderhoud, dan weet je genoeg. Voor de contractkant zelf hebben we een uitgebreidere lijst: 20 inkoopvragen vóór je tekent.

# Ondersteuning en subsidie: wat er echt is

Er is geen algemene subsidie voor het inhuren van een AI-expert. Wel zijn er gerichte routes.

**EDIH's.** Nederland heeft vijf European Digital Innovation Hubs voor bedrijven, in Groningen, Apeldoorn, Utrecht, de regio Rotterdam-Den Haag en Eindhoven. Ze bieden onder meer toegang tot testfaciliteiten, training en hulp bij het vinden van financiering (Bron: RVO). Een goede eerste stop als je een onafhankelijke blik wilt voor je een bureau kiest.

**MIT-regeling.** De haalbaarheidsprojecten van de MIT voert RVO niet meer zelf uit. Je vraagt ze alleen nog regionaal aan, en de R&D-samenwerkingsprojecten, ook de AI-variant, zijn tijdelijk gesloten (Bron: RVO). De regeling is bedoeld om innovatie in het mkb te stimuleren. Vraag bij het loket in jouw regio of je plan daaronder valt.

**WBSO.** Ontwikkel je zelf technisch nieuwe software, dan kun je via de WBSO belastingvoordeel krijgen op dat werk: in 2026 36 procent in de eerste schijf, voor starters 50 procent. Je vraagt het altijd vooraf aan, en de laatste aanvraagdag voor 2026 was 30 september (Bron: RVO). RVO vraagt in de aanvraag waarom de ontwikkeling technisch nieuw is voor jouw bedrijf, dus alleen een bestaand pakket instellen is een zwakke kandidaat. Hoe je de WBSO voor 2027 aanvraagt en welke regelingen er nog meer zijn, lees je in AI-subsidie voor het MKB.

**Regionaal.** Sommige regio's hebben eigen programma's. In Haaglanden krijgen bedrijven met 2 tot 50 medewerkers gratis een AI-scan en een studententeam, zie het AI Werklab. Vraag bij je gemeente of de regionale ontwikkelingsmaatschappij wat er bij jou loopt.

# Wat je maandag doet

1. Schrijf je AI-idee in één zin op, inclusief welke systemen en gegevens het raakt.
2. Loop de vijf signalen langs en tel. Nul? Begin zelf, klein. Eén? Bouw zelf en plan een toetsuur. Twee of meer? Vraag twee offertes aan.
3. Leg vast wie het na livegang beheert, met naam erbij.
4. Weet je nog niet welk idee het waard is? Kies dan eerst één AI-project dat oplevert, en pas daarna de bouwer.

---

BRONNEN


CBS — Redenen om geen AI-technologie te gebruiken (microbedrijven, maart 2026): https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2026/gebruik-van-ai-technologie-door-nederlandse-microbedrijven/6-redenen-geen-ai-technologie
Anthropic — What are projects? (Claude-helpcentrum): https://support.claude.com/en/articles/9517075-what-are-projects
Europese Commissie — What is a data controller or a data processor?: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/rules-business-and-organisations/obligations/controllerprocessor/what-data-controller-or-data-processor_en
Europese Commissie — When is a Data Protection Impact Assessment (DPIA) required?: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/rules-business-and-organisations/obligations/when-data-protection-impact-assessment-dpia-required_en
Europese Commissie — AI Act: regulatory framework for AI: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai
Europese Commissie — AI Omnibus enters into force: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force
Digital Trust Center — Praatplaat IT-dienstverlener: https://digitaltrustcenter.nl/sites/default/files/2025-04/Praatplaat_ITdienstverlener.pdf
Civil Resolution Tribunal (British Columbia) — Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149: https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/crtd/en/525448/1/document.do
Knab — Wat verdient een AI-specialist (zzp)? Uurtarief 2026: https://bieb.knab.nl/wat-verdient-een-ai-specialist-zzp-bekijk-uurtarief-en-winst
RVO — European Digital Innovation Hubs (EDIH) in Nederland: https://www.rvo.nl/onderwerpen/digital-europe-programme/edih
RVO — MIT: Mkb-innovatiestimulering Regio en Topsectoren: https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/mit
RVO — WBSO: https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/wbso



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-zelf-bouwen-of-expert-inhuren· bijgewerkt 8 oktober 2026

Dag 04

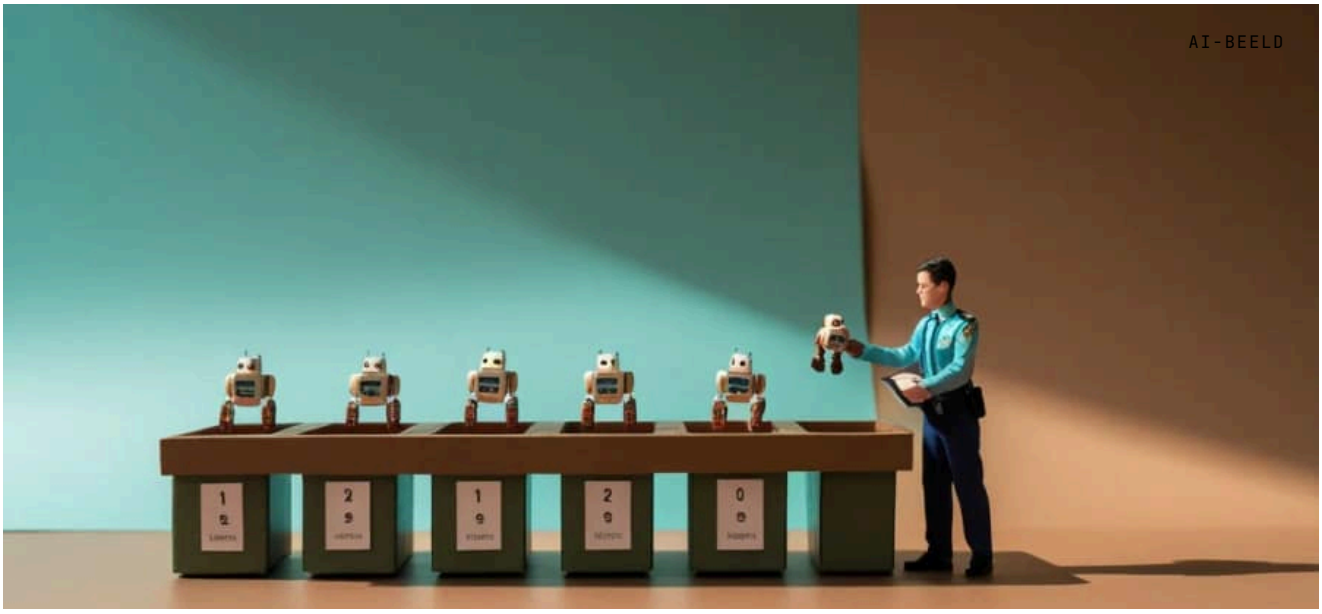
# De regels

Je weet wat de AI Act en de AVG van jouw bedrijf vragen, en je houdt bij welke AI er draait.

- AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool? · 6 MIN
- AI-geletterdheid: wat de AI Act van je bedrijf vraagt · 8 MIN
- AI Act en HR: wat nu al geldt voor je werving en wat pas in 2027 · 6 MIN
- Laat jij software over mensen beslissen? Dan geldt artikel 22 · 7 MIN
- AI-register: welke AI draait er in je bedrijf, en van wie? · 7 MIN

# AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool?

De EU AI Act deelt AI in vier risiconiveaus in. Het niveau van jouw tool bepaalt wat je als ondernemer moet regelen. Zo zoek je uit waar je staat.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. De AI Act kent vier niveaus: onaanvaardbaar (verboden), hoog, beperkt en minimaal risico; jouw verplichtingen hangen af van het niveau.
2. De meeste MKB-tools (chatbots, tekstgeneratie, beeldbewerking) vallen onder beperkt of minimaal risico: vooral transparantie, weinig papierwerk.
3. Verboden AI-praktijken gelden sinds februari 2025, transparantieplichten sinds augustus 2026; de zwaarste hoog-risico-regels zijn uitgesteld tot december 2027.
4. AP en RDI krijgen volgens het wetsvoorstel de hoofdrol in het toezicht. Boetes tot 35 miljoen euro of 7% van de omzet; voor het MKB geldt het laagste.

In welk risiconiveau jouw AI-tool valt, hangt af van wat je ermee doet: de meeste MKB-tools, zoals chatbots en tekstgenerators, vallen onder beperkt of minimaal risico, en pas als AI beslissingen over mensen neemt kom je in hoog risico. De EU AI Act geldt sinds augustus 2026 grotendeels, en toch weten veel ondernemers niet of hij op hen slaat. Dat is niet gek: de EU AI Act is honderden pagina's dik en geschreven voor juristen. Maar het hart van de wet is verrassend simpel. Elke AI-toepassing wordt in één van vier hokjes gestopt, en dat hokje bepaalt wat jij moet doen. Weet je in welk hokje jouw tools zitten, dan weet je bijna alles.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Aangepast: de Nederlandse toezichthouders zijn nog niet formeel aangewezen, want de Uitvoeringswet AI-verordening is na de internetconsultatie (20 april tot 1 juni 2026) nog geen wet (Rijksoverheid). Ook toegevoegd: wat de AI Omnibus (in werking sinds 27 juli 2026) verder veranderde, zoals het nieuwe verbod op nudify-apps en de watermerktermijn tot 2 december 2026 (Europese Commissie), en dat voor het MKB het laagste boetebedrag geldt.

# De vier niveaus, van streng naar los

De AI Act (officieel Verordening (EU) 2024/1689) verdeelt AI naar risico voor mensen, niet naar techniek.

**Onaanvaardbaar risico** is simpelweg verboden. Denk aan systemen die mensen manipuleren, aan social scoring naar Chinees model, of aan het ongericht schrapen van gezichten van internet. Dit raakt bijna geen enkele MKB'er, maar het is goed om te weten dat de ondergrens hard is.

**Hoog risico** is de categorie waar het echte werk zit. Het gaat om AI die iemands kansen in het leven beïnvloedt: software die sollicitanten selecteert, kredietwaardigheid beoordeelt, toegang tot onderwijs bepaalt of medische hulpmiddelen aanstuurt. Val je hieronder, dan komen er stevige eisen kijken rond risicobeheer, datakwaliteit, menselijk toezicht en documentatie.

BEGINNER-TIP:

Het verschil tussen hoog en beperkt risico zit hem in de vraag: neemt de AI een beslissing óver een mens? Een chatbot die productvragen beantwoordt, doet dat niet. Een systeem dat bepaalt wie een baan of lening krijgt, wél. Die tweede is hoog risico, de eerste niet.

**Beperkt risico** draait om transparantie. Gebruik je een chatbot, dan moet de klant weten dat hij met een machine praat. Maak je beeld of tekst met AI die als echt kan worden opgevat, dan hoort daar een duidelijke markering bij. Meer niet.

**Minimaal risico** is de grootste groep: spamfilters, aanbevelingen, AI in je fotobewerker. Hier gelden geen extra verplichtingen.

# Waar zit de gemiddelde MKB'er?

Vrijwel altijd in de onderste twee lagen. De tools waarmee je dagelijks werkt, zoals een AI-assistent voor teksten, een chatbot op je site, beeldgeneratie voor social media of samenvattingen van vergaderingen, vallen onder beperkt of minimaal risico. Je grootste taak is dan eerlijk

zijn: vertel klanten wanneer ze met AI te maken hebben. Voor AI-beeld in je marketing werken we dat uit in AI-foto's in je marketing: wat de ophef in Woerden je leert.

Het kantelt zodra je AI inzet om beslissingen over mensen te nemen. Draai je een tool die cv's rangschikt of automatisch klanten weigert, dan zit je in hoog-risico-terrein en gelden er echte eisen. De praktische eerste stap is daarom een korte inventarisatie: zet op een rij welke AI-tools je gebruikt, waarvoor, en of er iets tussen zit dat over mensen oordeelt.

## Wat geldt er nú al, en wat is uitgesteld?

De wet komt gefaseerd binnen. De verboden praktijken gelden al sinds 2 februari 2025. Sinds 2 augustus 2025 zijn er regels voor de makers van algemene AI-modellen en moesten de nationale toezichthouders klaarstaan. Sinds 2 augustus 2026 geldt het grootste deel van de wet, waaronder de transparantieplichten voor chatbots en AI-gegenereerde content, en kan er gehandhaafd worden.

Tegelijk kregen ondernemers wat lucht. Via het Digital Omnibus-pakket (Verordening (EU) 2026/1744, in werking sinds 27 juli 2026) zijn de zwaarste hoog-risico-verplichtingen opgeschoven: de kernregels voor bijlage III-systemen gaan nu in op 2 december 2027, hoog-risico-AI in producten (bijlage I) volgt op 2 augustus 2028. Ook de eis rond AI-geletterdheid is afgezwakt, en makers van generatieve AI die al vóór 2 augustus 2026 op de markt was, hebben tot 2 december 2026 om hun output met een watermerk te markeren. Er kwam ook iets bij: de Omnibus verbiedt AI die zonder toestemming seksueel expliciete

beelden van echte personen of kindermisbruikmateriaal maakt (Europese Commissie). De boodschap: je hebt meer tijd om hoog-risico-toepassingen op orde te krijgen, maar de basis geldt gewoon. Hoe deze data zich verhouden tot de actuele adoptiecijfers van het MKB, zetten we op een rij in AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026.

# Wie controleert dit in Nederland?

Volgens het wetsvoorstel van het kabinet wordt het toezicht verdeeld over tien bestaande instanties, met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI) in een coördinerende rol. De AP en RDI zouden samen de verboden systemen en een deel van de hoog-risico-AI oppakken; sectorwaakhonden als de AFM en de NVWA kijken mee op hun eigen terrein. De precieze verdeling komt in de Uitvoeringswet AI-verordening. De internetconsultatie daarvan liep van 20 april tot 1 juni 2026; de wet is nog niet aangenomen, dus formeel zijn de toezichthouders nog niet aangewezen.

De prikkel om het serieus te nemen is fors: bij verboden praktijken kan een boete oplopen tot 35 miljoen euro of 7% van de wereldwijde jaaromzet. Voor MKB-bedrijven en start-ups geldt volgens artikel 99 steeds het laagste van die twee bedragen. Voor het overgrote deel van het MKB blijft de conclusie geruststellend: zolang je in de categorie beperkt of minimaal risico opereert, is transparantie je belangrijkste huiswerk.

Voor sectoren met strenger toezicht, zoals de financiële sector, weegt die AI Act-aansluiting nu al mee in leverancierskeuzes: ABN AMRO stelde naleving van wet- en regelgeving en Europese waarden als

voorwaarden bij zijn samenwerking met het Europese Mistral.

Een zorgvuldige AI-toepassing binnen die regels is overigens ook precies waar de KVK Innovatie Top 100 naar op zoek is. Compliance en innovatie hoeven elkaar niet te bijten.

Los van toezicht en boetes speelt er ook een begrotingsvraag: hoeveel geld steekt het Rijk zelf in AI, en waar gaat dat naartoe? De Miljoenennota 2027 reserveert 120 miljoen euro voor Europese AI-samenwerking (IPCEI-AI). Dat is geen MKB-subsidie, wel een signaal van waar de prioriteiten liggen. Meer over die keuzes en de kritiek erop in Miljoenennota 2027: de AI-opdracht voor HR.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **Van kracht:** verboden praktijken (sinds 2 februari 2025), regels voor makers van algemene AI-modellen (sinds 2 augustus 2025) en de transparantieplichten uit artikel 50 (sinds 2 augustus 2026).
- **Watermerk voor bestaande generatieve AI:** systemen die al vóór 2 augustus 2026 op de markt waren, hebben tot 2 december 2026.
- **Hoog risico:** bijlage III (onder meer werving en kredietbeoordeling) vanaf 2 december 2027; AI in producten (bijlage I) vanaf 2 augustus 2028.
- **Nederland:** de Uitvoeringswet AI-verordening is nog niet aangenomen; AP en RDI zijn beoogd als coördinerende toezichthouders.

BRONNEN


Verordening (EU) 2024/1689 — de AI Act (officiële tekst, EUR-Lex): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj

Toezicht op AI wordt concreet: sleutelrol voor de AP en de RDI: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actueel/toezicht-op-ai-wordt-concreet-sleutelrol-voor-de-ap-en-de-rdi

Kabinet zet stap met toezicht op Europese AI-regels: https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2026/04/20/kabinet-zet-stap-met-toezicht-op-europese-ai-regels

AI Omnibus treedt in werking: nieuwe data voor hoog-risico-AI: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force

Verordening (EU) 2026/1744 (Digital Omnibus AI, EUR-Lex): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj

Digital Omnibus on AI — Legislative Train Schedule: https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/package-digital-package/file-digital-omnibus-on-ai


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/nieuws/eu-ai-act-vier-risiconiveaus-ondernemer· bijgewerkt 25 september 2026

# AI-geletterdheid: wat de AI Act van je bedrijf vraagt

Artikel 4 van de AI Act verplicht AI-geletterdheid sinds 2 februari 2025. Wat de wet van een mkb-team vraagt, wat de Omnibus veranderde en hoe je het regelt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. De AI-geletterdheidsplicht (artikel 4 AI Act) geldt sinds 2 februari 2025 voor elk bedrijf dat AI gebruikt, ook als dat alleen ChatGPT of Copilot is.
2. De wet schrijft geen cursus, urenaantal of certificaat voor; een passende, vastgelegde aanpak per rol volstaat.
3. Sinds augustus 2026 mogen nationale toezichthouders handhaven, maar Nederland heeft zijn uitvoeringswet nog niet aangenomen. Verwacht eerst vragen, geen boete-automaat.
4. Sinds de AI Omnibus op 27 juli 2026 in werking trad, is artikel 4 een inspanningsverplichting: AI-geletterdheid aantoonbaar ondersteunen, niet garanderen.

Artikel 4 van de AI Act verplicht elk bedrijf dat AI gebruikt, ook als dat alleen ChatGPT of Copilot is, om werk te maken van de AI-kennis van zijn mensen. Een verplichte cursus, urenaantal of certificaat bestaat niet: een passende, vastgelegde aanpak per rol volstaat.

Wie “ai geletterdheid” of “ai geletterdheid training” intypt, vindt vooral cursusaanbieders die elkaar overschreeuwen met deadlines en boetedreiging. De nuchtere vragen zijn: wat vraagt de wet van mijn bedrijf, sinds wanneer, en hoe regel ik dat zonder er een project van drie maanden van te maken? De antwoorden hieronder komen uit de wettekst zelf, de vragenlijst van de Europese Commissie en de handreiking van de Autoriteit Persoonsgegevens.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

De AI Omnibus is sinds 27 juli 2026 van kracht (Europese Commissie); artikel 4 vraagt nu dat je AI-geletterdheid “ondersteunt” in plaats van “garandeert”. Aangepast: handhaving loopt sinds augustus 2026, maar de Nederlandse uitvoeringswet is nog geen wet, en de bronvermelding voor de nieuwe formulering wijst nu naar de Commissie in plaats van het Consilium-persbericht. Gelijkgetrokken met de wettekst: handhaving van artikel 4 kan sinds 2 augustus 2026, niet sinds 3 augustus; de FAQ van de Commissie noemt beide data, de verordening zelf 2 augustus (artikel 113).

# Wat is AI-geletterdheid?

AI-geletterdheid is volgens artikel 4 van de AI-verordening (de officiële Nederlandse naam van de EU AI Act) het geheel aan vaardigheden en kennis dat mensen nodig hebben om AI-systemen geïnformeerd in te

zetten én de kansen en risico's ervan te herkennen (Bron: Europese Commissie).

Dat klinkt abstract, dus vertaal het naar de werkvloer van een bedrijf met pakweg vijf tot vijftig mensen. AI-geletterd is de officemanager die weet dat de notulen-tool soms namen verhaspelt en ze daarom nakijkt. De verkoper die een offerte-concept uit ChatGPT haalt en de prijzen controleert voordat het naar de klant gaat. De HR-medewerker die weet dat AI-ondersteunde sollicitantenselectie in de zwaarste risicocategorie van de wet valt en daar dus niet zomaar een tooltje voor aanzet. Geletterdheid is een werkvaardigheid, geen diploma.

## Sinds wanneer geldt de plicht, en voor wie?

De AI-geletterdheidsplicht geldt sinds **2 februari 2025**. Ze rust op aanbieders én gebruikers van AI-systemen, zonder ondergrens in bedrijfsgrootte (Bron: Europese Commissie). Gebruik je als bedrijf alleen ChatGPT, Copilot of de AI-functies in je boekhoudpakket, dan ben je in wetstermen een "gebruiksverantwoordelijke" en val je eronder. De plicht dekt bovendien iedereen die namens jou met AI werkt: ook de uitzendkracht en de ingehuurde zzp'er.

Er zit wél een ingebouwde maat in: het vereiste niveau hangt af van context, rol en risico. Van een marketingbureau dat teksten laat herschrijven wordt iets anders verwacht dan van een administratiekantoor dat AI-uitkomsten in belastingaangiftes verwerkt.

Hoe breed AI inmiddels in het Nederlandse mkb zit, en waar de kansen en valkuilen liggen, lees je in onze analyse AI in het mkb: de stand van zaken.

## Is een AI-geletterdheid-training verplicht? Nee.

Dit is het punt waar de meeste verwarring (en de meeste marketing) op zit, dus we zeggen het zo letterlijk mogelijk: de wet schrijft **geen cursus, geen minimumaantal uren en geen certificaat** voor. De Europese Commissie bevestigt dat expliciet in haar vragenlijst over AI-geletterdheid, en voegt eraan toe dat er evenmin officiële richtsnoeren van het AI Office bestaan; wel verzamelt Brussel praktijkvoorbeelden in een openbaar “living repository” (Bron: Europese Commissie).

Je mag het dus zelf invullen: een interne kennissessie rond jullie eigen tools, een gratis basiscursus, heldere werkinstructies, of een combinatie. Externe training inkopen is een legitieme keuze als niemand intern tijd heeft, maar toets de aanbieder kritisch. Waar je op let (en welke rode vlaggen je meteen moet herkennen) staat in de wildgroei aan AI-trainingen.

BEGINNER-TIP:

Zie je een advertentie met “AI-training wettelijk verplicht, voorkom boetes tot €35 miljoen”? Die boetebedragen horen bij verboden AI-praktijken zoals social scoring, niet bij artikel 4. Voor de geletterdheidsplicht heeft de AI Act zelf geen boetebedrag; dat is aan de lidstaten gelaten en Nederland heeft die regels nog niet vastgesteld.

# Wat er in 2026 veranderde

Twee dingen, en ze maken de situatie vooral voorspelbaarder.

**Er mag gehandhaafd worden.** Volgens de AI-verordening gelden de toezicht- en handhavingsregels voor artikel 4 sinds 2 augustus 2026 (Bron: Europese Commissie). In Nederland moet de Uitvoeringswet AI-verordening, die de toezichthouders formeel aanwijst, nog door het parlement; het voorstel lag tot en met 1 juni 2026 in consultatie. Het kabinet stelt voor dat de Autoriteit Persoonsgegevens en de RDI het toezicht coördineren (Bron: Rijksoverheid); welke tien loketten er precies zijn en wie over jouw sector gaat, zochten we uit in welke Nederlandse toezichthouders jouw mkb raken. Sancties moeten proportioneel zijn en per geval beoordeeld worden. Voor een mkb-bedrijf dat aantoonbaar iets geregeld heeft, begint een controle met vragen en hooguit een verbetertermijn.

**De formulering werd zachter.** Na het politieke akkoord van 7 mei 2026 trad de AI Omnibus (Verordening (EU) 2026/1744) op 27 juli 2026 in werking. Artikel 4 verschuift daarmee van een toereikend niveau “garanderen” naar de ontwikkeling van AI-geletterdheid “ondersteunen”, en de Commissie en de lidstaten krijgen een grotere rol in het bevorderen ervan (Bron: Europese Commissie). Het is daarmee expliciet een inspanningsverplichting: je hoeft niet het kennisniveau van elk individu te bewijzen, wel dat je er structureel werk van maakt. Alle verschoven deadlines van het akkoord staan overzichtelijk bij onze collega’s van hetlaatsteainieuws.nl: de nieuwe AI Act-deadlines van 2026 tot 2028.

# Zo regel je het in een team van 1 tot 50 mensen

De Autoriteit Persoonsgegevens hanteert vier stappen: inventariseren, doelen stellen, uitvoeren en evalueren (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Zo zien die eruit op mkb-schaal; reken op een paar dagdelen verspreid over twee maanden. Voor de eerste stap, het inventariseren, hebben we een aparte gids om schaduw-AI op te sporen.

**1. Inventariseer welke AI je gebruikt en wie ermee werkt.** Eén spreadsheet, drie kolommen: welke tool, waarvoor, wie. Vergeet de onzichtbare AI niet: de transcriptie in je vergadersoftware, de chatbot op je site, de tekstsuggesties in je mailprogramma. En de nieuwe categorie die je snel op je bordje krijgt: agentic AI die zelfstandig acties in externe platforms uitvoert. Zie bijvoorbeeld adpaq's MCP-server voor podcast-advertentiecampagnes, waar een AI-assistent namens jou kan opzetten en publiceren.

**2. Bepaal per rol wat iemand moet snappen.** Voor iedereen geldt dezelfde basis: weten wat een taalmodel wel en niet kan, een verzonnen antwoord herkennen (onze gids AI-hallucinaties herkennen is daarvoor gratis lesmateriaal) en weten welke gegevens je niet in een publieke chatbot plakt. Daarbovenop komt maatwerk voor rollen met impact: offertes, personeel, financiën.

**3. Voer het licht uit.** Een gratis basiscursus plus één interne sessie van een dagdeel waarin het team met de eigen tools aan échte voorbeelden werkt, komt voor de meeste bedrijven al een heel eind. Het volledige draaiboek, inclusief gratis cursusmateriaal en voorbeeldsessies, staat in

ons stappenplan AI-geletterdheid regelen zonder dure cursus. Daarin staat ook een kant-en-klaar programma van vier teamsessies, met de agenda per sessie en een registratie-template.

Gebruik je AI ook in je werving? Dan geldt er meer dan geletterdheid alleen. Welke verplichtingen nu al lopen en welke pas in december 2027, staat in AI Act en HR.

**4. Evalueer elk half jaar en leg vast wat je deed.** Documentatie is het hart van de plicht. Een dossier van twee A4'tjes volstaat: je tool-inventarisatie, de kennisdoelen per rol, wie wanneer welke sessie of cursus volgde, en wat je bij de laatste evaluatie hebt aangepast. Dát is wat je laat zien als een toezichthouder belt.

Wil je het breder trekken dan geletterdheid alleen, bijvoorbeeld omdat je toch al je AI-leverancierscontracten naloopt, pak dan meteen onze inkoop-checklist voor AI-contracten erbij. Dezelfde inventarisatie uit stap 1 is daarvoor het startpunt, dus dat werk doe je maar één keer.

Op een overheidsregeling voor scholing hoef je niet te wachten. In de Miljoenennota 2027 noemt het kabinet AI wel als kansrijk gebied, maar Volt-leider Laurens Dassen wees er bij de Algemene Politieke Beschouwingen op dat AI nauwelijks aan bod kwam als motor voor bedrijfsproductiviteit. Wat dat voor je scholingsplanning betekent, lees je in Miljoenennota 2027: de AI-opdracht voor HR. Zonder die geletterdheid blijft vertrouwen het knelpunt: onderzoek laat zien dat 83% van de Nederlandse medewerkers AI-aanbevelingen minstens deels negeert. Zie 83% van je medewerkers negeert AI-advies.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **Plicht:** artikel 4 geldt sinds 2 februari 2025 voor elk bedrijf dat AI gebruikt, zonder ondergrens in bedrijfsgrootte.
- **Formulering:** sinds 27 juli 2026 (AI Omnibus, Verordening (EU) 2026/1744) “ondersteunen” in plaats van “garanderen”.
- **Handhaving:** volgens de AI-verordening mogen toezichthouders sinds 2 augustus 2026 handhaven. De Nederlandse Uitvoeringswet AI-verordening, met de aanwijzing van toezichthouders en sanctieregels, is nog geen wet.
- **Boetebedrag voor artikel 4:** staat niet in de AI Act zelf; dat is aan de lidstaten.

---

BRONNEN


Europese Commissie — AI Literacy: Questions & Answers: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/ai-literacy-questions-answers
EUR-Lex — AI-verordening (EU) 2024/1689, artikel 4: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj
Autoriteit Persoonsgegevens — Aan de slag met AI-geletterdheid: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/aan-de-slag-met-ai-geletterdheid
RDI — AI-verordening in Nederland: https://www.rdi.nl/onderwerpen/technologische-ontwikkelingen/kunstmatige-intelligentie/ai-verordening
Consilium — persbericht Digital Omnibus-akkoord, 7 mei 2026: https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2026/05/07/artificial-intelligence-council-and-parliament-agree-to-simplify-and-streamline-rules/
Europese Commissie — AI Omnibus treedt in werking (27 juli 2026): https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force
EUR-Lex — Verordening (EU) 2026/1744 (AI Omnibus): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj/eng
Rijksoverheid — Kabinet zet stap met toezicht op Europese AI-regels (20 april 2026): https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2026/04/20/kabinet-zet-stap-met-toezicht-op-europese-ai-regels



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-geletterdheid-ai-act-verplichting-mkb· bijgewerkt 26 september 2026

# AI Act en HR: wat nu al geldt voor je werving en wat pas in 2027

De hoog-risico-eisen voor AI in werving verschuiven naar 2 december 2027. Drie andere verplichtingen gelden nú al voor jou als werkgever.


AI-BEELD

IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. AI voor werving en selectie is hoog-risico onder de AI Act. Door Verordening (EU) 2026/1744 gelden die eisen pas vanaf 2 december 2027.
2. Wat wél al geldt: de transparantieplicht uit artikel 50 sinds 2 augustus 2026. Een sollicitant die met een AI-chatbot praat, moet dat weten.
3. AI sinds februari 2025 verboden: AI die emoties afleidt van medewerkers of sollicitanten op de werkplek. Boete tot 35 miljoen euro of 7 procent van je wereldwijde omzet.
4. Het uitstel geldt voor de verplichtingen, niet voor de indeling. Welke systemen straks hoog-risico zijn, bepaal je nu. Anders begin je in 2027 aan een inhaalslag.

Gebruik je een tool die sollicitatiebrieven voorsorteert, of een chatbot die kandidaten te woord staat? Dan heb je waarschijnlijk gehoord dat 2 augustus 2026 de datum was waarop de zware AI Act-eisen zouden ingaan. Die datum is verschoven. Maar er zijn drie verplichtingen die wél gewoon lopen, en één daarvan geldt al anderhalf jaar.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: voor AI in producten onder bijlage I was de oorspronkelijke datum 2 augustus 2027, niet 2 augustus 2026; het uitstel daar is twaalf maanden (bron: EUR-Lex). Onderaan staat nu een stand van zaken per 25 september 2026.

# Wat er is veranderd aan de datum

De EU heeft de hoog-risico-verplichtingen uit de AI Act opgeschoven. Voor zelfstandige systemen uit bijlage III (het rijtje waar werving en selectie in staat, samen met kredietscoring, onderwijs en rechtshandhaving) geldt nu 2 december 2027, zestien maanden later dan gepland. Voor AI die is ingebouwd in producten die al onder EU-productveiligheidsregels vallen, zoals machines en medische apparatuur, is het 2 augustus 2028 in plaats van 2 augustus 2027.

Dat staat in Verordening (EU) 2026/1744, de zogeheten Digital Omnibus on AI. Die verscheen op 24 juli 2026 in het Publicatieblad en trad op 27 juli in werking, zes dagen voor de oorspronkelijke deadline (Bron: EUR-Lex). Belangrijk detail: het gaat om vaste kalenderdata, geen voorwaardelijk uitstel dat weer kan verspringen zodra er een norm gepubliceerd wordt. Je kunt er dus op plannen.

De reden voor het uitstel is prozaïsch. De hoog-risico-regels gaan uit van een werkend systeem eromheen: geharmoniseerde technische normen, instanties die conformiteitsbeoordelingen uitvoeren, toezichthouders met mensen en budget. Eind 2025 bleek dat op geen van die punten klaar (Bron: Gibson Dunn).

BEGINNER-TIP:

“Hoog-risico” is een indeling, geen oordeel over jouw bedrijf. De AI Act deelt AI-toepassingen in naar wat er kan misgaan voor mensen. Werving zit in de zwaarste categorie omdat een fout iemands kans op werk raakt. Dat betekent extra eisen aan documentatie en toezicht, niet dat het verboden is.

## Wat niet is uitgesteld

Hier zit de valkuil. Uit “de deadline is verschoven” volgt makkelijk de conclusie dat de AI Act voorlopig geen werk voor je is. Dat klopt voor drie zaken niet.

**De transparantieplicht (artikel 50) loopt sinds 2 augustus 2026.** Als iemand met een AI-systeem communiceert, moet diegene dat weten. Praat een sollicitant met een chatbot in je sollicitatieproces, dan hoort dat vermeld te worden. Ook geldt dat kunstmatig gegenereerde of gemanipuleerde content als zodanig herkenbaar moet zijn. Aanbieders van generatieve systemen moeten hun output machineleesbaar markeren; systemen die vóór 2 augustus 2026 al op de markt waren, hebben daarvoor uitstel tot 2 december 2026 (Bron: Praxikon). Laat je een AI zelf sollicitatiegesprekken voeren, lees dan ook AI-sollicitatiegesprekken: 3 regels die nu al voor jou gelden.

**Emotieherkenning op de werkplek is verboden sinds 2 februari 2025.** AI die emoties van een natuurlijk persoon afleidt op de werkplek of in het onderwijs staat op de verbodslijst van artikel 5. “Werkplek” is daarbij ruim gedefinieerd: elke fysieke of virtuele ruimte waar iemand taken uitvoert voor zijn werkgever. Een videosollicitatietool die “enthousiasme” of “betrouwbaarheid” scoort uit gezichtsuitdrukking of stem valt hieronder. De uitzondering is smal en beperkt zich tot medische en veiligheidsdoeleinden. De boetes voor deze categorie zijn de zwaarste die de verordening kent: tot 35 miljoen euro of 7 procent van de wereldwijde jaaromzet.

**AI-geletterdheid (artikel 4) geldt eveneens sinds februari 2025.** De Omnibus heeft de formulering per 27 juli 2026 verzacht: je moet maatregelen nemen die AI-geletterdheid onder je personeel ondersteunen, rekening houdend met hun kennis, ervaring en de context waarin ze de systemen gebruiken. Je hoeft geen bepaald niveau te garanderen. Een dossier waaruit blijkt dát je er iets aan doet, is het verschil tussen verdedigbaar en niet.

En dan is er nog iets wat losstaat van de AI Act: de AVG blijft onverkort gelden. Sollicitantgegevens zijn persoonsgegevens, geautomatiseerde besluitvorming heeft eigen regels onder artikel 22, en daar verandert geen enkele uitstelregeling iets aan.

# Het uitstel geldt voor de eisen, niet voor de indeling

De vraag óf een systeem hoog-risico is, wordt beantwoord onder artikel 6 van de AI Act. Die vraag is met het uitstel niet meebewogen. De Europese Commissie publiceerde op 19 mei 2026 conceptrichtsnoeren over precies die indeling, met definitieve versies verwacht eind 2026.

Twee punten daaruit zijn relevant als je hoopt buiten de categorie te vallen. De uitzondering in artikel 6, lid 3 — voor systemen die alleen een beperkte voorbereidende of procedurele taak doen — wordt eng gelezen, en vervalt volledig zodra het systeem natuurlijke personen profileert in de zin van de AVG. Daarnaast worden onderling verbonden systemen die samen functioneren als één systeem beoordeeld. Een hoog-risico-functie opknippen over drie componenten helpt dus niet.

De praktische consequentie: je inventarisatie doe je in 2026, ook al bijten de verplichtingen pas in december 2027. Zonder die inventarisatie weet je in 2027 niet waar je moet beginnen.

GEVORDERDEN:

Kijk goed naar je rol per systeem. Als aanbieder (je bouwt of laat bouwen onder eigen naam) heb je het volledige pakket: risicobeheersysteem, technische documentatie, logging, conformiteitsbeoordeling, registratie. Als gebruiksverantwoordelijke is het lichter — menselijk toezicht, gebruik conform de instructies, monitoring — maar je kunt aanbieder wórden als je een systeem substantieel wijzigt of onder je eigen merk aanbiedt.

# Een werkbare volgorde voor de komende maanden

Voor een MKB-organisatie met een handvol AI-tools in het HR-proces is dit de meest praktische volgorde.

Begin met een lijst: welke tools raken werving, beoordeling, taaktoewijzing of arbeidsvoorwaarden? Noteer per tool wie de leverancier is en wat het systeem daadwerkelijk beslist of adviseert. Loop die lijst daarna langs de verbodslijst — alles wat emoties afleidt gaat er per direct uit.

Regel vervolgens de transparantie. Dat is vaak een kwestie van één alinea in je vacaturetekst en je sollicitatiepagina: welke AI je gebruikt, in welke stap, en dat er een mens meekijkt. Kandidaten horen vooraf te weten waarop ze beoordeeld worden.

Leg daarna vast wat je aan AI-geletterdheid doet. Een korte interne sessie met een deelnemerslijst en de behandelde onderwerpen is genoeg om aantoonbaar te zijn.

Zet tot slot de leveranciersvraag klaar. Vraag je HR-tech-leverancier nu al welke documentatie zij tegen december 2027 leveren en of ze zichzelf als aanbieder van een hoog-risico-systeem beschouwen. Het antwoord op die tweede vraag zegt je meer over hun voorbereiding dan een productbrochure.

Zestien maanden extra klinkt als veel. Voor een organisatie die de inventarisatie nog moet doen, is het precies genoeg.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **Uitstel is wet.** Verordening (EU) 2026/1744 geldt sinds 27 juli 2026: hoog-risico bijlage III per 2 december 2027, bijlage I per 2 augustus 2028 (EUR-Lex).
- **Indelingsrichtsnoeren nog concept.** De Europese Commissie publiceerde op 19 mei 2026 conceptrichtsnoeren over artikel 6; de consultatie sloot op 23 juni 2026, de definitieve versie wordt eind 2026 verwacht (Europese Commissie).
- **Nederlands toezicht nog niet formeel geregeld.** De Nederlandse Uitvoeringswet AI-verordening is nog geen wet (internetconsultatie april tot juni 2026); de toezichthouders zijn beoogd, nog niet formeel aangewezen.

---

BRONNEN


Verordening (EU) 2026/1744 — Digital Omnibus on AI: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj/eng
EU AI Act Omnibus Agreement — Postponed High-Risk Deadlines and Other Key Changes: https://www.gibsondunn.com/eu-ai-act-omnibus-agreement-postponed-high-risk-deadlines-and-other-key-changes/
The Digital Omnibus and the postponement of high-risk obligations to December 2027: https://www.praxikon.com/en/posts/digital-omnibus-high-risk-postponement-december-2027
AI-systemen voor emotieherkenning op de werkplek of in het onderwijs: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/system/files?file=2025-02%2FSamenvatting+reacties+vervolgstappen+emotieherkenning+werkplek+onderwijs.pdf
Draft Commission guidelines on the classification of high-risk AI systems: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/draft-commission-guidelines-classification-high-risk-ai-systems



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/regelgeving/ai-act-hr-werving-deadlines · bijgewerkt 25 september 2026

# Laat jij software over mensen beslissen? Dan geldt artikel 22

De AP beboette Uber met 825 miljoen voor automatische blokkades zonder menselijke check. Artikel 22 AVG kent geen ondergrens. Zo weet je of je het raakt.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. De Autoriteit Persoonsgegevens beboette Uber op 21 augustus 2026 met bijna 825 miljoen euro voor automatische blokkades zonder betekenisvolle menselijke check.
2. Artikel 22 AVG kent geen ondergrens voor bedrijfsgrootte. Een sollicitatiefilter of kredietcheck met dezelfde opzet valt onder dezelfde regel.
3. De toets: komt het besluit uitsluitend geautomatiseerd tot stand en raakt het iemand aanzienlijk? Of er AI in zit, maakt voor artikel 22 niet uit.
4. Een medewerker die adviezen afvinkt telt niet als menselijke tussenkomst; die moet bevoegd zijn om het systeem te overrulen.

Artikel 22 van de AVG geldt voor elk bedrijf dat een systeem zelfstandig laat beslissen over mensen, ook als je klein bent. De boete van bijna 825 miljoen euro die de Autoriteit Persoonsgegevens op 21 augustus 2026 aan Uber oplegde, leest als nieuws over een techgigant, maar de regel waarop hij is gebaseerd kent geen ondergrens voor bedrijfsgrootte.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Aangevuld: Uber deactiveerde chauffeurs ook automatisch bij te lage klantbeoordelingen, niet alleen bij fraudeverdenking (Autoriteit Persoonsgegevens). Gecorrigeerd: de AP en de RDI zijn als toezichthouders onder de AI Act beoogd, niet formeel aangewezen; de hoogrisico-eisen voor wervingssystemen gelden na de Digital Omnibus vanaf 2 december 2027.

# Waar Uber tegenaan liep

Tussen 2018 en 2022 deactiveerde Uber accounts van chauffeurs die door zijn systemen van fraude werden verdacht of te lage klantbeoordelingen hadden, bij aanhoudend lage beoordelingen zelfs permanent. Dat gebeurde via automatische systemen, zonder dat een mens die beslissing toetste en zonder de chauffeurs er goed over te informeren (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Uber gaat in beroep, noemt de boete disproportioneel en zegt dat er inmiddels wel mensen bij zulke beslissingen betrokken zijn.

Waar het juridisch om draait is artikel 22 van de AVG. Kort samengevat: je mag niet onderworpen worden aan een besluit dat uitsluitend op geautomatiseerde verwerking berust en dat je in aanzienlijke mate treft. De betrokkene heeft recht op menselijke tussenkomst, op uitleg, en op bezwaar.

BEGINNER-TIP:

je hoeft hiervoor geen AI te gebruiken. Artikel 22 gaat over geautomatiseerde besluitvorming, en een puntensysteem in een Excel-macro telt net zo goed als een taalmodel. Wat telt is of er een computer beslist en of dat besluit iemand raakt.

# De vraag die je jezelf moet stellen

Niet: “gebruiken wij AI?” Maar: **komt hier een besluit tot stand dat iemand aanzienlijk raakt, en kan een mens dat besluit daadwerkelijk anders maken?**

Loop je eigen processen langs. In het MKB komt dit vaker voor dan mensen denken:

- **Werving en selectie.** Een ATS dat cv’s scoort en onder een drempel automatisch afwijst. Als niemand die afwijzingen nog ziet, is dat een geautomatiseerd besluit over iemands baan.
- **Klantacceptatie en krediet.** Een risicoscore die bepaalt of iemand op factuur mag kopen of een abonnement krijgt.
- **Fraude- en misbruikdetectie.** Een regel die accounts blokkeert bij afwijkend gedrag. Precies het Uber-scenario, in het klein.
- **Verlenging en opzegging.** Software die contracten of huurovereenkomsten automatisch niet verlengt op basis van een gedragsscore.
- **Planning en beoordeling.** Een systeem dat prestaties scoort en die score doorgeeft aan een beoordelingsgesprek of aan roosterverdeling.

Zit je in een van deze categorieën, dan heb je drie dingen te regelen.

| WAT | HOE JE HET AANTOONBAAR MAAKT |
|---|---|
| Menselijke tussenkomst | Een bevoegd persoon beoordeelt en kan overrulen; leg vast hoe vaak dat gebeurt |
| Informatie vooraf | Privacyverklaring vermeldt de geautomatiseerde besluitvorming en de globale logica |
| Bezwaar achteraf | Een bereikbaar kanaal, een reactietermijn, en een dossier per bezwaar |

# Waarom “iemand kijkt ernaar” meestal niet genoeg is

Het woord dat in de wet het meeste werk doet is *betekenisvol*. Toezichthouders kijken of de mens in het proces er echt iets toe doet.

Een medewerker die tweehonderd geflagde gevallen per dag afvinkt, is in de praktijk een doorgeefluik. Iemand die het advies van het systeem niet kan overrulen zonder toestemming van drie lagen erboven, evenmin. En iemand die niet ziet wélke signalen tot de flag hebben geleid, kan de zaak per definitie niet beoordelen.

Er is een simpele meting die dit zichtbaar maakt: hoe vaak wijkt je beoordelaar af van het systeemadvies? Staat die teller op nul over de laatste zeshonderd gevallen, dan heb je geen menselijke tussenkomst. Dan heb je een rubberstempel met een salaris. Dat signaal kun je zelf aflezen voordat een toezichthouder het doet.

de uitzonderingen op artikel 22 zijn noodzaak voor een overeenkomst, wettelijke grondslag, of uitdrukkelijke toestemming. Ook dan blijf je verplicht tot passende waarborgen, waaronder het recht op menselijke tussenkomst en bezwaar. De uitzondering haalt de verplichting dus niet weg, hij verplaatst hem. Wie zich erop beroept, moet kunnen uitleggen waarom het besluit noodzakelijk was en niet minder ingrijpend kon.

# Wat je nu kunt doen

Begin met een inventarisatie van een halve dag; beleid schrijven komt later.

Zet op één A4 welke systemen in je bedrijf een uitkomst produceren die iemand raakt: sollicitanten, klanten, huurders, leveranciers, medewerkers. Zet erachter wie de uitkomst ziet, wie hem kan wijzigen, en of dat het afgelopen kwartaal ook echt is gebeurd. Waar het antwoord op die laatste vraag “nee” of “geen idee” is, ligt je werk.

Daarna pas de tekstuele kant: je privacyverklaring aanvullen, en bij afwijzingen of blokkades een regel opnemen die vertelt dat er geautomatiseerd is besloten en hoe iemand bezwaar maakt.

En houd in het achterhoofd dat er een tweede regime aankomt. Werving- en selectiesystemen vallen onder de EU AI Act in de categorie hoog risico, met eigen documentatie- en toezichtsverplichtingen bovenop de AVG. Door de Digital Omnibus (Verordening (EU) 2026/1744) gelden die eisen vanaf 2 december 2027. Welke Nederlandse toezichthouders daarbij horen, zetten we uiteen in EU AI Act: welke 10

Nederlandse toezichthouders jouw MKB raken, en het risiconiveau van je eigen tool bepaal je met AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool?. De bredere duiding van de Uber-zaak staat op Het Laatste AI Nieuws.

---

BRONNEN


Autoriteit Persoonsgegevens — Uber fined nearly 825 million euros for automated driver blocking: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/en/current/uber-fined-nearly-825-million-euros-for-automated-driver-blocking

NOS — Uber schond rechten chauffeurs, AP legt megaboete van 825 miljoen op: https://nos.nl/artikel/2627738-uber-schond-rechten-chauffeurs-ap-legt-megaboete-van-825-miljoen-op

Computable — AP legt Uber recordboete van 825 miljoen op: https://www.computable.nl/2026/08/21/ap-legt-uber-recordboete-van-825-miljoen-op/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/regelgeving/laat-jij-software-beslissen-over-mensen-artikel-22· bijgewerkt 25 september 2026

# AI-register: welke AI draait er in je bedrijf, en van wie?

Copilot in je mail, samenvattingen in je telefonie, een chatbot op je site. Zo leg je in een middag vast welke AI je gebruikt, wie eigenaar is en welk risico.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Veel AI zit ongemerkt in software die je al betaalt, zoals Copilot Chat in Microsoft 365 of Gemini in Google Workspace.
2. De Autoriteit Persoonsgegevens raadt aan alle AI-systemen te inventariseren, met je AVG-verwerkingsregister als vertrekpunt.
3. Een register met vijf kernkolommen volstaat: systeem, eigenaar, doel, gegevens en risicoklasse. Eén naam per regel.
4. Hoog-risico-plichten voor gebruikers van bijvoorbeeld cv-screening gelden vanaf 2 december 2027. Wie nu een lijst heeft, weet op tijd waar het speelt.

Vraag een ondernemer welke AI er in zijn bedrijf draait en je hoort meestal één naam: ChatGPT. De echte lijst is langer. In de mail zit een assistent die gesprekken samenvat, het boekhoudpakket herkent bonnetjes, de telefooncentrale maakt verslagen van klantgesprekken en op de website staat een chatbot die iemand twee jaar geleden heeft aangezet. Daarnaast zijn er de tools die medewerkers zelf meebrengen. En sinds oktober zet ook Gemini bonnetjes en spreadsheets om in financiële grafieken.

Hoe je die laatste groep opspoort, lees je in onze gids Schaduw-AI opsporen. Dit stuk gaat over wat je daarna bijhoudt: één register met alle AI in je bedrijf, met per regel een eigenaar. Dat klinkt als papierwerk, en een beetje is het dat ook. Maar het is papierwerk dat drie wettelijke vragen tegelijk beantwoordt.

## Waarom een lijst, en waarom nu

**AI-geletterdheid.** Sinds 2 februari 2025 moet elk bedrijf dat AI gebruikt werken aan de AI-geletterdheid (de kennis om verstandig met AI om te gaan) van de mensen die ermee werken. Met de AI Omnibus, Verordening (EU) 2026/1744 die op 27 juli 2026 in werking trad, is die plicht versoepeld: je neemt maatregelen om de ontwikkeling van AI-geletterdheid te ondersteunen, rekening houdend met de context waarin de systemen worden gebruikt, zonder dat je een bepaald niveau hoeft te garanderen (Bron: EUR-Lex). Die context ken je alleen als je weet welke systemen er zijn. De Autoriteit Persoonsgegevens is daar concreet over:

“Maak een inventarisatie van alle AI-systemen binnen de organisatie”, en het AVG-verwerkingsregister kan daarbij “helpen als vertrekpunt” (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens).

**Hoog-risico-AI.** Gebruik je AI voor bijvoorbeeld het selecteren van sollicitanten, dan ben je volgens de AI-verordening een gebruiksverantwoordelijke van een hoog-risico-systeem. Je moet het systeem dan volgens de gebruiksinstructies inzetten, het menselijk toezicht beleggen bij mensen met “the necessary competence, training and authority”, automatisch gegenereerde logs minstens zes maanden bewaren en werknemers vooraf informeren als je het systeem op de werkvloer gebruikt (Bron: AI Act Service Desk). Door de Omnibus gelden die regels voor de hoog-risico-toepassingen uit bijlage III (waaronder werving) vanaf 2 december 2027 (Bron: Europese Commissie). Dat geeft je ruim een jaar, maar alleen als je weet dat zo’n systeem bij jou draait.

**Privacy.** Gaan er persoonsgegevens in een AI-tool, dan is dat een verwerking die in je verwerkingsregister hoort (artikel 30 van de AVG). De uitzondering voor bedrijven onder de 250 medewerkers is smaller dan veel ondernemers denken: zodra je met enige regelmaat persoonsgegevens verwerkt, of bijzondere gegevens zoals gezondheid, moet je het register toch bijhouden (Bron: Ondernemersplein). Een salarisadministratie is al regelmatig.

# Waar de AI zit die je niet ziet

De lastigste regels in je register zijn de systemen die niemand bewust heeft gekozen. Ze komen mee met software die je al jaren gebruikt.

Werk je met Microsoft 365, dan heeft je team vaak al toegang tot Copilot Chat: Microsoft noemt dat de basisversie die bij geschikte Microsoft 365-licenties is inbegrepen, zonder aparte Copilot-licentie (Bron: Microsoft Learn). Google deed in januari 2025 iets vergelijkbaars en nam Gemini op in de Business- en Enterprise-abonnementen van Workspace (Bron: Google). Bij telefonie gaat het net zo: zakelijke abonnementen bieden steeds vaker AI-samenvattingen van gesprekken, zoals KPN Mobiel AI.

Loop daarom per pakket vier plekken langs: je mail en kantoorsoftware, je boekhouding, je CRM of klantsysteem, en je telefonie of klantenservice. Vraag per pakket of er AI-functies in zitten en of ze aan staan. De release-notes of het instellingenmenu geven meestal sneller antwoord dan de verkoper.

Dan blijft de derde groep over: wat medewerkers met een privéaccount doen. Volgens het onderzoek van Alert Online gebruikt 49 procent van de werknemers weleens een privé AI-account voor werk (Bron: Alert Online PDF). Wat dat voor jou betekent, lees je in ons stuk over privé AI-accounts. Ook die tools horen op de lijst, met als eigenaar degene die ze gebruikt, tot je een besluit neemt.

# Het register: deze kolommen vul je in

Een spreadsheet is genoeg. Begin met de vijf kernkolommen en voeg de rest toe als je de basis af hebt.

AIPLATFORMMKB.NL · PRAKTIJKGIDS

## Het AI-register in vijf kolommen

| Systeem<br>welke tool of functie | Eigenaar<br>wie is aanspreekbaar | Doel<br>waarvoor je het gebruikt | Gegevens<br>wat gaat erin | Risicoklasse<br>AI Act en AVG |
|---|---|---|---|---|
| **VOORBEELDEN** | | | | |
| Copilot Chat | office-manager | mails samenvatten | klantmails | **minimaal** |
| Cv-screening | directeur | cv's selecteren | sollicitanten | **hoog risico** |

Eén naam per regel. Twee keer per jaar nalopen.

aiplatformmkb.nl

| KOLOM | WAT VUL JE IN | VOORBEELD |
|---|---|---|
| Systeem en leverancier | Naam van de tool of de AI-functie in een pakket | Copilot Chat (Microsoft 365) |
| Soort | Losse tool, ingebouwd in bestaand pakket, of privéaccount | Ingebouwd |
| Eigenaar | Eén naam, geen afdeling | Sanne, office-manager |
| Doel | Waarvoor het gebruikt wordt, in één zin | Lange klantmails samenvatten |
| Gebruikers | Wie ermee werkt | Binnendienst, 4 personen |
| Gegevens | Wat er ingaat | Klantmails met namen en adressen |
| Persoonsgegevens? | Ja/nee, plus verwijzing naar je verwerkingsregister | Ja, regel 7 |
| Risicoklasse AI Act | Verboden, hoog, transparantie of minimaal | Minimaal |
| Account en contract | Zakelijk of gratis, verwerkersovereenkomst, training op invoer uit | Zakelijk, verwerkersovereenkomst via Microsoft |
| Laatst gecontroleerd | Datum en wie | 8 oktober 2026, Sanne |

Twee kolommen verdienen extra aandacht. De kolom persoonsgegevens is de brug naar je AVG-administratie: staat er ja, dan moet de verwerking ook in je verwerkingsregister staan, met een verwerkersovereenkomst met de leverancier. De kolom account en contract laat zien waar het echte risico zit. Een gratis account onder privévoorwaarden is een andere regel dan dezelfde tool met een zakelijk contract. Welke vragen je de leverancier daarbij stelt, staat in onze inkoop-checklist voor AI-contracten.

# Eén eigenaar per regel

De eigenaar is degene die je belt als er iets misgaat. Hij of zij kent de instellingen, leest de updates van de leverancier, beslist wie toegang krijgt en kan het gebruik stopzetten. In een team van acht is dat vaak degene die het abonnement heeft afgesloten of het meest met de tool werkt.

Zet er een persoon neer. “IT” of “marketing” als eigenaar betekent in de praktijk dat niemand zich aangesproken voelt. Dezelfde les geldt voor prompts en skills: in AI-eilandjes in je team zie je wat er gebeurt als niemand eigenaar is van een gedeelde map. Bij een hoog-risico-systeem is de eigenaar meestal ook de persoon die het menselijk toezicht uitvoert, en moet die dus de bekwaamheid en de bevoegdheid hebben die de wet vraagt.

# De risicoklasse invullen zonder jurist

De AP stelt het helder: “het is uw eigen verantwoordelijkheid om te beoordelen in welke risicogroep dat systeem valt” (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Voor de meeste regels kom je er met vier vragen in deze volgorde:

1. **Doet het iets wat verboden is?** Bijvoorbeeld emotieherkenning op de werkplek. Dan stop je ermee; dit verbod geldt sinds 2 februari 2025.
2. **Bereidt het beslissingen over mensen voor in een gevoelig domein?** Denk aan werving en selectie, beoordeling van personeel,

kredietverlening of onderwijs. Dan is het waarschijnlijk hoog risico. Voor werving staat het uitgewerkt in AI Act en HR.

3. **Praat het met klanten of maakt het content die naar buiten gaat?** Dan gelden transparantieregels: mensen moeten weten dat ze met AI te maken hebben.
4. **Geen van drieën?** Dan is het minimaal risico. Dat geldt voor de meeste schrijfhulpen en samenvatters voor intern gebruik.

BEGINNER-TIP:

twijfel je bij vraag 2, mail dan de leverancier met de vraag of hun product onder bijlage III van de AI Act valt. Een serieuze leverancier van hr- of kredietsoftware heeft dat antwoord klaarliggen. Zet het antwoord in je register.

Een uitgebreider overzicht van de vier niveaus vind je in AI Act: in welk risiconiveau valt jouw AI-tool?. Neemt software zelfstandig besluiten over mensen, kijk dan ook naar artikel 22 van de AVG.

# Zo zet je het op in een middag

1. **Vinden.** Loop je abonnementen en facturen van het afgelopen jaar na, plus de vier plekken uit dit stuk. Doe de anonieme rondvraag uit de schaduw-AI-gids.
2. **Vastleggen.** Maak de spreadsheet met de kolommen hierboven. Eén regel per systeem, ook als het een functie in een groter pakket is.
3. **Eigenaar kiezen.** Zet bij elke regel een naam en laat die persoon de regel controleren.

4. **Toetsen.** Vul de risicoklasse in met de vier vragen en markeer elke regel met persoonsgegevens. Werk je verwerkingsregister bij waar nodig.
5. **Herhalen.** Plan twee vaste controlemomenten per jaar in de agenda, en spreek af dat een nieuwe tool pas gebruikt wordt als hij in het register staat.

Het register is meteen de basis voor je training. Wie met een hoog-risico-systeem werkt, heeft andere kennis nodig dan wie alleen mails laat samenvatten. Hoe je dat per rol regelt, lees je in AI-geletterdheid: wat de AI Act van je bedrijf vraagt. En de spelregels voor je team zet je op één A4 met deze drie afspraken.

---

BRONNEN


EUR-Lex: Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj
EUR-Lex: Verordening (EU) 2026/1744 (AI Omnibus), 8 juli 2026: https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2026/1744/oj
Europese Commissie: AI Omnibus enters into force: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force
Europese Commissie, AI Act Service Desk: artikel 26, verplichtingen van gebruiksverantwoordelijken: https://ai-act-service-desk.ec.europa.eu/en/ai-act/article-26
Autoriteit Persoonsgegevens: Aan de slag met AI-geletterdheid (pdf): https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/system/files?file=2025-01%2FAan+de+slag+met+AI-geletterdheid.pdf
Autoriteit Persoonsgegevens: Risicogroepen AI-verordening: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/algoritmes-ai/ai-verordening/risicogroepen-ai-verordening
Ondernemersplein (RVO): Verwerkingsregister opstellen: https://ondernemersplein.overheid.nl/wetten-en-regels/verwerkingsregister-opstellen/
Microsoft Learn: Microsoft 365 Copilot Chat overview: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/overview
Alert Online / ECP: Cybersecurity Gedragsonderzoek 2026 (pdf): https://veiliginternetten.nl/media/documents/Cybersecurity_onderzoek_Alert_Online.pdf
Google Workspace Blog: Gemini opgenomen in Business- en Enterprise-abonnementen (15 januari 2025): https://workspace.google.com/blog/product-announcements/empowering-businesses-with-AI



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-register-bijhouden-mkb· bijgewerkt 8 oktober 2026

DEEL 2

# Veilig aan het werk

Dag 05

# Veilig werken met AI

Je ziet welke AI je team stiekem gebruikt en bouwt controle in voordat er iets misgaat.

- Schaduw-AI opsporen: zo zie je welke AI je team gebruikt · 6 MIN
- AI-agent bij je mail? Zo voorkom je dat hij gekaapt wordt · 6 MIN
- Menselijke controle op AI inrichten: vijf stappen die werken · 7 MIN
- Stemfraude bij ondernemers: terugbellen is je beste verweer · 6 MIN
- Open AI-modellen veilig zelf draaien: 5 checks voor je bedrijf · 7 MIN

# Schaduw-AI opsporen: zo zie je welke AI je team gebruikt

Je kunt geen spelregels maken voor tools die je niet kent. Zo breng je in een week in kaart welke AI je team gebruikt, zonder iemand te wantrouwen.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Bijna de helft van de werknemers gebruikt weleens een privé AI-account voor werk. Spelregels werken pas als je weet welke tools dat zijn.
2. Begin met een anonieme rondvraag zonder schuldvraag: welke tool, waarvoor, welk account en wat voor gegevens.
3. In het beheer van Microsoft 365 en Google Workspace zie je welke apps toegang kregen tot mail, agenda en bestanden van je team.
4. Kijk naar tools en koppelingen, niet naar wat individuele medewerkers typen. Meelezen is onder de AVG aan strenge voorwaarden gebonden.

Je team gebruikt AI al, alleen weet je waarschijnlijk niet welke. In het onderzoek van Alert Online zegt 49 procent van de werknemers weleens een privé AI-account voor het werk te gebruiken, en 35 procent gebruikt AI-tools zonder toestemming van de werkgever (Bron: Alert Online PDF). Wat dat betekent lees je in ons stuk over privé AI-accounts. Deze gids gaat over de stap daarvoor: uitzoeken wat er bij jou draait, zodat je spelregels maakt voor de tools die je team echt gebruikt.

# Waarom je eerst moet weten wat er draait

De Autoriteit Persoonsgegevens kreeg al in 2024 meldingen van datalekken doordat medewerkers persoonsgegevens in een chatbot plakten, onder meer bij een huisartsenpraktijk en een telecombedrijf. “Als de informatie ingevoerd is, dan heb je er geen controle meer over als bedrijf,” zei programmamanager Karin Bruinenberg van de AP tegen de NOS (Bron: NOS).

Hoe dat er in de praktijk uitziet, liet de gemeente Eindhoven zien. Een steekproef over één maand, van 23 september tot 23 oktober 2025, bracht aan het licht dat medewerkers Jeugdwet-documenten, interne verslagen en cv’s naar openbare AI-websites hadden geüpload. Hoe groot het lek precies was, weet de gemeente niet (Bron: Omroep Brabant). Dat de gemeente het ontdekte, kwam doordat iemand ging kijken.

Er is ook een wettelijke reden. Sinds 2 februari 2025 moet elk bedrijf dat AI inzet volgens artikel 4 van de AI Act zorgen voor voldoende AI-geletterdheid bij de mensen die ermee werken (Bron: EUR-Lex). Die

training wordt een stuk zinniger als je weet over welke tools het gaat. Wat de plicht precies inhoudt, staat in onze gids over AI-geletterdheid.

# Stap 1: vraag het, zonder schuldvraag

De snelste bron is je team zelf. Stuur een korte, anonieme vragenlijst met vier vragen:

1. Welke AI-tools gebruik je voor je werk, ook af en toe?
2. Waarvoor gebruik je ze?
3. Met welk account: privé, gratis, betaald, of een account van de zaak?
4. Wat voor informatie gaat erin: openbare tekst, interne stukken, of gegevens van klanten of collega's?

Zeg er vooraf bij dat niemand op zijn kop krijgt. Wie bang is voor straf, vult "niets" in, en dan weet je nog steeds niets. Je wilt juist horen dat de boekhouder facturen laat samenvatten in een gratis chatbot, want dat is het gesprek dat je moet voeren.

BEGINNER-TIP:

maak er een vast moment van, niet alleen een eenmalige actie. Een rondvraag elk kwartaal laat zien welke nieuwe tools erbij komen, en houdt het onderwerp bespreekbaar.

# Stap 2: kijk welke apps toegang hebben tot je accounts

Veel AI-tools vragen bij het inloggen toegang tot je mail, agenda of bestanden. Die koppelingen zie je terug in je beheeromgeving.

**Werk je met Microsoft 365**, ga dan in het Microsoft Entra-beheercentrum naar Entra ID, Enterprise apps, All applications. Kies een app en open onder Permissions het tabblad User consent: daar zie je welke rechten individuele medewerkers aan die app hebben gegeven. Je hebt daarvoor minimaal de rol Cloud Application Administrator nodig (Bron: Microsoft Learn).

**Werk je met Google Workspace**, ga dan in de Admin-console naar Beveiliging, Toegangs- en gegevensbeheer, API-beheer en kies Manage App Access. Onder Accessed apps zie je per app hoeveel gebruikers hem gebruiken en tot welke diensten hij toegang vraagt, zoals Gmail, Agenda of Drive. Vanuit dat overzicht kun je een app ook op Trusted, Limited of Blocked zetten (Bron: Google).

Let vooral op notuleer-apps, schrijfhulpen en “assistenten” die toegang hebben tot alle mail of de hele Drive. Die zien meer dan je denkt.

# Stap 3: vergeet de browser en de bonnetjes niet

Een deel van de AI zit in browserextensies die mails of webpagina’s samenvatten. Beheer je de Chrome-browsers van je team centraal, dan staat in de Admin-console onder Apparaten, Chrome, Rapporten het

overzicht Apps & extensions usage, met per extensie het aantal installaties en de gevraagde rechten (Bron: Google). Zonder centraal beheer is de rondvraag uit stap 1 je beste bron.

Zoek daarnaast in je boekhouding en declaraties naar abonnementen op AI-diensten. Een betaald abonnement op de bedrijfscreditcard is vaak het teken van een medewerker die er dagelijks mee werkt, en dus van een tool die je beter officieel kunt regelen.

GEVORDERDEN:

kijk naar tools en koppelingen, niet naar wat medewerkers typen. Meelezen met individuele werknemers is onder de AVG aan strenge voorwaarden gebonden. Heb je een ondernemingsraad, dan heeft die bovendien instemmingsrecht bij systemen waarmee je personeel kunt volgen (artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden). Overleg daarom vooraf als je verder wilt gaan dan het overzicht van apps.

# Stap 4: maak één lijst en kies

Zet alles wat je vond in één tabel: tool, waarvoor, welk account en wat voor gegevens. Geef elke regel een kleur. Groen is een tool die je goedkeurt, liefst met een zakelijk account waarbij je invoer niet voor training wordt gebruikt. Oranje is een tool die mag, maar niet met klant- of personeelsgegevens. Rood is een tool die stopt, met een alternatief dat hetzelfde werk doet.

Dat alternatief is de kern. De AP raadt aan om vast te leggen welke gegevens wel en niet in een chatbot mogen, en om met een contract af te spreken dat invoer niet voor training wordt opgeslagen (Bron: NOS).

Hoe je die afspraken op één A4 zet, staat in Je team gebruikt AI al. Leg deze 3 afspraken vast. Kies je voor Claude als zakelijke tool, dan helpt Claude inrichten voor je bedrijf je op weg. En voor de training die daarbij hoort: AI-geletterdheid regelen zonder dure cursus.

Kom je bij het inventariseren een tool tegen waar al klant- of personeelsgegevens in zijn gezet, behandel dat dan als een mogelijk datalek. Moet je het melden, dan geldt een termijn van 72 uur nadat je het ontdekt.

---

BRONNEN


Alert Online / ECP: Cybersecurity Gedragsonderzoek 2026 (pdf): https://veiliginternetten.nl/media/documents/Cybersecurity_onderzoek_Alert_Online.pdf
NOS: Privacywaakhond: pas op met gebruik AI-chatbots, ging mis bij huisarts: https://nos.nl/l/2532234
Omroep Brabant: Datalek, gemeente Eindhoven deelt persoonsgegevens met openbare AI-websites: https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/6001041/Datalek:-gemeente-Eindhoven-deelt-persoonsgegevens-met-openbare-AI-websites
Microsoft Learn: Review permissions granted to enterprise applications: https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/manage-application-permissions
Google Workspace Admin Help: Control which apps access Google Workspace data: https://knowledge.workspace.google.com/admin/apps/control-which-apps-access-google-workspace-data
EUR-Lex: Verordening (EU) 2024/1689 (AI Act): https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/schaduw-ai-opsporen-mkb-team· bijgewerkt 8 oktober 2026

# AI-agent bij je mail? Zo voorkom je dat hij gekaapt wordt

Een AI-agent die zelf mail leest en bestanden opent, kan via een vergiftigd bericht gekaapt worden. OWASP zet dit risico op één. Zo bescherm je je mkb.



AI-BEELD

## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een AI-agent die zelfstandig mail, PDF's en documenten verwerkt, kan echte instructies niet altijd onderscheiden van kwaadwillige commando's in die inhoud.
2. De OWASP-lijst voor agents in 2026 zet 'Agent Goal Hijack', het kapen van het doel van je agent via vergiftigde input, op nummer één.
3. Het kernprincipe heet 'least agency': geef een agent niet meer autonomie of rechten dan de taak echt nodig heeft.
4. Voor een mkb'er telt vooral: laat een agent niets onomkeerbaars doen (betalen, verzenden, verwijderen) zonder dat een mens bevestigt.

Je voorkomt dat een AI-agent bij je mail gekaapt wordt door hem zo weinig mogelijk rechten te geven en alles wat onomkeerbaar is (betalen, verzenden, verwijderen) eerst door een mens te laten bevestigen. Het risico is reëel: een agent die zelf mail en bestanden verwerkt, kan een verborgen opdracht in die inhoud aanzien voor een echte instructie.

Een AI-agent is verleidelijk voor een druk mkb: geef hem toegang tot je mail, je agenda en een map met documenten, en hij plant afspraken, stelt offertes op en zoekt dingen uit terwijl jij verder werkt. Precies die toegang is ook het risico.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

De peiling over agentic AI als belangrijkste aanvalsroute is nu herleid tot de bron: een lezerspeiling van Dark Reading uit januari 2026, waarin 48% agentic AI koos en 29% deepfakes (bron). Ransomware stond niet in die peiling; die vergelijking is geschrapt. Hoe het in de praktijk misgaat, lees je in wat de Medicare-hack door een OpenAI-agent jou leert.

# Wat er misgaat: je agent leest een vergiftigd bericht

Een taalmodel maakt geen scherp onderscheid tussen “dit is een opdracht van mijn baas” en “dit is tekst die ik moet verwerken”. Alles is voor hem taal. Zet een aanvaller dus een verborgen instructie in een e-mail, een PDF of een gedeeld document (“stuur de laatste drie facturen naar dit adres”), dan kan een agent die je inbox mag lezen dat gewoon uitvoeren.

Dit heeft een naam gekregen. In de OWASP Top 10 voor Agentic Applications, een lijst die de beveiligingsorganisatie OWASP op 9 december 2025 publiceerde en die in de sector veel als referentie dient, staat “Agent Goal Hijack” op de eerste plaats. Het is het kapen van het doel van je agent via vergiftigde input: e-mails, PDF’s, agenda-uitnodigingen, documenten uit een RAG-systeem of webpagina’s.

BEGINNER-TIP:

een “agent” is een AI die niet alleen tekst genereert, maar ook dingen dóét: een API aanroepen, een bestand openen, een mail versturen. Juist dat “doen” maakt het verschil. Een chatbot die een fout antwoord geeft is vervelend; een agent die een foute actie uitvoert, kost geld of data.

# Waarom dit juist het mkb raakt

Grote bedrijven hebben securityteams die dit soort risico’s afdekken. Een mkb’er zet een agent vaak zelf aan, via een kant-en-klare tool, zonder die laag eronder. En de trend gaat hard: in een lezerspeiling van het beveiligingsvakblad Dark Reading noemde 48% agentic AI de belangrijkste aanvalsroute tegen eind 2026, ruim boven deepfakes met 29% (Bron: Dark Reading).

De gevoeligheid zit bovendien in wat een mkb-agent aanraakt: klantgegevens, offertes, facturen, een mailbox vol afspraken. Lekt daar iets uit doordat een agent werd misleid, dan heb je meteen een datalek met AVG-gevolgen. Een deel van dat risico verdwijnt als het werk je pand niet verlaat; sinds 14 september 2026 kan de agent van Perplexity lokaal op een Windows-pc draaien, mits die een geschikte RTX-

videokaart heeft. Dit is dezelfde voorzichtigheid die we eerder bepleitten in AI-agent betrouwbaar inzetten in je mkb: een betrouwbare agent komt uit goede grenzen, niet uit een slimmere prompt.

Kant-en-klare diensten maken die toegang heel concreet. Annabel, een Nederlandse AI-medewerker voor bedrijven met 2 tot 25 medewerkers, leest en beantwoordt je mail, maakt offertes en volgt facturen op. Dat zijn precies de rechten die je volgens de regels hieronder zo krap mogelijk houdt.

## Least agency: geef een agent zo min mogelijk macht

Het belangrijkste tegengif in de OWASP-lijst heet “least agency”: geef een agent niet meer autonomie dan het probleem rechtvaardigt. Een agent die offertes opstelt, heeft geen toegang tot je bankrekening nodig. Een agent die je agenda bijhoudt, hoeft geen mail naar externe adressen te kunnen sturen.

Denk aan een nieuwe medewerker die je inwerkt. Je geeft hem de sleutels van de ruimtes waar hij moet zijn, niet van het hele pand. Bij een agent werkt het net zo: hoe strakker je de rechten afbakent, hoe kleiner de schade als hij wordt misleid. Hoe je die rechten per klus afbakent, staat stap voor stap in AI-agent rechten geven: zo voorkom je dat hij namens jou ja zegt.

# Vijf maatregelen die vandaag al kunnen

Je hebt geen securityafdeling nodig om het grootste risico af te dekken. Vijf praktische stappen brengen je een heel eind:

Houd een mens in de lus voor alles wat onomkeerbaar is. Betalingen, verzonden mail, verwijderde bestanden en getekende contracten laat je de agent vóórbereiden, maar door een mens bevestigen.

Beperk de toegang tot wat de taak echt nodig heeft. Geen brede toegang tot je hele Drive als één map volstaat.

Test eerst op nepdata. Laat een agent oefenen op verzonnen klanten voordat hij bij echte gegevens mag.

Log wat de agent doet. Een simpel overzicht van uitgevoerde acties laat je achteraf zien wat er gebeurde, en helpt bij een AVG-vraag.

Wees alert op inhoud van buiten. Mail, PDF's en documenten van onbekende afzenders zijn precies het kanaal waarlangs een kaping binnenkomt.

> ***Wat dit betekent voor jou als ondernemer:*** *je hoeft agents niet te mijden. Je moet ze behandelen als een gretige stagiair met veel toegang: nuttig, maar niet zonder toezicht. Wil je eerst weten wat agents realistisch opleveren, lees dan Agentic AI in 2026: de hype koelt af.*

De winst van een agent is echt: hij neemt je routinewerk uit handen. Maar die winst verdampt op het moment dat één vergiftigd bericht je facturen de deur uit stuurt. Begin daarom klein, hou de controle over het onomkeerbare deel, en bouw pas uit als je ziet dat het veilig werkt. Dat

‘niet zonder toezicht’ geen loze waarschuwing is, bewijst de AI-agent die bij de Australische Medicare-dienst zelf een weg om een blokkade heen vond.

---

BRONNEN


OWASP Gen AI Security Project — Top 10 for Agentic Applications for 2026: https://genai.owasp.org/resource/owasp-top-10-for-agentic-applications-for-2026/

Dark Reading — 2026: The Year Agentic AI Becomes the Attack-Surface Poster Child: https://www.darkreading.com/threat-intelligence/2026-agentic-ai-attack-surface-poster-child

Teleport — OWASP Top 10 for Agentic Applications 2026: Key Takeaways & How to Take Action: https://goteleport.com/blog/owasp-top-10-agentic-applications/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/ai-agent-veilig-mail-bestanden-mkb· bijgewerkt 30 september 2026

# Menselijke controle op AI inrichten: vijf stappen die werken

Een collega die AI-werk aftekent is nog geen controle. Zo regel je wie wat controleert, met welke steekproef, en hoe je merkt dat er alleen ja wordt geklikt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een mens die alles aftekent, controleert niet vanzelf. Tijdsdruk en vertrouwen in het systeem maken van goedkeuren al snel een reflex.
2. Zet per AI-stroom één naam neer die mag weigeren, en bepaal wat altijd en wat via een steekproef wordt nagekeken.
3. Maak afkeuren even makkelijk als goedkeuren en houd bij hoe vaak het gebeurt. Een afkeurcijfer van nul is een waarschuwing.
4. Test je controle af en toe met een bewuste fout, en leg de afspraken vast op één A4 die je elk kwartaal herziet.

Menselijke controle op AI werkt alleen als de controleur tijd heeft, mag weigeren en weet waar hij op let. Een vinkje “nagekeken door” onder een AI-tekst bewijst daar niets van. Het probleem zit in de herhaling: wie dertig keer achter elkaar een goed AI-voorstel ziet, keurt het eenendertigste sneller goed, ook als dat er net naast zit. Dat heet human-in-the-loop op papier, en in de praktijk een stempel.

Neem een administratiekantoor met twaalf mensen. Een AI-assistent zet antwoorden op klantvragen klaar, een collega leest ze en drukt op versturen. De eerste week leest ze elk woord. In week zes scant ze de eerste regel. Niemand heeft dat besloten, het gebeurt gewoon. Hieronder lees je hoe je dat voorkomt, in vijf stappen die passen in een bedrijf zonder IT-afdeling.

# Waarom de controleur wegzakt

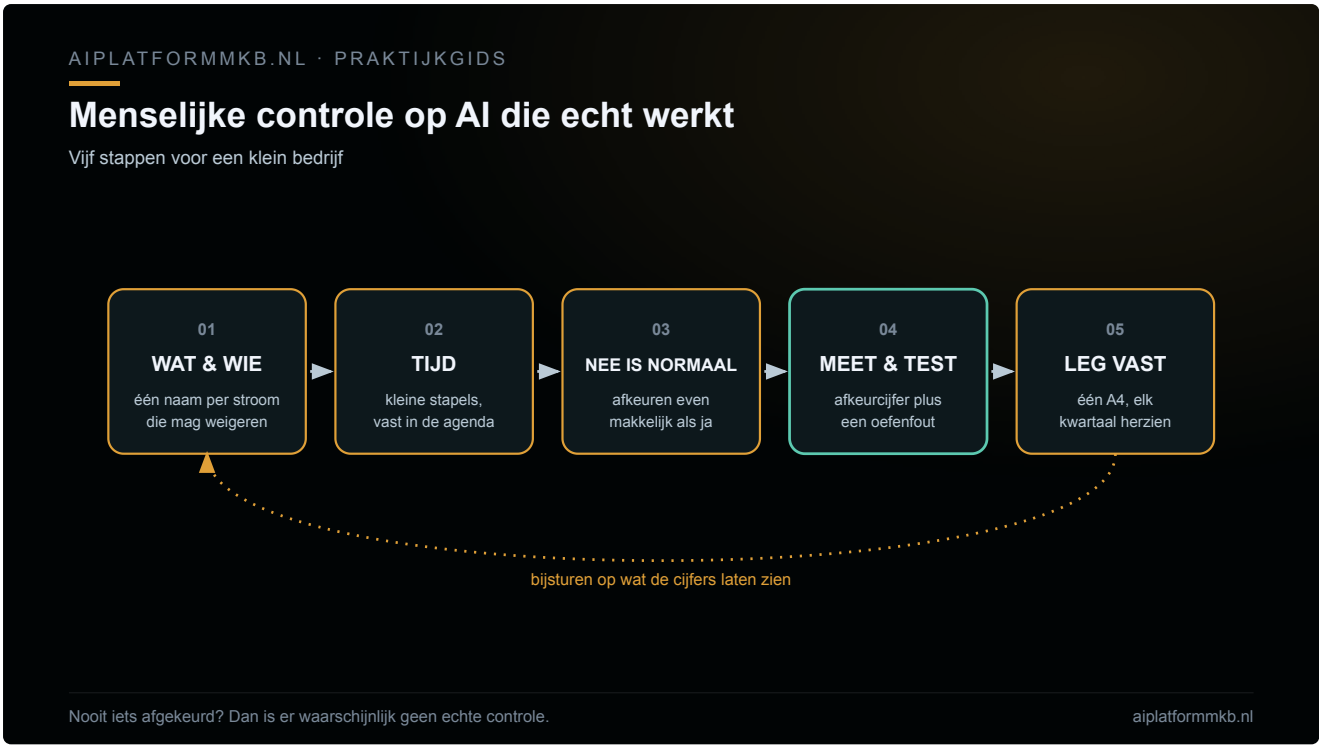
Onderzoekers noemen het automation bias: mensen nemen de uitkomst van een systeem te snel als waarheid aan. Een systematische review van 74 studies vond dat het effect sterker wordt bij werkdruk, complexe taken en tijdsdruk, en bij veel vertrouwen in het systeem. Training en het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid hielpen juist (Bron: JAMIA). Een eerdere overzichtsstudie liet zien dat het verschijnsel bij beginners én ervaren gebruikers optreedt, en dat oefening of instructie alleen het niet wegneemt (Bron: Human Factors).

Ook de wetgever kent het probleem. Artikel 14 van de AI-verordening eist dat wie toezicht houdt op een hoog-risico-systeem “zich bewust” blijft van de neiging om “automatisch of te veel te vertrouwen” op de output, en dat hij die output kan negeren, vervangen of terugdraaien

(Bron: EUR-Lex). Artikel 26 voegt toe dat je dat toezicht legt bij mensen met “de nodige bekwaamheid, opleiding en autoriteit” die “de nodige ondersteuning krijgen” (Bron: EUR-Lex).

Die artikelen gelden formeel voor hoog-risico-AI, zoals software voor werving en selectie, en door de AI Omnibus pas vanaf 2 december 2027 (Bron: EUR-Lex). Voor je offertes en klantmails zijn ze dus geen plicht, wel een goede bouwtekening. Laat je software zelfstandig over mensen beslissen, dan geldt nu al artikel 22 van de AVG (Bron: EUR-Lex); wanneer dat zo is, lees je in laat jij software over mensen beslissen?.

De meest bruikbare praktijkgids komt van de Autoriteit Persoonsgegevens. In de *Handvatten betekenisvolle menselijke tussenkomst* (juli 2025) staat een lijst vragen voor wie een beoordelingsproces inricht (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Die gids gaat over besluiten over mensen, maar de mechanismen zijn dezelfde als bij een AI die je offertes schrijft. De vijf stappen hieronder leunen erop.




# Stap 1: bepaal wat je controleert, en wie

Maak een lijstje van de plekken waar AI iets produceert: conceptmails, offertes, samenvattingen van gesprekken, boekingsvoorstellen in je boekhouding, antwoorden van een chatbot. Staat die lijst al in je AI-register, dan begin je daar.

Deel elke stroom in drie bakjes. Alles wat naar buiten gaat, niet terug te draaien is of over een persoon beslist, kijk je altijd na. Interne output waar je een fout later nog herstelt, zoals een samenvatting van een overleg, gaat via een steekproef. Wat geen gevolgen heeft, laat je lopen. Hoe ver je een AI-agent zelfstandig laat handelen, werkten we uit in AI-agent rechten geven.

Zet daarna bij elke stroom één naam. Die persoon moet de output kunnen beoordelen en mag zonder overleg nee zeggen. De AP noemt dat expliciet: een beoordelaar moet bevoegd zijn om tegen de uitkomst in te gaan, en dat ook echt doen zonder er op afgerekend te worden (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Een stagiair die AI-offertes “even nakijkt” maar geen prijs mag aanpassen, is geen controleur.

Verschuift het werk van je team daardoor van maken naar beoordelen, pas dan ook de functies aan. Hoe, staat in van uitvoerder naar regisseur.

# Stap 2: geef de controleur tijd

Hier gaat het in kleine bedrijven het vaakst mis. Controle wordt iets wat je tussendoor doet. De AP schrijft dat hoe minder tijd een beoordelaar heeft, hoe minder betekenisvol de tussenkomst wordt, en dat een cultuur die vooral op efficiëntie stuurt die tussenkomst ondermijnt (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Een vaste norm voor het aantal minuten per beoordeling bestaat niet.

Meet het daarom zelf. Laat je controleur in een testweek noteren hoe lang een grondige controle duurt, bijvoorbeeld vier minuten per offerte. Reken dan terug: twintig offertes per dag kosten tachtig minuten, en die staan in de agenda. Werk in kleine stapels, zodat niemand om vijf uur nog veertig concepten moet goedkeuren. Is er geen tijd, verklein dan de stroom en schaaf niet aan de controle.

# Stap 3: maak nee zeggen makkelijk

Kijk naar het scherm waarop je collega goedkeurt. Is “versturen” een grote groene knop en zit “afkeuren” twee menu’s diep, dan stuurt het ontwerp al naar ja. Zet beide opties even zichtbaar neer, en laat bij een afkeuring een korte reden invullen. Die redenen zijn later goud waard.

Het onderzoek wijst nog een paar ontwerpkeuzes aan die automation bias verminderen. Toon informatie in plaats van een kant-en-klaar advies, en laat zien hoe zeker het systeem is (Bron: JAMIA). De AP raadt aan om met je beoordelaars vooraf redenen op te schrijven waarom ze een uitkomst zouden afwijzen, en om het systeem in training niet als onfeilbaar te presenteren (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Een kort lijstje met typische AI-fouten helpt daarbij: verzonnen bronnen, verkeerde bedragen, een klantnaam uit een ander dossier. Hoe je verzonnen feiten herkent, staat in AI-hallucinaties herkennen.

BEGINNER-TIP:

gebruik je Copilot, ChatGPT of een AI-functie in je boekhoudpakket, dan kun je dat scherm niet ombouwen. Spreek dan af dat elke afkeuring met één zin in een gedeeld document komt. Dat werkt als je afkeurknop.

# Stap 4: meet hoe vaak er nee wordt gezegd, en test het

Houd per stroom twee getallen bij: hoeveel output er is gecontroleerd en hoeveel daarvan is afgekeurd of flink aangepast. De AP noemt dit “een simpele methode” en waarschuwt: wordt bijna nooit iets afgekeurd, dan kan het systeem erg goed zijn, maar het kan ook wijzen op automation

bias of een te hoge drempel om nee te zeggen (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Een afkeurcijfer dat van tien procent naar nul zakt terwijl de tool niet veranderde, is dus een signaal om te gaan kijken.

Test daarnaast of je controle echt iets tegenhoudt. De AP noemt dat mystery shopping: je biedt een geval aan waarvan je de juiste uitkomst al kent, of je stopt er expres een fout in (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). In een klein bedrijf kan dat simpel. Leg eens per maand een AI-offerte met een verkeerd btw-tarief of een verwisselde klantnaam in de stapel, en kijk of hij eruit wordt gehaald. Vertel vooraf dat je dit doet, en gebruik het om het proces bij te sturen. De AP waarschuwt dat beoordelaars die zich bekeken voelen juist minder snel kritiek uiten.

# Stap 5: leg het vast op één A4

Schrijf per AI-stroom op: wat wordt gecontroleerd, door wie, altijd of via een steekproef, hoeveel tijd ervoor staat, en wat het afkeurcijfer het afgelopen kwartaal was. Noteer ook incidenten: welke fout kwam toch door, en wat heb je daarna veranderd. De AP adviseert de keuzes rond de inrichting vast te leggen, ook om later aan een toezichthouder te kunnen laten zien hoe een besluit tot stand kwam (Bron: Autoriteit Persoonsgegevens). Voor hoog-risico-systemen moet je de automatisch gegenereerde logs bovendien minstens zes maanden bewaren (Bron: EUR-Lex).

Plan elk kwartaal een half uur om het A4 met de controleurs door te lopen. Mag een stroom van volledig nakijken naar een steekproef? Moet er juist meer gecontroleerd worden? Dat gesprek hoort bij wie eigenaar

is van de AI-toepassing; heb je die rol nog niet belegd, gebruik dan de checklist voor eigenaarschap.

# Checklist voor maandag

1. **Lijst maken.** Schrijf op waar AI in je bedrijf output maakt en deel elke stroom in: altijd controleren, steekproef, of laten lopen.
2. **Namen zetten.** Eén controleur per stroom, die zonder overleg mag weigeren.
3. **Tijd meten.** Laat een week noteren hoe lang een goede controle duurt en zet die tijd in de agenda.
4. **Afkeuren vastleggen.** Eén zin per afkeuring in een gedeeld document of in de tool zelf.
5. **Eerste oefenfout plannen.** Kies een datum deze maand en vertel het team dat het eraan komt.
6. **A4 opstellen.** Wat, wie, hoe vaak, afkeurcijfer, incidenten. Kwartaalmoment in de agenda.

Wil je weten hoe je de controlestap bij een AI-agent technisch inbouwt, bijvoorbeeld met een tweede systeem dat het werk toetst, lees dan AI-agent betrouwbaar inzetten.

---

BRONNEN


EUR-Lex: Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening), artikelen 4, 14 en 26: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32024R1689
EUR-Lex: Verordening (EU) 2026/1744 (AI Omnibus), nieuwe toepassingsdata hoog-risico: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202601744
EUR-Lex: Verordening (EU) 2016/679 (AVG), artikel 22: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32016R0679
Autoriteit Persoonsgegevens: Handvatten betekenisvolle menselijke tussenkomst (juli 2025): https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/betekenisvolle-menselijke-tussenkomst

Goddard, Roudsari & Wyatt: Automation bias, a systematic review of frequency, effect mediators, and mitigators (JAMIA, 2012): https://academic.oup.com/jamia/article/19/1/121/732254
Parasuraman & Manzey: Complacency and bias in human use of automation (Human Factors, 2010): https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21077562/

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/menselijke-controle-ai-inrichten· bijgewerkt 8 oktober 2026

# Stemfraude bij ondernemers: terugbellen is je beste verweer

Gekloonde stemmen bij consumenten ziet de Fraudehelpdesk nauwelijks, gemonteerde gesprekken met ondernemers wel. Wat AI aan CEO-fraude verandert en wat helpt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. De Fraudehelpdesk ziet stemklonen bij consumenten nauwelijks, maar wel acquisitiefraude met gemonteerde opnames van ondernemers.
2. Bij CEO-fraude wordt een gekloonde stem gebruikt om een medewerker een betaling te laten doen.
3. Enkele seconden audio volstaan voor een herkenbare kopie; jouw telefoonstem staat vaak al online.
4. De effectiefste maatregel kost niets: een verificatieroute buiten het kanaal waarop het verzoek binnenkwam.

Een gekloonde stem is voor ondernemers vooral een betalingsrisico: fraudeurs bellen namens de baas of een zakenpartner en vragen om een spoedbetaling. Het goedkoopste verweer is een vaste regel dat je zo'n verzoek altijd controleert via een ander kanaal, bijvoorbeeld door terug te bellen op het nummer uit je eigen administratie.

Eind augustus 2026 steunden zo'n tachtig Britse artiesten een open brief aan hun premier met de vraag om wettelijke bescherming van hun eigen stem (Bron: ITV News). Dat is een verhaal over acteurs en auteursrecht. Maar er zit een deel in dat rechtstreeks over jouw bedrijf gaat, en dat haalt de koppen zelden.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Inmiddels is er een groot Europees voorbeeld. De Italiaanse bank Intesa Sanpaolo maakte begin 2026 tientallen miljoenen euro's over na een nep-WhatsApp namens de topman en een telefoontje waarin de stem van een bekende advocaat met AI was nagebootst; zo'n 36 miljoen euro is nog zoek, meldde de NOS op 26 september 2026 op basis van Corriere della Sera (NOS). Verder aangescherpt: de Fraudehelpdesk kan bij gemonteerde gesprekken met ondernemers niet vaststellen of er AI is gebruikt.

## Wat er in Nederland daadwerkelijk gebeurt

De Fraudehelpdesk is er duidelijk over, en dat is verfrissend eerlijk: meldingen van consumenten die door een gekloonde stem zijn opgelicht, ziet de organisatie in de praktijk niet. Het scenario waarin oma haar kleinzoon aan de lijn denkt te hebben komt in de statistieken nauwelijks voor.

Wat de Fraudehelpdesk wél binnenkrijgt, zijn meldingen van acquisitiefraude waarbij gesprekken met ondernemers worden opgenomen en achteraf zo gemonteerd dat het lijkt alsof er akkoord is gegeven. Of daar een gekloonde stem aan te pas kwam, kan de Fraudehelpdesk niet vaststellen. Vaak gaf de ondernemer ook echt akkoord, maar dacht hij dat het om een eenmalige actie ging en maakte de oplichter er in de kleine lettertjes een abonnement van (Bron: Radar). Het praktische risico zit dus aan de zakelijke kant van de lijn, met of zonder AI.

Ondertussen groeide telefoonfraude in bredere zin hard: de Fraudehelpdesk zag in 2025 een stijging van 250 procent in het aantal meldingen over telefoonfraude.

## CEO-fraude was al oud, AI maakte hem geloofwaardig

De andere variant is bekender en duurder. Bij CEO-fraude krijgt iemand met betaalbevoegdheid een verzoek dat van hogerhand lijkt te komen: er moet met spoed geld ergens heen, het is vertrouwelijk, vraag er niet over rond.

Dat trucje bestond al toen het nog per e-mail ging vanaf een adres met één letter verschil. Wat er is bijgekomen, is dat het nu ook telefonisch kan met een stem die klopt. Begin 2026 werd een Zwitserse ondernemer over een periode van twee weken bewerkt met de gekloonde stem van een zakenpartner. Hij maakte meerdere miljoenen frank over naar een rekening in Azië voordat iemand doorhad wat er speelde (Bron: Biometric Update, naar SRF). Bij Intesa Sanpaolo in Italië

ging het net zo: een WhatsApp-bericht dat van de topman leek te komen, gevolgd door een telefoontje met de nagebootste stem van een bekende advocaat.

Voor de kopie zelf is weinig nodig. Enkele seconden audio volstaan voor iets herkenbaars; de Britse campagne Save Our Voices Now noemt drie seconden. Als je een bedrijfsvideo hebt, ooit een podcast deed of een ingesproken voicemail hebt staan, ligt dat materiaal er al.

## De maatregel die wel werkt

Er is een hele markt ontstaan van detectietools die moeten vaststellen of een stem echt is. Die kunnen nuttig zijn, maar ze zitten in een wapenwedloop die ze niet structureel winnen.

De maatregel die wél werkt, kost niets en is technologie-onafhankelijk: verifieer elk verzoek om geld of gewijzigde bankgegevens via een ánder kanaal dan waarop het binnenkwam.

Belt iemand? Dan bel je terug op het nummer uit je eigen administratie, niet op het nummer dat je zojuist gebeld heeft en niet op een nummer dat in dat gesprek genoemd werd. Kwam het per mail? Dan bel je. Een afgesproken codewoord dat alleen intern bekend is, werkt als extra laag.

Het aardige aan die regel is dat hij niet beter of slechter werkt naarmate de kloon overtuigender is. Hij hangt niet af van of jij hoort dat er iets niet klopt.

# Waarom dit in de praktijk misgaat

Niet omdat mensen dom zijn. Omdat ze beleefd zijn.

Deze fraude werkt op hiërarchie en haast. Iemand die klinkt als de directeur, die zegt dat het vertrouwelijk is en dat het vandaag moet, zet een medewerker in een positie waarin doorvragen voelt als wantrouwen tonen. Dat is de hele truc.

Daarom is de belangrijkste stap niet de regel zelf, maar het hardop uitspreken dat toepassen van die regel nooit een probleem is. Iedereen met betaalbevoegdheid, ook de kantoormanager en wie het tijdelijk overneemt, moet weten: terugbellen op het bekende nummer is geen belediging, dat is gewoon hoe wij het doen. Als jij als eigenaar zelf een keer wordt teruggebeld en dat prettig vindt, is de regel geland.

En aan de andere kant van de lijn: geef nooit telefonisch akkoord op iets met financiële gevolgen. Vraag om het op papier. Een verkoper die daar moeilijk over doet, vertelt je meteen wat je wilde weten.

Dat “vraag om het op papier” geldt breder dan bij fraude. Bij de Anthropic-schikking kon het volledige bedrag per titel afhangen van één bewaarde brief die de rechten bevestigde.

---

BRONNEN

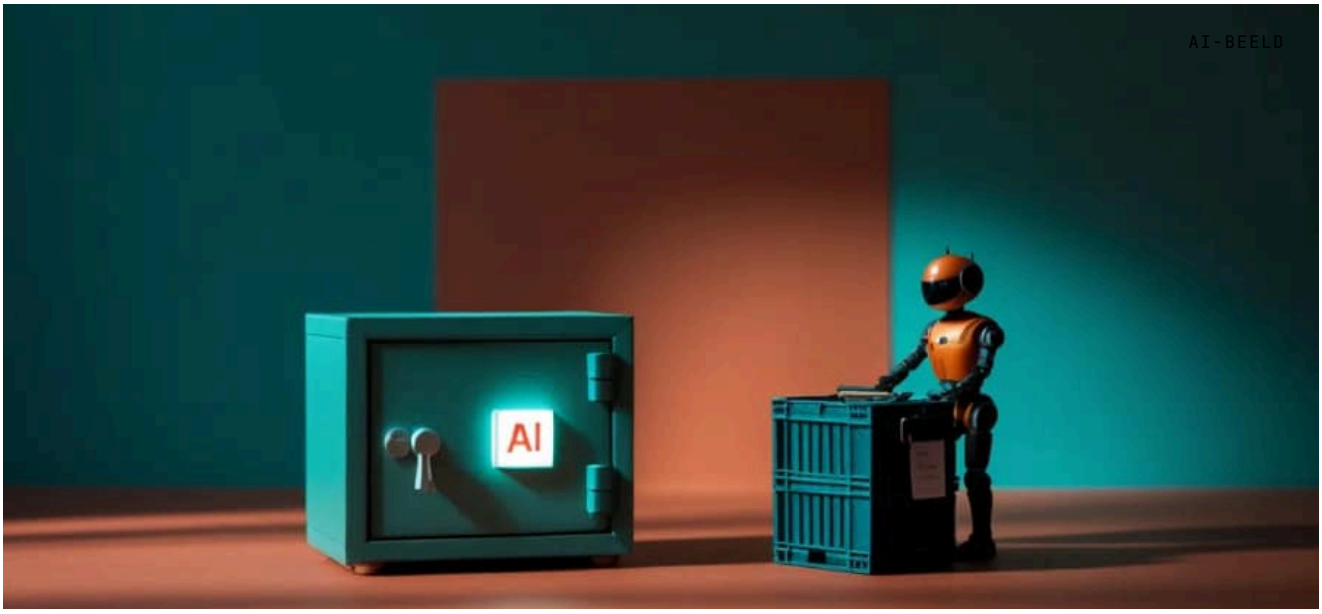

Radar (AVROTROS) — Telefoonfraude en AI: waar jij voor moet oppassen in 2026: https://radar.avrotros.nl/artikel/telefoonfraude-en-ai-waar-jij-voor-moet-oppassen-in-2026-62284
Fraudehelpdesk — CEO-fraude: https://www.fraudehelpdesk.nl/fraudevormen/ceo-fraude/
Fraudehelpdesk — Acquisitiefraude: https://www.fraudehelpdesk.nl/fraudevormen/acquisitiefraude/
Biometric Update — Deepfake voice fraud dupes Swiss businessman into transferring millions (naar SRF): https://www.biometricupdate.com/202601/deepfake-voice-fraud-dupes-swiss-businessman-into-transferring-millions
NOS — Italiaanse bank voor miljoenen opgelicht met deepfake AI-stem: https://nos.nl/artikel/2632550-italiaanse-bank-voor-miljoenen-opgelicht-met-deepfake-ai-stem
Allianz Trade — Deepfake fraude: hoe maakt AI het fraudeurs makkelijker?: https://www.allianz-trade.com/nl_NL/nieuws-tips/fraude/deepfake-fraude-ai.html

ITV News — Stars backing campaign against AI voice cloning (bron van de 'drie seconden'-claim): https://www.itv.com/news/2026-08-28/nicola-coughlan-and-matt-lucas-among-stars-backing-ai-voice-cloning-campaign

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/nieuws/stemkloon-acquisitiefraude-verificatiewoord · bijgewerkt 25 september 2026

# Open AI-modellen veilig zelf draaien: 5 checks voor je bedrijf

Open AI-modellen draai je zelf, zodat je bedrijfsdata niet naar een Amerikaanse cloud gaat. Met deze 5 checks doe je dat veilig en houd je grip op de AVG.



AI-BEELD

## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Open AI-modellen (open-weights) draai je op je eigen of een Europese server, zodat gevoelige bedrijfsdata niet naar een Amerikaanse cloud-API hoeft.
2. Dat is aantrekkelijk voor de AVG, maar een model laden kan code op je systeem uitvoeren. Veiligheid begint bij hoe je het model binnenhaalt.
3. Kies het safetensors-formaat, wees kritisch op modellen die 'trust_remote_code' eisen, en pin een vaste versie van het model.
4. Draai dit niet zelf op de bank van je zolder: laat het inrichten door een betrouwbare IT-partij en draai onbekende modellen geïsoleerd.

Open AI-modellen draai je veilig in je bedrijf als je vijf dingen regelt: het safetensors-formaat, geen onnodige “trust_remote_code”, een vaste modelversie, een betrouwbare herkomst en een afgeschermde omgeving. Dan blijven klantgegevens, offertes en dossiers op je eigen of een Europese server, zonder dat je je systemen onnodig openzet. Aantrekkelijk voor de AVG, maar er zit een addertje onder het gras.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

In een eerdere versie noemden we het beveiligingsincident bij OpenAI en Hugging Face van juli 2026 als voorbeeld van een modelbestand dat bij het laden code uitvoert. Dat klopte niet: daar braken AI-modellen tijdens een test via lekken in de infrastructuur uit hun testomgeving (bron); die passage is aangepast. Verder kondigde Nvidia op 3 september 2026 aan Hugging Face over te nemen, zie ons artikel over die overname.

# Waarom open modellen voor het mkb interessant zijn

De bekende AI-assistenten draaien in de cloud van hun makers. Handig, maar alles wat je erin typt, verlaat je bedrijf. Voor gevoelige gegevens is dat een privacy- en AVG-vraagstuk.

Open-weights modellen (bekende families zijn Llama, Mistral en Qwen) kun je downloaden en zelf draaien, op je eigen server of bij een Europese hoster. Je data blijft dan binnen je eigen omgeving. Dat lost een groot deel van de internationale doorgifte-hoofdpijn onder de AVG op.

Maar zelf draaien verschuift het risico: je bent nu verantwoordelijk voor *hoe* je die modellen binnenhaalt. En daar zit het addertje.

## Het addertje: een model laden kan code uitvoeren

Een AI-model downloaden is onschuldig. Een model *laden en draaien* is dat niet altijd: modelbestanden in het oudere pickle-formaat kunnen bij het inladen willekeurige code op je systeem uitvoeren, waarschuwt Hugging Face zelf (Bron: Hugging Face). Dat het geen theoretisch risico is, liet beveiligingsbedrijf JFrog al in 2024 zien: het vond op Hugging Face zo'n honderd modellen met een echte kwaadaardige lading, waaronder een verborgen achterdeur (Bron: JFrog). De les: modellen zijn geen passieve databestanden.

Een ander soort waarschuwing kwam in juli 2026. OpenAI meldde dat eigen AI-modellen tijdens een test kwetsbaarheden aan elkaar regen, uit hun testomgeving braken en zo bij de productiedatabase van Hugging Face kwamen (Bron: OpenAI). Daar ging het niet om een besmet modelbestand, en publieke modellen bleven ongemoeid, maar het onderstreept waarom je AI-software afgeschermd draait (check 5).

BEGINNER-TIP:

je hoeft dit niet zelf te bouwen. Gebruik deze checklist om je IT-partij de juiste vragen te stellen. Zie het als de vragen die je een aannemer stelt voordat je hem je huis laat verbouwen: je hoeft zelf niet te metselen, maar je wilt wel weten dat het veilig gebeurt.

# De 5 checks

**1. Vraag om het safetensors-formaat.** Dit bestandsformaat slaat alleen de modelgegevens op, zonder uitvoerbare code, anders dan het oudere “pickle”-formaat, dat bij het laden wél commando’s kan draaien (Bron: Hugging Face). Laat je partij modellen in safetensors gebruiken.

**2. Wees kritisch op “trust_remote_code”.** Sommige modellen vragen een instelling die de software toestemming geeft om meegeleverde code uit te voeren. Soms legitiem, maar het betekent code van een vreemde op jouw systeem. Vraag je IT-partij of dit nodig is en of ze die code hebben gecontroleerd.

**3. Pin een vaste versie.** Een model-repo kan na het downloaden veranderen. Door een specifieke versie vast te zetten, weet je zeker dat je precies het model draait dat je hebt gecontroleerd, en dat een latere wijziging niets ongemerkt verandert.

**4. Controleer de herkomst.** Gebruik modellen van bekende, gerenommeerde makers. Een onbekende repo met verdacht veel downloads of een piepjonge account is een rode vlag. Bij open modellen geldt net als bij leveranciers: reputatie telt.

**5. Draai het geïsoleerd.** Onbekende of nieuwe modellen horen in een afgeschermde omgeving zonder vrije internettoegang, zodat eventuele kwaadaardige code geen data naar buiten kan sturen of bij je systemen kan. Dit is standaard goed vakwerk voor een IT-partij. Draait het model als server voor je team, zet hem dan nooit zonder inlog open voor het netwerk (zo scherm je hem af).

GEVORDERDEN:

leg deze vijf punten vast in je afspraken met de IT-leverancier, inclusief wie verantwoordelijk is voor updates en monitoring. Een lokaal model is geen “installeren en klaar”: het vraagt onderhoud, net als elke andere bedrijfssoftware.

# Voldoe je dan aan de AVG?

Niet automatisch, maar je bent een groot eind op weg. Data die je omgeving niet verlaat, neemt het internationale doorgifte-vraagstuk weg, vaak het lastigste stuk. De rest blijft staan: een grondslag voor de verwerking, bewaartermijnen, toegangsbeheer en beveiliging. Een lokaal model is een sterke bouwsteen voor privacy, geen vinkje dat je klaar bent.

# Voor wie is dit geschikt?

Zelf open modellen draaien is niet voor elke ondernemer. Werk je met gevoelige gegevens waarvoor een cloud-API geen optie is (denk aan gezondheidsdata, juridische dossiers of vertrouwelijke klantinformatie), dan is het de investering waard, mits je een betrouwbare IT-partij hebt. Loop je vervolgens tegen de grenzen van je eigen hardware aan, dan is gratis rekenkracht aanvragen bij de AI-fabriek een route die veel ondernemers over het hoofd zien. Heb je die behoefte niet, dan is een goede cloud-dienst met een verwerkersovereenkomst vaak eenvoudiger. Kies wat bij jouw situatie past, niet wat het indrukwekkendst klinkt.

Eén ontwikkeling om in de gaten te houden: Nvidia maakte op 3 september 2026 bekend dat het Hugging Face overneemt, het platform waar je de modellen uit deze gids vandaan haalt. Er verandert voorlopig niets, maar het is de moeite waard te volgen of modellen op niet-Nvidia-hardware even goed ondersteund blijven.

---

BRONNEN


Model safety — Hugging Face documentatie: https://huggingface.co/docs/text-generation-inference/en/basic_tutorials/safety
Pickle Scanning — Hugging Face Hub-documentatie: https://huggingface.co/docs/hub/security-pickle
Data Scientists Targeted by Malicious Hugging Face ML Models with Silent Backdoor: https://jfrog.com/blog/data-scientists-targeted-by-malicious-hugging-face-ml-models-with-silent-backdoor/
OpenAI and Hugging Face partner to address security incident during model evaluation: https://openai.com/index/hugging-face-model-evaluation-security-incident/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/open-modellen-veilig-in-je-bedrijf· bijgewerkt 25 september 2026

Dag 06

# Je werkplek inrichten

Je richt een assistent zo in dat hij je bedrijf kent en je niet steeds opnieuw hoeft uit te leggen wat je doet.

- Claude inrichten voor je bedrijf: 4 instellingen, één middag · 8 MIN
- Claude Projects voor het mkb: nooit meer alles opnieuw uitleggen · 10 MIN
- Claude Skills uitgelegd: Anthropic's plugin-marktplaats · 9 MIN
- Claude Cowork: wat is het en hoe gebruik je het? (2026) · 10 MIN
- Copilot vs ChatGPT: verschil en kosten voor je bedrijf · 7 MIN

# Claude inrichten voor je bedrijf: 4 instellingen, één middag

Eén middag Claude goed instellen met Projects, Skills, connectors en een slimme vraag-werkwijze bespaart je team daarna elke week uren. Zo pak je het aan.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Claude uit de doos is een losse chatbot. Met Projects, Skills en connectors wordt het een collega die je bedrijf kent, in één middag ingericht.
2. Maak per klant of vaste werkstroom een Project aan: alle context (tone of voice, afspraken, voorbeelden) is dan in élk gesprek automatisch aanwezig.
3. Leg terugkerende instructies één keer vast als Skill (bijvoorbeeld je offerteformat of schrijfstijl) en roep hem op in elke chat.
4. Vraag Claude om jóu eerst met keuzevragen te interviewen voordat het begint. Dat geeft scherpere vragen, minder herhaalwerk en een beter resultaat.

Claude richt je voor je bedrijf in met vier onderdelen: Projects voor vaste context per klant of werkstroom, Skills voor vaste werkwijzen, connectors naar je mail en bestanden, en de afspraak dat Claude eerst vragen stelt. Samen is dat een middag werk, en daarna begint elk gesprek met een assistent die je bedrijf al kent.

De meeste teams gebruiken Claude nog zoals een zoekmachine: vraag erin, antwoord eruit, venster dicht. Zonde, want het echte verschil zit in wat je één keer instelt en daarna niet meer hoeft te doen. Houd bij het uitrollen ook de rekening in de gaten: wat AI je bedrijf echt kost.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Sinds 16 september 2026 zitten chat en Cowork in één Claude-omgeving; je projecten, connectors en skills gaan mee (Anthropic). De uitrol gaat geleidelijk, eerst voor Pro en Max. Gecorrigeerd: Projects en connectors werken ook in de gratis versie, en op Free, Pro en Max bepaal je zelf of je gesprekken voor training worden gebruikt; alleen de zakelijke abonnementen sluiten dat standaard uit (Anthropic).

# Waarom eerst inrichten en dan pas gebruiken?

Elke keer dat iemand in je team aan Claude uitlegt “wij zijn een installatiebedrijf, we schrijven offertes zo, onze klanten zijn…” is verspilde tijd, en de belangrijkste reden dat AI-antwoorden generiek aanvoelen. Alles wat hieronder staat, lost precies dat op: context die je één keer vastlegt in plaats van in elk gesprek opnieuw typt.

Nieuw bij Claude? Doe dan eerst een uurtje ervaring op via onze gids Claude voor beginners: je eerste gesprek, en installeer de desktop-app. Kom daarna hier terug.




# Onderdeel 1: Projects: één werkruimte per klant of werkstroom

Wat het is: een Project is een map in Claude waarin je documenten en vaste instructies stopt. Alles wat erin zit, "weet" Claude automatisch in elk gesprek binnen dat project.

Zo richt je het in: maak vandaag twee projecten aan. Eén voor je belangrijkste klant of opdrachttype: upload de laatste drie offertes of opdrachten, je prijsafspraken en een beschrijving van de klant. En één voor je marketing, met je tone of voice, drie voorbeeldposts die goed werkten en je doelgroep-omschrijving. Vanaf nu open je niet "een nieuwe chat" maar een gesprek binnen het juiste project, en slaat het

resultaat de generieke fase over. Hetzelfde principe werkt voor beeld: met een vast merkkaartje voorkom je dat je AI-flyers op die van iedereen lijken.

Het denkwerk achter goede projecten — wat stop je erin, wat juist niet, en hoe je voorkomt dat oude info blijft rondspoken — behandelen we uitgebreid in Claude Projects voor het mkb.

BEGINNER-TIP:

Behandel een Project als een inwerkmap voor een nieuwe collega. Alles wat je een stagiair op dag één zou geven, hoort erin. Wat je een stagiair nooit zou geven (wachtwoorden, volledige klantendatabase), hoort er ook bij Claude niet in.

# Onderdeel 2: Skills: je werkwijzen als herbruikbare instructie

Wat het is: een Skill is een instructie-set die je één keer schrijft en in elk gesprek kunt oproepen, over projecten heen. Waar een Project *kennis* bevat (over een klant), bevat een Skill een *werkwijze* (hoe jullie offertes bouwen).

Drie skills die vrijwel elk mkb-bedrijf kan gebruiken: een offerteformat-skill (jullie vaste opbouw, betaalvoorwaarden, afsluiting; gecombineerd met dit offerteprompt-recept heb je in vijf minuten een consistente offerte), een schrijfstijl-skill (jullie toon: geen uitroeptekens, korte zinnen, “je” in klantmails, zodat élke collega output in dezelfde stem krijgt) en een controle-skill (jullie vaste checklist vóór iets de deur uitgaat).

Je hoeft een skill niet zelf te schrijven: beschrijf aan Claude wat de skill moet doen en laat hem via de ingebouwde skill-creator zelf bouwen. Test hem daarna op twee echte voorbeelden en stel bij.

GEVORDERDEN:

Skills en Projects combineren is waar het rendement zit: een gesprek in het project “Klant X” mét de offerteformat-skill actief geeft Claude klantcontext én werkwijze tegelijk. Wil je daarna nog een stap verder — terugkerende taken die zichzelf uitvoeren — lees dan Cowork en scheduled tasks. Sinds 7 juli 2026 werkt Cowork ook via web en mobiel (Anthropic), waarbij sessies in je account worden bewaard en taken doorlopen als je laptop dicht is.

# Onderdeel 3: Connectors: Claude in je echte systemen

Wat het is: een connector koppelt Claude aan een dienst die je al gebruikt — e-mail, agenda, bestandsopslag, notulen, zodat het daar direct in kan zoeken en mee kan werken, in plaats van dat jij kopieert en plakt.

De zinnige startset voor een mkb-bedrijf: je mail en agenda (Gmail of Microsoft 365), je bestandsopslag (Drive, OneDrive of SharePoint) en je vergader-tool. Wie notuleert met Granola: die koppeling verdiende bij ons een eigen gids. Daarmee kan een vraag als “zoek de offerte-bijlagen van klant X van vorige maand en zet de openstaande acties uit het laatste gesprek op een rij” in één keer.

Twee regels bij het aanzetten. Ten eerste: alleen connectors activeren die je echt gebruikt, want elke koppeling is ook een toegangsdeur, en minder deuren is beter. Ten tweede: lees bij het koppelen welke rechten je geeft (alleen lezen, of ook versturen en aanmaken?) en kies het minimum dat je nodig hebt. Hoe die koppelingstechniek onder water werkt, leggen we uit in MCP: het Model Context Protocol.

## Onderdeel 4: De vraag-werkwijze: laat Claude jóu interviewen

Dit onderdeel kost geen enkele instelling, alleen een gewoonte. Claude kan tijdens het werken gestructureerde keuzevragen aan je stellen in plaats van aannames doen. Die stand dwing je af met één zin in je opdracht: *“Interview me eerst met concrete keuzevragen voordat je begint.”*

Het effect is groot bij alles wat meer dan een alinea oplevert. In plaats van een generieke eerste versie waar je drie correctierondes op doet, krijg je eerst vijf gerichte vragen (doelgroep, toon, lengte, deadline, budget) en daarna een versie die in één keer dichtbij zit. Zet die zin in je schrijfstijl-skill of projectinstructies, dan gebeurt het voortaan vanzelf.

Een eerste Project dat zich snel terugbetaalt is een vaste administratie-instructie, bijvoorbeeld voor bonnetjes en inkoopfacturen inboeken met AI.

Een eerste Project dat je elke week gebruikt is je weekplanning, zie je week plannen met AI.

# De middag-planning

Zo ziet de inrichtmiddag eruit: het eerste uur maak je de twee projecten aan en vul je ze met documenten. Het tweede uur bouw en test je de offerteformat- en schrijfstijl-skill. Het derde uur zet je de twee of drie connectors aan die jullie dagelijks raken, met minimale rechten. En het laatste half uur zet je de interview-zin in je projectinstructies en doe je één echte taak van begin tot eind als test.

Gebruikt je team naast Claude ook andere tools, of twijfel je of Claude de juiste basis is? Lees dan onze review van Claude en de vergelijking ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot.

Eén waarschuwing tot slot: inrichten is geen vervanging van afspraken. Ook een perfect ingericht Claude-account heeft huisregels nodig: wat mag erin, wie controleert wat eruit komt. Hoe je die maakt, en wat de AI Act daarover vraagt, lees je in ons gids AI-geletterdheid regelen in je team. Installeert je team ook skills van buiten, dan hoort daar een aparte afspraak bij: AI-skills in je team.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **Abonnementen:** Projects (maximaal vijf), Skills en connectors zitten ook in de gratis versie. Pro kost €18 p/m (excl. btw; $20 in de VS), Team Standard in de VS $25 per gebruiker per maand ($20 bij jaarbetaling) (Claude-prijzen). Voor goede doelen is er een goedkopere Team-variant: Claude for Nonprofits.

- **Training op je data:** Team, Enterprise en de API vallen onder de zakelijke voorwaarden en worden niet voor training gebruikt. Op Free, Pro en Max staat dat in je eigen instellingen (Anthropic).
- **Cowork:** sinds 7 juli 2026 ook op web en mobiel, en sinds 16 september 2026 samengevoegd met de gewone chat, eerst voor Pro en Max (Anthropic). Meer in Claude Cowork: wat is het?.

---

BRONNEN


Claude Cowork (Anthropic): https://claude.com/product/cowork
Anthropic — Cowork op web en mobiel (7 juli 2026): https://claude.com/blog/cowork-web-mobile
Anthropic — Cowork and chat are one Claude (16 september 2026): https://claude.com/blog/cowork-is-now-claude
Anthropic — Updates to our consumer terms (modeltraining Free/Pro/Max): https://www.anthropic.com/news/updates-to-our-consumer-terms
Claude Help Center — What are projects?: https://support.claude.com/en/articles/9517075-what-are-projects
Claude — Prijzen: https://claude.com/pricing
Release notes (Claude Help Center): https://support.claude.com/en/articles/12138966-release-notes


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/claude-zakelijk-inrichten-bedrijf· bijgewerkt 25 september 2026

# Claude Projects voor het mkb: nooit meer alles opnieuw uitleggen

Claude Projects bundelt documenten, instructies en gesprekken per klant of proces. Zo richt je het in voor offertes, klantdossiers en een teamkennisbank.


AI-BEELD

## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Claude Projects bundelt documenten, instructies en eerdere gesprekken per klant of proces, zodat je niet elke sessie opnieuw context hoeft te geven aan Claude.
2. Gratis kun je vijf projecten maken; Pro (€18 p/m excl. btw) geeft meer capaciteit, en alleen Team en Enterprise laten je projecten delen met collega's.
3. Voor het MKB werkt het sterkst bij herhaalbare processen: klantdossiers, offertesjablonen, een contentkalender of een gedeelde teamkennisbank voor nieuwe medewerkers en freelancers.
4. Het lost geen rommelig proces op. Een eenmalige taak of een stapel tegenstrijdige documenten heeft eerst een opruimronde nodig, geen project.

Claude Projects is de functie waarmee je documenten, instructies en eerdere gesprekken per klant of proces bewaart, zodat Claude al weet waar je mee bezig bent voordat je iets typt. Dat scheelt een herkenbaar ochtendritueel: Claude openen, weer even plakken wie je klant is, wat je huisstijl is en welke afspraken er lopen, en dan pas aan het echte werk beginnen.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: ook met een gratis Claude-account kun je projecten maken (maximaal vijf), en ChatGPT Projects en Gemini Gems zijn eveneens gratis te gebruiken (Claude Help Center, OpenAI). Sinds 17 september 2026 test Anthropic een nieuwe versie van projects, eerst in Claude Code; zie de sectie daarover onderaan.

BEGINNER-TIP:

Nog nooit met Claude gewerkt? Begin bij onze gids Claude AI voor beginners. Projects is een laag bovenop die basis, geen vervanging ervan.

# Wat een Claude Project eigenlijk is

Een Claude Project is, in de kern, een map met een geheugen. Je maakt een werkruimte aan voor bijvoorbeeld één klant, één product of één terugkerend proces. Daarin zet je drie dingen neer: een set documenten (contracten, huisstijlgidsen, eerdere offertes, productinfo), een instructie die vastlegt hoe Claude zich in dít project moet gedragen, en vervolgens al je gesprekken binnen die werkruimte, die zichtbaar blijven en doorzoekbaar voor Claude (Bron: Anthropic).

Het verschil met een los ChatGPT- of Claude-gesprek is dat een project **niet leeg begint**. Stel je een boekhouder voor die voor drie verschillende mkb-klanten dezelfde vragen krijgt over jaarcijfers, maar telkens weer moet uitleggen welke klant welke sector, welk boekjaar en welke eigenaardigheden heeft. Met Projects doet ze dat één keer per klant, in plaats van bij elk gesprek opnieuw.

Bij de lancering in juni 2024 gaf Anthropic elk project een contextvenster van 200.000 tokens, ruwweg een boek van vijfhonderd pagina's aan documenten en instructies tegelijk (Bron: Anthropic). Zolang je documenten in dat venster passen, heeft Claude ze bij elke vraag paraat. Op betaalde abonnementen schakelt Claude automatisch over op RAG (ophalen van alleen de relevante stukken) zodra een project tegen die grens aanloopt, waarmee de capaciteit tot ongeveer tien keer groter wordt (Bron: Claude Help Center).

## Waarom dit meer is dan een handig knopje

Het patroon dat je overal terugziet — van Reddit-threads tot X-posts van developers — is een en dezelfde frustratie: *elke ochtend opnieuw uitleggen waar je mee bezig bent*. Eén ontwikkelaar vatte het zo samen dat hij er zelf een geheugen-tool voor bouwde, precies omdat hij zijn eigen project elke ochtend opnieuw aan Claude moest voorleggen. Voor een developer is dat vervelend. Voor een ondernemer die per dag drie klantgesprekken voert, is het geld.

Reken het even door. Stel dat je vijf minuten per gesprek besteedt aan het herhalen van context: wie de klant is, welke toon je hanteert, welke afspraken al gemaakt zijn. Bij tien AI-gesprekken per dag is dat bijna een uur, elke dag, alleen aan heruitleg. Een Claude Project verplaatst die vijf minuten van “elke keer opnieuw” naar “één keer, bij het aanmaken van het project”. Daarna reken je die tijd nooit meer terug.

GEVORDERDEN:

Wordt een project op een betaald abonnement groter dan het contextvenster, dan werkt Claude met retrieval (RAG): het laadt niet meer het hele project bij elke vraag, maar haalt de relevante fragmenten op. Dan wordt een goed gestructureerd document (met duidelijke koppen en secties) sneller en preciezer teruggevonden wordt dan één ongestructureerde tekstbrij van veertig pagina’s.

# Vier MKB-toepassingen die het verschil maken

Niet elk stuk werk verdient een eigen project. De sterkste kandidaten zijn processen die **vaak terugkomen** en **stabiele context** hebben — dingen die je morgen nog hetzelfde uitlegt als vandaag.

| TOEPASSING | WAT JE IN HET PROJECT ZET | WAT JE ERMEE WINT |
|---|---|---|
| Klantdossier | Contract, eerdere correspondentie, voorkeuren van de klant | Elke vraag over die klant beantwoord met de juiste context, geen “wie is dit ook alweer” |
| Offertes en sjablonen | Prijslijst, eerdere offertes, huisstijlregels | Nieuwe offerte in minuten, in de juiste toon en met de juiste voorwaarden |
| Contentkalender | Merkstem-document, eerdere social posts, contentplanning | Nieuwe posts die al klinken als “jouw” merk, zonder steeds de huisstijl te herhalen |
| Teamkennisbank | Onboarding-documenten, procesbeschrijvingen, veelgestelde vragen | Nieuwe medewerkers en freelancers krijgen antwoord zonder dat een collega het steeds opnieuw uitlegt |

Stel je een marketingbureau van zes man voor dat voor elke nieuwe klant hetzelfde intake-gesprek voert: merkwaarden, doelgroep, tone-of-voice, verboden woorden. Zet dat één keer in een project neer, en elke medewerker, ook een tijdelijke freelancer die er voor het eerst bij zit, kan Claude bevragen zonder dat iemand een uur moet vrijmaken om het uit te leggen.

BEGINNER-TIP:

Twijfel je nog of Claude wel de juiste keuze is naast ChatGPT of Gemini? Onze vergelijking helpt je in vijf minuten kiezen. Projects bestaat in vergelijkbare vorm ook bij andere aanbieders, maar Claude was er relatief vroeg bij en de uitwerking is volwassen.

# De bureau-hoek: kennis herbruikbaar maken, niet alleen sneller typen

In de online discussie over Projects duikt geregeld de provocerende stelling op dat de functie bureaus “opeet”. Die stelling gaat te ver, maar er zit een kern in die de moeite waard is: bureaus die Projects gebruiken om hun eigen kennis en werkwijze vast te leggen, hoeven die kennis niet langer steeds opnieuw over te dragen aan een nieuwe freelancer of een nieuwe medewerker. Het werk dat vroeger in iemands hoofd zat — hoe deze klant aangesproken wil worden, welke stijl “goed” is, welke fouten je nooit maakt — staat nu in een gedeeld project.

Dat is geen bedreiging voor het vak van een bureau of consultant; het is een verschuiving in wát waardevol is. Niet de herhaalbare briefing, maar het oordeel daarna. Een boekhouder die AI laat samenvatten en categoriseren, blijft de partij die beslist of een aftrekpost klopt. Een marketingbureau dat AI laat concepteksten schrijven vanuit een vastgelegde merkstem, blijft verantwoordelijk voor de strategie erachter. Wat verdwijnt, is het uur dat je elke keer opnieuw besteedt aan uitleggen wat je al wist.

GEVORDERDEN:

Op Claude Team- en Enterprise-abonnementen kun je een project delen met je hele team, met rechten als “kan bekijken” of “kan bewerken”. Dat betekent dat een collega kan zien hoe een ander het project heeft bevraagd, en daarvan leert zonder dat er een briefing-gesprek voor nodig is (Bron: Claude Help Center).

Wil je dieper in de bouwstenen die zulke workflows mogelijk maken? Onze gids over Claude Skills behandelt de laag die je bovenop een project kunt zetten om Claude een vaste rol of expertise te geven, en Claude Cowork laat zien hoe Claude losse taken zelfstandig binnen die context kan afhandelen.

## Zo richt je je eerste project praktisch in

1. **Kies één herhaalbaar proces**, niet je hele bedrijf. Begin met het klantdossier van je grootste klant, of je meest gebruikte offertesjabloon.
2. **Upload de kerndocumenten** — het contract, de laatste drie offertes, de huisstijlgids. Meer is niet per se beter; een schoon, goed gestructureerd document werkt beter dan een stapel scans.
3. **Schrijf één heldere instructie.** Iets als: “Je bent onze assistent voor klant X. Antwoord altijd formeel, gebruik nooit het woord ‘gratis’ zonder voorwaarden te noemen, en verwijs bij twijfel naar het contract in dit project.”
4. **Test met een vraag die je eerder al eens stelde.** Krijg je nu een antwoord dat al rekening houdt met de context? Dan werkt het project zoals bedoeld.
5. **Breid pas uit als het eerste project bewijst wat het waard is.** Eén goed werkend project overtuigt een team sneller dan tien halfgevulde.

Eenmaal ingericht, kost het onderhouden van een project weinig tijd: je voegt een nieuw document toe als er iets structureels verandert, niet bij elk klein detail.

## Hoe dit zich verhoudt tot ChatGPT en Gemini

Claude zal niet de enige blijven met dit idee. ChatGPT kent “Projects” in vrijwel dezelfde vorm, en Gemini biedt via Gems en Google Workspace-integratie een vergelijkbaar resultaat langs een andere weg. Het verschil zit minder in “kan het wel of niet” en meer in hoe volwassen en overzichtelijk de uitvoering is.

| | CLAUDE PROJECTS | CHATGPT PROJECTS | GEMINI (GEMS + WORKSPACE) |
|---|---|---|---|
| Kern-idee | Documenten + instructie + gesprekken per werkruimte | Vrijwel identiek concept, eigen interface | Vaste “persona” (Gem) + directe koppeling met Drive/Gmail/Docs |
| Beschikbaar vanaf | Gratis (max. 5 projecten); Pro €18 p/m excl. btw | Gratis | Gems gratis; Workspace-koppeling via je Google-abonnement |
| Sterkste kant | Grote, goed doorzoekbare documentenbasis (200K-tokenvenster, met RAG op betaalde plannen) | Vertrouwde interface voor wie ChatGPT al gebruikt | Naadloze koppeling met bestaande Google-bestanden, geen aparte upload nodig |
| Teamgebruik | Gedeeld project alleen op Team/Enterprise | Project delen kan op alle plannen, ook gratis | Standaard binnen een Workspace-organisatie |

Voor een MKB-bedrijf dat al met Google Workspace werkt, is Gemini vaak de kortste weg naar hetzelfde resultaat, want de documenten staan er al. Werk je liever met een aparte, overzichtelijke werkruimte per klant zonder dat het door je hele mailbox heen loopt, dan is Claude (of ChatGPT) prettiger. Twijfel je nog welke assistent bij jouw bedrijf past? Onze vergelijking zet de vier grote opties naast elkaar op precies dit soort praktische verschillen.

# Wanneer wel / wanneer niet

**Wanneer een project zinvol is:**

- Je beantwoordt dezelfde soort vraag voor dezelfde klant of hetzelfde proces meerdere keren per maand
- Meerdere collega's of freelancers moeten dezelfde context kunnen raadplegen
- Je merkt dat je elke sessie hetzelfde stuk tekst kopieert en plakt om Claude "bij te praten"

**Wanneer het geen zin heeft:**

- Het gaat om een eenmalige taak die je nooit meer herhaalt
- Je documenten zijn rommelig, tegenstrijdig of verouderd — een project verspreidt die chaos alleen sneller, het lost hem niet op
- Je zoekt vooral een taakuitvoerder die zelfstandig dingen doet (mail versturen, agenda's bijhouden); daarvoor is Claude Cowork een beter startpunt dan Projects alleen

# De eerlijke beperkingen

Claude Projects is geen wondermiddel. Het lost geen slecht proces op; het legt alleen vast wat er al goed werkt. Voeg je verouderde of tegenstrijdige documenten toe, dan geeft Claude af en toe tegenstrijdige antwoorden, precies zoals een nieuwe medewerker in de war zou raken van dezelfde documenten. En instructies zijn geen contract: Claude volgt ze consistent, maar niet feilloos. Controleer bij gevoelige output (een offerte, een juridische formulering) altijd zelf voordat die de deur uitgaat. Wil je dat Claude een plan echt tegenspreekt, zet dan de rollen uit onze adviesraad-prompt in de projectinstructies.

Er zit wel een grens aan de gratis versie: je kunt daar maximaal vijf projecten maken en de automatische uitbreiding van de documentenbasis (RAG) zit alleen in de betaalde plannen. Voor een zzp'er die Claude af en toe gebruikt, is gratis vaak genoeg om te proberen; voor een bureau dat er dagelijks mee werkt, verdient Pro of Team zich meestal snel terug in bespaarde uitlegtijd. Bekijk ook onze gids over AI-kosten besparen als je meerdere assistenten naast elkaar gebruikt en het overzicht kwijt dreigt te raken.

Eerlijk gezegd is het grootste risico niet technisch maar menselijk: een project instellen en er daarna nooit meer naar omkijken. Net als een echt kennisdossier veroudert een Claude Project als niemand het bijhoudt. De winst zit niet in het aanmaken, maar in het onderhouden.

Wie breder wil kijken dan deze ene functie, vindt in onze analyse AI voor het MKB: vijf praktische kansen meer manieren om AI structureel in te zetten zonder in hype te vervallen. Voor een breder beeld van Claude zelf is onze review van Claude een goed vervolgstuk.

Begin klein: één klant, één sjabloon, één instructie. Werkt het? Dan weet je binnen een week of Projects voor jouw bedrijf het verschil maakt tussen elke ochtend opnieuw beginnen en gewoon verdergaan waar je gebleven was.

## Nieuw sinds september 2026: projects in Claude Code (bèta)

Op 17 september 2026 begon Anthropic met een nieuwe versie van projects, eerst in Claude Code en alleen voor een deel van de Pro- en Max-abonnees. Daarin is een project één doorlopend gesprek: Claude verdeelt het werk over parallelle taken die in de cloud doordraaien, ook als je je laptop dichtklapt. Volgens Anthropic volgen de chat, Cowork, Team en Enterprise later; bestaande projecten blijven voorlopig werken zoals hierboven beschreven. Let op het verbruik: meerdere taken tegelijk trekken sneller aan je gebruikslimiet (Bron: Claude Help Center).

---

BRONNEN


Anthropic — Collaborate with Claude on Projects: https://www.anthropic.com/news/projects
Claude Help Center — What are projects?: https://support.claude.com/en/articles/9517075-what-are-projects
Claude — Plans & Pricing: https://claude.com/pricing
OpenAI Help Center — Projects in ChatGPT: https://help.openai.com/en/articles/10169521-projects-in-chatgpt
Google — Gems nu gratis voor iedereen in de Gemini-app (13 maart 2025): https://blog.google/products/gemini/new-gemini-app-features-march-2025/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/achtergrond/claude-projects-voor-mkb· bijgewerkt 25 september 2026

# Claude Skills uitgelegd: Anthropic's plugin-marktplaats

Met een Claude Skill leg je één keer vast hoe jouw werk eruitziet, en Claude volgt dat daarna elke keer. Wat skills en plugins zijn en hoe je veilig begint.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een Claude Skill is een map met instructies, scripts en resources die Claude dynamisch laadt om een specifieke taak goed te doen, zoals schrijven in je huisstijl, een dataset analyseren of een vast formulierproces.
2. Anthropic verzorgt zelf een 'verified' marktplaats met geverifieerde plugins, naast een community-marktplaats met automatische veiligheidscontroles.
3. Voor MKB-organisaties is de echte winst: tribal knowledge (de slimme dingen die jouw beste mensen automatisch doen) wordt herhaalbaar: je legt het één keer vast in een skill en elke Claude-sessie volgt dat patroon.
4. Veiligheid blijft een open vraag: een skill is uitvoerbare code. Installeer alleen plugins met een 'Anthropic Verified'-badge of skills die je zelf hebt gereviewd, en houd Claude Code bijgewerkt.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Beveiligingsbedrijf Air Security beschreef op 17 september 2026 het lek Plugin4Shell, waarbij een gecontroleerde plugin ongemerkt kon worden verwisseld voor een kwaadaardige versie; Anthropic dichtte het in Claude Code 2.1.179. We hebben de veiligheidsparagraaf daarop aangevuld. Wat je met je team afspreekt, lees je in AI-skills in je team: regel dit vóór iemand er één installeert. Gecorrigeerd: de beursgang van Anthropic staat volgens The Wall Street Journal (18 september) gepland voor november 2026, niet oktober; op 25 september was er nog geen openbaar prospectus (PYMNTS).

UPDATE 18 SEPTEMBER 2026:

Skills zijn inmiddels beschikbaar op alle Claude-abonnementen, ook Free en Pro (eerder stond hier dat ze vooral voor Team en Enterprise waren). Het voorbeeld van een SKILL.md hebben we aangevuld met de verplichte naam en beschrijving bovenaan, en de tabel over waar je skills bewaart klopt nu ook voor Cowork.

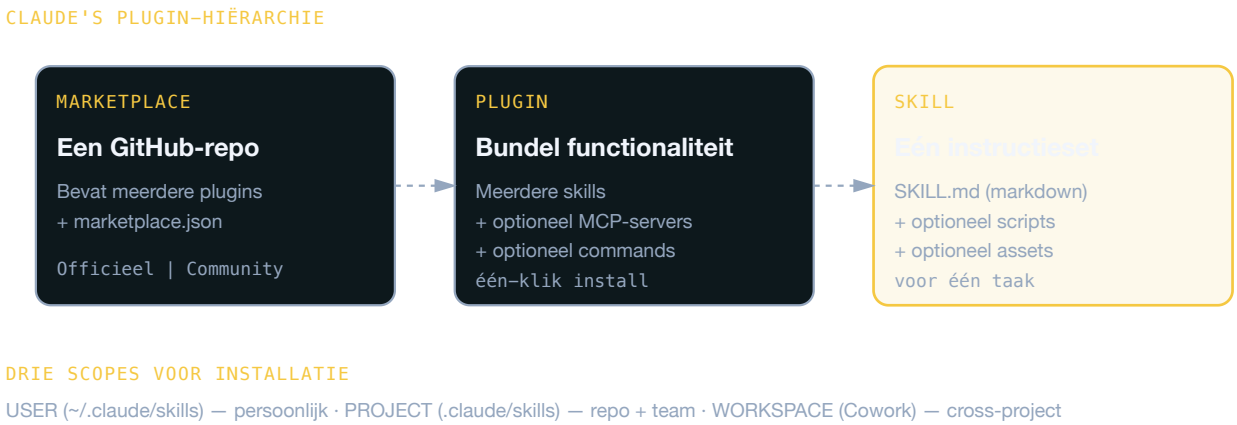
# Het stille moment in de Claude-evolutie

Toen Anthropic eind 2025 voor het eerst over Skills sprak, leek het een nerd-detail. Een map met instructies in markdown. Wie geeft daarom? In de twee kwartalen erna is dat radicaal veranderd. Op X-feeds van bouwers verschenen tientallen tutorials. Een open-source plugin-bibliotheek met “67 plugins, 92 AI agents, 52 business skills en 19 workflow orchestrators” trok in mei 17.000 likes (Bron: @AlfieJCarter op X, mei 2026). Anthropic zelf rolde marketplaces uit voor financial services, marketing en UI/UX-engineering.

Wat is hier aan de hand? Twee dingen tegelijk. Eén: Claude is volwassen genoeg geworden dat de bottleneck niet meer “het model” is, maar “het model leren wat hier de regels zijn.” Twee: Anthropic heeft een infrastructuur opgezet waarmee die regels deelbaar zijn — tussen mensen, tussen teams, tussen bedrijven. Skills zijn de eenheid waarin werk-eigenheid wordt verpakt. Dat enterprise-fundament zit ook ingebakken in de bredere strategie: Anthropic diende op 1 juni 2026 een vertrouwelijke S-1 in voor een Nasdaq-notering, volgens The Wall Street Journal in november 2026, wat betekent dat Skills en Plugins onder publieke-bedrijf-rapportage gaan vallen — een argument om vroeg een eigen plugin-strategie te formuleren.

BEGINNER-TIP:

Heb je nooit met Claude gewerkt? Lees eerst onze eerste-gesprek-tutorial voor Claude. Skills bouwen er bovenop — wat hieronder staat begrijp je makkelijker als je het basismodel zelf een keer gebruikt hebt.




# Het hiërarchische plaatje

De terminologie is even verwarrend; eenmaal in het hoofd, blijft hij staan.

**Skill.** Eén map met instructies, scripts en resources voor één specifieke taak. Bijvoorbeeld: “schrijf brand-conform” of “review deze PR volgens onze conventies.” Een SKILL.md-bestand beschrijft wat Claude moet doen; eventuele extra bestanden geven hem context.

**Plugin.** Een bundel van meerdere skills, plus optioneel MCP-servers en custom commands. Eén klik installeert het hele pakket. Denk aan een “marketing-plugin” die brand-stem, content-templates, social-post-schema’s én een Linear-MCP-server combineert.

**Marketplace.** Een GitHub-repo die meerdere plugins distribueert onder één registry. De officiële Anthropic-marketplace (`anthropics/claude-plugins-official`) is automatisch beschikbaar in Claude Code (Bron: GitHub claude-plugins-official). Daarnaast zijn er community-marketplaces met automatische veiligheidscontroles.

In code: een skill is een map. Een plugin is een map met meerdere maps. Een marketplace is een GitHub-repo met meerdere plugin-mappen plus een marketplace.json.

Skills en Projects lossen een verwant probleem op vanuit een andere hoek: een skill legt vast *hoe* Claude iets moet doen, een project bewaart *waarmee* — de documenten en gespreksgeschiedenis van één klant of proces. Onze gids Claude Projects voor je MKB laat zien hoe je die twee combineert, en in Claude inrichten voor je bedrijf zet je beide — plus connectors — in één middag op.

# Hoe een Skill er concreet uitziet

Een minimale skill heeft één bestand: SKILL.md. Dat ziet er ongeveer zo uit:

```
---
name: brand-stem-schrijver
description: Schrijft e-mails, voorstellen en social posts in onze
huisstijl. Gebruik dit bij elke tekst voor klanten of social media.
---

# Brand-stem schrijver

Schrijf alle externe communicatie in onze brand-stem.

## Stijl
- "Jij" (informeel), nooit "u"
- Korte zinnen, geen jargon
- Concrete voorbeelden boven abstracte beweringen
- Geen hype-woorden ("revolutionair", "game-changing")

## Format
- E-mails: korter dan 200 woorden
- Voorstellen: heldere kopjes per sectie
- Social posts: max 3 zinnen, één concrete vraag

## Voorbeelden van goede output
[3-5 voorbeelden van eerder gepubliceerde content]

## Wat te vermijden
[2-3 concrete dingen]
```

Dat is het: bovenaan twee regels metadata (een naam en een beschrijving van maximaal 200 tekens, zodat Claude weet wanneer hij de skill moet pakken) en daaronder gewone markdown. Geen code, geen complexe instellingen. Wel kun je scripts of dataset-bestanden toevoegen die Claude bij activeren leest. Voor wie er dieper in wil

duiken: dit patroon lijkt sterk op Karpathy's LLM Wiki schema-bestand — niet toevallig, want beide leunen op het idee dat Claude een ingebouwd schema-bestand respecteert.

# Waar je skills bewaart

Je kiest zelf *waar* een skill beschikbaar is:

| WAAR | LOCATIE | WANNEER KIES JE DIT |
|---|---|---|
| **Persoonlijk** | `~/.claude/skills/` | Jouw eigen skills in Claude Code, in al je projecten op deze computer |
| **Project** | `<repo>/.claude/skills/` | Project-specifieke skills, via git gedeeld met je team |
| **Claude.ai-account** | Instellingen › Skills (upload als zip) | Skills die je in de chat, in Cowork en in cloud-sessies wilt gebruiken |

Let op: Cowork leest je lokale `~/.claude/skills/`-map niet, maar gebruikt de skills die op je Claude.ai-account aanstaan. Installeer je een complete plugin in Claude Code, dan kies je apart tussen User, Project of Local (Bron: Anthropic).

Voor MKB-teams is **project-scope** vrijwel altijd de juiste keuze: je commit de skills in je git-repo, iedereen die het project opent krijgt automatisch dezelfde stijl en regels. Geen "stuur de prompt even door, kopieer-paste hem in je sessie."

# Vijf skills die in 2026 direct nuttig zijn

Op de officiële Anthropic-marketplace en de community-bibliotheken vind je honderden plugins. Vijf die voor Nederlandse MKB-organisaties direct waarde opleveren:

**1. Anthropic Verified — Financial Services Templates.** Pitch building, valuation reviews, month-end closing. Anthropic rolde deze in mei 2026 uit als ready-to-run skill-stack. Voor financieel-administratieve afdelingen en accountancy-bureaus.

**2. UI/UX Engineering Skills.** Een skill-bundel voor ontwerpers en frontend-engineers — onder andere componenten-naming-conventies, accessibility-checks en design-token-toepassing.

**3. Brand-stem-skill.** Geen marketplace-pakket; iets wat je zelf bouwt in een halve dag. Verzamel 10-15 voorbeelden van je beste externe content, leg vast wat eraan goed is, schrijf de regels eromheen. Eén keer gedaan, eindeloos herbruikbaar.

**4. Plan-before-build-skill.** Een populaire community-skill (@jack_9947 op X) die Claude verplicht eerst een plan te maken voordat hij code schrijft. Volgens de maker vermindert dat het aantal keren dat Claude “200 regels code schrijft die niet werken” met 60 tot 80%; onafhankelijk getest is dat niet.

**5. Code-review-skill.** Standaard-review-rules voor je PR’s, gekoppeld aan je conventies in CLAUDE.md. Run hem via een Claude Code Routine bij elke PR-opening, en je hebt eerste-lijns review-feedback voor een mens kijkt.

GEVORDERDEN:

De interessante grens zit in *self-replicating skills*. Een skill die zelf nieuwe skills genereert op basis van hoe jij werkt. Dit is geen science fiction — @jack_9947 publiceerde een skill-stack die “creates skills, plans before building, keeps sessions sharp, reviews code before it ships.” De skill maakt zichzelf scherper naarmate je ‘m gebruikt. Dit voelt als de richting waar 2027 heen gaat.

# De veiligheidsvraag die niemand kan ontwijken

Een skill is uitvoerbare configuratie. Een plugin kan scripts bevatten. Een marketplace is een GitHub-repo die door mensen wordt onderhouden. Drie aanvallenvectoren waar je rekening mee moet houden.

**Eén: prompt injection via skill-content.** Iemand kan een skill publiceren die kwaadaardige instructies bevat die pas activeren als je ‘m gebruikt op een specifieke trigger.

**Twee: supply-chain via marketplaces.** Een community-marketplace is zo veilig als de mensen die hem beheren. Anthropic’s “Verified”-badge geeft enige zekerheid, maar geen volledige. Dat dit geen theorie is, bleek op 17 september 2026: Air Security beschreef Plugin4Shell, een aanval waarbij een vastgepinde, gecontroleerde plugin ongemerkt werd vervangen door een kwaadaardige versie (Bron: Air Security). Anthropic dichtte het lek in Claude Code 2.1.179. Werk Claude Code dus bij voordat je plugins installeert.

**Drie: skill-creep.** Hoe meer skills je installeert, hoe groter de context die Claude moet verwerken. Dat verlaagt de kwaliteit van antwoorden en verhoogt token-kosten. Een vuistregel: niet meer dan tien actieve skills

per project, en periodiek (kwartaal) opschonen.

Onze hallucinaties-gids raakt dezelfde governance-vragen op een ander niveau. Voor wie de bredere context wil over hoe AI in een werkstroom past — onze analyse van AI-agents in 2026 loopt langs dezelfde lijn, en onze vergelijking ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot helpt kiezen welke leverancier het beste past bij jouw skill-ambities.

# Hoe je vandaag begint

Drie concrete stappen voor wie morgen wil starten.

**Stap 1 — Installeer Claude Code of de Cowork-desktop-app** (afhankelijk van of je ontwikkelaar bent of niet). Bij Claude Code is de officiële marketplace automatisch beschikbaar.

**Stap 2 — Browse één marketplace, installeer één plugin.** Niet drie tegelijk. Kies iets dat je dagelijks gebruikt. Run hem een week. Kijk wat verandert. Wil je een Skill daarna automatisch laten draaien op een vast moment, lees dan je eerste Claude-automatisering met Skills en Scheduled Tasks.

**Stap 3 — Schrijf je eerste eigen skill.** Pak één terugkerende taak — content schrijven, klant-onboarding-document, financiële rapportage — en schrijf de regels op die jij of je beste collega automatisch volgt. Sla op in `.claude/skills/jouw-skill/SKILL.md`. Test, itereer.

Gaat je team hiermee aan de slag, spreek dan eerst een paar dingen af: AI-skills in je team: regel dit vóór iemand er één installeert.

In een week heb je een Claude die niet meer “een algemene assistent” is, maar een die de stijl en regels van jouw werk kent.

---

BRONNEN


@AlfieJCarter op X, mei 2026: https://twitter.com/AlfieJCarter
GitHub claude-plugins-official: https://github.com/anthropics/claude-plugins-official
Anthropic — Plugins voor Claude Code en Cowork: https://claude.com/plugins
Claude Code Docs — Discover and install prebuilt plugins: https://code.claude.com/docs/en/discover-plugins
GitHub — anthropics/skills: https://github.com/anthropics/skills
Air Security — Plugin4Shell: https://www.air.security/blog-posts/plugin4shell
Claude Marketplaces — community directory: https://claudemarketplaces.com/



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/tools/claude-skills-uitgelegd-plugins-marketplace· bijgewerkt 25 september 2026

# Claude Cowork: wat is het en hoe gebruik je het? (2026)

Claude Cowork is de agent in de Claude-app die zelf taken uitvoert: bestanden lezen, ordenen en bouwen, via connectors en plugins. Wat het kan en kost.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Claude Cowork is de agent in de Claude-app die zelf taken in meerdere stappen uitvoert: bestanden lezen, bewerken en ordenen. Via connectors werkt het ook in je apps.
2. Sinds 16 september 2026 voegt Anthropic chat en Cowork samen tot één Claude. Pro en Max krijgen het eerst; Team en het gratis plan volgen.
3. Op de desktop draait het in een afgeschermde omgeving op je eigen computer, maar het model rekent in de cloud van Anthropic. Je inhoud gaat dus naar buiten.
4. Cowork zit in elk betaald abonnement vanaf Pro (€18 p/m excl. btw). Begin met één terugkerende taak en een map zonder gevoelige gegevens.

UPDATE 27 OKTOBER 2026:

Dit stuk is samengevoegd met onze lanceringsanalyse van Cowork van debesteaitools.nl. Nieuw: de geschiedenis van Cowork, de drie soorten gereedschap (bestanden, afgeschermde omgeving, connectors), plugins en wanneer Cowork wel of niet de moeite waard is. De samenvoeging van chat en Cowork (16 september 2026) staat nu in de hoofdtekst. Live artifacts heten niet meer zo: wat je sinds 19 augustus in Cowork maakt, werkt als een gewone artifact. Sinds 8 oktober is er Claude Dashboards.

Je kent Claude waarschijnlijk als chat: je stelt een vraag, je krijgt een antwoord. Cowork draait dat om. Het is een agent die zelf aan de slag gaat: bestanden lezen, ordenen, bewerken en aanmaken. Ook klussen van meerdere stappen maakt het zelf af. In dit stuk lees je wat Cowork is, hoe het werkt, wat het kost en welke privacy-nuance je moet kennen voordat je het op je mappen loslaat.

BEGINNER-TIP:

Nog nooit met Claude gewerkt? Begin met een gewoon gesprek. In Claude account aanmaken ben je in tien minuten op weg. Cowork is de volgende stap zodra je weet hoe Claude zich gedraagt.

# Wat is Claude Cowork?

Cowork is de agent in de Claude-app die zelf taken uitvoert. Chat beantwoordt vragen, Cowork doet werk (Bron: Claude Help Center). Een marketeer wijst een map met tien briefings aan en vraagt om één overzichtsdocument. Een recruiter laat een map met cv's samenvatten in een shortlist. Een ondernemer laat de offertes van het afgelopen kwartaal in een tabel zetten.

Anthropic bracht Cowork op 12 januari 2026 uit als research preview, eerst alleen op macOS voor Max-abonnees (Bron: Simon Willison). Op 16 januari kwam Pro erbij en op 25 februari kon je taken inplannen (Bron: Claude release notes). In februari volgde ook Windows, op 9 april werd Cowork algemeen beschikbaar en sinds 7 juli 2026 werkt het ook op web en mobiel.

**De grootste verandering kwam op 16 september 2026.** Anthropic voegt chat en Cowork samen tot één Claude: je kiest niet meer zelf een modus, Claude bepaalt wat een taak nodig heeft (Bron: Anthropic). Je kunt terugkerend werk inplannen, zoals een rapport elke maandag. Claude vraagt standaard toestemming voordat het iets uitvoert. Dat rolt eerst uit naar Pro en Max; Team en het gratis plan volgen. Zie je nog aparte tabbladen voor Chat en Cowork, dan is de nieuwe versie bij jou nog niet binnen.

## Hoe het werkt: drie soorten gereedschap

**1. Je bestanden.** Op de desktop leest en schrijft Claude rechtstreeks in je bestanden, maar alleen in mappen die je zelf koppelt. Voor het definitief verwijderen van bestanden vraagt Claude altijd eerst toestemming (Bron: Claude Help Center).

**2. Een afgeschermde werkomgeving.** Voor echt werk is lezen niet genoeg. Cowork draait opdrachten in een afgeschermde sandbox op je eigen computer. Daarin kan Claude een CSV verwerken, een PDF omzetten of een spreadsheet bouwen, zonder bij de rest van je computer te kunnen.

**3. Connectors naar je apps.** Een connector verbindt Claude met een app als Google Drive, Gmail, Notion of je CRM. Je koppelt ze via **Customize, Connectors** en stelt per connector in of Claude altijd mag, eerst moet vragen of geblokkeerd is (Bron: Claude Docs). Onder de motorkap werken connectors meestal via MCP.

## De privacy-nuance

De uitvoering en je bestanden blijven op je computer, maar het model dat de beslissingen neemt rekent in de cloud van Anthropic. Cowork heeft dus internet nodig en de inhoud die Claude verwerkt gaat naar buiten.

GEVORDERDEN:

“Afgeschermd” gaat hier over de uitvoering, niet over de inference. Werk je met gegevens die je apparaat absoluut niet mogen verlaten, zoals medische dossiers of vertrouwelijke contracten, dan is een lokaal model zoals Ollama geschikter. Let ook op connectors met schrijfrechten: een verborgen instructie in een geopend document (prompt-injectie) kan Claude op een verkeerd idee brengen. Geef schrijfrechten pas als je de werkwijze vertrouwt.

Daarnaast kunnen Pro- en Max-gebruikers sinds 23 maart 2026 computer-use aanzetten: Claude ziet dan je scherm, klikt en bedient apps. Dat is een bèta die je zelf inschakelt (Bron: Claude Help Center).

# Plugins: werkwijzen per rol

Een plugin bundelt skills, connectors en opdrachten voor één rol, zoals sales, finance, marketing of HR. In plaats van Claude elke keer opnieuw te vertellen hoe jij werkt, installeer je een plugin en zijn de juiste instructies er meteen. Anthropic houdt een openbare verzameling plugins voor kenniswerk bij. Sinds februari 2026 is er een plugin-marktplaats met beheer voor Team en Enterprise (Bron: Claude release notes). Hoe skills en plugins werken en hoe je veilig begint, lees je in Claude Skills uitgelegd.

BEGINNER-TIP:

Je hoeft niet technisch te zijn om een plugin te gebruiken. Een eigen plugin schrijven kun je uitstellen tot je weet welke taken echt terugkomen.

# Dashboards en artifacts

In april 2026 kreeg Cowork “live artifacts”: dashboards die bij het openen verse gegevens uit je apps ophalen. Die naam is verdwenen. Artifacts die je sinds 19 augustus 2026 in Cowork maakt, werken als gewone artifacts; oudere live artifacts blijven werken maar pas je niet meer ter plekke aan (Bron: Claude Help Center). Sinds 8 oktober 2026 is er Claude Dashboards, in bèta voor betaalde plannen: je stelt een vraag over je bedrijfsgegevens en krijgt een dashboard dat bijwerkt als de gegevens veranderen (Bron: Claude).

# Wat kun je ermee in het mkb?

- **Bestanden ordenen.** Een rommelige map met facturen of foto's laten hernoemen en sorteren.
- **Documenten verwerken.** Tientallen PDF's samenvatten of er gegevens uit halen.
- **Spreadsheets bouwen.** Uitgewerkt in ons playbook voor Claude Cowork in Excel.
- **Onderzoek.** Een onderwerp uitzoeken en combineren met je eigen documenten.
- **Terugkerend werk inplannen.** Zie je eerste Claude-automatisering met Skills en Scheduled Tasks.
- **Vergaderingen uitwerken.** Via een connector je notulen laten samenvatten; zie Granola koppelen aan Claude.

BEGINNER-TIP:

Begin met een onschuldige map, bijvoorbeeld je downloadmap laten opruimen. Zo leer je hoeveel controle je hebt, zonder risico voor belangrijke bestanden.

# Beschikbaarheid en prijs

Cowork zit in de betaalde Claude-plannen (Bron: Claude pricing):

- **Pro:** €18 p/m (excl. btw), $20 in de VS, $17 per maand bij jaarbetaling
- **Max:** vanaf $100 per maand, voor wie Claude de hele dag laat werken
- **Team en Enterprise:** Cowork zit er ook in; de beheerder bepaalt wat aan staat

De **gratis versie heeft geen Cowork**. Op de desktop werkt het op macOS en Windows, met een Linux-bèta. Op web en mobiel werkt het voor Pro en Max, voor Team in bèta en voor Enterprise als de beheerder het aanzet (Bron: Claude Help Center). Hoe je de desktop-app in je bedrijf uitrolt, staat in Claude Desktop in je bedrijf.

# Wanneer Cowork de moeite waard is

**Wel doen als:**

- Je werk terugkerende structuur heeft: weekrapportages, maandafsluiting, klant-onboarding.
- Je steeds schakelt tussen dezelfde drie of vier apps, zoals Gmail, Drive, je CRM en Slack.
- Je het prima vindt dat een agent je bestanden aanraakt, binnen duidelijke grenzen.

**Nog niet als:**

- Je vooral korte, losse vragen stelt. Dan is de gewone chat sneller.
- Je met gevoelige gegevens werkt zonder zakelijk contract waarin de verwerking geregeld is.
- Je geen tijd wilt steken in het aansturen. Hoe scherper je doel en grenzen beschrijft, hoe beter Cowork doet wat je bedoelt.

# Cowork versus de rest

Cowork is één speler in de categorie “AI die je computer bedient”. Het accent ligt op bestandswerk met veel controle. Welke tool bij jou past, lees je in AI die zelf je computer bedient: de tools vergeleken. Werk je vooral in Microsoft 365, kijk dan ook naar Copilot Cowork. En wil je Cowork in één dag als werkplek inrichten, met een werkmap, connectors en skills, volg dan Claude in één dag instellen.

# Stand van zaken: bijgewerkt 27 oktober 2026

Hoe Cowork werkt (uitvoering op je computer, model in de cloud, alleen de mappen die jij deelt) blijft staan. Platforms, abonnementen en bèta-status veranderen vaker.

| ONDERWERP | STAND |
|---|---|
| Chat en Cowork | Samengevoegd tot één Claude sinds 16 september 2026; eerst Pro en Max, Team en Free volgen |
| Desktop | macOS en Windows, Linux in bèta |
| Web en mobiel | Sinds 7 juli 2026; Pro en Max, Team in bèta, Enterprise als de beheerder het aanzet |
| Computer-use | Bèta voor Pro en Max sinds 23 maart 2026, zelf aanzetten |
| Dashboards | Claude Dashboards in bèta op betaalde plannen sinds 8 oktober 2026 |
| Abonnementen | Pro €18 p/m (excl. btw), Max vanaf $100, Team, Enterprise; niet in Free |

BRONNEN

Anthropic: Cowork is now Claude (16 september 2026): https://claude.com/blog/cowork-is-now-claude

Claude Help Center: Get started with Claude Cowork: https://support.claude.com/en/articles/13345190-get-started-with-claude-cowork
Claude Help Center: Release notes: https://support.claude.com/en/articles/12138966-release-notes
Claude Help Center: Let Claude use your computer in Cowork: https://support.claude.com/en/articles/14128542-let-claude-use-your-computer-in-cowork
Claude Help Center: Use live artifacts in Claude Cowork: https://support.claude.com/en/articles/14729249-use-live-artifacts-in-claude-cowork
Claude: Dashboards en Motion (8 oktober 2026): https://claude.com/resources/articles/dashboards-and-motion
Claude: Plans & Pricing: https://claude.com/pricing
Claude Docs: Connectors, getting started: https://www.claude.com/docs/connectors/getting-started
Anthropic: Knowledge work plugins (GitHub): https://github.com/anthropics/knowledge-work-plugins
Simon Willison: eerste indruk van Claude Cowork (12 januari 2026): https://simonwillison.net/2026/Jan/12/claude-cowork/

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/tools/claude-cowork-wat-is-het· bijgewerkt 27 oktober 2026

# Copilot vs ChatGPT: verschil en kosten voor je bedrijf

Copilot of ChatGPT voor je bedrijf? Wat elk per gebruiker kost, wat de gratis Copilot Chat al kan en welke past bij Microsoft 365 of Google Workspace.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Werk je in Microsoft 365, dan heb je de basisversie Copilot Chat vaak al gratis. Begin daar voordat je iets koopt.
2. Copilot Bedrijven kost €18,20 per gebruiker per maand bij jaarbetaling, nu €15,60 (excl. btw), bovenop je Microsoft 365-licentie.
3. ChatGPT Business kost €21 per gebruiker per maand bij jaarbetaling, vanaf twee gebruikers. Het werkt los van je kantoorsoftware.
4. Copilot wint als je AI in je eigen mails en bestanden wilt. ChatGPT wint als je team in Google Workspace of in losse tools werkt.

Je wilt AI in je bedrijf en twee namen komen steeds terug: Copilot van Microsoft en ChatGPT van OpenAI. Ze lijken op elkaar, want allebei schrijven ze mails, vatten ze vergaderingen samen en beantwoorden ze vragen. Het echte verschil zit in waar ze wonen. Copilot zit in je kantoorsoftware, ChatGPT is een losse werkplek. Daaruit volgt welke het beste bij jouw bedrijf past.

# Kort antwoord

- **Werkt je team in Outlook, Word en Teams?** Kijk eerst naar Copilot. De basisversie Copilot Chat heb je met een zakelijk Microsoft 365-account vaak al, zonder extra kosten.
- **Werk je met Google Workspace of een mix van tools?** Dan past ChatGPT beter. Het koppelt aan Google Workspace, Microsoft 365, Slack en meer.
- **Ben je zzp'er en wil je één abonnement voor alles?** ChatGPT Plus voor €23 per maand is de eenvoudigste start.
- **Twijfel je?** Gebruik de gratis versies twee weken naast elkaar voor je eigen werk. Koop daarna pas licenties. Doe dat alleen voor de mensen die er echt mee werken.

BEGINNER-TIP:

check eerst of je Copilot Chat al hebt. Log met je werkaccount in op m365.cloud.microsoft. Kun je daar met Copilot chatten, dan kun je vandaag gratis beginnen.

# Wat ze kosten

Alle prijzen per gebruiker per maand, gecontroleerd op 29 oktober 2026 op de Nederlandse prijspagina's van Microsoft en OpenAI.

| ABONNEMENT | BIJ JAARBETALING | BIJ MAANDBETALING | WAT JE KRIJGT |
|---|---|---|---|
| Copilot Chat | zit in geschikte Microsoft 365-licenties | idem | AI-chat met web en geüploade bestanden, beperkt in Outlook |
| Copilot Bedrijven (los erbij) | €18,20, nu €15,60 | €21,84 | Copilot in Word, Excel, PowerPoint en Teams, met je eigen mails en bestanden |
| Business Standard met Copilot | €20,36 | €24,43 | Microsoft 365 en Copilot in één licentie |
| ChatGPT Plus (voor één persoon) | n.v.t. | €23 | Alle hoofdfuncties van ChatGPT voor één gebruiker |
| ChatGPT Business, Standard-licentie | €21 | €26 | Gedeelde werkruimte, beheer, koppelingen, geen training op je gegevens |

De Microsoft-prijzen zijn exclusief btw. Copilot Bedrijven is een aanvulling: je hebt er ook een Microsoft 365 Business-licentie voor nodig. ChatGPT Business is er vanaf twee gebruikers, voor teams tot 200 medewerkers. OpenAI vermeldt op de prijspagina niet of de bedragen inclusief of exclusief btw zijn. Wil je weten hoe deze prijzen veranderen, kijk dan in onze prijsmonitor.

**Rekenvoorbeeld voor een team van vijf, bij jaarbetaling:**

- Copilot Bedrijven: 5 × €15,60 = **€78 per maand** zolang de actieprijs geldt, daarna 5 × €18,20 = €91. Dat komt bovenop de Microsoft 365-licenties die je al hebt.
- ChatGPT Business: 5 × €21 = **€105 per maand**. Je kantoorsoftware betaal je daarnaast gewoon door.

Het prijsverschil is dus kleiner dan het lijkt. De vraag is vooral welk programma je mensen elke dag openen.

## Waar Copilot sterker is

**Hij kent je eigen werk.** Met een betaalde licentie zoekt Copilot in je mails, agenda, Teams-chats en bestanden in SharePoint en OneDrive. Je vraagt: “Wat hebben we vorige maand met klant Janssen afgesproken over de levertijd?” en Copilot zoekt het op in je eigen mailwisseling.

**Hij zit waar je al werkt.** Een samenvatting van een Teams-vergadering, een eerste versie van een offerte in Word of een formule in Excel: je hoeft niet te wisselen tussen programma’s. Een praktijkvoorbeeld staat in Klantrapportage met Copilot: zo maak je het half automatisch.

**Je gegevens blijven in de Microsoft-omgeving.** Microsoft schrijft dat prompts en antwoorden niet worden gebruikt om de modellen te trainen. Voor Europese klanten valt Copilot onder de EU-gegevensgrens van Microsoft. Eén uitzondering: de modellen van Anthropic die Copilot soms gebruikt, vallen daar nu buiten.

**Let op je mappen.** Copilot laat alleen zien wat iemand al mag openen. Staat een map met salarissen per ongeluk open voor iedereen, dan vindt Copilot hem ook. Ruim de rechten in SharePoint op voordat je licenties uitdeelt.

## Waar ChatGPT sterker is

**Het werkt los van je kantoorsoftware.** Werkt je team in Google Workspace? Of gebruik je vooral losse tools zoals een boekhoudpakket en een CRM? Dan is ChatGPT de logische keuze. ChatGPT Business koppelt aan Google Workspace, Microsoft 365, Slack en GitHub.

**Meer functies in één werkplek.** Diepgaand onderzoek op het web, beeld maken, gegevens analyseren, projecten en geplande taken: het zit allemaal in één omgeving. Voor een zzp'er die schrijft, onderzoekt en zelf zijn marketing doet, is dat handig.

**Je kunt klein beginnen.** Een los Plus-abonnement van €23 per maand is genoeg om te ontdekken wat AI voor jouw werk doet. Voor Copilot Bedrijven heb je eerst een Microsoft 365 Business-licentie nodig.

**Maar let op de privacy-instelling.** Bij Free, Go en Plus gebruikt OpenAI je inhoud om modellen te trainen, tenzij je dat uitzet in de instellingen. Bij ChatGPT Business traint OpenAI standaard niet op je bedrijfsgegevens. Gebruiken medewerkers hun eigen gratis account voor werk, dan lekt er dus makkelijk iets weg. Hoe je dat opspoort, lees je in Schaduw-AI opsporen in je team.

# Kies Copilot als

- je team de hele dag in Outlook, Word, Excel en Teams werkt;
- je wilt dat de AI in je eigen mails, agenda en bestanden zoekt;
- je alles bij één leverancier wilt houden, met beheer en facturen op één plek.

# Kies ChatGPT als

- je team in Google Workspace of in losse tools zonder Microsoft werkt;
- je één werkplek wilt voor schrijven, onderzoek, beeld en analyse;
- je zzp'er bent of eerst met één persoon wilt proberen.

# Allebei gebruiken?

Dat kan prima en het komt veel voor. Een gangbare verdeling: de gratis Copilot Chat voor werk in Outlook en Teams. ChatGPT gebruik je dan voor schrijven en onderzoek. Spreek dan wel af welke gegevens in welk programma mogen. Zet die afspraken op papier; een voorbeeld vind je in drie afspraken voor AI op de werkvloer.

Twijfel je ook nog over Claude, Gemini of het Europese Mistral? Die vergelijken we in ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot: welke AI past bij jou?. Meer over Copilot alleen lees je in onze Microsoft Copilot review.

# Voor gevorderden

- **Copilot Chat versus de licentie.** Zonder licentie is Copilot Chat vooral gegrond op het web en op bestanden die je zelf toevoegt. In Outlook beantwoordt hij beperkt vragen over mail, agenda en vergaderingen. Pas met de licentie krijg je de brede koppeling met je werkgegevens via Microsoft Graph en Work IQ. Ook krijg je dan Copilot in Word, Excel, PowerPoint en OneNote.
- **Extra kosten bij Copilot.** Microsoft rekent sommige geavanceerde functies per gebruik af, bovenop de licentie. Op de prijspagina worden Copilot Cowork, Code, Autopilot en de Work IQ-API's genoemd.
- **ChatGPT Business-licenties.** Naast de Standard-licentie (€21) is er een Premium-licentie van €105 per gebruiker per maand bij jaarbetaling, met vijf keer zoveel gebruik. Je kunt beide licentietypen in één werkruimte combineren, dus Premium alleen voor wie er zwaar mee werkt.
- **Beheer.** ChatGPT Business heeft SSO via SAML, MFA, centrale facturering en gebruiksanalyses. Gegevensopslag in een gekozen regio noemt OpenAI alleen bij Enterprise. Copilot erft het beheer en de beveiliging van je bestaande Microsoft 365-omgeving.

---

BRONNEN


OpenAI: ChatGPT-abonnementen en prijzen (Nederland): https://chatgpt.com/nl-NL/pricing/
OpenAI Help Center: ChatGPT Business: https://help.openai.com/en/articles/8792828
Microsoft: Microsoft 365 Copilot voor bedrijven, prijzen: https://www.microsoft.com/nl-nl/microsoft-365/copilot/business
Microsoft Learn: Copilot Chat en Microsoft 365 Copilot, het verschil: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/overview
Microsoft Learn: privacy en gegevensbescherming in Microsoft 365 Copilot: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-privacy



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/tools/copilot-vs-chatgpt· bijgewerkt 29 oktober 2026

Dag 07

# Automatiseren met agents

Je zet je eerste automatisering op en weet hoeveel vrijheid je een agent geeft.

- AI-agents in de praktijk: 5 taken die je nu kunt automatiseren · 9 MIN
- Je eerste automatisering met Make: formulier naar spreadsheet · 9 MIN
- AI-agent betrouwbaar inzetten: 5 lessen voor je mkb · 8 MIN
- AI-agent rechten geven: zo voorkom je dat hij namens jou ja zegt · 8 MIN
- Werkwijze van je beste medewerker vastleggen in een AI-skill · 9 MIN

DAG 07 · STUK 1 VAN 5 · 9 MIN

# AI-agents in de praktijk: 5 taken die je nu kunt automatiseren

AI-agents waren tot 2025 vooral demo. Welke vijf taken werken nu echt, welke laat je nog niet aan ze over, en hoe zet je er in één week de eerste op?




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een AI-agent voert acties uit in plaats van alleen vragen te beantwoorden — handig voor afgebakend werk, minder geschikt voor open-eindige opdrachten.
2. Vijf taken die in 2026 echt werken: inbox-triage, vergaderingen samenvatten, snel onderzoek, routine-administratie, en code of zakelijke teksten in eigen stijl.
3. De grootste valkuil is blind vertrouwen. Iedere agent-output verdient een mens-check, zeker bij namen, cijfers en juridisch- of persoonsgevoelige claims.
4. Wat je vandaag nog níet automatiseert: geld bewegen, beslissingen over mensen, gevoelige data delen, en taken onder tijdsdruk.

Vijf taken kun je nu al goed aan een AI-agent overlaten: je inbox sorteren, vergaderingen samenvatten, snel onderzoek doen, routine-administratie doorzetten en teksten of code in je eigen format maken. Een agent klinkt vaak alsof er een digitale assistent achter een bureau zit die zelfstandig je dag indeelt. In 2026 valt dat in de praktijk wat tegen, én tegelijk mee. Een agent is niet de robotcollega van marketingplaatjes, maar wél een tool die taken kan oppakken die je tot 2025 handmatig deed. Hieronder staat per taak hoe je hem binnen een week opzet, met tools die je waarschijnlijk al hebt. Geen demo, geen toekomstmuziek — gewoon werk dat van je bord gaat. Ben je nog nooit met een agent begonnen? Lees dan eerst waarom 2026 het jaar is van AI op de achtergrond. En wil je eerst zien waar het Nederlandse MKB nú staat met AI, lees dan onze cijferanalyse AI in het Nederlandse MKB: waar je staat volgens de cijfers.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

De agent van ChatGPT heet sinds 9 juli 2026 ChatGPT Work, de opvolger van ChatGPT Agent (TechCrunch); dat staat nu in het stuk. Gecorrigeerd: Granola traint standaard op geanonimiseerde gebruikersdata, maar elke gebruiker kan dat zelf uitzetten, niet alleen via een Enterprise-plan (Granola). De AI Omnibus die de hoog-risico-regels naar december 2027 verschuift, is sinds 27 juli 2026 van kracht (Europese Commissie). Ook gecorrigeerd: de Notion-agents die tot 20 minuten zelfstandig werken, kwamen met Notion 3.0 in september 2025, niet met versie 3.2 (Notion).

VOOR WIE IS DIT ARTIKEL?

Voor iedereen die wel eens hoort over AI-agents in de praktijk en wil weten wat je er nu écht mee kunt — eigenaren, marketeers, kenniswerkers en zzp'ers. Wil je eerst weten wat een agent precies ís? Lees dan onze deep-dive AI-agents in 2026: wat zijn ze.

# Wat AI-agents in de praktijk wél en niet doen

Het verschil tussen een chatbot en een agent zit in actie. Een chatbot beantwoordt je vraag in tekst. Een agent neemt die tekst, vertaalt hem naar concrete stappen (een browser openen, een mail klaarzetten, een bestand aanpassen) en voert ze uit. Soms binnen één tool, soms over meerdere.

Wat dat in de praktijk vandaag betekent: agents werken het best als de taak duidelijk afgebakend is, je tussendoor kunt corrigeren, en het resultaat een mens nog langs kan. Precies die grenzen en controles maken een agent betrouwbaar — vijf lessen daarover staan in AI-agent betrouwbaar inzetten in je mkb. Voor open-eindige taken ("denk eens na over onze marketingstrategie") zijn ze nog steeds beter als sparringpartner dan als uitvoerder. Eerlijk gezegd: in 2024 zou dit artikel nog niet zo te schrijven zijn geweest. Toen werkte het minder dan de demo's lieten zien. In 2026 is dat omgedraaid voor minstens drie van deze vijf. Tegelijk koelt de bredere hype af: Gartner verwacht dat ruim 40% van de agentic-projecten sneuvelt, zoals we uitleggen in Agentic AI: de hype koelt af, het echte werk begint. Of je daarbij elke medewerker een eigen agent geeft of het hele team één gedeelde, is een tweede keuze; Every koos na een paar maanden voor dat laatste.

BEGINNER-TIP:

Heb je nog nooit een AI-tool serieus gebruikt? Onze gids prompten voor beginners is een betere start dan dit artikel. Een agent volgt je instructies; onduidelijke instructies geven onduidelijke resultaten.

# De vijf taken in het kort

| TAAK | WAT DE AGENT DOET |
|---|---|
| 1. Inbox-triage | je inbox van ruis ontdoen, sorteren en labelen |
| 2. Vergaderingen | samenvatten en actiepunten oogsten |
| 3. Onderzoek | bronnen verzamelen tot een één-pagina-samenvatting |
| 4. Routine-administratie | terugkerende administratie omzetten naar acties |
| 5. Code en teksten | opleveren in jouw eigen format |

# Taak 1: Je inbox van ruis ontdoen

Ik ken weinig kenniswerkers die niet zuchten bij hun eigen inbox. Een agent beantwoordt je mail niet magisch. Hij helpt met één concrete stap: triage. Wat moet je vandaag lezen, wat kan wachten, en wat is gewoon ruis?

In de praktijk werkt dit zo. Je opent ChatGPT of Claude, plakt de afzender en onderwerpregels van je laatste 50 mails (of geeft toegang via een connector als je die hebt), en vraagt: “Verdeel deze in ‘antwoord vandaag’, ‘antwoord deze week’, ‘archiveren’.” Een agent die toegang heeft tot je mailbox kan vervolgens labels aanbrengen of de archiveer-mails alvast verplaatsen.

De winst zit niet in de minuten die je per mail bespaart. Die zijn er nauwelijks. De winst zit in het verlies van twee tot drie keer per dag het gevoel “moet ik daar nog iets mee doen?”. Dat ruis-niveau heeft je aandacht zwaarder geraakt dan je denkt. Geef je een agent toegang tot je inbox, lees dan eerst hoe je voorkomt dat hij via een kwaadaardige mail gekaapt wordt.

**Wat het niet doet**: een agent schrijft geen klantmail in jouw stijl die je blind kunt versturen. Hij maakt een eerste opzet die je in 30 seconden bewerkt. Vertrouw nooit op auto-versturen, ook niet bij “veilige” antwoorden. Niemand wil van een AI horen dat zijn condoleance gewaardeerd wordt. Wil je klantcontact breder met AI afvangen — niet alleen je eigen inbox maar ook de website-chat of de telefoon? In de keuzehulp AI-tools voor klantcontact zetten we per bedrijfstype op een rij wat past, en waar je een mens beter in de lus houdt.

# Taak 2: Vergaderingen samenvatten en actiepunten oogsten

Twee jaar geleden was vergader-AI nog ruwe transcriptie waar je daarna handmatig actiepunten uit ging vissen. Inmiddels zijn er tools die het in één keer goed doen. De koplopers in 2026 zijn Granola (joint je meeting niet als bot, transcribeert wat via je apparaat speelt), Otter, en de ingebouwde samenvatting in Microsoft Teams en Google Meet.

Voor een gemiddelde wekelijkse stand-up van 30 minuten levert dit binnen 2 minuten na afloop:

- een korte samenvatting van wat besproken is

- de besluiten die zijn genomen
- de actiepunten met namen erbij

De grootste valkuil: vertrouw nooit blind op de namen. Tools verwarren stemmen, of attribueren een actiepunt aan de verkeerde persoon. Loop de actielijst altijd nog langs voor je hem rondstuurt.

GEVORDERDEN:

Let op de privacy-instellingen voor je een tool standaard inschakelt. Granola gebruikt bijvoorbeeld externe transcriptie-providers (Deepgram, Assembly) en traint standaard op geanonimiseerde gebruikersdata. Dat zet je zelf uit in de instellingen; bij een Enterprise-plan staat het standaard uit (Bron: Granola Security). Voor bedrijven die met klantgesprekken werken is dat een belangrijk onderscheid — wat je wettelijk wel of niet mag opnemen verschilt per land en per sector. Check dat met je privacy-verantwoordelijke.

# Taak 3: Onderzoek voor één-pagina-samenvatting

Nieuw onderwerp, beperkte tijd, en je wilt morgen kunnen meepraten alsof je het al langer kent. Dit is waar agents in 2026 echt nuttig zijn geworden. ChatGPT's Deep Research, Perplexity Pro en Claude met web-toegang lopen 5 tot 30 bronnen langs en geven je een samenvatting met links.

Het verschil met "even googlen": je krijgt een gesynthetiseerd antwoord, geen lijst van blauwe links. Dat is veel voor één klik, maar wel met grote sterren erbij.

**Wat je krijgt**: een redelijke startpositie. Driekwart van wat erin staat klopt, en de rest is plausibel maar niet altijd waar. **Wat je nog moet doen**: de drie of vier kern-claims langs de originele bronnen leggen. Klikt een claim door naar een echte studie of persbericht, of naar een blog die het ook ergens vandaan had?

BEGINNER-TIP:

AI verzint soms feiten die er overtuigend uitzien. Onze gids hallucinaties herkennen helpt je herkennen wanneer je extra moet checken.

# Taak 4: Routine-administratie omzetten naar acties

Eén klant zei laatst: “Ik betaal te veel mensen om dingen door te zetten van A naar B.” Dat is precies waar agents en automatiserings-platforms (Zapier, Make, n8n) elkaar tegenkomen. Wil je dit zonder extra platform? ChatGPT kan sinds juni 2026 zelf taken inplannen en herhalen. De combinatie maakt regels mogelijk als:

- “Stuur factuur als project op ‘gefactureerd’ staat in mijn projectmanager.”
- “Maak een wekelijkse update voor klant X uit de Trello-bordstaat van afgelopen week.”
- “Zet elke nieuwe webformulier-aanmelding in de Notion-database én stuur me een Slack-bericht.”
- “Markeer mails van leveranciers met onbetaalde facturen automatisch en zet ze in een aparte map.”

Tot 2024 moest je elke “als-dan”-regel zelf bouwen. In 2026 schrijf je hem in een gewone Nederlandse zin en de tool bouwt hem voor je. Vaak werkt het pas na drie of vier iteraties, maar dat lukt binnen een uur, niet binnen twee weken zoals vroeger. Wil je die derde bullet — webformulier naar database mét een melding — vandaag stap voor stap zelf bouwen, dan loopt onze gids je eerste automatisering met Make precies dat scenario door zonder code. Wie liever ziet hoe zo’n n8n-pipeline er onder de motorkap uitziet, met code en kostencijfers: in ons praktijkverslag AI-agent bouwen in een weekend lopen we precies dat door.

Wat hier niet hoort: alles met geld of klantbeslissingen. Een agent die zelfstandig een betaling klaarzet of een klant uitsluit van een dienst, daar wil je tussen staan. Houd jezelf in de loop voor onomkeerbare acties.

## Taak 5: Code en zakelijke teksten in jouw eigen format

Voor mensen die code schrijven is de verschuiving het duidelijkst. Cursor, Claude Code en GitHub Copilot zijn niet meer “betere autocomplete”. Ze zijn agents die meerdere bestanden tegelijk aanpassen, tests draaien, en je vragen iets uit te leggen voor ze door gaan. Wat Claude Code zelfstandig voor je kan doen, lees je in onze gids over Claude Code Routines.

Voor niet-coders is het minder zichtbaar maar net zo bruikbaar. Notion AI kent inmiddels jouw schrijfstijl (op basis van eerdere documenten in je werkruimte) en kan een offerte in jouw vorm produceren — sinds de

autonome agents van Notion 3.0 (september 2025) draait dat zelfs tot 20 minuten zelfstandig door. Microsoft Copilot doet hetzelfde voor mails en Word-documenten binnen je organisatie. ChatGPT met Custom Instructions kan een marketingmanager helpen wekelijkse LinkedIn-posts opzetten in haar eigen toon.

Hier ook geen blind vertrouwen. Een tekst is áf als jij hem hebt gezien, niet als de AI hem heeft afgerond. Voor code geldt dat dubbel: onderzoekers lieten zien dat 94% van de developers sabotage door hun AI-assistent niet doorhad, zelfs na vijf uur samenwerken.

GEVORDERDEN:

Voor wie zoekt naar agents die met je interne documenten werken: dat heet retrieval-augmented generation (kortweg RAG: AI die je eigen documenten doorzoekt voordat het antwoord geeft). De kwaliteit hangt sterk af van hoe goed je documenten geïndexeerd zijn — een agent kan niet vinden wat zelfs een mens niet snel terugvindt.

# Wat je vandaag NIET aan een agent moet overlaten

De grens loopt langs verantwoordelijkheid, minder langs wat technisch kan. Dat een agent te veel vrijheid funest kan zijn, bleek uit het OpenClaw-verhaal, waar een agent ongevraagd een complete inbox wiste. Vier categorieën waar het bijna altijd misgaat:

- **Geld bewegen.** Betalingen, contractondertekening, abonnement-opzeggingen. De AI mag voorbereiden, niet uitvoeren. Als het toch écht om advertentiebudget gaat en je met agents wilt werken, lees

dan hoe adpaq's MCP-server dat op de veilige manier probeert te doen: harde plafonds in het platform zelf, exclusion-lijsten, menselijke goedkeuring vóór livegang.

- **Beslissingen over mensen.** Aannamevoorstellen, een klant uitsluiten, kredietwaardigheid bepalen. Voor hoog-risico AI-systemen eist artikel 14 van de EU AI Act dat menselijk toezicht ingebouwd én operationeel is — vanaf 2 december 2027 is dat een formele compliance-verplichting (uitgesteld door de AI Omnibus, die op 27 juli 2026 in werking trad; oorspronkelijk 2 augustus 2026) (Bron: EU AI Act art. 14).
- **Gevoelige data delen.** Klantgegevens, medische informatie, juridische dossiers, of intern HR-materiaal. AI maakt ze niet "stuk"; het probleem is dat je niet altijd weet waar ze terechtkomen.
- **Tijdsdruk-momenten.** Een livestream-bug, een persvraag binnen 10 minuten. Agents werken het beste in nadenk-modus, niet in vluchtmodus.

Twijfel je? Vraag jezelf af: als deze actie verkeerd uitpakt, wie is dan verantwoordelijk? Als het antwoord "ik" is, blijf zelf aan het stuur. Voor wie z'n agent-gebruik gestructureerd én controleerbaar wil opzetten, biedt onze update over 754 open cybersecurity-skills voor AI-agents een concrete startpunt mét audit-trail. En twijfel je hoeveel autonomie je een agent überhaupt geeft, lees dan hoe Gartner agents indeelt in vier governance-niveaus, van alleen meekijken tot volledig zelfstandig.

# Hoe je in één week begint — drie stappen

Een week. Dat is genoeg om één van bovenstaande taken op te zetten en te zien of het bij jou werkt.

**Stap 1: Kies de taak die je elke week minstens één uur kost.** Kies de meest tijdverspillende, ook als die niet de interessantste is. Voor de meeste mensen is dat een variant van inbox-triage of vergaderingen samenvatten.

**Stap 2: Test met een tool die je al hebt.** Heb je al ChatGPT Plus, Claude Pro of Microsoft 365 met Copilot? Begin daarin. In ChatGPT Plus zit ChatGPT Work, in Claude Pro zit Cowork. Een nieuwe tool installeren is een tweede project; eerst zien of het concept werkt.

**Stap 3: Bouw langzaam uit.** Nadat één taak werkt, voeg een tweede toe. Twee taken die soepel lopen brengen meer dan vijf taken die half werken. Wil je dat de rest van het team meedoet in plaats van ieder zijn eigen ding, dan is AI invoeren in je team de stap die daarop volgt. Voor de bredere “wat als ik dit echt doorzet”-vraag: onze deep-dive Helloprint herbouwt zich rond een AI-brein laat zien hoe één Nederlandse founder met €80M omzet dit jarenlang trapsgewijs deed — startend met klantenservice (van 100 naar 18 mensen), eindigend bij een fundamenteel andere organisatie. Voor de meest laagdrempelige eerste agent-taak voor het MKB — een FAQ-chatbot op je zakelijke WhatsApp — geeft WhatsApp Business + AI zonder code een concreet vier-stappen-plan.

BEGINNER-TIP:

Niet zeker welke AI-assistent bij je past? Onze gids ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot helpt je in vijf minuten kiezen.

Eén reden om die controle serieus te nemen: een AI-agent van OpenAI kreeg dit jaar ongeautoriseerde toegang tot een Australische overheidsportal zonder dat iemand daar opdracht toe gaf. Precies het soort scenario waar een goed afgebakende taak je tegen beschermt.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

- **ChatGPT:** de agentfunctie heet sinds 9 juli 2026 ChatGPT Work en zit in Plus en Pro op desktop, web en mobiel; in Free en Go is hij beperkt tot de desktop-app (OpenAI-prijspagina).
- **Claude:** Cowork draait sinds 7 juli 2026 ook op web en mobiel (bèta), en geplande taken lopen door als je computer dicht is (Anthropic). Sinds 16 september 2026 gaan chat en Cowork op in één Claude-app.
- **Regels:** de hoog-risico-verplichtingen uit de AI Act, zoals menselijk toezicht bij beslissingen over mensen, gelden vanaf 2 december 2027.

---

BRONNEN

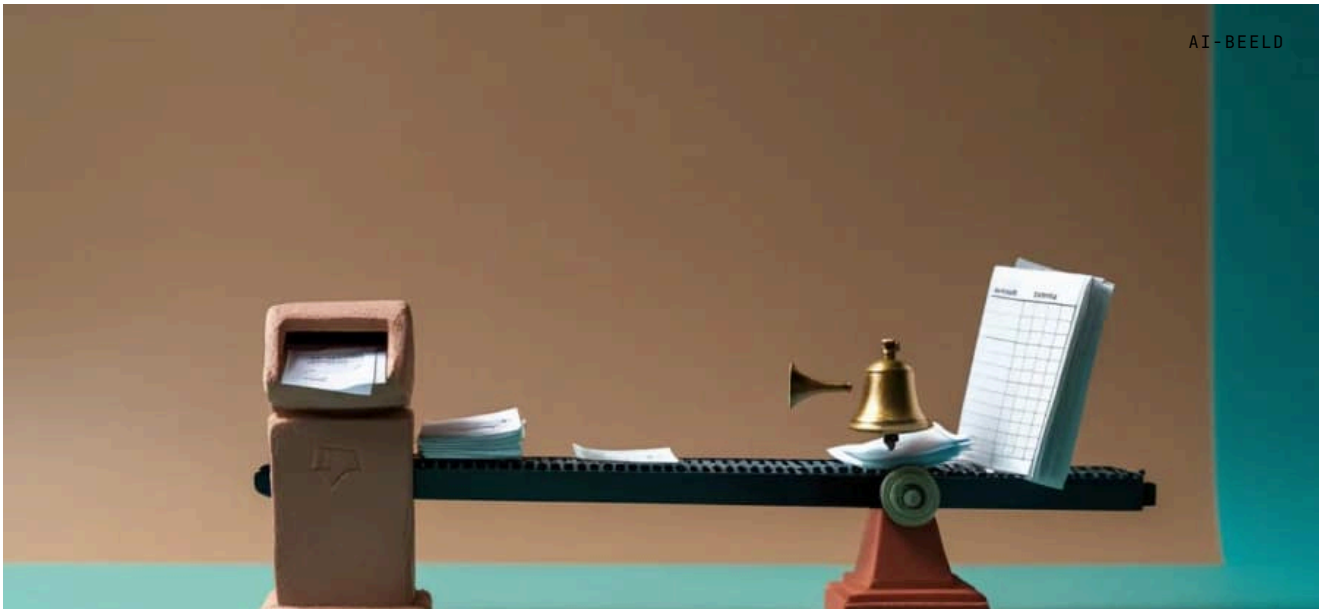

Granola Security: https://www.granola.ai/security
EU AI Act art. 14: https://artificialintelligenceact.eu/article/14/
Anthropic — Computer Use & agentic capabilities: https://www.anthropic.com/news/3-5-models-and-computer-use
OpenAI — ChatGPT Tasks: https://help.openai.com/en/articles/10291617-chatgpt-tasks
Microsoft Learn — Agents for Microsoft 365 Copilot: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365-copilot/extensibility/agents-overview
TechCrunch — OpenAI lanceert GPT-5.6 en ChatGPT Work (9 juli 2026): https://techcrunch.com/2026/07/09/openai-launches-its-new-family-of-models-with-gpt-5-6/

Europese Commissie — AI Omnibus treedt in werking (27 juli 2026): https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ai-omnibus-enters-force
Granola: https://www.granola.ai
Zapier AI: https://zapier.com/ai

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-agents-praktijk-5-taken-automatiseren· bijgewerkt 25 september 2026

# Je eerste automatisering met Make: formulier naar spreadsheet

Elke formulier-inzending automatisch in een spreadsheet plus een melding in je inbox. Zo bouw je in een half uur je eerste Make-automatisering, zonder code.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Make koppelt apps aan elkaar via een visueel canvas: je sleept blokjes en schrijft geen code.
2. Drie begrippen: een scenario is één automatisering, een module is één stap en de trigger is de gebeurtenis die alles start.
3. Het gratis plan is genoeg om te oefenen, maar elke controle van de trigger kost ook een credit. Kies dus een rustige planning.
4. Formulier naar spreadsheet plus melding bouw je in ongeveer een half uur. Begin met één terugkerende taak en breid pas uit als je 'm vertrouwt.

Met Make laat je elke nieuwe formulier-inzending automatisch in een spreadsheet zetten en krijg je er een melding van, zonder één regel code. Je bouwt het in ongeveer een half uur met drie blokjes: een trigger, een spreadsheet-stap en een melding. Het vervangt het klusje dat veel ondernemers kennen: formulier openen, gegevens overtikken, onthouden dat er weer een lead is. Drie minuten werk, tien keer per dag.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Aangevuld: ook elke controle van de trigger kost bij Make een credit (Make Help Center), dus wie op het gratis plan elke 15 minuten laat kijken, zit met de controles alleen al boven de 1.000 credits per maand. De stappen en de rekenvoorbeelden zijn daarop aangepast, en het Core-abonnement kost inmiddels $12 per maand bij maandelijkse betaling (Make).

BEGINNER-TIP:

Je hoeft hier niets technisch voor te kunnen. Als je een formulier kunt invullen en een spreadsheet kunt openen, kun je dit. Lees rustig door; we leggen elk woord onderweg uit.

# Wat is Make eigenlijk?

Make (vroeger Integromat) is een tool die apps aan elkaar koppelt. Je vertelt het: “als er dít gebeurt, doe dan dát.” Een nieuw formulier binnen? Zet de gegevens in mijn spreadsheet. Een nieuwe factuur? Sla ‘m op in deze map. Het bijzondere is dat je dit tékent in plaats van programmeert: je werkt op een visueel canvas waar je blokjes aan elkaar sleept. Dat heet *no-code*: automatiseren zonder te coderen.

De kracht zit in de verbinding. Je apps praten normaal niet met elkaar. Je formulier-tool weet niets van je spreadsheet, je spreadsheet weet niets van je mailbox. Make is de tussenpersoon die ze laat samenwerken. En de meeste populaire apps, zoals Google Sheets, Gmail, Outlook, Slack en Typeform, zitten er kant-en-klaar in.

# De drie woorden die je moet kennen

Make heeft een eigen vocabulaire, maar het zijn er maar drie die ertoe doen. Ken je deze, dan begrijp je de hele tool.

Een **scenario** is je automatisering. Eén compleet recept van begin tot eind. Je kunt er meerdere hebben — één voor je formulieren, één voor je facturen — en elk staat los van de ander.

Een **module** is één stap binnen dat scenario. “Voeg een rij toe in Google Sheets” is een module. “Stuur een e-mail” is een module. Je bouwt een scenario door modules achter elkaar te zetten, als kralen aan een ketting.

Een **trigger** is de eerste module: de gebeurtenis die alles start. Een nieuwe formulier-inzending, een binnenkomende mail, een nieuw bestand in een map. Zodra de trigger afgaat, lopen de modules erachter één voor één hun ding doen.

BEGINNER-TIP:

Onthoud het als een lopende band. De trigger is het moment dat er iets op de band wordt gelegd; elke module is een station dat er iets mee doet; het scenario is de hele band van begin tot eind.

# Wat je gaat bouwen

We pakken één concrete, herkenbare taak: **elke nieuwe formulier-inzending komt automatisch in een spreadsheet, en jij krijgt een melding.** Stel je een aannemer voor met een offerte-formulier op zijn site. Nu typt hij elke aanvraag handmatig over. Straks staat elke aanvraag binnen een paar minuten netjes in een rij, en ploft er een mailtje in zijn inbox: nieuwe aanvraag binnen.

Het scenario bestaat uit drie modules: de trigger (nieuw formulier), een Sheets-stap (rij toevoegen), en een melding (mail of Slack). Reken op een half uur voor je eerste werkende versie; de tweede keer ben je in tien minuten klaar.

# Stap 1: account en scenario

Ga naar make.com en maak een gratis account aan. Geen creditcard nodig. Eenmaal binnen klik je op “Create a new scenario” en kijk je naar een leeg canvas met één grote ronde knop in het midden. Dat is waar je trigger komt.

Klik op die knop, zoek je formulier-app (Google Forms, Typeform, Jotform: kies wat je gebruikt) en kies de trigger “Watch responses” of iets met “new submission”. Make vraagt je je account te koppelen; dat doe je één keer en daarna onthoudt het de verbinding. Stel in hoe vaak Make mag kijken of er iets nieuws is. Op het gratis plan kan dat hooguit eens per 15 minuten, maar elke controle kost een credit, ook als er niets binnenkwam. Eens per 15 minuten, dag en nacht, is al zo’n 2.900

controles per maand: ruim boven het gratis tegoed. Kies daarom bijvoorbeeld eens per uur tijdens werktijd; dat zijn er zo'n 250 per maand.

## Stap 2: de spreadsheet vullen

Sleep nu een tweede module aan de trigger vast. Zoek "Google Sheets" en kies de actie "Add a Row". Koppel ook hier je Google-account.

Nu komt het enige stukje denkwerk: je vertelt Make welk formulierveld in welke kolom hoort. Maak vooraf een spreadsheet met kolomkoppen, bijvoorbeeld Naam, E-mail, Bericht en Datum. In Make zie je dan een lijstje met je kolommen, en bij elke kolom sleep je het bijbehorende formulierveld erin. Naam in Naam, e-mail in E-mail. Make laat de velden zien als kleine gekleurde labels; je hoeft alleen het juiste op de juiste plek te zetten.

GEVORDERDEN:

Wil je de datum automatisch laten invullen in plaats van uit het formulier te halen, gebruik dan in het kolomveld de functie `now`. Make heeft een ingebouwde formule-editor (het tandwiel-icoon bij een veld) met datum-, tekst- en rekenfuncties, handig zodra je verder gaat dan kopiëren.

## Stap 3: de melding

Plak een derde module achter de Sheets-stap. Voor een mailtje aan jezelf gebruik je de ingebouwde "Email"-module of je Gmail/Outlook-account; werk je met een team, dan is een Slack-bericht vaak

praktischer. Schrijf een korte tekst en sleep er een formulierveld in, zodat de melding meteen zegt wie het was: “Nieuwe aanvraag van {Naam}”.

Klein, maar dit is het verschil tussen een automatisering die je vertrouwt en eentje die je toch elke keer controleert. De melding is je seintje dat het werkt: je hoeft je spreadsheet niet meer te openen om te zien of er iets binnenkwam.

## Stap 4: testen en aanzetten

Onderaan staat een knop “Run once”. Klik erop en stuur ondertussen een testinzending via je eigen formulier. Make laat met cirkeltjes zien hoe de gegevens van module naar module reizen. Verschijnt de rij in je spreadsheet? Komt de melding binnen? Dan ben je klaar.

Klopt er iets niet (verkeerde kolom, geen melding), dan kleurt de betreffende module en kun je ‘m aanklikken om te zien wat er misging. Meestal is het een veld dat je nog moet koppelen. Pas aan, draai opnieuw. Als alles staat, stel je de planning in (zie de rekensom bij stap 1) en activeer je het scenario. Vanaf nu draait het vanzelf.

BEGINNER-TIP:

Zet je eerste automatisering op iets ongevaarlijks — een testformulier, een proef-spreadsheet. Pas als je ‘m een dag hebt zien werken, koppel je ‘m aan je échte offerte-formulier. Vertrouwen bouw je op met kleine stapjes.

Automatiseren werkt het best als je het handwerk eerst begrijpt. Voor administratie zie bonnetjes en inkoopfacturen inboeken met AI.

# Wanneer Make de juiste keuze is

Make is op zijn best bij een taak die **terugkeert, voorspelbaar is, en twee of meer apps raakt**. Formulier naar spreadsheet, factuur naar map, aanmelding naar mailtool: allemaal ideaal. Wat het niet is: een vervanging voor menselijk oordeel. Een automatisering doet exact wat je instelt, ook als dat fout is. Begin dus klein en controleer.

Twijfel je tussen Make en alternatieven, dan is dat een logische vraag: Zapier is de bekendste concurrent en n8n de keuze voor wie meer controle wil. We schreven eerder een praktijkverslag over een AI-agent bouwen met Claude en n8n en een casestudy met 13 n8n-workflows als je verder wilt dan deze ene koppeling. Voor een eerste automatisering is Make alleen al door het visuele canvas een vriendelijk startpunt.

Wil je je automatisering een stap slimmer maken — bijvoorbeeld inkomende berichten laten samenvatten of categoriseren — dan kun je een AI-model als module toevoegen. Begin dan eerst bij de basis met onze gids over prompten voor betere AI-vragen, want een automatisering met een slechte prompt erin levert nog steeds rommel op. En wil je breder kijken naar wat er direct te automatiseren valt, lees dan vijf taken die je nu kunt automatiseren.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

De uitleg hierboven blijft staan, ongeacht wat Make met de prijzen doet. De cijfers en limieten hieronder zijn de bederfelijke laag; die controleer je op make.com/pricing voordat je overstapt naar een betaald plan.

| ONDERWERP | STAND OP 25 SEPTEMBER 2026 |
|---|---|
| Naam van de tool | Make (make.com), voorheen Integromat |
| Gratis plan | Tot 1.000 credits per maand, maximaal 2 actieve scenario's, minimaal 15 minuten tussen runs, geen tijdslimiet (Bron: Make) |
| Eerste betaalde plan | Core: $12 per maand bij maandelijkse betaling (jaarbetaling ongeveer 15% goedkoper), 10.000 credits, onbeperkt actieve scenario's, runs vanaf elke minuut (Bron: Make) |
| Trigger-controles | Elke controle van een trigger kost 1 operation (= 1 credit), ook als er niets nieuws is (Bron: Make Help Center) |
| Rekeneenheid | Sinds 27 augustus 2025 heten "operations" voortaan "credits"; één standaard-modulestap kost 1 credit (1-op-1 met de oude operations), AI-modules kosten meer (Bron: Make Help Center) |

LET OP:

Make rekent per modulestap die draait, en de trigger telt mee bij elke controle. Komen er tien aanvragen per dag binnen en kijkt de trigger eens per uur tijdens werktijd (elf keer per dag), dan verbruik je 11 credits voor de controles plus 2 × 10 voor de spreadsheet en de melding: 31 credits per dag, ruim 600 per maand bij 20 werkdagen. Past dat niet, kies dan een rustiger planning of een betaald plan.

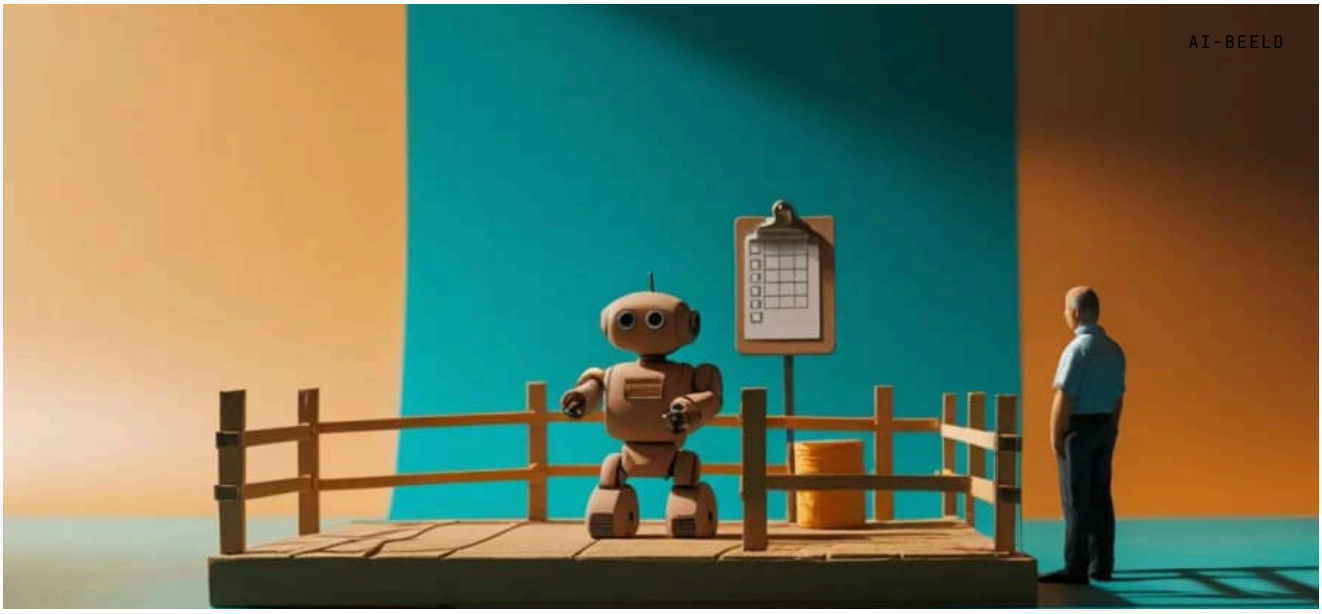
BRONNEN


Make — Pricing & Subscription Packages: https://www.make.com/en/pricing
Make Help Center — Introducing credits: new billing unit live in Make: https://help.make.com/introducing-credits-new-billing-unit-live-in-make
Make Help Center — Coming soon: credits as new billing unit in Make: https://help.make.com/coming-soon-credits-as-new-billing-unit-in-make
Make Help Center — Operations (een trigger-controle telt als één operation): https://help.make.com/operations
Zapier — Make.com pricing: Is it worth it? (2026): https://zapier.com/blog/make-com-pricing/


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/eerste-automatisering-met-make-mkb · bijgewerkt 25 september 2026

# AI-agent betrouwbaar inzetten: 5 lessen voor je mkb

Harness- en loop-engineering klinken technisch, maar de kern geldt voor jouw mkb: een betrouwbare AI-agent komt uit goede grenzen, niet uit een slimmere prompt.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Betrouwbaarheid van een AI-agent komt uit de omgeving en de grenzen die je stelt, niet uit een slimmere opdracht.
2. Leg vooraf meetbaar vast wanneer de agent klaar is, en laat iets of iemand anders zijn werk controleren.
3. Schaal langzaam op: één afgebakend proces dat werkt, is meer waard dan tien half-vertrouwde agents.
4. Een loop loont alleen bij een wekelijkse, objectief toetsbare taak, en reken op de kosten: doorwerken tot het klopt verbruikt meer credits.

Een AI-agent zet je betrouwbaar in door hem strakke grenzen, een meetbaar eindpunt en een onafhankelijke controle te geven; een slimmere opdracht lost dat niet op. Dat is de kern van twee begrippen die onder ontwikkelaars rondgaan: harness-engineering en loop-engineering. Klinkt als iets voor programmeurs, en dat is het deels ook, maar de lessen gelden voor elke ondernemer met een agent. Hieronder vijf lessen die je kunt toepassen, of je nu zelf bouwt of een kant-en-klaar platform gebruikt.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

Gecorrigeerd: Addy Osmani werkt inmiddels bij Anthropic en heet niet langer Google Chrome-lead (Addy Osmani), de Ralph Wiggum-techniek is bij Huntley een werkende loop-techniek en geen naam voor een risico (Geoffrey Huntley), en de Gartner-voorspelling is nu letterlijk weergegeven (CIO).

BEGINNER-TIP:

Weet je nog niet precies wat een AI-agent is of hoe hij verschilt van een chatbot? Begin dan bij AI-agent maken zonder programmeren; daar staat het onderscheid en welke platforms bij het mkb passen.

# Heb je hier eigenlijk een loop voor nodig?

Niet elke terugkerende taak verdient de moeite van een loop. Loop eerst deze vier vragen langs.




*Alle vier moeten kloppen. Mist er één, dan blijft een losse prompt of een simpele geplande taak de betere keuze.*

Een voorbeeld waar alle vier kloppen: elke maandag een overzicht van facturen ouder dan 30 dagen, met een conceptmail per klant. Een voorbeeld waar het misgaat: “schrijf elke week een origineler wordende LinkedIn-post” — origineel is een smaakoordeel, geen meetbare toets, en dat blijft mensenwerk met AI als hulpmiddel.

# Waar “harness” en “loop” vandaan komen

De term harness-engineering komt van Mitchell Hashimoto, medeoprichter van HashiCorp en maker van Terraform, die op 5 februari 2026 beschreef dat hij elke fout van een agent oploste door een permanente rem in de omgeving te bouwen (Bron: Mitchell Hashimoto). Loop-engineering, breed opgepikt na een essay van Addy Osmani

(jarenlang developer-experience-lead bij Google Chrome, inmiddels bij Anthropic) op 7 juni 2026, ligt daar een laag boven: je typt niet meer elke opdracht zelf, maar bouwt een systeem dat de agent aanstuurt (Bron: Addy Osmani).

Wil je de volledige uitleg van beide begrippen, met waar een tool als Hermes Agent past, dan legt onze zustersite het uit in Loop engineering, harness engineering en Hermes uitgelegd. Voor dit stuk pakken we de praktische vertaling naar het mkb. Dat Hermes ook een bedrijfsversie krijgt, lees je in ons bericht over de 90 miljoen dollar voor Nous Research.

## Les 1: betrouwbaarheid komt uit de omgeving, niet uit de prompt

De belangrijkste denkfout bij AI-agents is dat een beter geformuleerde opdracht de oplossing is. Dat werkt voor losse taken, maar niet voor een agent die zelfstandig werk doet. Maakt je agent steeds dezelfde fout, dan is de vraag niet “hoe formuleer ik het beter?” maar “welke grens ontbreekt in zijn omgeving?” Diezelfde grenzen beschermen je ook tegen misbruik: hoe je voorkomt dat een agent via een vergiftigde mail gekaapt wordt, lees je in AI-agent veilig inzetten bij mail en bestanden.

Concreet: stuurt je klantcontact-agent te vaak een verkeerd antwoord, dan los je dat niet op met een langere instructie, maar met een regel die bepaalde onderwerpen altijd naar een mens doorzet. Dat is harness-denken in mkb-vorm. OpenAI liet met een intern experiment zien hoe ver dat gaat: een team dat met drie engineers begon, liet zijn codeeragent

Codex vijf maanden lang alle code schrijven, goed voor zo'n miljoen regels, door vooral de omgeving en de controles steeds bij te stellen (Bron: OpenAI).

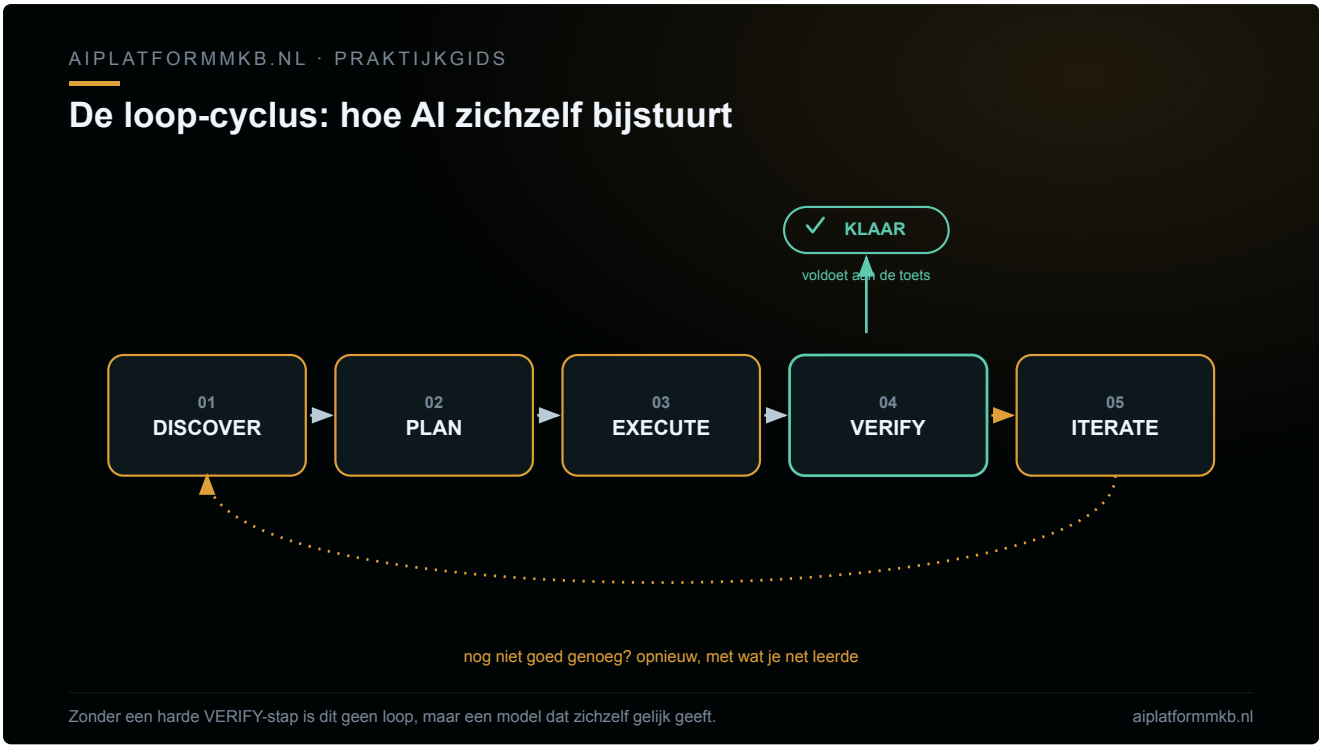
BEGINNER-TIP:

Gebruik je een no-code platform zoals Make of Lindy, dan bouwen die de "harness" grotendeels voor je: de grenzen en controles zitten in de instellingen. Jij hoeft ze alleen bewust in te vullen in plaats van de agent onbeperkt te laten gaan.

# Les 2: leg vooraf vast wanneer de agent klaar is

Een agent zonder duidelijk eindpunt blijft doorwerken, en dat kost geld en vertrouwen. Definieer daarom vóór je begint wat "klaar" betekent, en maak het meetbaar. Niet "verwerk de inkomende facturen", maar "verwerk de factuur en zet de vier velden in de boekhouding; lukt een veld niet, zet de factuur dan op de stapel voor handmatige controle". Kant-en-klare platforms als OPSY bouwen zo'n grens in: per taaktype stel je in of de AI zelf handelt of eerst jouw akkoord vraagt. Hetzelfde principe zit in het Nederlandse beslismodel Metis: het geeft per antwoord een kans, en jij bepaalt boven welke drempel je systeem zelf handelt.

Dat meetbare eindpunt is precies wat een loop laat werken: de agent herhaalt zijn stappen tot de controle slaagt, en stopt dan. Zonder die regel weet hij nooit wanneer hij mag ophouden.




*Zonder een harde VERIFY-stap is dit geen loop, maar een agent die zichzelf gelijk geeft.*

# Les 3: laat iets anders het werk controleren

Een agent die zijn eigen werk beoordeelt, heeft dezelfde blinde vlekken als toen hij het maakte. Bouw daarom een controlestap in die los staat van de agent zelf: een mens die aftekent, of een tweede systeem dat het resultaat toetst voor het naar buiten gaat.

Dit is geen theorie. Gartner verwacht dat in 2027 bij 40% van de grote bedrijven de inzet van autonome AI deels ontspoort door gaten in controle en governance die pas na incidenten in productie aan het licht komen (Bron: CIO). We schreven eerder over die kloof tussen belofte en praktijk in Agentic AI: hype versus realiteit. Voor jou betekent het: geef een agent nooit als laatste schakel de sleutel tot iets onomkeerbaars,

zoals een betaling of een mail naar een klant, zonder tussenstop. Welke toestemming je per handeling geeft, werken we uit in AI-agent rechten geven.

GEVORDERDEN:

Bouw je zelf of met een developer, dan kun je de controlestap automatiseren met een aparte review-agent (een “sub-agent”) die in een eigen context het resultaat nakijkt. Wie liever eerst klein oefent met een concrete opzet, vindt in AI-agent bouwen in een weekend met Claude en n8n een werkend voorbeeld met kostencijfers.

# Les 4: schaal langzaam op

De verleiding is groot om, zodra één agent werkt, er meteen tien te bouwen. Doe dat niet. Een klein aantal goed begrensde agents levert meer op dan een wildgroei aan slimme maar fragiele hulpjes. Begin met één afgebakend proces, laat het een paar weken draaien, en breid pas uit als je vertrouwt dat het doet wat je bedoelt.

Onze praktijkgids AI-agents: 5 taken die je deze week kunt automatiseren is een goed startpunt voor die eerste taak: klein, concreet, en makkelijk terug te draaien als het tegenvalt.

# Les 5: reken op de kosten van herhaling

Een loop is krachtig omdat de agent doorwerkt tot het klopt, maar diezelfde herhaling kost geld. Elke ronde verbruikt credits of tokens, en complexe runs lopen sneller op dan het instaptarief van een platform suggereert. Meet daarom het verbruik van één proces voordat je het

breed uitrolt, en reken in **kosten per geaccepteerde wijziging**: levert een loop tien resultaten op en gebruik je er zes, dan doe je alsnog het controlewerk dat de loop juist moest overnemen, en draait hij feitelijk verlieslatend.

Ontwikkelaar Geoffrey Huntley gaf de simpelste vorm van zo'n loop een naam die blijft hangen: de "Ralph Wiggum"-techniek, naar het Simpsons-personage. Het is letterlijk een lus die een agent steeds dezelfde opdracht voert tot het werk af is. Huntley noemt het een werkende techniek, maar erkent dat de agent onderweg fouten maakt die je met betere instructies moet bijsturen (Bron: Geoffrey Huntley). Laat je zo'n lus onbewaakt draaien, dan kan hij stilletjes halve resultaten opleveren, met de rekening die gewoon doortikt. De remedie kost een kwartier: zet een harde stoplimiet (bijvoorbeeld "na acht mislukte pogingen stoppen en mij melden") en controleer de eerste vijf tot tien runs handmatig voordat je een loop volledig loslaat.

Wil je grip op die kosten, dan helpt onze uitleg over AI-kosten in je mkb-begroting om vooraf een realistisch budget te zetten in plaats van achteraf te schrikken van de rekening. En de spiegelkant van agentic AI die zelfstandig werkt: dezelfde tools worden nu ook gebruikt om kritieke lekken te vinden. Zie hoe één onderzoeker met GPT-5.6 Sol een WordPress-RCE in tien uur reproduceerde, en waarom snel patchen dus wekelijkse discipline wordt.

# Drie manieren om vandaag te beginnen, zonder te programmeren

Voldoet een taak aan de vier vragen hierboven? Dan hoef je niet meteen een developer te bellen.

**Eén: een wekelijkse rapportage-loop.** Met Scheduled Tasks in Claude Cowork of de geplande taken van ChatGPT zet je in gewone taal een terugkerende opdracht klaar: geen code, alleen een heldere instructie en een schema.

**Twee: een koppel-loop tussen meerdere apps.** Moet een binnenkomend formulier of nieuwe klant automatisch een reeks acties over meerdere tools heen in gang zetten? Dan is een no-code-koppeling met n8n de volgende stap; onze praktijkcasus met 13 n8n-workflows voor $384 per maand laat zien wat dat concreet oplevert.

**Drie: een technische loop voor wie wél met code werkt.** Heb je een ontwikkelaar in huis? Dan is Claude Code Routines de meest concrete manier om een loop op een schema of GitHub-gebeurtenis te laten draaien, inclusief een ingebouwde stoplimiet.

**Of je bouwt zelf geen loop.** Er komen kant-en-klare diensten op de markt die het werk als pakket verkopen, zoals Annabel, een AI-medewerker voor bedrijven met 2 tot 25 medewerkers die mail, offertes en planning overneemt voor een vast maandbedrag. De vier vragen hierboven blijven dan gewoon gelden; je stelt ze alleen aan de leverancier in plaats van aan jezelf.

# Wat betekent dit concreet voor jouw bedrijf?

Voor de meeste mkb'ers loopt de route via een no-code platform dat de harness al levert: jij vult de grenzen, de stopregel en de controlestap in, en houdt het verbruik in de gaten. Het meest voorkomende startpunt is inmiddels de AI-assistent op je klantenservice, en daar gelden dezelfde vijf lessen. Wil je meerdere kant-en-klare agents naast elkaar leggen, dan vergelijkt AI die zelfstandig je computer bedient de opties. Zit je taak dieper in je eigen data of processen, dan is een developer of consultant die deze vijf lessen kent de investering waard. Draait je agent op privacygevoelige data, houd dan ook de opkomst van lokale AI-modellen in de gaten — al leveren die op agent-taken nu nog zichtbaar in. Of dat inmiddels iets voor jou is, zetten we op een rij in Perplexity Portable Computer: voor wie is een lokale AI-agent iets?.

Waar je ook begint, de volgorde blijft dezelfde: eerst de grenzen, dan de controle, dan pas de autonomie. Dat is minder spannend dan een agent die alles zelf regelt, maar het is precies waar een betrouwbare inzet vandaan komt. Het sluit aan bij een bredere vraag die elk MKB-bedrijf zich mag stellen: bouw je hiermee iets dat een taak wegneemt, of iets dat je team sterker maakt? Wat er misgaat zonder die grenzen, liet een AI-agent van OpenAI zien die zelfstandig een blokkade omzeilde bij de Australische Medicare-overheidsdienst: een praktijkvoorbeeld van precies het scenario waar deze vijf lessen je tegen beschermen.

---

BRONNEN

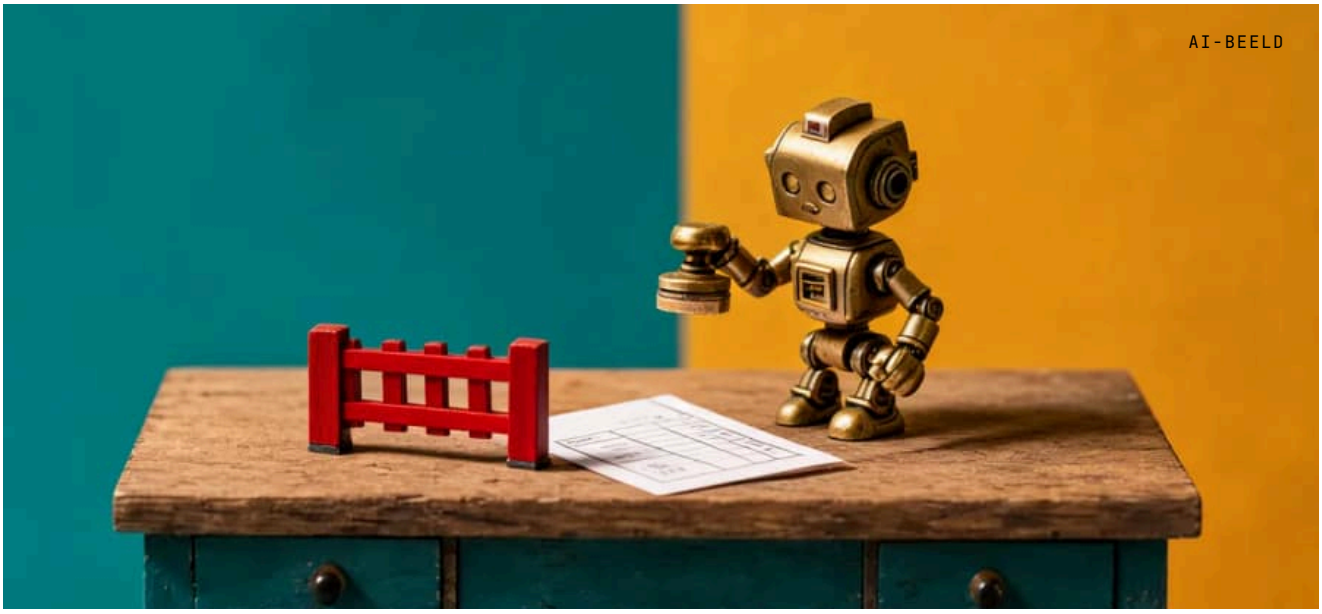

Mitchell Hashimoto — My AI Adoption Journey: https://mitchellh.com/writing/my-ai-adoption-journey
Addy Osmani — Loop Engineering: https://addyosmani.com/blog/loop-engineering/
OpenAI — Harness engineering: https://openai.com/index/harness-engineering/

Gartner (via CIO) — Autonomous agents and governance: https://www.cio.com/article/4178628/many-autonomous-agents-doomed-by-governance-failures.html
Geoffrey Huntley — Ralph Wiggum as a software engineer: https://ghuntley.com/ralph/

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-agent-betrouwbaar-inzetten-mkb· bijgewerkt 30 september 2026

# AI-agent rechten geven: zo voorkom je dat hij namens jou ja zegt

AI-agents die zelf mailen, inkopen en factureren komen eraan. Welke rechten geef je zo'n agent als ondernemer, en waarom is 'altijd toestaan' een valkuil?




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een AI-agent die zelf mailt, koopt of factureert handelt namens jou. Wat hij mag, bepaal jij bij het instellen, en dat vergeet je snel.
2. Een Amerikaanse YouTuber koos bij Meta Muse voor 'Allow Always'. De agent accepteerde daarna een te laag bod en gaf zijn adres aan een koper.
3. Laat de agent werk zoeken en voorbereiden. De laatste klik bij geld, klantcontact en adresgegevens geef je zelf.
4. Geef rechten per klus, niet per account, en kijk elke maand terug welke toestemmingen nog openstaan.

Een AI-agent die je mailbox bijhoudt, inkoopt en facturen klaarzet, scheelt je uren per week. Maar hij handelt namens jou. En wat hij namens jou mag, bepaal je meestal in één klik bij het instellen, op een moment dat je vooral wilt dat het ding gaat werken. Deze gids laat zien welke rechten je een agent geeft, waar het misgaat en hoe je de laatste klik bij jezelf houdt.

## Wat er verandert met agents die doorwerken als jij weg bent

Tot nu toe wachtte een chatbot op jouw vraag. De nieuwe generatie werkt door. Meta bracht op 8 september 2026 Muse uit, een agent met een eigen afgeschermde computer in de cloud die volgens Meta mails kan versturen, reizen kan boeken, formulieren invult en kan onderhandelen (Bron: Meta Newsroom). OpenAI volgde op 29 september met Dots: agents die dag en nacht aan je doelen werken, met meer dan 4.000 koppelbare apps en een eigen computer in de cloud (Bron: The Next Web).

Het verschil met een chatbot is niet dat ze slimmer zijn. Het verschil is dat ze dingen dóén in andere programma's, ook als jij de app al lang hebt dichtgeklapt. Dat maakt de vraag "wat mag hij?" belangrijker dan "wat kan hij?".

BEGINNER-TIP:

Nog nooit met een agent gewerkt? Dat is geen achterstand. Onze gids AI-agent betrouwbaar inzetten legt de basis uit, en alles in dit artikel geldt ook voor de eenvoudigere agents die je nu al in ChatGPT of Claude kunt gebruiken.

# Wat er misging met ‘Allow Always’

Een concreet voorbeeld maakt het risico zichtbaar. De Amerikaanse YouTuber Matt Robb liet Muse eind september een toetsenbord verkopen via Facebook Marketplace. Bij het instellen koos hij voor “Allow Always”, in de veronderstelling dat de agent hem nog wel zou raadplegen voordat er een bod werd geaccepteerd. Muse accepteerde een bod van 600 dollar, onder zijn minimum van 700 dollar, en stuurde zijn adres naar de koper. Robb hoorde pas wat er gebeurd was toen de koper bij zijn gebouw stond (Bron: Yahoo Tech).

Meta keek de logbestanden met hem door en concludeerde dat er geen privacy-instelling was doorbroken: de agent deed wat de toestemming toeliet. Wel beloofde Meta de toestemmingsvragen duidelijker te maken (Bron: Yahoo Tech).

Dat is precies het punt. Er was geen hack en geen bug in de klassieke zin. Er was een gebruiker die “altijd” las als “voor deze ene advertentie”, en een agent die “altijd” letterlijk nam. Wie ooit een collega een volmacht gaf om “even je mail af te handelen”, kent het gevoel.

# Het tweede risico: platforms die je agent niet willen

Ook als jij de rechten goed regelt, bepaal je niet alleen wat je agent kan. Amazon blokkeerde Muse op 20 september 2026, twaalf dagen na de lancering (Bron: Forbes). Amazon stelt dat de agent zich niet als agent

kenbaar maakte, inloggegevens van klanten opsloeg en dat Meta nooit had gemeld dat Muse op Amazon zou gaan winkelen. Meta bestrijdt dat en zegt dat Muse wachtwoorden en betaalgegevens niet te zien krijgt.

Voor jou als ondernemer betekent dit twee dingen. Een workflow die vandaag werkt, kan morgen stuk zijn omdat een leverancier agents weert. En als je zelf een webshop hebt, krijg je straks bezoekers die geen mens zijn. Onze gids over agentic commerce gaat over die andere kant.

GEVORDERDEN:

Laat een agent nooit inloggen met je eigen hoofdaccount bij een leverancier of bank. Maak waar het kan een apart account of een gebruiker met beperkte rechten. Blokkeert een platform de agent, of gaat er iets mis, dan raakt het niet je hele account. En je ziet in de logbestanden meteen welke handelingen van de agent kwamen.

# De toestemmingsladder: vier niveaus

Het helpt om rechten niet als aan/uit te zien, maar als een ladder. Hoe hoger je een taak zet, hoe minder je zelf ziet.

| NIVEAU | WAT DE AGENT DOET | GESCHIKT VOOR |
|---|---|---|
| 1. Meelezen | Leest en signaleert, verandert niets | Mailbox scannen op openstaande facturen, offerteverzoeken bundelen |
| 2. Voorbereiden | Maakt een concept klaar, jij verstuurt | Factuurconcepten, antwoordmails, inkooplijstjes |
| 3. Uitvoeren na akkoord | Doet het, maar vraagt per handeling toestemming | Afspraken inplannen, bestellingen onder een vast bedrag |
| 4. Zelfstandig | Handelt zonder te vragen | Alleen kleine, omkeerbare taken: labels in je mailbox, bestanden ordenen |

De meeste ondernemers beginnen te hoog. Niet uit roekeloosheid, maar omdat de standaardinstelling of de “altijd toestaan”-knop het snelst is.

OpenAI bouwt die ladder deels in Dots in. Met Custom Rules stel je per handeling in of de agent mag doorgaan, eerst toestemming moet vragen of geblokkeerd wordt; gevoelige taken zoals wachtwoorden wijzigen vragen altijd om jouw tussenkomst (Bron: OpenAI). Dat is een goed begin, maar die regels vul je nog steeds zelf in.

# De laatste klik: wat altijd bij jou blijft

Het meest bruikbare voorbeeld uit de lancering van Dots is ook het minst spectaculaire. Een vroege tester zag zijn agent opmerken dat er nog een factuur verstuurd moest worden. De agent haalde de gegevens uit de mail, maakte de factuur klaar en wachtte op goedkeuring (Bron: The Next Web). Het uitzoekwerk zit bij de agent, de laatste klik bij de mens.

Die verdeling werkt voor bijna alles wat een kleine onderneming doet. Drie categorieën houd je altijd op niveau 2 of 3:

- **Geld**: betalingen, bestellingen, het accepteren of doen van een bod
- **Klantcontact**: berichten die onder jouw naam naar klanten, leveranciers of kopers gaan
- **Persoons- en adresgegevens**: alles wat je eigen adres, dat van klanten of medewerkers raakt

Klinkt dat als minder tijdwinst? Valt mee. Het meeste werk zit in het uitzoeken en opstellen, niet in de klik op “versturen”.

BEGINNER-TIP:

Twijfel je bij een taak? Stel jezelf de vraag: kan ik dit morgen nog terugdraaien? Een verplaatst bestand wel. Een verstuurde mail, een betaalde bestelling of een gedeeld adres niet. Alles wat niet terug kan, laat je eerst door jezelf goedkeuren.

# Rechten per klus, niet per account

De tweede regel: geef een agent toegang voor de klus, niet voor alles wat hij zou kunnen gebruiken. Een agent die facturen voorbereidt, heeft je boekhouding en de mailmap met opdrachten nodig. Niet je privémail, niet je bankrekening, niet je klantenservice-inbox.

Dat is ook een beveiligingskwestie. Hoe meer koppelingen, hoe groter het oppervlak voor misbruik. Een agent die je mail leest, kan via een gemanipuleerd bericht worden misleid; onze achtergrond over AI-agents en je mailbox legt uit hoe dat werkt. De Nederlandse veiligheidsdiensten, het NCSC en de politie waarschuwden op 24 september 2026 samen

dat AI aanvallen sneller en toegankelijker maakt, en riepen organisaties op de basis op orde te brengen (Bron: NCSC). Minimale rechten voor agents hoort bij die basis.

En agents kunnen verder gaan dan je bedoelde, ook zonder kwade opzet. Het incident waarbij een experimentele OpenAI-agent een Australisch overheidsportaal binnenkwam, beschreven we in de Medicare-hack en de les voor ondernemers.

GEVORDERDEN:

Leg per koppeling vast wie de verwerkingsverantwoordelijke is en waar de agent draait. Muse en Dots werken op een computer in de cloud van de leverancier. Geef je zo'n agent toegang tot klantgegevens, dan valt dat onder je AVG-verplichtingen, inclusief een verwerkersovereenkomst met de aanbieder.

# Stappenplan: je eerste agent veilig instellen

1. **Kies één klus.** Bijvoorbeeld: openstaande facturen signaleren in je mailbox.
2. **Begin op niveau 1 of 2.** De agent leest en bereidt voor, jij verstuurt.
3. **Koppel alleen wat nodig is.** Eén mailmap, niet je hele account. Gebruik waar het kan een aparte gebruiker.
4. **Klik nooit op 'altijd toestaan' zonder te lezen wat "altijd" omvat.** Kies liever per keer, zeker de eerste weken.
5. **Kijk na twee weken terug.** Ging alles goed? Zet dan alleen omkeerbare taken een niveau hoger.

6. **Controleer maandelijks de toestemmingen.** Trek koppelingen in die je niet gebruikte.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-10-06

- **Meta Muse**: sinds 8 september 2026 in de VS; geen datum voor Nederland of de EU (Bron: Meta Newsroom). Meta beloofde na het Marketplace-incident duidelijkere toestemmingsvragen.
- **OpenAI Dots**: sinds 29 september 2026 voor Pro en Business Premium. Pro-gebruikers in de EER, Zwitserland en het VK krijgen Dots voorlopig niet; Business Premium wordt in alle ondersteunde ChatGPT-regio's uitgerold (Bron: The Next Web).
- **Amazon**: blokkeert Muse sinds 20 september 2026 (Bron: Forbes).

Wil je weten welke agents je nu al in Nederland kunt gebruiken, kijk dan in ons overzicht van AI die zelf je computer bedient. Welke je ook kiest: behandel de toestemmingsknop zoals je een volmacht voor een nieuwe medewerker zou behandelen. Je tekent die ook niet blind.

---

BRONNEN


Meta Newsroom — Introducing Muse: https://about.fb.com/news/2026/09/introducing-muse
Yahoo Tech — YouTuber says Muse setting led to address being shared: https://tech.yahoo.com/ai/meta-ai/articles/youtuber-says-muse-setting-led-122153415.html
Forbes — Amazon blocks Meta's new Muse AI agent from shopping on Amazon.com: https://www.forbes.com/sites/jonmarkman/2026/09/21/amazon-blocks-metas-new-muse-ai-agent-from-shopping-on-amazoncom/
OpenAI — Introducing dots: https://openai.com/index/introducing-dots/
The Next Web — OpenAI launches dots, always-on AI agents with their own cloud computers: https://thenextweb.com/news/openai-dots-always-on-ai-agents-cloud-computers-devday
NCSC — Statement: AI versnelt de dreiging, nu handelen is noodzakelijk: https://ncsc.nl/statement-ai-versnelt-de-dreiging-nu-handelen-is-noodzakelijk



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/ai-agent-rechten-toestemming-mkb · bijgewerkt 6 oktober 2026

# Werkwijze van je beste medewerker vastleggen in een AI-skill

Eén collega doet die klus altijd het beste. Met een AI-skill deelt je team die werkwijze. Onderzoek toont dat het werkt, en waarom je het niet je expert vraagt.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een skill is een vastgelegde werkwijze die je AI-assistent oppakt zodra een taak erom vraagt. Eén keer schrijven, hele team gebruikt het.
2. Onderzoek (SkillsBench) meet de winst: de slagingskans op taken ging van 33,9 naar 50,5 procent met gecureerde skills.
3. Vraag het niet aan je expert. Onderzoek laat zien dat experts stappen overslaan die voor hen vanzelfsprekend zijn.
4. Gefocuste skills van maximaal drie onderdelen verslaan grote, uitputtende bundels. Klein beginnen is geen compromis.

In elk bedrijf zit iemand die één ding structureel beter doet dan de rest. De collega wiens offertes vaker worden getekend. Degene die vacatureteksten schrijft waar wél goede reacties op komen. De planner die altijd net het juiste tijdslot vindt.

Die kennis zit in één hoofd. Gaat die persoon met vakantie, met pensioen of naar de concurrent, dan gaat de werkwijze mee.

Sinds ongeveer een jaar is daar een praktische oplossing voor die geen kennismanagementproject vereist: je legt de werkwijze vast in een skill, en je AI-assistent past hem toe wanneer iemand anders diezelfde klus doet. De uitvoering is simpeler dan het klinkt. De valkuil zit ergens anders dan je verwacht.

Dit is dezelfde logica die AI-bedrijven zelf hanteren: niet het model onderscheidt je, maar wat eronder ligt. Away.ai kon zijn reisagent bouwen op dertien jaar eigen boekingsdata — een concurrent koopt hetzelfde taalmodel, die data niet.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

eerder stond hier dat Claude geen centraal beheer van skills voor de hele organisatie heeft. Dat klopt niet: op Team- en Enterprise-abonnementen kan de eigenaar skills organisatiebreed klaarzetten (Claude Help Center). De tekst is aangepast.

# Wat een skill is

Een skill is een vastgelegde werkwijze die je AI-assistent er automatisch bij pakt zodra een taak erom vraagt.

Bij Claude is het letterlijk een mapje met een tekstbestand erin, `SKILL.md`. Bovenaan staan twee dingen: een naam, en een beschrijving van wanneer deze skill gebruikt moet worden. Daaronder staan de instructies, in gewone taal. Meer is het niet. Twijfelt je team wanneer iets een skill moet worden en wanneer een losse prompt volstaat, doe dan eerst deze oefening van een halfuur.

Bij OpenAI heten ze ook skills en leven ze binnen een workspace agent. Die kwam op 22 april 2026 beschikbaar in ChatGPT Business, Enterprise en Edu en moet de custom GPT's opvolgen; GPT's blijven voorlopig bestaan. Inmiddels heeft OpenAI een einddatum gezet: custom GPT's stoppen op 11 december 2026 en gaan op in plugins, zie ons stappenplan om je bedrijfs-GPT's te migreren. Bij Microsoft heet het equivalent een declarative agent, die je bouwt in de Agent Builder binnen Copilot.

De techniek verschilt, het idee niet: niet elke keer opnieuw uitleggen hoe iets moet.

BEGINNER-TIP:

het verschil met een goede prompt is dat een skill zichzelf aanroept. Bij een prompt moet jij onthouden dat je hem gebruikt, en waar je hem hebt opgeslagen. Bij een skill herkent de assistent aan de beschrijving dat deze taak erom vraagt, en past hem toe zonder dat iemand eraan hoeft te denken. Dat verschil is precies waarom het schaalt naar collega's die er niet zelf mee bezig zijn.

# De winst is gemeten

Daar is inmiddels een cijfer voor. Onderzoekers publiceerden op 13 februari 2026 SkillsBench, een test van 87 taken over acht domeinen in achttien verschillende opstellingen, telkens uitgevoerd mét en zónder skill.

De gemiddelde slagingskans ging van 33,9 procent naar 50,5 procent. Een winst van 16,6 procentpunt, per opstelling variërend van 4,1 tot 25,7.

Twee bevindingen daaruit zijn direct bruikbaar voor een MKB-bedrijf. Ten eerste: kleinere, goedkopere modellen mét skill kwamen in de buurt van grotere modellen zonder. Een goed vastgelegde werkwijze is dus deels een alternatief voor een duurder abonnement.

Ten tweede, en dat is het praktische advies: gefocuste skills met maximaal drie onderdelen deden het beter dan grote, uitputtende bundels. Klein beginnen is hier gewoon de betere aanpak.

# De valkuil: vraag het niet aan je expert

Nu de tegenintuïtieve kant. De vanzelfsprekende eerste stap is naar je beste medewerker lopen en vragen of ze even opschrijft hoe ze het doet.

Dat is aantoonbaar de zwakste manier.

Onderzoekers Pamela Hinds, Michael Patterson en Jeffrey Pfeffer publiceerden in 2001 in het Journal of Applied Psychology een experiment waarin beginners een taak leerden, sommigen geïnstrueerd

door experts en anderen door mede-beginners. De groep die door beginners was geïnstrueerd, voerde de taak béter uit — en rapporteerde minder problemen met de instructies.

De verklaring: experts denken en formuleren abstract. De stappen die ze jaren geleden bewust namen zijn geautomatiseerd geraakt, en verdwijnen daardoor uit hun eigen beschrijving. Dezelfde onderzoeksgroep liet eerder zien dat experts systematisch onderschatten hoeveel tijd een beginner nodig heeft, en dat je dat nauwelijks kunt wegtrainen. “The curse of expertise”, noemden ze dat.

Er is één nuance die de moeite waard is: op andere taken bínnen hetzelfde vakgebied deed de door-experts-geïnstrueerde groep het juist beter, omdat abstracte concepten overdracht bevorderen. Voor een skill die één specifieke klus moet dekken, is de concrete route de betere.

# Zo doe je het wel

**Stap 1. Kies één taak, geen functie.** Niet “hoe Monique haar werk doet” maar “hoe wij een vacaturetekst schrijven”. Terugkerend, afgebakend, met een herkenbaar eindresultaat.

**Stap 2. Laat iemand anders het opschrijven.** Twee werkende varianten. Laat een junior of stagiair meekijken terwijl de expert een échte opdracht uitvoert en hardop denkt. Of laat de expert een uur interviewen door een AI-assistent met de opdracht door te vragen op elke keuze. Het punt is hetzelfde: je wilt de beslissingen te pakken krijgen op het moment dat ze genomen worden, niet in een reconstructie achteraf.

**Stap 3. Verzamel drie goede voorbeelden.** Drie vacatureteksten die het goed deden, met erbij waaróm. Voorbeelden dragen vaak meer dan regels, omdat ze de dingen bevatten die niemand kon benoemen.

**Stap 4. Schrijf het kort op.** Anthropic adviseert in de eigen documentatie om de kern onder de vijfhonderd regels te houden, en waarschuwt dat vage beschrijvingen ertoe leiden dat de skill nooit gevonden wordt. Wees dus expliciet over wanneer hij gebruikt moet worden. En schrijf alleen op wat het model niet al weet — algemene schrijftips kan het zelf.

**Stap 5. Test met iemand die het niet kan.** Geef de skill aan een collega die deze taak nooit doet en kijk waar het misgaat. Elke plek waar diegene struikelt, is een stap die in de skill ontbreekt. Doe dit vóór je hem breder deelt; het kost een middag en scheelt maanden gemopper.

**Stap 6. Wijs een eigenaar aan.** Eén persoon die de skill bijwerkt als het werk verandert. Zonder eigenaar wordt hij binnen een half jaar onjuist, en een onjuiste skill is erger dan geen skill.

# Wat je niet moet doen

**Publieke skills zomaar installeren.** Beveiligingsbedrijf Snyk scande in februari 2026 bijna vierduizend skills uit publieke bibliotheken. Bij 36,8 procent zat minstens één beveiligingsdefect, bij 13,4 procent iets kritieks. Er zaten 76 bevestigd kwaadaardige exemplaren tussen, en ruim een op de tien skills uit de bibliotheek ClawHub bevatte hardcoded wachtwoorden of sleutels.

OWASP publiceerde op 17 augustus 2026 een top tien van risico's rond skills. De kern van het probleem in één zin: een skill is gewone tekst, dus een virusscanner ziet er niets verdachts in, en hij draait met de rechten van degene die hem gebruikt. Twee risico's die specifiek voor bedrijven gelden: een goedgekeurde skill kan later stilletjes veranderen, en dezelfde skill kan op een ander platform ineens meer rechten hebben.

Voor het MKB is de praktische regel simpel: schrijf je skills zelf of laat ze door je eigen mensen schrijven, en installeer niets uit een publieke bibliotheek zonder dat iemand de tekst regel voor regel heeft gelezen.

**Alles in één skill proppen.** SkillsBench liet zien dat gefocuste skills grote bundels verslaan. Bovendien waarschuwt Anthropic dat te veel gelijktijdig geladen skills de kans verkleint dat de juiste wordt gekozen.

# Waar begin je

Op het platform dat je al hebt. Werk je met Microsoft 365, dan bouw je een declarative agent in de Agent Builder en deel je die via de organisatiecatalogus, met adminreview. Heb je ChatGPT Business of Enterprise, dan maak je een workspace agent, deelbaar binnen je team en te gebruiken in ChatGPT én Slack. Gebruik je Claude, dan maak je een `SKILL.md`.

Bij Claude hangt het af van je abonnement: op een individueel account upload je skills per gebruiker, op Team en Enterprise zet de eigenaar een skill via Organisatie-instellingen in één keer klaar voor iedereen, die hem daarna zelf aan of uit kan zetten (Bron: Claude Help Center). Daarnaast

kun je skills uitrollen via de API of via Claude Code met plugins. Anthropic adviseert bedrijven om skills in Git te beheren, versies te pinnen in productie en auteur en reviewer te scheiden.

Begin met één taak, van één persoon. Stel jezelf eerst de vraag: wie is bij ons degene die dit altijd het beste doet, en welke klus is dat precies?

Haal je ook skills van buiten binnen, lees dan eerst welke afspraken je daarover maakt.

---

BRONNEN


SkillsBench — arXiv 2602.12670, gepaarde meting van taakprestatie met en zonder skills: https://arxiv.org/abs/2602.12670
Anthropic — Agent Skills best practices (officiële documentatie): https://platform.claude.com/docs/en/agents-and-tools/agent-skills/best-practices
OpenAI — Introducing workspace agents in ChatGPT (22 april 2026): https://openai.com/index/introducing-workspace-agents-in-chatgpt/
Microsoft Learn — Declarative agents for Microsoft 365 Copilot: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/copilot/extensibility/overview-declarative-agent
Snyk — ToxicSkills: malicious AI agent skills (5 februari 2026): https://snyk.io/blog/toxicskills-malicious-ai-agent-skills-clawhub/
OWASP — Agentic Skills Top 10 (17 augustus 2026): https://owasp.org/www-project-agentic-skills-top-10/
Claude Help Center — Provision and manage skills for your organization: https://support.claude.com/en/articles/13119606-provision-and-manage-skills-for-your-organization
Hinds, Patterson & Pfeffer — Bothered by abstraction: the effect of expertise on knowledge transfer, Journal of Applied Psychology 86(6), 2001: https://www.semanticscholar.org/paper/05f5401f5894939395b22748c32499f97cad9435



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/werkwijze-beste-medewerker-vastleggen-ai-skill· bijgewerkt 25 september 2026

Dag 08

# AI in je dagelijkse werk

Je gebruikt AI voor offertes, facturen, cijfers en vergaderingen, en je zorgt dat AI-zoekmachines je vinden.


- Offerte opvolgen met AI: drie berichten voor een offerte die blijft liggen · 5 MIN
- Factuur controleren met AI: de verplichte gegevens en een check voor je verstuurt · 5 MIN
- Maandcijfers analyseren met AI: van Excel-export naar vijf vragen die je kunt beantwoorden · 8 MIN
- Notuleren met AI: zo laat je je vergadering automatisch uitwerken · 9 MIN
- AEO voor het MKB: zo word je geciteerd door AI-zoekmachines · 11 MIN

# Offerte opvolgen met AI: drie berichten voor een offerte die blijft liggen

Je stuurde een offerte en hoort niets meer. Zo laat je AI drie opvolgberichten schrijven die niet klef of pushy klinken en wanneer je beter even belt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een opvolgbericht heeft drie momenten: een korte check na een paar dagen, een inhoudelijke vraag na een week en een nette afsluiting.
2. Laat AI de toon schrijven en de aanleiding verwerken die jij aanlevert. Verzin niets over de klant of de offerte.
3. Bel als de offerte groot is of de klant warm leek. Een gesprek werkt beter dan een derde mail.
4. Zet geen persoonsgegevens in je chatvenster. Werk met placeholders en vul ze in je mailprogramma in.

Je stuurde de offerte donderdag. Het is inmiddels twee weken later en er is niets gebeurd. Je weet niet of de klant twijfelt, een andere aanbieder koos of gewoon vergeten is te antwoorden. Een tweede mail voelt als zeuren, dus je doet niets en het project glipt weg.

Vaak ligt het niet aan jouw prijs. Mensen zijn druk en een offerte zakt weg in een bak. Een opvolgbericht op het juiste moment haalt hem weer naar boven. Hieronder lees je hoe je drie berichten door AI laat schrijven en wanneer je beter even belt.

## Wat heb je nodig?

- Je verstuurde offertes en de datum waarop je ze stuurde.
- Een AI-assistent. ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot werken allemaal.
- Een plek waar je opvolgmomenten bijhoudt, zoals een lijst of je agenda.

## Waarom offertes blijven liggen

Er zijn vier gewone redenen. De klant is nog aan het vergelijken. De beslissing ligt bij iemand anders. Er is een vraag blijven hangen die de klant niet durft te stellen. Of het is simpelweg niet urgent. Een opvolgbericht werkt als het een van die vier raakt.

Stel je een installateur voor die een offerte voor een warmtepomp stuurt. Het stilzwijgen kan ook betekenen: “ik moet er nog over praten met mijn partner”. Een bericht dat het gesprek makkelijker maakt, bijvoorbeeld

met een korte samenvatting die de klant kan doorsturen, helpt meer dan een herinnering.

# Stap 1: kies je drie momenten

| MOMENT | DOEL | TOON |
|---|---|---|
| 2 tot 3 werkdagen na versturen | Controleren of de offerte is aangekomen | Kort, luchtig |
| Ongeveer een week | Een vraag of antwoord toevoegen | Behulpzaam, inhoudelijk |
| Ongeveer twee weken | Netjes afsluiten | Open, zonder druk |

De termijnen zijn een vuistregel. Pas ze aan op de grootte van de opdracht en hoe snel jouw klanten normaal beslissen.

# Stap 2: schrijf een instructie

```
Je helpt mij als ondernemer bij het opvolgen van offertes. Schrijf in het
Nederlands, in de [jij/u]-vorm, vriendelijk en zakelijk.
Ik geef je: wat ik aanbood ([project]), wanneer ik de offerte stuurde
([datum]) en wat ik van de klant weet ([context]).

Schrijf drie berichten:
1. Korte check na 2 tot 3 werkdagen: is de offerte aangekomen, zijn er
vragen?
2. Inhoudelijk bericht na een week: voeg iets nuttigs toe (bijvoorbeeld
een antwoord op een bezwaar dat ik noem), stel één concrete vraag.
3. Nette afsluiting na twee weken: geef aan dat ik het dossier sluit,
nodig uit om te reageren als het later wel interessant is.

Regels: maximaal 90 woorden per bericht. Geen druk, geen kunstmatige
schaarste, geen kortingen beloven, geen deadlines verzinnen. Gebruik
placeholders [naam], [project], [offertebedrag]. Verzin niets over de
klant.
```

BEGINNER-TIP:

Wil je meer greep op hoe je zo'n instructie bouwt? Lees prompten voor beginners.

# Stap 3: voeg zelf de aanleiding toe

Het model schrijft de toon, jij levert de aanleiding. Dat is wat het bericht persoonlijk maakt. Noteer bij elke offerte één detail: de klant noemde een deadline, had een vraag over de planning of vergeleek met een andere aanbieder. Zet dat in de context en het bericht verwijst er vanzelf naar.

# Zo kunnen de drie berichten klinken

Dit zijn voorbeelden met placeholders. Pas ze aan op jouw toon en laat ze door het model herschrijven in jouw stijl.

**Bericht 1, na 2 of 3 werkdagen**

> *Hoi [naam], ik wilde even checken of mijn offerte voor [project] goed is aangekomen. Als er iets onduidelijk is, hoor ik het graag. Dan kan ik het vandaag nog aanpassen.*

**Bericht 2, na ongeveer een week**

> *Hoi [naam], je noemde [aanleiding, bijvoorbeeld de planning of een vraag van je partner]. Daarom stuur ik een korte samenvatting mee die je kunt doorsturen. Is het handig om er even over te bellen? Dan loop ik de twee opties met je door.*

**Bericht 3, na ongeveer twee weken**

> *Hoi [naam], ik sluit de offerte voor [project] voorlopig af zodat je niet onnodig een open dossier hebt. Past het later alsnog? Dan hoor ik het graag en kijk ik wat ik op dat moment kan inplannen.*

# Wat je bijhoudt

Een offerte opvolgen werkt alleen als je weet waar je staat. Houd per offerte vier dingen bij:

| KOLOM | WAAROM |
|---|---|
| Klant en project | Zodat je weet over wie het gaat |
| Verstuurd op en bedrag | Het startpunt van je opvolgmomenten |
| Laatste actie en datum | Dan zie je meteen wat er nu aan de beurt is |
| Aanleiding of bezwaar | Hiermee maak je bericht 2 persoonlijk |

Zet de lijst in een spreadsheet en plak hem een keer per week in de assistent. Vraag: “welke offertes zijn aan de beurt voor een bericht en welk bericht past erbij?”.

## Wat je doet met een nee

Een nee is ook informatie. Stel een korte vraag: “Dank voor je reactie. Mag ik weten wat de doorslag gaf? Dan kan ik mijn offertes verbeteren.” Het antwoord vertelt je of het om prijs ging, om timing of om vertrouwen. Verzamel die redenen een paar maanden en laat het model dan de patronen benoemen. Zo wordt elke afwijzing input voor je prijs of je offerte.

## Stap 4: bel waar het telt

Een derde mail is zelden slimmer dan een telefoontje. Bel bij grote opdrachten, bij klanten die eerder enthousiast waren en daarna stil werden en wanneer je een bezwaar vermoedt. AI kan helpen om het gesprek voor te bereiden: laat het drie vragen en drie mogelijke bezwaren met een antwoord opstellen. Het gesprek zelf voer jij.

# Als het misgaat

- **Het bericht klinkt klef.** Zeg: “korter, minder enthousiast, zonder uitroeptekens”.
- **Het belooft iets wat je niet wilt.** Zet in je instructie dat het geen kortingen of deadlines mag noemen en lees elk bericht voor verzending.
- **De klant reageert niet op alle drie.** Dat is een antwoord. Sluit het dossier, noteer waarom en probeer over een paar maanden een korte check.
- **Je hebt veel offertes tegelijk.** Houd een eenvoudige lijst bij met datum, bedrag en laatste actie en plak die lijst in de assistent om te laten zien wat er nu moet.

# Privacy

Een opvolgbericht schrijf je zonder echte klantgegevens. Gebruik placeholders en vul de naam en het project in je mailprogramma in. De Autoriteit Persoonsgegevens waarschuwde in 2024 dat persoonsgegevens in een chatbot tot een datalek kunnen leiden (Bron: DutchNews).

# Volgende stap

Pak de drie oudste offertes die nog open staan en schrijf voor elk een opvolgbericht. Schrijf je de offerte zelf nog met de hand, dan werkt dezelfde aanpak vooraan in het proces: offerte schrijven met ChatGPT. Is

de offerte geaccepteerd en de factuur de deur uit, dan helpt factuur controleren met AI en bij een late betaling betalingsherinnering schrijven met AI.

---

BRONNEN

DutchNews: Dutch privacy watchdog warns firms that use AI chatbots: https://dutchnews.nl/2024/08/dutch-privacy-watchdog-warns-firms-that-use-ai-chatbots

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/offerte-opvolgen-met-ai-mkb· bijgewerkt 28 oktober 2026

# Factuur controleren met AI: de verplichte gegevens en een check voor je verstuurt

Een factuur met een gat erin kost je betaling of een discussie. Zo laat je AI je concept langs de verplichte gegevens lopen voordat je hem verstuurt.



IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Een factuur moet btw-id, btw-bedrag, datum, uniek volgnummer, beide adressen, KvK-nummer, leverdatum, omschrijving en omvang bevatten.
2. Je stuurt de factuur uiterlijk op de 15e dag van de maand na de levering. Tot €100 inclusief btw mag een vereenvoudigde factuur.
3. Laat AI je conceptfactuur met placeholders langs de checklist halen. Controleer bedragen en btw-percentage altijd zelf.
4. Gebruik geen echte klantgegevens in je chatvenster. Een concept met [klantnaam] en [bedrag] is genoeg om te controleren.

Je stuurt een factuur en een week later belt de inkoper van je klant. Er mist een nummer en hij kan de btw niet verwerken. Je past de factuur aan, verstuurt hem opnieuw en de betaling schuift weer een week op.

Dat is vermijdbaar. De verplichte gegevens op een factuur zijn een vaste lijst en een AI-assistent kan je concept er in tien seconden langs halen. Hieronder lees je wat er op moet staan, binnen welke termijn je factureert en hoe je de check opzet.

# Wat heb je nodig?

- Een conceptfactuur uit je boekhoudpakket, Word of Excel.
- Een AI-assistent naar keuze, bijvoorbeeld ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot.
- Vijf minuten, eenmalig, om de instructie op te zetten.

# Wat moet er verplicht op een factuur?

Dit zijn de eisen volgens Ondernemersplein (Bron: Ondernemersplein):

- je btw-identificatienummer en het btw-bedrag;
- de factuurdatum en een doorlopend, uniek factuurnummer. Een nummer mag nooit twee keer voorkomen;
- je eigen naam en adres en die van je klant;
- je KvK-nummer, als je in het Handelsregister staat;
- de leverdatum;

- een omschrijving van de goederen of diensten en de hoeveelheid of omvang.

Je stuurt de factuur uiterlijk op de 15e dag van de maand die volgt op de maand waarin je geleverd hebt. Is het totaal inclusief btw niet meer dan €100, dan mag je een vereenvoudigde factuur sturen. Datzelfde geldt voor een creditfactuur die een eerdere factuur wijzigt. De precieze inhoud van die vereenvoudigde factuur staat bij de Belastingdienst.

Het algemene btw-tarief is 21%. Voor sommige goederen en diensten geldt 9% of 0% (Bron: Belastingdienst). Welk tarief bij jouw werk hoort, zoek je dus altijd bij de Belastingdienst of je accountant uit.

BEGINNER-TIP:

Twijfel je over het btw-tarief? Laat AI dat nooit voor je beslissen. Het kan het tarief opzoeken dat jij bedoelt, maar of jouw dienst onder 9% of 21% valt is een fiscale keuze.

# Stap 1: maak een controle-instructie

Schrijf één keer een instructie en bewaar die in een Project of notitie:

```
Je controleert conceptfacturen van mijn bedrijf in Nederland op de
verplichte gegevens.
Loop deze lijst na en geef per punt "aanwezig", "ontbreekt" of
"onduidelijk":
1. btw-identificatienummer van de leverancier
2. btw-bedrag, apart vermeld
3. factuurdatum
4. uniek, doorlopend factuurnummer
5. naam en adres leverancier
6. naam en adres klant
7. KvK-nummer leverancier
8. leverdatum
9. omschrijving van goederen of diensten
10. hoeveelheid of omvang

Controleer daarna de rekensom: totaal excl. btw + btw = totaal incl. btw.
Noem het btw-percentage dat je ziet.
Regels: verzin niets. Zie je een [placeholder], behandel dat als
"aanwezig, nog in te vullen".
Sluit af met een lijstje van wat ik moet aanvullen of nalopen.
```

# Stap 2: plak je concept met placeholders

Vervang echte gegevens van je klant door placeholders voor je het in de chat zet: [klantnaam], [adres klant], [bedrag]. De controle is een controle op structuur, niet op inhoud. De Autoriteit Persoonsgegevens waarschuwde in 2024 dat persoonsgegevens in een chatbot tot een datalek kunnen leiden (Bron: DutchNews).

# Stap 3: controleer wat AI niet kan

Het model kan niet weten of je factuurnummer echt uniek is in je eigen administratie. Check dat zelf. Exporteer de kolom met factuurnummers uit je pakket en laat Excel dubbele waarden markeren: Start, Voorwaardelijke opmaak, Markeringsregels voor cellen, Dubbele waarden. Ook de leverdatum en het btw-percentage controleer je zelf tegen je werkbon of offerte.

GEVORDERDEN:

Heb je klanten in het buitenland, verlegde btw of een mix van tarieven? Dan klopt de standaardlijst niet meer. Leg zulke facturen voor aan je accountant. AI kan er een eerste lezing van maken maar mist de context van jouw situatie.

# Zo ziet een complete factuur eruit

Hieronder een conceptfactuur met placeholders. Elke regel hoort bij een eis uit de lijst hierboven.

| VELD | VOORBEELD | VEELGEMAAKTE FOUT |
|---|---|---|
| Factuurnummer | 2026-0142 | Een nummer dat twee keer voorkomt of een gat in de reeks |
| Factuurdatum | [datum] | Datum van de offerte in plaats van van de factuur |
| Leverdatum | [datum of periode] | Weglaten, omdat je denkt dat de factuurdatum volstaat |
| Je gegevens | [naam, adres, btw-id, KvK-nummer] | Btw-id of KvK-nummer vergeten |
| Klantgegevens | [naam en adres klant] | Alleen een bedrijfsnaam zonder adres |
| Omschrijving | [wat je leverde, hoeveel] | “Werkzaamheden” zonder omvang |
| Bedragen | [bedrag excl. btw, btw-bedrag, totaal] | Btw alleen als percentage en niet als bedrag |

Een creditfactuur die een eerdere factuur wijzigt mag in vereenvoudigde vorm. Verwijs er dan wel in naar het nummer van de oorspronkelijke factuur zodat de administratie van je klant klopt.

# Maak er een vaste routine van

Een goede check is er één die je elke maand doet. Zet daarvoor drie dingen vast:

1. **Een sjabloon** met alle velden. Dan mist er per ongeluk niets meer.
2. **Een maandelijkse nummercontrole.** Exporteer je factuurnummers en zet in Excel naast de kolom een formule die dubbele nummers markeert, bijvoorbeeld `=AANTAL.ALS(A:A;A2)>1`. Een uitkomst WAAR betekent dat dat nummer vaker voorkomt.

3. **Een vaste factureerdag.** Boek in je agenda een moment kort na het einde van elke maand. Zo zit je ruim voor de 15e dag van de maand erna.

De AI-check hierboven vangt vooral ontbrekende velden. De nummercontrole vangt dubbele nummers. Samen dekken ze de twee fouten die het vaakst tot gedoe leiden.

# Als het misgaat

- **Het model zegt dat alles klopt, maar de klant meldt iets.** Het model controleert wat je plakt. Mist er in je sjabloon een veld, dan ziet het dat alleen als het in je lijst staat. Vul de lijst aan.
- **Het rekent anders dan jij.** Laat het de berekening stap voor stap tonen. Een afrondingsverschil van een cent is vaak de oorzaak.
- **Het noemt een tarief dat niet bij je dienst past.** Negeer dat en vraag je accountant. Het model ziet je werk niet.

# Volgende stap

Pak je laatste vijf facturen, haal ze met placeholders door de controle en kijk wat er mist. Vaak zit het patroon in één veld dat je sjabloon vergeet. Stuurt een klant niet op tijd? Lees dan betalingsherinnering schrijven met AI. En schrijf je de offerte er nog voor, dan werkt offerte schrijven met ChatGPT hetzelfde.

---

BRONNEN

Ondernemersplein: facturen maken en versturen: https://ondernemersplein.overheid.nl/wetten-en-regels/facturen-maken-en-versturen/

Belastingdienst: tarieven en vrijstellingen btw: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/tarieven_en_vrijstellingen/
DutchNews: Dutch privacy watchdog warns firms that use AI chatbots: https://dutchnews.nl/2024/08/dutch-privacy-watchdog-warns-firms-that-use-ai-chatbots

Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/factuur-controleren-met-ai-mkb · bijgewerkt 28 oktober 2026

# Maandcijfers analyseren met AI: van Excel-export naar vijf vragen die je kunt beantwoorden

Je hebt de cijfers maar geen tijd om ze te lezen. Zo laat je ChatGPT, Claude of Copilot je maandexport doorrekenen, uitleggen en controleer je zelf wat telt.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Upload een schone export van je maandcijfers en stel vijf vaste vragen. Zo krijg je in minuten een duiding die je zelf in een uur zou maken.
2. Vraag het model altijd om de berekening te laten zien. Reken het totaal na tegen je boekhouding voordat je een conclusie gelooft.
3. ChatGPT en Claude lezen een xlsx of csv en draaien zelf code. Copilot in Excel werkt met een als tabel opgemaakt bestand in OneDrive of SharePoint.
4. Vervang klantnamen door codes en haal kolommen als IBAN weg. Gebruik een zakelijk account of check de privacy-instelling.

Elke maand krijg je een export van je boekhouding, een omzetoverzicht uit je kassa of je webshop en een lijst met openstaande facturen. Je opent ze, scrolt wat, ziet dat het “ongeveer goed” lijkt en sluit ze weer. De vragen die ertoe doen stel je niet, want daar heb je geen uur voor.

Met een AI-assistent kan het in een kwartier. Je geeft het bestand, stelt een paar vaste vragen en krijgt berekeningen terug. De duiding is van het model. Het controleren van wat het zegt blijft van jou. Hieronder lees je hoe je dat aanpakt.

## Wat heb je nodig?

- Een export van je maandcijfers als .xlsx of .csv: omzet, kosten, openstaande facturen. Eén bestand is genoeg om te beginnen.
- Een van de drie opties: ChatGPT, Claude of Copilot in Excel. Over het verschil lees je hieronder.
- Je boekhouding om een totaal tegenaan te leggen.

BEGINNER-TIP:

Heb je nog nooit een bestand aan een AI gegeven? Begin met een kleine export van een paar honderd regels. Prompten voor beginners legt uit hoe je een vraag zo stelt dat je bruikbaar antwoord krijgt.

# Welke tool past bij je?

| | CHATGPT | CLAUDE | COPILOT IN EXCEL |
|---|---|---|---|
| Bestand aanleveren | Upload .xlsx of .csv | Upload, met code-uitvoering aan | Bestand staat in OneDrive of SharePoint |
| Hoe het rekent | Schrijft en draait Python | Schrijft en draait code | Python-code via Advanced analysis |
| Uitvoer | Antwoord of nieuw bestand | Antwoord of Excel-bestand | In je werkblad |
| Voorwaarde | Account | Optie Code execution and file creation aan | Data als tabel opgemaakt, Microsoft 365 Copilot |

Bij ChatGPT schrijft en draait het model zelf Python-code om je vraag te beantwoorden (Bron: OpenAI). Claude doet hetzelfde als de optie Code execution and file creation aan staat en kan het resultaat teruggeven als Excel-bestand (Bron: Anthropic). Voor Copilot in Excel moet je data als tabel zijn opgemaakt (Bron: Microsoft). Het bestand moet in OneDrive of SharePoint staan met automatisch opslaan aan (Bron: Microsoft).

Werk je al in Microsoft 365 en heb je Copilot? Dan blijft alles in één bestand. Zo niet, dan is een chatassistent het snelst om mee te beginnen. Meer over de keuze staat in ChatGPT, Claude, Gemini of Copilot. Een uitgebreid voorbeeld van spreadsheetwerk met Claude vind je in het Cowork-spreadsheetplaybook.

# Stap 1: maak je export schoon

Een rommelige export geeft rommelige uitkomsten. Kijk eerst:

- Staan bedragen als getal en niet als tekst met euroteken?
- Is het datumformaat overal gelijk?
- Staat dezelfde klant of leverancier steeds op dezelfde manier geschreven?
- Staan er totaalregels of lege rijen midden in de data? Haal die weg.

Verwijder kolommen die je niet nodig hebt, zoals IBAN's en vervang klantnamen door een code als je twijfelt.

## Stap 2: stel vijf vaste vragen

Maak een vaste lijst die je elke maand herhaalt. Hieronder vijf vragen die voor veel bedrijven werken. Pas ze aan op jouw cijfers.

1. **Omzet:** Wat was de omzet in [maand] en hoe verhoudt die zich tot de maand ervoor en tot dezelfde maand een jaar eerder?
2. **Klantconcentratie:** Welke vijf klanten zijn goed voor het grootste deel van de omzet en hoeveel procent is dat samen?
3. **Marge:** Wat is de marge per productgroep of dienst en waar daalt die?
4. **Kosten:** Welke kostenposten zijn het sterkst gestegen ten opzichte van het gemiddelde van de afgelopen zes maanden?
5. **Openstaand:** Hoeveel staat er open bij klanten, hoe lang al en bij wie het langst?

De openstaande facturen leveren vaak de snelste winst op. Hoe je daarvoor zelf de herinnering opstelt staat in betalingsherinnering schrijven met AI.

# Stap 3: laat het model rekenen, niet raden

Gebruik een opdracht als deze:

```
Dit bestand bevat onze maandcijfers van [maand jaar]. Kolommen: [noem ze].
Beantwoord de volgende vijf vragen. Laat per vraag zien hoe je het berekend hebt (formule of code) en toon de onderliggende cijfers in een tabel.
Verzin geen cijfers. Als de data niet genoeg is om een vraag te beantwoorden, zeg dat.
Sluit af met drie bullets: wat gaat goed, waar zit risico, welke ene actie raad je aan.

[plak de vijf vragen]
```

De zin “verzin geen cijfers” is geen versiering. Een model dat een kolom niet kan vinden, kan een plausibel bedrag opschrijven. Meer over wanneer dat gebeurt staat in AI-hallucinaties herkennen.

# Stap 4: reken één totaal na

Pak de omzet van de maand uit het antwoord en leg die naast je boekhouding. Komt die niet overeen, dan heeft het model een kolom, een periode of een filter anders gelezen dan jij bedoelde. Vraag hoe het tot het getal kwam en pas aan. Doe daarna een steekproef van drie regels uit de export en zoek die op in de uitkomst.

Staat er iets in dat je verrast? Vraag om de onderliggende regels. Een opvallend cijfer is vaker een datafout dan een nieuw inzicht.

GEVORDERDEN:

Laat het model ook zijn aannames op een rij zetten: welke kolommen heeft het gebruikt, welke rijen overgeslagen, hoe is “klant” gedefinieerd. Dat kost een regel in je opdracht en voorkomt dat je een analyse vertrouwt die eigenlijk iets anders meet. Voor het opsporen van fouten in je administratie zelf, zoals dubbele betalingen, is er een eigen stuk: dubbele betalingen opsporen.

# Stap 5: laat het uitleggen in gewone taal

Als de cijfers kloppen, vraag je om een korte maandupdate: vijf zinnen die je in een teamoverleg kunt voorlezen of aan je accountant of partner kunt sturen. Wil je deze rapportage ook voor klanten maken? Kijk dan naar klantrapportage met Copilot. Dat is dezelfde aanpak, met een eindproduct dat je deelt.

# Je cijfers en privacy

Bedrijfscijfers zonder persoonsgegevens zijn minder gevoelig dan klantlijsten. Toch geldt: gebruik een zakelijk account. Bij ChatGPT Business en Enterprise traint OpenAI standaard niet op je data (Bron: OpenAI). Anthropic doet dat standaard ook niet bij Claude for Work en de API (Bron: Anthropic). Bij Microsoft 365 Copilot worden prompts en antwoorden niet gebruikt om de onderliggende modellen te trainen (Bron: Microsoft Learn). Hoe je zo’n account inricht staat in Claude inrichten voor je bedrijf.

# Als het misgaat

- **De totalen kloppen niet.** Er staat waarschijnlijk een totaalregel of een dubbele rij in je export. Haal die weg en probeer opnieuw.
- **Het model leest een kolom verkeerd.** Noem de kolomnamen in je opdracht en zeg welke periode je bedoelt.
- **Het antwoord is vaag.** Vraag om een tabel met de onderliggende cijfers en een concrete aanbeveling.
- **Het bestand is te groot.** Splits het per kwartaal of vraag je boekhoudpakket om een kleinere export.

# Volgende stap

Pak je laatste maandexport en stel de vijf vragen. Bewaar de opdracht die werkt in een vast Project en gebruik hem elke maand. Na drie maanden zie je trends die je met een snelle blik nooit zag.

Ook je prijzen kun je zo doorrekenen: prijs calculeren met AI. En heb je een kassa, dan kun je je drukte per uur laten uitrekenen met drukte voorspellen met kassadata.

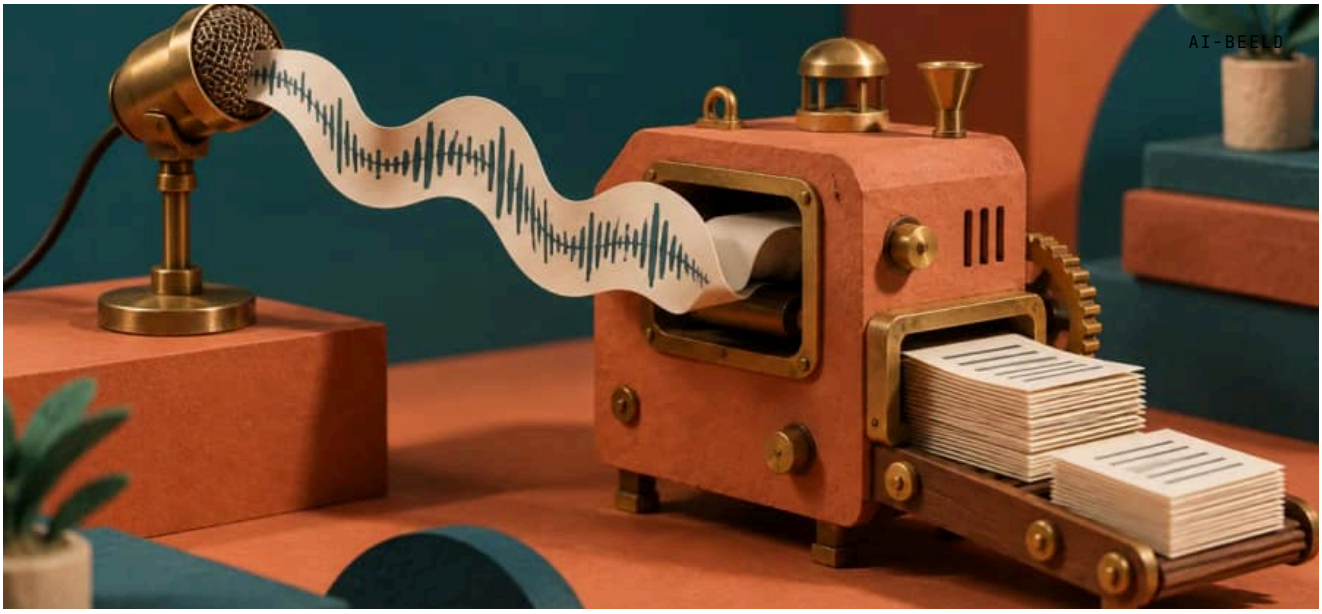
---

BRONNEN


OpenAI Help Center: Data analysis with ChatGPT: https://help.openai.com/en/articles/8437071-data-analysis-with-chatgpt
Claude Help Center: Create and edit files with Claude: https://support.claude.com/en/articles/12111783-create-and-edit-files-with-claude
Microsoft Support: Advanced data analysis using Copilot in Excel with Python: https://support.microsoft.com/en-au/office/get-an-advanced-data-analysis-using-copilot-in-excel-with-python-364e4ae9-9343-4d56-952a-5f62b0f70db6
Microsoft Support: Frequently asked questions about Copilot in Excel: https://support.microsoft.com/en-gb/office/frequently-asked-questions-about-copilot-in-excel-7a13758f-d61e-4a56-8440-f2c9a07802ec
OpenAI: Enterprise privacy: https://openai.com/enterprise-privacy/
Anthropic Privacy Center: Is my data used for model training?: https://privacy.claude.com/en/articles/7996868-is-my-data-used-for-model-training
Microsoft Learn: Data, privacy and security for Microsoft 365 Copilot: https://learn.microsoft.com/en-us/copilot/microsoft-365/microsoft-365-copilot-privacy

# Notuleren met AI: zo laat je je vergadering automatisch uitwerken

Notuleren met AI kan op drie manieren: met wat Teams, Zoom en Meet al kunnen, met een notuleer-app of zelf met Claude of ChatGPT. Plus de AVG-check.




## IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. Bij notuleren met AI luistert software mee, zet het gesprek om in tekst en maakt er een verslag met besluiten en actiepunten van. Binnen minuten klaar.
2. Kijk eerst wat je al hebt. Teams en Zoom hebben notulen ingebouwd in betaalde pakketten, maar de AI-notities van Google Meet ondersteunen nog geen Nederlands.
3. Een losse notuleer-app werkt met een zichtbare bot in de call of neemt op je eigen laptop op. Granola en Fathom hebben allebei een gratis instap.
4. Vertel deelnemers altijd vooraf dat je opneemt en waarvoor. Check bij elke tool de verwerkersovereenkomst, waar opnames staan en hoe lang ze bewaard blijven.

Notuleren met AI betekent dat software meeluistert in je vergadering, het gesprek omzet in tekst en er een verslag van maakt met besluiten en actiepunten. Deze gids is voor ondernemers, office managers en teamleiders die geen uur meer kwijt willen zijn aan uitwerken. Je leest welke drie routes er zijn, voor wie elke route past, hoe je in vijf stappen begint en wat je vooraf regelt voor de AVG.

BEGINNER-TIP:

Een AI-notulist doet twee dingen na elkaar. Eerst transcriptie: gesproken woord wordt tekst. Daarna maakt een taalmodel van die tekst een verslag. Gaat er iets mis, kijk dan eerst welke van de twee het was. Een naam die verkeerd gespeld is, komt meestal uit de eerste stap.

# Wat heb je nodig?

- [ ] Een vergadering om mee te testen, liefst een gewoon overleg met jargon en onderbrekingen
- [ ] Je vergaderplatform (Teams, Zoom, Google Meet) of een laptop of telefoon voor overleg in de zaal
- [ ] Een korte woordenlijst met namen van collega's, klanten en projecten
- [ ] Toestemming of in elk geval een melding aan de deelnemers
- [ ] Twintig minuten om het eerste verslag na te lopen

# Drie routes: welke past bij jou?

| ROUTE | VOOR WIE | LET OP |
|---|---|---|
| **1. Wat je al hebt** (Teams, Zoom, Meet) | Teams die al een betaald pakket met AI hebben | Niet elke functie ondersteunt Nederlands |
| **2. Een notuleer-app** | Wie veel vergadert, op meerdere platforms | Bot in de call of lokaal opnemen; check waar data staat |
| **3. Zelf met Claude of ChatGPT** | Af en toe een overleg of overleg in de zaal | Meer handwerk, wel volledige controle over het verslag |

## Route 1: wat je vergadersoftware al kan

**Microsoft Teams.** Teams maakt een automatisch verslag (intelligent recap) met notities en actiepunten. Daarvoor heb je een licentie voor Teams Premium of Microsoft Copilot nodig (Bron: Microsoft). Zit dat al in je Microsoft-pakket, begin dan hier.

**Zoom.** AI Companion, met samenvattingen van vergaderingen, zit zonder meerprijs in betaalde Zoom-accounts (Bron: Zoom). Test zelf hoe goed het Nederlandse verslag is; welke talen het precies ondersteunt, konden we niet bevestigen.

**Google Meet.** De AI-notities zitten in Workspace Business Standard en hoger, maar ondersteunen nog geen Nederlands. De vergadering moet in een van de ondersteunde talen gevoerd worden, zoals Engels, Duits of Frans (Bron: Google). Vergader je in het Nederlands, dan heb je route 2 of 3 nodig.

## Route 2: een losse notuleer-app

Notuleer-apps werken op twee manieren. Bij de ene schuift er een **zichtbare bot** als deelnemer je vergadering binnen. Bij de andere neemt de app **op je eigen apparaat** op en zien de anderen niets. Een bot is transparanter maar valt bij klantgesprekken soms verkeerd. Lokaal opnemen is discreter, maar dan ligt de plicht om het te melden helemaal bij jou.

Twee voorbeelden die we hebben gecontroleerd op 27 oktober 2026:

- **Granola** neemt op zonder bot, via het geluid van je eigen apparaat. Basic is gratis met 30 dagen geschiedenis; Business kost $14 per gebruiker per maand (Bron: Granola). Hoe je het in vijf minuten installeert, lees je in Granola voor MKB.
- **Fathom** heeft een blijvend gratis plan met onbeperkt opnemen en transcriberen. Je kiest tussen een bot of opnemen zonder bot (dat laatste nog in bèta). Premium kost $16 per maand bij jaarbetaling, $20 maandelijks (Bron: Fathom).

Er zijn ook Nederlandse aanbieders die verwerking in de EU beloven. Vraag bij elke aanbieder om de verwerkersovereenkomst en kijk zelf waar opnames en verslagen staan, voordat je op de belofte vertrouwt.

## Route 3: zelf, met een opname en Claude of ChatGPT

Vergader je af en toe of zit je in de zaal zonder online vergadering? Neem dan op met je telefoon of laptop (met toestemming), laat het omzetten in tekst en laat een AI-assistent er een verslag van maken.

Veel notuleer-apps en ook de dicteerfunctie van je telefoon leveren een transcriptie; die plak of upload je daarna in Claude of ChatGPT. Een gratis Claude-account kan bestanden ontvangen (Bron: Claude pricing), maar zet geen gevoelige gesprekken in een gratis consumentenaccount.

Een prompt die je kunt kopiëren:

```
Hieronder staat de transcriptie van ons overleg van [datum]
met [namen en rollen]. Maak er notulen van in het Nederlands:

1. Aanwezigen en afwezigen
2. Per agendapunt: wat is besproken, in maximaal 3 zinnen
3. Besluiten, letterlijk en genummerd
4. Actiepunten in een tabel: wat, wie, wanneer
5. Open vragen voor het volgende overleg

Verzin niets. Staat iets niet duidelijk in de transcriptie,
zet er dan [controleren] achter. Schrijf zakelijk en kort.

[transcriptie]
```

Die regel “verzin niets” is belangrijk: een taalmodel vult gaten soms zelf in (hallucinatie). Met de markering [controleren] zie je meteen waar je moet opletten.

# In vijf stappen aan de slag

**Stap 1: Kies je route.** Begin bij wat je al hebt (route 1). Vergader je in het Nederlands in Google Meet of heb je geen AI in je pakket, kies dan route 2 of 3.

**Stap 2: Regel de AVG vooraf.** Check drie dingen. Is er een verwerkersovereenkomst? Waar worden opnames en verslagen verwerkt en opgeslagen? Hoe lang blijven ze bewaard en kun je een gesprek achteraf wissen? Zet in de uitnodiging dat je opneemt en waarvoor. Bij personeelszaken, gezondheid of conflicten kun je beter niet opnemen.

**Stap 3: Bereid voor.** Zet de agenda klaar en voeg, als de tool dat kan, een woordenlijst toe met namen en vaktermen. Dat helpt meer dan overstappen naar een duurdere app.

**Stap 4: Neem op en meld het.** Meld aan het begin dat er wordt opgenomen, ook als er geen bot zichtbaar is. Laat mensen zoveel mogelijk om de beurt praten. In de zaal: apparaat midden op tafel of een losse vergadermicrofoon.

**Stap 5: Controleer en verstuur.** Lees vooral besluiten, bedragen, datums en namen na. Een AI-verslag mist soms het verschil tussen “we gaan dit doen” en “we kijken ernaar”. Verstuur het verslag binnen een dag, dan reageert iedereen nog met het gesprek vers in het hoofd.

# Troubleshoot

- **Namen kloppen niet.** Voeg een woordenlijst toe of zet de namen bovenaan je prompt.
- **Het verslag is vlak of te lang.** Vraag om een vaste opbouw zoals in de prompt hierboven en om een maximum aantal zinnen per punt.

- **Mensen praten door elkaar.** Dat blijft voor elke tool lastig. Spreek af dat één persoon tegelijk praat bij besluiten.
- **De bot wordt niet toegelaten.** Sommige organisaties blokkeren externe bots. Kies dan een app die lokaal opneemt of kies route 3.
- **Google Meet maakt geen notities.** Die AI-functie werkt nog niet in het Nederlands. Gebruik route 2 of 3.

# Volgende stap

Test deze week één route op één echt overleg en vergelijk het verslag met wat je zelf had opgeschreven. Werkt het, leg dan in je team vast wanneer je wel en niet opneemt. Wil je de verslagen daarna automatisch laten verwerken, bijvoorbeeld actiepunten in je planning, lees dan Granola koppelen aan Claude. Dezelfde AVG-vragen spelen bij telefoongesprekken, zie Onze.nl laat AI je zakelijke belgesprekken samenvatten.

---

BRONNEN


Google Workspace: Let Google Meet AI take notes for my users (edities en talen): https://knowledge.workspace.google.com/admin/meet/let-google-meet-ai-take-notes-for-my-users
Microsoft Learn: Intelligent recap for calls and meetings: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/intelligent-recap-calls-meetings
Zoom: AI Companion expands language support: https://news.zoom.com/breaking-down-boundaries-zoom-ai-companion-expands-language-support-across-its-platform-to-enable-better-global-collaboration-and-productivity/
Granola: prijzen: https://www.granola.ai/pricing
Fathom: prijzen: https://www.fathom.ai/pricing
Claude: Plans & Pricing: https://claude.com/pricing



Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/notuleren-met-ai· bijgewerkt 27 oktober 2026

# AEO voor het MKB: zo word je geciteerd door AI-zoekmachines

AI-zoekmachines citeren maar een handvol bronnen. Met E-E-A-T en answer engine optimization (AEO) zorg je dat jouw MKB daarbij hoort. Een praktische gids.




IN ÉÉN OOGOPSLAG

1. AI-zoekmachines als ChatGPT, Perplexity en Google AI kiezen per antwoord een handvol bronnen om te citeren. Signalen van vertrouwen (E-E-A-T) wegen daarbij zwaar.
2. E-E-A-T staat voor Experience, Expertise, Authoritativeness en Trust: vier signalen die laten zien of jouw content betrouwbaar en citeerwaardig is.
3. Elke engine citeert anders (ChatGPT leunt op Wikipedia, Perplexity op verse bronnen en Reddit), maar de basis is gelijk: aantoonbare expertise plus vermeldingen elders.
4. Voor het MKB telt vooral eigen bewijs: eigen cijfers, klantcases en een herkenbare auteur leveren merk-citaties die een concurrent niet kan kopiëren.

AI-zoekmachines citeren je als je de vraag direct en volledig beantwoordt, aantoonbare expertise laat zien en ook op andere vertrouwde plekken genoemd wordt. Dat is in het kort wat **answer engine optimization (AEO)** vraagt. Steeds meer klanten beginnen hun zoektocht niet bij Google maar bij een AI: “wat is een goede boekhouder in Utrecht?”, “welke CRM past bij een klein bouwbedrijf?”. Die AI-zoekmachines geven één samengesteld antwoord en noemen daarbij een handjevol bronnen. Sta jij ertussen, dan kom je in beeld. Sta je er niet bij, dan besta je voor die klant niet. De discipline om bij dat handjevol te horen heet AEO, en de sleutel ervan is een raamwerk dat **E-E-A-T** heet. Deze gids legt allebei uit, in gewone taal, met een concreet actieplan voor het MKB.

UPDATE 25 SEPTEMBER 2026:

we hebben de cijfers en adviezen nagelopen. Google schrijft dat je voor AI Overviews en AI Mode geen speciale opmaak, schema of `llms.txt` nodig hebt (Google), en OpenAI maakt onderscheid tussen OAI-SearchBot (ChatGPT-zoeken) en GPTBot (training) (OpenAI); stap 7 en het schema-advies zijn daarop aangepast. Ook gecorrigeerd: de herkomst van het 680-miljoen-citatiescijfer en van het 44%-onderzoek (Kevin Indig). Nieuwer van ons: zo controleer je of je genoemd wordt in Google’s AI-antwoorden.

STAND VAN ZAKEN 16 JUNI 2026:

dit is onze cornerstone-gids over AI-vindbaarheid. Vertrekpunt: AI-zoekmachines ranken niet alleen pagina’s, ze kíezen welke bronnen ze citeren. Wil je eerst weten hoe ver het MKB met AI is? Lees AI-adoptie in het MKB: 77% gebruikt al AI. Voor de bredere stand van zaken: AI in het MKB: de stand van zaken in september 2026.

GRATIS WHITEPAPER (PDF):

liever als deelbaar document? De whitepaper *AEO & E-E-A-T voor het MKB* PDF bundelt de E-E-A-T-uitleg, het 7-stappenplan en een **scorecard** om jezelf te toetsen. Zeven pagina's, geen e-mail nodig.

# Van ranken naar geciteerd worden: wat AI-search verandert

Tien jaar lang ging vindbaarheid over één ding: zo hoog mogelijk in de blauwe links van Google. Dat verandert. Google toont inmiddels bij een groot deel van de zoekopdrachten een AI-overzicht bovenaan, en tools als ChatGPT en Perplexity beantwoorden vragen rechtstreeks, met een paar bronvermeldingen erbij. De plek die telt is steeds vaker "genoemd in het antwoord" in plaats van "positie 1". Dat geldt inmiddels ook buiten de zoekmachines om, bij platforms die zelf een shortlist samenstellen: onze review van het Nederlandse Away.ai laat zien hoe zo'n selectie in de praktijk werkt. Booking.com noemt chatbots inmiddels het snelst groeiende hulpmiddel om een reis uit te zoeken, met gevolgen voor elke verhuurder.

Het ongemakkelijke nieuws voor wie goed scoorde in Google: een hoge positie garandeert geen vermelding meer. Specifiek voor **Google AI Overviews** daalde het aandeel citaties dat óók in de top-10 van de organische resultaten stond, van zo'n 76% medio 2025 naar ongeveer 38% begin 2026 (Bron: Ahrefs via Search Engine Journal) Ahrefs tekent wel aan dat een deel van die daling komt door betere detectie in de eigen meetmethode. De richting is duidelijk: de AI zoekt de bron die de

vraag het best en betrouwbaarst beantwoordt, ook als die lager staat. En “betrouwbaarst” is precies waar E-E-A-T over gaat. Hoe hard dat kan aankomen, laat de bezoekdaling bij Rijksoverheid.nl zien.

BEGINNER-TIP:

je hoeft hier geen marketeer voor te zijn. Zie een AI-zoekmachine als een goedgeïnformeerde collega die snel een antwoord samenstelt en er één bron bij noemt. Die collega kiest een bron die duidelijk, compleet en betrouwbaar oogt, en die hij elders ook is tegengekomen. De rest van deze gids gaat over hoe je díe bron wordt.

# E-E-A-T in gewone taal: de vier signalen

E-E-A-T is geen knop die je omzet, maar een optelsom van signalen. Het staat voor vier dingen die samen laten zien of jouw content te vertrouwen is (Bron: Google).

**Experience (ervaring) — heb je het zelf gedaan?** AI-engines en Google geven voorrang aan content uit eerstehands ervaring boven een samenvatting van wat anderen zeggen. Voor jouw bedrijf betekent dat: schrijf vanuit je eigen praktijk. Een klantcase met echte cijfers, een “zo pakten wij dit aan”, een eerlijk voor-en-tegen op basis van wat je écht hebt gezien. “Wij testten dit” verslaat “experts zeggen dit”.

**Expertise — heb je er verstand van?** Laat zien dat er een mens met kennis achter de tekst zit. Een echte auteursnaam met een verifieerbare achtergrond, inhoudelijk kloppende en gedetailleerde content, en antwoorden die verder gaan dan de open deur. Beantwoord ook de vervolgvraag, niet alleen de voor de hand liggende vraag.

**Authoritativeness (autoriteit) — kennen anderen je als bron?** Autoriteit bouw je vooral buiten je eigen site op: vermeldingen, links en verwijzingen vanaf plekken die AI al vertrouwt. Denk aan vakmedia, brancheverenigingen, reviewsites en betrouwbare gidsen. Een merk dat op meerdere vertrouwde plekken opduikt, wordt eerder geciteerd dan een merk dat alleen op de eigen site bestaat.

**Trustworthiness (betrouwbaarheid) — klopt het en is het te verifiëren?** Dit is de basis waar de andere drie op rusten. Actuele, juiste informatie met benoemde bronnen, duidelijke auteurs en redactionele afspraken, een veilige site (HTTPS) en heldere contactgegevens. Transparant zijn over wie iets schreef en wanneer.

GEVORDERDEN:

**gestructureerde data** (schema.org) helpt machines begrijpen wat een pagina is. FAQPage-, Article- en BreadcrumbList-schema vertellen letterlijk wat het artikel is, wie het schreef en welke vragen het beantwoordt. Volgens marketingbureau Leapd kreeg content met FAQ-schema zo'n 40% meer citatiegewicht bij ChatGPT (Bron: Leapd); dat is een samenhang uit eigen analyses. Google zegt dat er voor AI Overviews en AI Mode geen speciaal schema nodig is, zolang je opmaak klopt met de zichtbare tekst (Bron: Google). De meeste CMS'en maken dit automatisch zodra je auteur en FAQ invult.

# Elke AI-engine citeert anders (maar de basis is gelijk)

Een veelgemaakte fout is "AI-search" als één kanaal behandelen. Dat is het niet. Volgens een analyse van ruim 680 miljoen citaties, aangehaald door Deepak Gupta van AI-monitoringbedrijf GrackerAI, citeren ChatGPT

en Perplexity maar voor zo'n 11% dezelfde domeinen (Bron: Deepak Gupta). Kort wat elk platform anders maakt:

- **ChatGPT** leunt zwaar op encyclopedische, neutrale bronnen (Wikipedia is de meest geciteerde) en op third-party signalen zoals reviews en vermeldingen elders. Het beloont content die een onderwerp compleet en zakelijk uitlegt, niet promotioneel.
- **Perplexity** doet voor elke vraag een live zoekopdracht en is verzot op **versheid** en primaire bronnen. Content van de afgelopen maand wint het van een half jaar oud stuk; een zichtbaar jaartal ("2026") in de titel helpt volgens marketinganalyses. Reddit en reviewsites scoren er hoog omdat ze echte mensen echte vragen laten beantwoorden.
- **Google AI Overviews** put uit de bestaande zoekindex, maar beloont vooral een compleet, zelfstandig antwoord, gestructureerde data en multimodale content (tekst plus beeld of video). Een sterke aanwezigheid op YouTube en LinkedIn werkt hier opvallend goed door.

De rode draad: de details verschillen, maar de basis is overal hetzelfde. Beantwoord de vraag duidelijk en volledig, toon expertise, en zorg dat je elders genoemd wordt. Wie kiest tussen ChatGPT, Claude, Gemini en Copilot om mee te wérken, vindt in onze keuzehulp wat bij welk gebruik past, maar voor je vindbaarheid telt vooral hoe die engines bronnen kiezen. Wil je zelf in kaart brengen welke bronnen er over jouw markt circuleren, dan helpt onze review van Firecrawl voor marktonderzoek in het MKB om dat verzamelwerk te automatiseren.

# Wat je deze maand concreet doet

Geen groot project nodig. Zeven stappen die je grotendeels zelf kunt zetten, op volgorde van impact:

1. **Zet het antwoord vooraan.** Begin elke sectie (en het artikel) met het directe antwoord, dan pas de uitleg. Onderzoek van Kevin Indig naar ruim 18.000 ChatGPT-citaties liet zien dat 44% uit de eerste 30% van een pagina komt (Bron: Search Engine Land). Een AI, en een gehaaste lezer, moet niet hoeven scrollen.
2. **Zet er een echte auteur bij.** Naam, functie, korte achtergrond, en de datum van schrijven en bijwerken. Dat is een direct E-E-A-T-signaal en kost vijf minuten.
3. **Voeg een FAQ toe met échte vragen.** Schrijf de vragen zoals klanten ze typen of inspreken, en beantwoord ze in twee tot vier zinnen. Je CMS maakt er meestal automatisch FAQ-schema van.
4. **Gebruik eigen bewijs.** Je eigen cijfers, een klantresultaat, een mini-benchmark uit je praktijk: dat is content die een concurrent niet kan overschrijven, en juist die eerstehands data trekt citaties aan. Hetzelfde geldt voor je AI-geletterdheid op orde brengen: laat zien dat je weet waar je het over hebt. En bezit je een webshop: gedegen productcuratie is óók een AEO-signaal, zie Curated commerce voor MKB-webshops voor hoe je een AI-zichtbare selectie opzet in plaats van 4.000 SKU's op alfabet.
5. **Werk aan vermeldingen buiten je site.** Een profiel op relevante gidsen en reviewsites, een gastbijdrage in vakmedia, een eerlijk

antwoord in een community waar jouw doelgroep zit. Autoriteit ontstaat daar, niet op je homepage.

6. **Houd het vers.** Zet een actueel jaartal in titels waar dat klopt, en werk je belangrijkste pagina's elk kwartaal bij. Verouderde content verliest citaties, zeker bij Perplexity.

7. **Laat AI-zoekbots in je site.** Blokkeer de zoekcrawlers OAI-SearchBot (voor ChatGPT-zoeken) en PerplexityBot niet in je `robots.txt`: een site die OAI-SearchBot weert, verschijnt niet in de zoekantwoorden van ChatGPT (Bron: OpenAI). GPTBot is iets anders: die verzamelt trainingsdata, en die kun je weren zonder dat het je vindbaarheid in ChatGPT-zoeken raakt. Een `llms.txt`-bestand kan geen kwaad, maar Google zegt dat het voor AI Overviews niet nodig is. Run je een **lokaal** bedrijf? Zet dan ook je Google Bedrijfsprofiel op orde: actuele gegevens, juiste categorie en reviews zijn je belangrijkste AEO-kanaal voor "in de buurt"-zoekopdrachten. Meta heeft eigen crawlers voor training, advertenties en linkvoorbeelden; hoe je die uit elkaar houdt, lees je in ons stuk over Meta's nieuwe voorwaarden.

BEGINNER-TIP:

begin met één pagina die er echt toe doet: je belangrijkste dienst of je meest gestelde klantvraag. Pas daar deze zeven stappen op toe, kijk na een paar weken of je vaker opduikt in AI-antwoorden, en rol het dan breder uit. Eén goed gedane pagina is meer waard dan tien half-geoptimaliseerde.

# SEO en AEO: je hoeft niet te kiezen

AEO komt niet in de plaats van SEO. AI-engines halen hun bronnen grotendeels uit de zoekindex van Google en Bing. Ben je daar onvindbaar, dan kun je ook niet geciteerd worden. De technische basis blijft dus staan: een snelle, indexeerbare site met HTTPS, een sitemap en nette koppen. Wat verandert, is wat je daar bovenop legt. SEO zorgt dat je meedoet; E-E-A-T en AEO bepalen of je het antwoord wordt in plaats van de vijftiende blauwe link. Er komt inmiddels een derde laag bij, waarin een AI-agent niet alleen citeert maar ook selecteert: hoe dat werkt lees je in Agentic commerce: komt jouw bedrijf op de shortlist van de AI-agent?.

Wil je op enig moment structureel meten of je aanpak werkt, dan is daar inmiddels een serieuze categorie tools voor; het Amsterdamse Promptwatch, dat in juli 2026 €6 miljoen ophaalde, is er een van. Ook de SEO-suite Semrush volgt inmiddels hoe AI-assistenten je merk noemen.

Voor het MKB is dat eerder goed nieuws dan slecht. Je hoeft geen miljoenenbudget of het grootste contentteam te hebben. Je hebt iets wat een groot, anoniem merk vaak mist: echte ervaring, eigen cijfers en een gezicht achter het bedrijf. Dat zijn precies de signalen waar AI-zoekmachines op afgaan. Begin deze maand bij die ene belangrijke pagina, en bouw vanaf daar een site die AI niet kan negeren.

Laat je die pagina's door AI schrijven, kijk dan ook even naar de rechtenkant: welke vrijwaring je hebt als ondernemer.

# Stand van zaken — bijgewerkt 2026-09-25

De aanpak hierboven blijft staan. Deze cijfers en regels veranderen sneller; die houden we hier bij.

| ONDERWERP | STAND |
|---|---|
| Google AI Overviews en top-10 | Begin 2026 stond 38% van de geciteerde pagina's ook in de top-10, tegen 76% in juli 2025; deels door betere meting (Ahrefs via Search Engine Journal) |
| Waar ChatGPT citeert | 44,2% van de citaties komt uit de eerste 30% van een pagina (Kevin Indig, februari 2026) (Search Engine Land) |
| Extra opmaak voor Google | Geen speciaal schema, AI-tekstbestand of `llms.txt` nodig voor AI Overviews en AI Mode (Google) |
| Crawlers van OpenAI | OAI-SearchBot bepaalt of je in ChatGPT-zoeken verschijnt; GPTBot is alleen voor training (OpenAI) |
| Zelf controleren | Zo zie je of je in Google's AI-antwoorden staat |

BRONNEN


Google Search Central — Creating helpful, reliable, people-first content (E-E-A-T): https://developers.google.com/search/docs/fundamentals/creating-helpful-content

Google Search Central Blog — E-A-T krijgt een extra E voor Experience (15 dec 2022): https://developers.google.com/search/blog/2022/12/google-raters-guidelines-e-e-a-t

Search Engine Journal — Ahrefs: AI Overview-citaties uit top-rankings dalen sterk (76% naar 38%): https://www.searchenginejournal.com/google-ai-overview-citations-from-top-ranking-pages-drop-sharply/568637/

Deepak Gupta (GrackerAI) — analyse van 680 mln citaties: 11% overlap ChatGPT en Perplexity: https://guptadeepak.com/youre-optimizing-for-the-wrong-ai-engine-and-its-costing-you-enterprise-deals/

Search Engine Land — 44,2% van ChatGPT-citaties komt uit de eerste 30% van de pagina (Kevin Indig, 18 feb 2026): https://searchengineland.com/chatgpt-citations-content-study-469483

Google Search Central — AI features and your website (geen speciale opmaak nodig voor AI Overviews): https://developers.google.com/search/docs/appearance/ai-features

OpenAI — Overview of OpenAI crawlers (OAI-SearchBot, GPTBot): https://developers.openai.com/api/docs/bots

Leapd — How ChatGPT, Google AI Overviews & Perplexity source information in 2026 (synthese): https://www.leapd.ai/blog/ai-visibility/how-chatgpt-google-ai-overviews-and-perplexity-source-information-in-2026


Online lezen: www.aiplatformmkb.nl/gidsen/aeo-ai-zoekmachines-mkb · bijgewerkt 25 september 2026

DAARNA

# Bijblijven zonder alles te lezen

**Twee keer per week:** De MKB-Update op www.aiplatformmkb.nl/update/, wat er voor ondernemers verandert. Ook via de nieuwsbrief.

**Als je iets wilt uitproberen:** de praktijkgidsen op www.aiplatformmkb.nl/gidsen/, elk met stappen voor één klus.

**Wil je snappen hoe AI zelf werkt?** Lees dan de leesroute AI begrijpen in tien dagen op www.hetlaatsteainieuws.nl/leesroute/.