

Delta-N | AI visie

Schrijvers: Roderick Schoon, Jeroen van Steijn, Marcel Groennou & Alrik van Kuijk
Versie 3.0

Waarom deze visie?

Al ruim 25 jaar helpen wij organisaties met slimme oplossingen op basis van Microsoft-technologie. De afgelopen jaren lag onze focus daarbij op het verantwoord begeleiden naar de Microsoft Cloud. Met de missie: "Wij stellen organisaties in staat meer te bereiken door op een verantwoorde manier de stap naar de Microsoft Cloud te zetten."

Die missie heeft ons richting gegeven in een periode waarin Cloud de grootste verandering was. Nu staan we midden in de volgende technologische doorbraak: AI. Net als internet, mobiel en cloud verandert AI hoe organisaties werken en groeien.

Daarom hebben we onze missie aangescherpt: "Wij laten klanten winnen met slimme technologie. Onafhankelijk, scherp en altijd één stap voor."

AI stelt ons in staat om die missie waar te maken. Het helpt ons klanten sneller, slimmer en met meer waarde vooruit te brengen. Het is geen hype, maar een blijvende verandering die iedereen raakt, in iedere sector en in iedere rol.

Daarom is deze visie opgesteld. Om richting te geven aan onze keuzes, te laten zien waar we als Delta-N voor staan en hoe we samen het verschil maken.

AI is geen keuze meer. Het is het verschil tussen bijblijven of achterblijven, tussen winnen of volgen.

Wat verstaan we onder AI?

AI, oftewel kunstmatige intelligentie, is technologie die taken uitvoert op een intelligente manier. Met de komst van generatieve AI en taalmodellen is daar iets belangrijks bijgekomen: Het vermogen om natuurlijke taal en complexe context te begrijpen. Hierdoor kan AI omgaan met ongestructureerde informatie zoals tekst, spraak en afbeeldingen. Zowel als invoer als uitvoer. Dit verkleint de drempel tussen mens en technologie en brengt ons dichterbij écht samenwerken met computers.

Daarnaast kan AI steeds beter redeneren in natuurlijke taal. Denk aan '[reasoning-modellen](#)' en AI-agents, die in stappen grotere en complexere problemen zelfstandig oplossen. IT-systemen zijn er daarmee niet meer alleen om te automatiseren, maar kunnen nu ook advies geven, onderzoek doen, kennis uitbreiden en nieuwe oplossingen realiseren.

Waarom AI?

Voor veel Nederlandse organisaties vormt kennis het belangrijkste onderscheidend vermogen. AI versnelt het werk waarin kennis centraal staat. Waar automatisering vooral fysiek werk uit handen nam, maakt AI het mogelijk om denkwerk en besluitvorming slimmer, sneller en beter te doen.

Daarmee helpt AI-organisaties niet alleen om efficiënter te werken, maar ook om nieuwe inzichten te verwerven, sneller te innoveren en concurrentievoordeel te behalen. Tegelijkertijd biedt het kansen om grotere maatschappelijke uitdagingen aan te pakken.

In de volgende stukken lees je welke waarde AI kan toevoegen en waarom het nu tijd is om AI te omarmen.

De impact van AI op elk niveau van een organisatie

AI verandert organisaties. Niet op één vlak, maar op elke laag. We zien drie duidelijke lagen waarin AI nu al verschil maakt, en dat effect groeit snel.

1. Productievere medewerkers (met AI-tools)

De eerste zichtbare verandering zie je bij individuele medewerkers. Door AI-tools zoals Microsoft Copilot en GitHub Copilot stijgt de productiviteit. Minder tijd kwijt aan standaardtaken, meer ruimte voor werk dat ertoe doet.

2. Efficiëntere processen (door AI)

AI levert nog meer op binnen processen. Vergelijk het met een digitale collega die zelfstandig taken oppakt, zoals data analyseren, klantvragen beantwoorden of

administratie handelingen uitvoeren. Daarmee versnelt, verbetert en standaardiseert AI-processen – en stijgt de kwaliteit.

3. Strategisch voordeel (met AI)

Op organisatieniveau heeft AI de meeste impact. Het beïnvloedt niet alleen hoe een organisatie werkt, maar ook wat de organisatie doet en waar hij naartoe beweegt. AI maakt nieuwe waardeproposities mogelijk, dwingt tot andere businessmodellen en verandert hoe je doelen stelt en behaalt.

Bijvoorbeeld een productiebedrijf dat naast producten ook voorspellend onderhoud aanbiedt met AI. Zo ontstaat naast verkoop een terugkerend verdienmodel op basis van service en data.

In de praktijk zie je dat terug in beleid en besluitvorming:

- *Strategieën worden aangescherpt met data en AI-inzichten*
- *Teams bouwen nieuwe vaardigheden op*
- *Kennis wordt structureel vastgelegd*
- *Governance en compliance krijgen een vaste plek*
- *Informatiebeveiliging sluit beter aan op AI-risico's*

Kortom, AI heeft impact op elke laag van je organisatie. Die verandering vraagt om richting en regie. Dat is de AI-transformatie.

Hoe AI-waarde levert

AI raakt elke laag van je organisatie. Maar hoe vertaalt zich dat naar concreet resultaat?

Het verschil zit in de samenwerking tussen mens en AI. Eerst ondersteunt AI vooral bij uitvoerend werk. Daarna groeit het mee in je processen. In sommige gevallen neemt AI zelfs de leiding. Hoe verder je die samenwerking brengt, hoe meer resultaat je boekt.

Op hoofdlijnen zie je vier manieren waarop de slimme inzet van kennis het verschil maakt:

1. *Duurzamer en beter benutten van kennis*
2. *Scherpere inzichten*
3. *Hogere productiviteit*
4. *Betere kwaliteit van werk*

Duurzamer en beter benutten van kennis

Kennis bepaalt voor een zeer groot deel je voorsprong. Organisaties die hun kennis actief ontwikkelen, delen en benutten, lossen problemen sneller op én blijven relevant.

In veel organisaties zit waardevolle kennis in de hoofden van collega's. Denk aan werkwijzen, ervaringen en specialistische inzichten. Die kennis is kwetsbaar, zeker met vergrijzing en verloop in je team. Als die verdwijnt, verlies je meer dan alleen mensen.

AI helpt je om die kennis beter vast te leggen én bruikbaar te maken. Door AI te voeden met de kennis die je al hebt, blijft die duurzaam beschikbaar. Voor iedereen, altijd. Je verlaagt de drempel om kennis toe te passen, voorkomt dubbel werk en versnelt besluitvorming.

Zo maak je van kennis een structurele voorsprong.

Scherpere inzichten

AI zet kennis om in inzichten. Het helpt organisaties om kennis slimmer te gebruiken én nieuwe verbanden te ontdekken. Zo kun je als organisatie sneller beslissingen nemen. Gebaseerd op feiten, niet op aannames.

Voorheen waren organisaties afhankelijk van rapportages op basis van gestructureerde data. Ongestructureerde informatie, zoals e-mails, gespreksverslagen of notities, was lastig te vertalen naar bruikbare inzichten. Dat is veranderd. Met reasoning-modellen analyseert AI beide typen data tegelijk en vertaalt dit naar inzichten die direct toepasbaar zijn.

Zo werk je als organisatie sneller, slimmer en met meer vertrouwen richting je doelen.

Hogere productiviteit

Veel werk dat medewerkers zelf moesten doen, neemt AI over. Dat scheelt tijd en geeft ruimte voor beter werk én betere beslissingen.

Vooraf bij data-intensieve, repeterende werkzaamheden verhoogt AI de productiviteit. Wat eerst handmatig ging, wordt automatisch verwerkt. Dat bespaart tijd, vermindert fouten en versnelt de uitvoering.

Wij zien hierin een grote rol voor zogenoemde Agentic AI-oplossingen. Waar klassieke automatisering werkt met vaste stappen, stuurt Agentic AI zelfstandig aan op het behalen van een doel. Denk aan AI die zelf taken plant, prioriteert en uitvoert op basis van context. Zonder dat je elk detail vooraf definieert.

Zo verhoog je de productiviteit op meerdere niveaus binnen de organisatie en houd je meer focus op werk dat ertoe doet.

De productiviteit stijgt niet in één stap, maar groeit met de samenwerking tussen mens en AI. In het begin ondersteunt AI individuele medewerkers, daarna ontstaat co-creatie en in sommige processen neemt AI zelfs de leiding. De kracht zit in het geleidelijk uitbreiden van kleinere taken naar grotere procesonderdelen, waarbij AI meedenkt, suggereert en leert.

Betere kwaliteit van werk

AI verhoogt de kwaliteit van werk. Processen verlopen consistent: AI slaat geen stappen over, raakt niet overbelast en volgt altijd de afgesproken instructies.

Nieuwe inzichten worden direct doorgevoerd en automatisch toegepast bij elke volgende uitvoering. Zo blijft verbetering niet hangen bij één persoon, maar werk je organisatie breed en structureel slimmer.

Waarom je nú moet starten met AI

AI verandert het speelveld. In elke sector, op elk niveau. En sneller dan bij eerdere technologische doorbraken. Organisaties die blijven afwachten, raken achterop.

Veel bestuurders zien het belang van AI, maar zetten nog geen concrete stappen. Juist nú is het moment om te starten. Door te experimenteren, ervaring op te doen en draagvlak te creëren, leg je de basis om straks echt te versnellen.

Urgentie zet aan tot actie. Maar om echt door te pakken, moet AI onderdeel worden van je bedrijfsmodel. Dat vraagt om nieuwe vaardigheden, duidelijke keuzes en de juiste partners.

Wie nu in beweging komt, doet ervaring op en voorkomt dat hij achterloopt.

Wat heb je nodig om AI goed in te zetten?

AI voegt pas echt waarde toe als je het doordacht en structureel toepast. Dat vraagt om meer dan technologie alleen. Dit zijn de voorwaarden voor een succesvolle inzet van AI binnen een organisatie:

1. Technische kwaliteit en onderhoudbaarheid

AI vraagt om een solide technologische basis én oplossingen die je eenvoudig kunt beheren. Werk je met oude on-premise applicaties of traditionele fileshares, dan wordt AI toepassen ingewikkeld en omslachtig. Moderne cloud-applicaties en data-platformen maken de inzet veel effectiever. Daarnaast moet de AI-oplossing zelf betrouwbaar en onderhoudbaar zijn, zodat je kwaliteit op lange termijn geborgd blijft en je kunt blijven door ontwikkelen.

2. Adoptie door medewerkers

AI levert pas waarde als mensen het echt gebruiken. Dat kunnen medewerkers zijn binnen je organisatie, maar ook eindgebruikers van een SaaS-applicatie of klantportaal. Zorg voor duidelijke uitleg, training en ondersteuning zodat iedereen begrijpt hoe AI het werk of gebruik makkelijker maakt. Alleen dan benut je het volledige potentieel en stijgt het rendement voor je organisatie.

3. Draagvlak en betrokkenheid

Verandering werkt alleen als je mensen meeneemt. Betrek medewerkers bij de ontwikkeling, bouw aan draagvlak en zorg voor een soepele invoering.

4. Data op orde

Zonder goede data levert AI geen goed resultaat. Is je data onvolledig, tegenstrijdig of onbetrouwbaar, dan krijg je foute inzichten. AI kan veel, ook met ongestructureerde informatie, maar alleen als de onderliggende data betrouwbaar en consistent is. Wat je erin stopt, bepaalt wat je eruit haalt.

5. Flexibele en iteratieve aanpak

AI ontwikkelt zich razendsnel en veel organisaties hebben er nog weinig ervaring mee. Daarom is een flexibele, iteratieve aanpak nodig: experimenteren, evalueren en bijsturen. Door stap voor stap te werken en ruimte te houden voor aanpassingen, bouw je ervaring op, speel je in op nieuwe inzichten en benut je kansen zodra ze ontstaan.

6. Ontwikkeling van nieuwe competenties

AI verandert het werk ingrijpend. Volgens McKinsey is vóór 2030 zo'n 70% van de vaardigheden in huidige functies veranderd. Functies krijgen daardoor een ander karakter: minder vaste taken, meer sturing op output. Dat vraagt om andere kennis, nieuwe routines en een lerende organisatie.

Het is cruciaal om medewerkers hierin actief mee te nemen en gericht te investeren in hun ontwikkeling. Zo groeit de hele organisatie mee met de technologie.

7. Informatiebeveiliging en soevereiniteit

Bij het inzetten van AI moeten organisaties grip houden op hun data. Zorg dat bedrijfskritische informatie, zoals klantgegevens of concurrentiegevoelige kennis, niet buiten de organisatie terechtkomt. En niet wordt gebruikt om externe modellen te trainen.

Maak duidelijke afspraken over security en datasoevereiniteit, zodat je zeker weet dat data alleen binnen de afgesproken kaders wordt toegepast en beschermd blijft.

8. Eerlijkheid, transparantie en naleving van beleid en regelgeving

AI brengt risico's met zich mee: denk aan vooroordelen in modellen, verkeerde uitkomsten of schending van privacy. Het is voor organisaties daarom belangrijk om duidelijke afspraken te maken over eerlijk gebruik, transparantie en gegevensbescherming.

Met de komst van de EU AI Act wordt verantwoord gebruik niet alleen wenselijk, maar ook wettelijk verplicht. Door dit goed te regelen laat je zien dat je AI betrouwbaar inzet en bouw je vertrouwen op bij klanten, medewerkers en toezichthouders.

Conclusie: onze belofte

AI tilt kenniswerk naar een hoger niveau. Organisaties kunnen daardoor sneller, slimmer en met meer kwaliteit werken. Dat is precies wat organisaties nodig hebben in een tijd van arbeidskrapte en maatschappelijke druk.

De kansen liggen er nu al en het is ook belangrijk om nú te starten. Wie ervaring opbouwt en draagvlak creëert, kan straks versnellen wanneer de druk toeneemt.

Om succesvol met AI aan de slag te gaan, is meer nodig dan technologie alleen. Processen, mensen en cultuur moeten meebewegen. Digitalisering vormt de basis en veiligheid blijft een randvoorwaarde. En om te starten heb je AI-expertise nodig. Bij voorkeur van een partner die al ervaring heeft.

Met onze iteratieve en mensgerichte aanpak begeleiden wij organisaties van visie tot uitvoering: van strategie en governance tot adoptie en technische realisatie. Zo ontstaan sterke kennisorganisaties waarin mens en AI elkaar versterken en samen nieuwe waarde creëren.