



Braightminds.

VOOR ONDERNEMERS EN TEAMS

AI voor het MKB



Eén veilige, meetbare verbetering
in terugkerend werk.

EDITIE SEPTEMBER 2026

PROEFVERSIE

Inhoud

Leesroute 3

1. Begin bij het werk 4

2. De zeven BRAIGHT-vragen 5

Dit is de proefversie. De volledige editie bevat alle hoofdstukken, opdrachten en werkbladen.

Leesroute

Dit boek is voor de ondernemer, proceseigenaar en collega die een terugkerende taak wil verbeteren. Je hoeft geen ontwikkelaar te zijn. Je hebt wel iemand nodig die het huidige werk kent en een besluit kan nemen over gegevens, kwaliteit en werkwijze. De voorbeelden zijn **illustraties, geen klantcases**. Er worden geen besparingen of resultaten beloofd.

Lees hoofdstuk 1 en 2. Kies daarna één taak uit hoofdstuk 3 tot en met 6. Gebruik de werkbladen aan het einde als je een proef uitvoert. Elk hoofdstuk eindigt met een tastbaar resultaat. Schrijf antwoorden op in je eigen, afgeschermd werkomgeving; zet geen echte klantgegevens in een publiek document.

De snelle wereld van modelnamen, abonnementen, functies en prijzen staat bewust buiten dit boek. Controleer actuele leveranciersinformatie voordat je een tool kiest. De werkwijze in deze editie draait om de taak, de gegevens, de menselijke controle en het bewijs van een verbetering.

Wat je aan het eind hebt: een proceskaart, een BRAIGHT-keuze, een veilige opdracht, een kleine testset, een meetblad, een werkafpraak en een besluit over de volgende stap.

1. Begin bij het werk

Een team ontvangt aanvragen via mail. Iemand leest het bericht, zoekt gegevens op, vraagt ontbrekende informatie na en stelt een antwoord op. Soms duurt dat lang. Soms wordt een voorwaarde vergeten. De eerste vraag is niet welk AI-model je moet nemen. De eerste vraag is: welk deel van dit werk is voorspelbaar genoeg om te ondersteunen?

Schrijf één taak op in gewone taal: "Wij maken een eerste conceptantwoord op nieuwe aanvragen voor onderhoud." Maak de taak kleiner als je meerdere eindbesluiten, systemen of uitzonderingen tegelijk noemt. "Alle klantcommunicatie automatiseren" is te breed voor een eerste proef.

Teken de huidige route

- **Trigger:** wat begint de taak? Bijvoorbeeld een nieuwe aanvraag in een gedeelde mailbox.
- **Input:** welke gegevens leest een medewerker nu? Bijvoorbeeld klantvraag, contracttype en beschikbare planning.
- **Stappen:** welke handelingen zijn vast en welke vragen vakkennis?
- **Output:** wat is klaar als het werk goed is? Bijvoorbeeld een gecontroleerd conceptantwoord.
- **Uitzondering:** wanneer stopt het standaardpad? Bijvoorbeeld klachten, veiligheid, schade of onduidelijke voorwaarden.
- **Eigenaar:** wie mag het resultaat goedkeuren en wie herstelt een fout?

Illustratief voorbeeld: een servicebedrijf ontvangt een vraag over onderhoud. AI mag de mail samenvatten en ontbrekende velden

aanwijzen. Een medewerker controleert contract en planning en schrijft de definitieve toezegging. Het voorbeeld claimt geen echte tijdswinst.

Kies een nulmeting

Neem tien tot twintig recente, representatieve taken waarvoor gebruik van de gegevens is toegestaan. Noteer per taak de totale tijd, herstelwerk, kwaliteit en uitzonderingen. Meet de hele afhandeling, niet alleen de seconden waarin de AI een tekst maakt. Verander tijdens de vergelijking niet tegelijk de taakdefinitie, het team of de meetmethode.

Uitkomst van dit hoofdstuk: één afgebakende taak en een beschrijving van het huidige werk. Als je dit niet kunt opschrijven, is proceshelderheid de eerste verbetering.

2. De zeven BRAIGHT-vragen

BRAIGHT Blueprint is een manier om een AI-toepassing te ontwerpen. De letters zijn zeven vragen, geen ladder en geen keurmerk. Een eenvoudige assistent kan voldoende zijn. Meer autonomie is geen doel op zichzelf.

- **B — Business value:** welk werk wordt beter en hoe merk je dat? Kies kwaliteit, doorlooptijd, kosten of werkdruk en definieer een meetpunt.
- **R — Risk:** wat is de schade van een fout, vertraging of verkeerd gebruik? Denk aan een foutieve toezegging, privacyverlies of onveilige instructie.
- **A — Autonomy:** wat mag AI zelf doen? Een concept voorbereiden is iets anders dan zelfstandig verzenden of een dossier wijzigen.

- **I — Information:** welke goedgekeurde informatie is nodig? Leg bron, eigenaar, actualiteit, toegangsrecht en bewaartermijn vast.
- **G — Governance:** wie beslist over doel, tool, toegang, wijzigingen en onderhoud? Dit is het eigenaarschap van de werkwijze.
- **H — Human control:** waar ziet een mens de output, wat controleert die en hoe kan die corrigeren of stoppen? Dit is de ingreep tijdens het werk.
- **T — Technology:** welke eenvoudige combinatie van hulpmiddelen ondersteunt de afgesproken route? Begin met wat al beheerd en toegestaan is.

BRAIGHT op één aanvraag

B: een bruikbaar eerste concept met alle ontbrekende gegevens zichtbaar. **R:** een verkeerde prijs of datum mag nooit naar de klant. **A:** AI leest een goedgekeurd, opgeschoond voorbeeld en maakt alleen een concept. **I:** actuele dienstenlijst en een geanonimiseerde aanvraag. **G:** de teamleider beheert het sjabloon en beoordeelt maandelijks fouten. **H:** een medewerker controleert inhoud, contract en planning voordat iets wordt verstuurd. **T:** een bestaande zakelijke werkomgeving met passende toegangsinstellingen en een afgeschermd werkblad.

Dit ontwerp kan zonder koppeling aan mailbox of CRM worden getest. Koppelingen voegen gemak toe, maar ook toegangs- en foutpaden. Voeg ze alleen toe wanneer de proef laat zien dat de handmatige overdracht een reëel knelpunt is.

Beslisblad

Vul voor jouw taak de zeven zinnen in. Als een antwoord onbekend is, schrijf “onbekend” en wijs aan wie het uitzoekt. Een lege risico- of informatievraag is een reden om de proef met synthetische gegevens te starten.

Uitkomst van dit hoofdstuk: een BRAIGHT-kaart van één pagina, inclusief de grens tussen AI en mens.