AI Governance Maturity Framework™

Van experiment naar verantwoord opschalen

Vijf volwassenheidsfasen en zes domeinen voor betrouwbare AI communicatie.



In het kort

Generatieve AI verandert hoe overheidsorganisaties communiceren. Medewerkers kunnen sneller brieven, webteksten, antwoorden op vragen, beleidscommunicatie en interne documenten opstellen. AI biedt daardoor kansen om dienstverlening efficiënter te maken en de werkdruk te verlagen.

Tegelijk vraagt deze ontwikkeling om nieuwe verantwoordelijkheid. Overheidscommunicatie moet snel zijn, maar ook begrijpelijk, toegankelijk, betrouwbaar en juridisch correct. Die kwaliteit ontstaat niet vanzelf door AI-gebruik.

Voor publieke organisaties verschuift de uitdaging daarom van communicatie produceren naar communicatie beheersen. Hoe zorg je ervoor dat elke AI-ondersteunde tekst voldoet aan wet- en regelgeving, aansluit bij de behoeften van burgers en het vertrouwen in de overheid versterkt?

Deze whitepaper laat zien waarom communicatiegovernance een essentieel onderdeel wordt van verantwoord AI-gebruik binnen de publieke sector. Organisaties die investeren in duidelijke richtlijnen, kwaliteitsbewaking en governance kunnen AI veilig opschalen, zonder concessies aan publieke waarden.

De centrale boodschap is helder:

AI versnelt communicatie. Governance zorgt ervoor dat publieke waarden behouden blijven.

Waarom dit onderwerp nu op de agenda staat

Overheidsorganisaties communiceren meer dan ooit. Burgers verwachten snelle antwoorden, digitale dienstverlening en informatie die altijd beschikbaar is. Tegelijk groeit de inzet van generatieve AI snel. Steeds meer organisaties experimenteren met AI voor webcontent, e-mails, beleidsstukken en klantcontact.

Daar komt een derde ontwikkeling bij. Europese en nationale regelgeving stelt steeds hogere eisen aan verantwoord AI-gebruik, transparantie en toezicht. De Europese AI Act, aangevuld met richtlijnen van de Europese Commissie en aanbevelingen van de OECD, maakt duidelijk dat publieke organisaties AI niet alleen effectief, maar ook verantwoord moeten inzetten.

Deze ontwikkelingen versterken elkaar:

- Meer communicatie betekent meer druk op organisaties.
- Meer AI betekent meer mogelijkheden om die druk op te vangen.
- Meer regelgeving betekent dat kwaliteit, transparantie en controle aantoonbaar moeten zijn.

De uitdaging is daarom niet of AI gebruikt gaat worden. De uitdaging is hoe publieke organisaties voldoende grip houden terwijl communicatie verder opschaalt.

Begrijpelijkheid is een publieke verantwoordelijkheid

Voor overheidsorganisaties is begrijpelijke communicatie geen extra service. Het is een essentieel onderdeel van goed bestuur.

Wanneer inwoners informatie niet begrijpen, neemt de kans toe op verkeerde beslissingen, extra vragen, bezwaren en verlies van vertrouwen. Onduidelijke communicatie raakt daarmee niet alleen de individuele burger, maar ook de kwaliteit van de publieke dienstverlening.

Organisaties als Digital.gov benadrukken dat begrijpelijke taal een fundamenteel onderdeel is van toegankelijke dienstverlening. Informatie moet vindbaar, begrijpelijk en bruikbaar zijn voor iedereen, ongeacht taalniveau of digitale vaardigheden.

AI kan organisaties helpen om sneller content te produceren en teksten toegankelijker te maken. Maar zonder duidelijke kwaliteitsnormen bestaat het risico dat teksten grammaticaal correct zijn, maar onvoldoende aansluiten bij de behoeften van burgers.

Begrijpelijkheid vraagt daarom om meer dan goede technologie. Het vraagt om duidelijke standaarden, structurele kwaliteitsbewaking en governance.

Vertrouwen begint bij communicatie

Vertrouwen vormt de basis van een goed functionerende overheid. Burgers moeten erop kunnen rekenen dat informatie juist, duidelijk en consistent is.

Onderzoek van de OECD laat zien dat transparante communicatie een belangrijke factor is voor vertrouwen in publieke instellingen. Ook PublicInput benadrukt dat duidelijke communicatie de betrokkenheid van inwoners vergroot en de kwaliteit van publieke besluitvorming versterkt.

Elke brief, webpagina of e-mail bepaalt mede hoe burgers een organisatie ervaren. Onduidelijke of tegenstrijdige communicatie kan voor verwarring zorgen, terwijl heldere en consistente communicatie juist bijdraagt aan duidelijkheid en vertrouwen.

In een tijd waarin AI steeds vaker wordt ingezet voor communicatie, wordt governance daarom een randvoorwaarde voor betrouwbaar overheidshandelen.

Waarom handmatige kwaliteitscontrole niet meer schaalbaar is

Traditioneel werd communicatie binnen overheidsorganisaties opgesteld door een beperkt aantal specialisten. Teksten werden gecontroleerd door communicatieadviseurs, juristen of beleidsmedewerkers voordat ze werden gepubliceerd.

Die werkwijze sluit steeds minder aan op de huidige praktijk.

Steeds meer afdelingen produceren zelfstandig content. Daarnaast gebruiken medewerkers AI om sneller antwoorden, webteksten, beleidsdocumenten en inwonerscommunicatie op te stellen.

De hoeveelheid communicatie groeit daardoor sneller dan handmatige kwaliteitscontrole kan bijhouden.

Traditionele werkwijze	Nieuwe werkelijkheid
Beperkt aantal auteurs	Veel medewerkers creëren content
Handmatige reviews	AI ondersteunt dagelijkse communicatie
Periodieke controles	Continue publicatie
Centrale communicatieafdeling	Organisatiebrede contentproductie

Dit brengt nieuwe risico's met zich mee. Teksten voldoen mogelijk niet altijd aan toegankelijkheidsrichtlijnen, informatie kan per afdeling verschillen en juridische controles kunnen voor vertraging zorgen. Naarmate het aantal teksten groeit, wordt handmatige beoordeling steeds tijdrovender. Daarmee verschuift de uitdaging van het controleren van individuele teksten naar het waarborgen van consistente kwaliteit op grote schaal.

The Textmetrics Communication Maturity Framework™

AI verandert de manier waarop publieke organisaties communiceren. Steeds meer teksten worden met behulp van AI opgesteld, aangepast of gecontroleerd. Dat biedt kansen om sneller en efficiënter te werken, maar vraagt ook om duidelijke afspraken over kwaliteit, verantwoordelijkheid en toezicht.

Textmetrics

Het Textmetrics AI Governance Maturity Framework™ helpt publieke organisaties inzicht te krijgen in hoe volwassen hun AI governance is en wat nodig is om AI verantwoord op te schalen.

Het framework bestaat uit vijf volwassenheidsfasen en zes domeinen. Samen maken ze duidelijk waar een organisatie staat, welke risico's aandacht vragen en welke stappen nodig zijn om AI structureel en verantwoord in te zetten.

De 5 volwassenheidsfasen



Organisaties ontwikkelen zich van experimenteren met AI naar een situatie waarin AI governance volledig is geïntegreerd in de strategie, processen en kwaliteitsbewaking. Iedere fase kent eigen uitdagingen, verantwoordelijkheden en bestuurlijke keuzes.

Fase 1: Experimenteren

Inzicht krijgen in het huidige AI gebruik

AI wordt binnen de organisatie al gebruikt, maar vaak op initiatief van individuele medewerkers of teams. Er is nog beperkt zicht op welke toepassingen worden ingezet, waarvoor ze worden gebruikt en welke risico's daaraan verbonden zijn.

Kenmerken:

- Medewerkers experimenteren zelfstandig met AI.
- Er is beperkt inzicht in het gebruik van AI binnen de organisatie.

- Duidelijke afspraken en verantwoordelijkheden ontbreken.
- De kwaliteit van AI output verschilt per medewerker of afdeling.
- Risico's rondom privacy, toegankelijkheid en compliance zijn onvoldoende in beeld.

Bestuurlijk vraagstuk: Waar en hoe wordt AI vandaag al gebruikt binnen onze organisatie?

Volgende stap: Breng het bestaande AI gebruik in kaart en krijg inzicht in de kansen, risico's en gevolgen voor de organisatie.

Fase 2: Richting geven

Organisatiebrede kwaliteitsprincipes vaststellen

De organisatie erkent dat AI structureel onderdeel wordt van het werk. De aandacht verschuift van individuele experimenten naar het formuleren van gezamenlijke uitgangspunten voor verantwoord gebruik.

Kenmerken:

- Er ontstaat een duidelijke visie op de inzet van AI.
- De organisatie legt kwaliteitsprincipes vast voor AI output.
- Er worden afspraken gemaakt over begrijpelijkheid, toegankelijkheid, tone of voice en compliance.
- Verantwoordelijkheden voor AI gebruik worden duidelijker.
- Medewerkers krijgen richting bij het beoordelen en gebruiken van AI output.

Bestuurlijk vraagstuk: Welke kwaliteit verwachten wij van AI output namens onze organisatie?

Volgende stap: Stel organisatiebrede kwaliteitsprincipes vast die richting geven aan de inzet en beoordeling van AI.

Fase 3: Organiseren

Kwaliteit structureel onderdeel maken van processen

Kwaliteitsprincipes zijn vastgesteld, maar moeten ook consequent worden toegepast. De organisatie richt processen, verantwoordelijkheden en controles zo in dat de kwaliteit van AI output niet langer afhankelijk is van individuele medewerkers.

Kenmerken:

- Kwaliteitscontroles worden opgenomen in bestaande werkprocessen.
- Rollen en verantwoordelijkheden zijn duidelijk belegd.
- Medewerkers werken volgens gezamenlijke standaarden.
- AI output wordt systematisch beoordeeld op kwaliteit en compliance.
- Technologie ondersteunt de toepassing van richtlijnen en kwaliteitscontroles.

Bestuurlijk vraagstuk: Hoe organiseren we dat AI output structureel voldoet aan onze kwaliteitsstandaarden?

Volgende stap: Integreer kwaliteitsbewaking in de dagelijkse werkwijze, zodat controle een vast onderdeel wordt van het communicatieproces.

Fase 4: Regie voeren

Kwaliteit meten, bewaken en continu verbeteren

De organisatie heeft processen ingericht om de kwaliteit van AI output te waarborgen. De volgende stap is om inzichtelijk te maken hoe goed deze processen functioneren en waar verbetering nodig is.

Kenmerken:

- Communicatiekwaliteit wordt gemeten aan de hand van duidelijke indicatoren.
- Dashboards en rapportages geven inzicht in kwaliteit en risico's.
- De organisatie monitort begrijpelijkheid, toegankelijkheid, consistentie en compliance.
- Kwaliteitsgegevens worden gebruikt om processen gericht te verbeteren.
- Er wordt niet alleen gestuurd op AI gebruik, maar ook op de resultaten ervan.

Bestuurlijk vraagstuk: Hoe meten en verbeteren we continu de kwaliteit en impact van AI output?

Volgende stap: Gebruik meetbare kwaliteitsinformatie om actief te sturen op de betrouwbaarheid, consistentie en effectiviteit van AI ondersteunde communicatie.

Fase 5: Concurrentievoordeel realiseren

AI governance inzetten als strategische meerwaarde

AI governance is volledig geïntegreerd in de organisatie. Kwaliteit, compliance en verantwoord AI gebruik zijn geen afzonderlijke aandachtspunten meer, maar vormen een vast onderdeel van de strategie en dagelijkse praktijk.

Voor publieke organisaties vertaalt deze volwassenheid zich vooral naar betere dienstverlening, efficiëntere processen en meer vertrouwen van burgers.

Kenmerken:

- AI governance is verankerd in de organisatiestrategie.
- Kwaliteitsstandaarden worden organisatiebreed en consequent toegepast.
- Communicatiekwaliteit wordt continu gemonitord en verbeterd.
- AI kan verantwoord worden opgeschaald zonder verlies van kwaliteit.
- De organisatie kan aantonen hoe zij stuurt op betrouwbaarheid, toegankelijkheid en compliance.

Bestuurlijk vraagstuk: Hoe benutten we AI governance als strategische meerwaarde voor onze organisatie en dienstverlening?

Resultaat: Betrouwbare, consistente en schaalbare communicatie die bijdraagt aan betere publieke dienstverlening en het vertrouwen van burgers.

De 6 domeinen van AI governance

De volwassenheid van een organisatie wordt niet alleen bepaald door de fase waarin zij zich bevindt. Ook de manier waarop AI governance is ingericht, speelt een belangrijke rol.

Het Textmetrics AI Governance Maturity Framework™ onderscheidt zes domeinen die samen bepalen in hoeverre een organisatie AI verantwoord kan opschalen.

1. Strategie

Waar moet AI waarde leveren?

Een duidelijke strategie helpt organisaties bepalen waar AI daadwerkelijk bijdraagt aan hun doelstellingen. Voor publieke organisaties gaat het bijvoorbeeld om betere dienstverlening, toegankelijkere informatie en efficiëntere communicatieprocessen.

2. Afspraken

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Verantwoord AI gebruik vraagt om duidelijke kaders. Organisaties moeten vastleggen welke kwaliteitsnormen gelden, wie verantwoordelijk is voor AI output en hoe wordt omgegaan met risico's en afwijkingen.

3. Kwaliteit

Wat is goede AI output?

AI output moet voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als andere communicatie namens de organisatie. Denk aan begrijpelijke taal, toegankelijkheid, feitelijke juistheid, consistente terminologie en naleving van wetgeving en interne richtlijnen.

4. Werkwijze

Hoe wordt AI toegepast?

De manier waarop medewerkers AI gebruiken, bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit van de resultaten. Door kwaliteitscontroles en verantwoordelijkheden in werkprocessen op te nemen, wordt verantwoord AI gebruik onderdeel van de dagelijkse praktijk.

5. Technologie

Welke tooling helpt hierbij?

Technologie ondersteunt organisaties bij het toepassen van kwaliteitsstandaarden, het controleren van AI output en het verminderen van handmatige beoordelingen. Zo kunnen kwaliteitsprocessen meegroeien met het toenemende gebruik van AI.

6. Monitoring

Wat zien we terug in de praktijk?

Met structurele monitoring krijgen organisaties inzicht in de kwaliteit van AI output, de naleving van afspraken en de effectiviteit van hun processen. Deze inzichten maken gerichte bijsturing en continue verbetering mogelijk.

Waar staat jouw organiastie?

De ontwikkeling naar volwassen AI governance begint met inzicht in de huidige situatie. Niet iedere organisatie bevindt zich in dezelfde fase en ook binnen een organisatie kunnen verschillen bestaan tussen afdelingen of processen.

Met onderstaande vragen krijg je een eerste indruk van hoe AI governance binnen jouw organisatie is ingericht.

Beantwoord iedere vraag met **Ja**, **Gedeeltelijk** of **Nee**.

1. Hebben we inzicht in waar en hoe medewerkers AI gebruiken?
2. Is duidelijk welke waarde AI moet toevoegen aan onze organisatie?
3. Zijn er organisatiebrede kwaliteitsprincipes voor AI output vastgesteld?
4. Zijn verantwoordelijkheden voor AI gebruik en kwaliteitscontrole duidelijk belegd?
5. Worden eisen aan begrijpelijkheid, toegankelijkheid en compliance structureel toegepast?
6. Zijn kwaliteitscontroles geïntegreerd in onze werkprocessen?
7. Beschikken medewerkers over technologie die helpt om kwaliteitsstandaarden toe te passen?
8. Meten we structureel de kwaliteit van AI output?
9. Gebruiken we kwaliteitsgegevens om processen en resultaten te verbeteren?
10. Is AI governance onderdeel van onze bredere organisatiestrategie?

Interpretatie

De antwoorden geven een eerste indicatie van de volwassenheid van AI governance. De fasen zijn geen losse checklist, maar bouwen op elkaar voort. Een organisatie die kwaliteit meet, maar nog geen duidelijke verantwoordelijkheden heeft vastgelegd, heeft bijvoorbeeld nog belangrijke stappen te zetten in de eerdere fasen.

Fase	Indicatie
1. Experimenteren	AI wordt gebruikt, maar inzicht en centrale afspraken zijn beperkt.

2. Richting geven	De organisatie heeft een visie en werkt aan gezamenlijke kwaliteitsprincipes.
3. Organiseren	Verantwoordelijkheden, controles en kwaliteitsstandaarden zijn ingebed in processen.
4. Regie voeren	Kwaliteit wordt structureel gemeten en gebruikt om bij te sturen.
5. Concurrentievoordeel realiseren	AI governance is strategisch verankerd en levert aantoonbare meerwaarde.

Deze zelfcheck is bedoeld als eerste oriëntatie en niet als gevalideerde volwassenheidsmeting. Voor een volledig beeld moeten alle zes domeinen worden beoordeeld.

De maatschappelijke businesscase

Investeren in AI governance gaat verder dan het beheersen van risico's. Het biedt publieke organisaties ook de mogelijkheid om hun dienstverlening structureel te verbeteren.

Wanneer AI op een verantwoorde manier wordt ingezet en communicatie aan duidelijke kwaliteitsnormen voldoet, ontstaan kansen voor:

- begrijpelijkere en toegankelijkere informatie voor burgers,
- minder onduidelijkheid en onnodige vragen aan klantcontactcentra,
- consistente communicatie over afdelingen en kanalen heen,
- efficiëntere interne processen en minder handmatige controles,
- betere naleving van wetgeving en kwaliteitsrichtlijnen,
- meer vertrouwen in de communicatie van publieke organisaties.

Deze voordelen ontstaan niet vanzelf. Naarmate AI vaker wordt ingezet, neemt ook de hoeveelheid communicatie toe die aan kwaliteitsnormen moet voldoen. Zonder duidelijke afspraken en geïntegreerde controles kan dat leiden tot meer fouten, inconsistenties en extra werk.

Het AI Governance Maturity Framework™ helpt organisaties om deze ontwikkeling beheersbaar te maken. Door strategie, afspraken, kwaliteit, werkwijze, technologie en monitoring met elkaar te

verbinden, wordt het mogelijk om AI op grotere schaal in te zetten zonder de kwaliteit van communicatie uit het oog te verliezen.

De maatschappelijke waarde ligt daarmee niet alleen in tijdwinst of kostenbesparing, maar vooral in betere dienstverlening, grotere toegankelijkheid en sterker publiek vertrouwen.

Bestuurscheck

De inzet van AI vraagt om meer dan technologische keuzes. Bestuurders moeten ook kunnen beoordelen of de organisatie voldoende grip heeft op de kwaliteit, risico's en resultaten van AI gebruik.

Vijf vragen helpen daarbij:

1. Weten wij waar AI binnen onze organisatie wordt ingezet en welke risico's daarmee samenhangen?
2. Hebben wij duidelijke kwaliteitsprincipes vastgesteld voor communicatie die met AI wordt gemaakt?
3. Zijn verantwoordelijkheden en kwaliteitscontroles structureel opgenomen in onze werkprocessen?
4. Kunnen wij aantonen dat AI output voldoet aan onze normen voor begrijpelijkheid, toegankelijkheid en compliance?
5. Beschikken wij over voldoende inzicht om de kwaliteit en maatschappelijke waarde van AI gebruik continu te verbeteren?

Wanneer meerdere vragen niet overtuigend met ja kunnen worden beantwoord, is het verstandig om te onderzoeken welke onderdelen van AI governance verdere ontwikkeling nodig hebben.

Over het Textmetrics Communication Maturity Framework™

De inzet van AI vraagt om meer dan technologische keuzes. Bestuurders moeten ook kunnen beoordelen of de organisatie voldoende grip heeft op de kwaliteit, risico's en resultaten van AI gebruik.

Vijf vragen helpen daarbij:

1. Weten wij waar AI binnen onze organisatie wordt ingezet en welke risico's daarmee samenhangen?
2. Hebben wij duidelijke kwaliteitsprincipes vastgesteld voor communicatie die met AI wordt gemaakt?

3. Zijn verantwoordelijkheden en kwaliteitscontroles structureel opgenomen in onze werkprocessen?
4. Kunnen wij aantonen dat AI output voldoet aan onze normen voor begrijpelijkheid, toegankelijkheid en compliance?
5. Beschikken wij over voldoende inzicht om de kwaliteit en maatschappelijke waarde van AI gebruik continu te verbeteren?

Wanneer meerdere vragen niet overtuigend met ja kunnen worden beantwoord, is het verstandig om te onderzoeken welke onderdelen van AI governance verdere ontwikkeling nodig hebben.

Over het Textmetrics AI Governance Maturity Framework™

Het Textmetrics AI Governance Maturity Framework™ is ontwikkeld om organisaties inzicht te geven in hun vermogen om AI verantwoord en op grotere schaal in te zetten.

Het framework combineert vijf volwassenheidsfasen met zes governancedomeinen. Daarmee biedt het een praktisch kader om de huidige situatie te beoordelen, risico's zichtbaar te maken en gerichte verbeterstappen te bepalen.

Voor publieke organisaties ligt de nadruk op de kwaliteit en betrouwbaarheid van AI ondersteunde communicatie. Begrijpelijkheid, toegankelijkheid, consistentie en compliance zijn daarbij essentiële voorwaarden.

Het framework ondersteunt bestuurders, communicatieprofessionals, beleidsmakers en complianceverantwoordelijken bij het ontwikkelen van een organisatie waarin AI niet alleen efficiënt wordt ingezet, maar waarin kwaliteit en verantwoordelijkheid structureel zijn geborgd.

Vraag een AI & Communicatie Risicoanalyse aan

Ontdek hoe volwassen jouw organisatie is op het gebied van AI, communicatie en governance.

Na de risicoanalyse ontvang je:

- een objectieve volwassenheidsscore,
- inzicht in de belangrijkste communicatie- en governancerisico's,
- concrete aanbevelingen om kwaliteit en toegankelijkheid te verbeteren,
- een praktisch stappenplan voor verantwoord AI-gebruik binnen jouw organisatie.

AI verandert de manier waarop overheden communiceren.

Governance bepaalt of burgers die communicatie blijven vertrouwen.

Textmetrics

Vraag vandaag nog een AI & Communicatie Risicoanalyse aan en krijg inzicht in de volwassenheid van jouw organisatie.