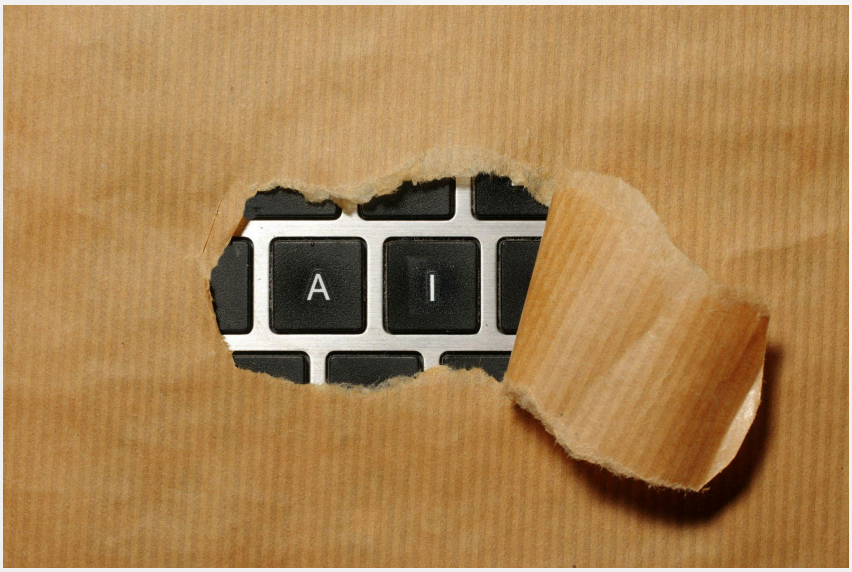
Textmetrics

Waarom de volgende fase van AI draait om grip op kwaliteit

Leestijd: circa 7 minuten



AI-governance stopt niet bij het systeem

Een AI-systeem kan technisch veilig en compliant zijn. Toch blijft de output soms onbegrijpelijk, ontoegankelijk of inconsistent. Of de output sluit niet aan op de richtlijnen van de organisatie.
Daar zit een bestuurlijke blinde vlek. Veel organisaties investeren terecht in AI-beleid, beveiliging, privacy, compliance en betrouwbare toepassingen. Maar daarmee borgen we nog niet automatisch de aantoonbare kwaliteit van brieven, webteksten, antwoorden, beleidsstukken en interne documenten.

Generatieve AI wordt ondertussen steeds vaker onderdeel van het dagelijkse werk. De inzet van AI op de werkvloer neemt verder toe. Volgens onderzoek van Boston Consulting Group gebruikt inmiddels meer dan zeven op de tien professionals regelmatig AI. Tegelijkertijd groeit het aantal toepassingen waarvoor zij AI inzetten.

De vraag is daarom niet langer alleen:

Kunnen en mogen onze medewerkers AI gebruiken?

Textmetrics

Maar ook:

Hoe zorgen we ervoor dat AI-ondersteunde communicatie organisatiebreed beheersbaar, verantwoord en van aantoonbare kwaliteit is?

Daarmee verschuift het vraagstuk van de techniek naar de manier waarop een organisatie werkt, communiceert en verantwoordelijkheid neemt.

Textmetrics

Kwaliteit buiten beeld: een bestuurlijk aandachtspunt



Veel organisaties richten AI-governance vooral in rondom technologie, veiligheid en compliance. Daarbij staan terecht vragen centraal als:

- Is onze data veilig?
- Voldoen we aan relevante wet- en regelgeving?
- Hebben we grip op leveranciers en toepassingen?
- Zijn de gebruikte modellen betrouwbaar?
- Weten medewerkers wat wel en niet is toegestaan?

Dat zijn noodzakelijke voorwaarden, maar ze geven geen volledig antwoord op wat klanten, inwoners en medewerkers uiteindelijk ervaren. Het gaat om de output van de organisatie.

- Is die communicatie begrijpelijk en toegankelijk?
- Is informatie consistent?
- Sluit de toon aan bij de organisatie?
- Voldoet de output aan interne kwaliteitsnormen?
- Is duidelijk wie verantwoordelijk is?
- En kan de organisatie aantonen dat kwaliteit structureel wordt geborgd?

Textmetrics

Menselijk toezicht en duidelijke verantwoordelijkheden zijn daarom niet alleen relevant voor de werking van een AI-systeem, maar ook voor de beoordeling en het gebruik van de output.

Generatieve AI kan overtuigende maar onjuiste of onvolledige output produceren. Organisaties moeten daarom vastleggen wanneer menselijke beoordeling nodig is en wie verantwoordelijk is voor de uiteindelijke output.

We werken met organisaties die begrijpelijkheid, toegankelijkheid, compliance en merkconsistentie in de hele organisatie willen borgen. Daarbij zien we een herkenbaar patroon. Het gebruik van AI groeit vaak sneller dan de kwaliteitscontrole eromheen. Medewerkers gebruiken verschillende tools, prompts en werkwijzen. Daardoor kan de kwaliteit per team, kanaal of medewerker uiteenlopen, ook wanneer het beleid op papier op orde is.
AI-governance stopt dus niet bij de veiligheid van het systeem. Een organisatie moet ook grip hebben op de kwaliteit van wat zij met behulp van AI produceert.

Textmetrics

Zes domeinen voor beheersbare AI-ondersteunde communicatie

AI-gebruik begint vaak met losse experimenten. Medewerkers ontdekken wat AI kan betekenen voor hun werk. Daarna ontstaan richtlijnen, toepassingen en processen. Naarmate het gebruik groeit, moet wat eerst individueel werd gecontroleerd op organisatieniveau worden ingericht.
Het gaat dan niet om hoeveel AI een organisatie gebruikt, maar om de mate waarin zij AI-ondersteunde communicatie kan organiseren, beheersen en continu verbeteren.

Zes samenhangende domeinen geven inzicht in die ontwikkeling:

Strategie: de organisatie weet voor welke doelen AI wordt ingezet en welke publieke of organisatorische waarde dat moet opleveren.

Afspraken: verantwoordelijkheden, kaders en kwaliteitscriteria zijn duidelijk vastgelegd.

Kwaliteit: begrijpelijkheid, toegankelijkheid, inclusiviteit, juistheid en aansluiting op de organisatie worden aantoonbaar geborgd.

Werkwijze: medewerkers weten hoe zij AI verantwoord en consistent toepassen in hun dagelijkse werk.

Technologie: de gebruikte voorzieningen ondersteunen veilig en beheersbaar werken volgens de gemaakte afspraken.

Monitoring: de organisatie heeft inzicht in kwaliteit, risico's en prestaties en kan gericht bijsturen.

De kracht zit niet alleen in de afzonderlijke domeinen, maar vooral in hun samenhang. Duidelijke afspraken hebben weinig effect als medewerkers er in hun werkwijze niet mee worden ondersteund. Technologie voegt pas waarde toe wanneer die helpt om kwaliteitscriteria toe te passen. Monitoring is pas bruikbaar wanneer helder is waarop de organisatie wil sturen.

Van experimenteren naar aantoonbaar beheersen

Niet iedere organisatie hoeft hetzelfde volwassenheidsniveau te hebben. Een organisatie die net begint met AI heeft andere prioriteiten dan een organisatie waar veel medewerkers dagelijks AI gebruiken. Governance en kwaliteitsborging moeten meegroeien met de schaal en de risico's van het gebruik.

Textmetrics

In een vroege fase ligt de nadruk bijvoorbeeld op uitgangspunten, verantwoordelijkheden en heldere afspraken. In een volgende fase krijgen gestandaardiseerde werkwijzen, ondersteuning en scholing meer gewicht. Wanneer AI structureel onderdeel wordt van de dagelijkse operatie, neemt ook het belang van monitoring toe. Dan wil de organisatie niet alleen duidelijke afspraken hebben. Ze wil ook aantonen dat AI-ondersteunde communicatie aan de gewenste kwaliteitsnormen voldoet.

Volwassenheid is daarmee geen eindbestemming, maar een ontwikkelproces. Elke volgende stap bouwt voort op wat al goed werkt. Daarbij richten we ons op het belangrijkste risico of de grootste ontwikkelkans van dat moment.

Textmetrics

Zes vragen voor bestuur en management

Bestuur en management kunnen beginnen met zes vragen:
Strategie: is duidelijk welke rol AI speelt in onze communicatie en welke doelen we ermee willen bereiken?
Afspraken: zijn verantwoordelijkheden, kaders en kwaliteitscriteria duidelijk vastgelegd?
Kwaliteit: kunnen we aantonen dat AI-ondersteunde communicatie voldoet aan onze kwaliteitsnormen?
Werkwijze: weten medewerkers hoe zij AI verantwoord en consistent toepassen?
Technologie: ondersteunt onze technologie medewerkers om veilig en volgens onze afspraken te werken?
Monitoring: hebben we inzicht in de kwaliteit en risico's van AI-ondersteunde communicatie en kunnen we bijsturen?

Wanneer één of meer vragen lastig te beantwoorden zijn, betekent dat niet automatisch dat een organisatie achterloopt. Het maakt vooral zichtbaar waar de grootste ontwikkelkans ligt.

Van inzicht naar gerichte actie

Meer volwassenheid begint niet automatisch met nieuwe technologie of meer regels. Het begint met inzicht: wat is al goed ingericht, waar zitten risico's en welke verbetering heeft nu de meeste impact?

De AI Volwassenheid Scan brengt dit in kaart voor het organiseren en beheersen van AI-ondersteunde communicatie. De scan laat zien hoe de organisatie ervoor staat op de zes domeinen, waar het sterkste punt ligt en welk domein de belangrijkste ontwikkelkans biedt.
Een score vertelt daarbij nooit het hele verhaal. Een lage score op monitoring kan bijvoorbeeld betekenen dat KPI's ontbreken, dat controles niet structureel worden vastgelegd of dat verantwoordelijkheden over verschillende teams zijn verdeeld. De context bepaalt welke vervolgstap realistisch en waardevol is.

Daarom vertalen we de uitkomst naar een gerichte aanpak voor de komende 90 dagen. Niet alles hoeft tegelijk. Je begint bij het domein waar je de meeste winst behaalt. Zo zet je een beheersbare stap naar betere kwaliteitsborging.

Ontdek waar jouw organisatie staat

Textmetrics

De AI Volwassenheid Scan geeft inzicht in je score op zes samenhangende domeinen, je sterkste punt en je belangrijkste ontwikkelkans. Je ontvangt vervolgens praktisch advies voor de eerstvolgende 90 dagen.

In een vrijblijvend AI Governance Assessment van 30 minuten verdiepen we de resultaten. We plaatsen de uitkomst naast veelvoorkomende uitdagingen en ontwikkelpaden bij vergelijkbare organisaties. Daarna bespreken we welke vervolgstappen bij jouw situatie passen.

AI zonder spijt

Generatieve AI verandert hoe organisaties werken en communiceren. Succesvol opschalen vraagt daarom niet alleen om veilige technologie en duidelijke regels. Het vraagt ook om structurele grip op de kwaliteit van de output.

Organisaties verbinden strategie, afspraken, kwaliteit, werkwijze, technologie en monitoring met elkaar. Zo hoeven ze kwaliteit niet aan individuele medewerkers over te laten. Zij kunnen gericht verbeteren, verantwoording afleggen en AI met meer vertrouwen inzetten. Zo wordt governance geen rem op innovatie, maar de basis om AI verantwoord verder op te schalen.

Dat is **AI zonder spijt.**