



mensgericht werkprocessen waarderingsmodel *voor A.I. inzet*

Het mensgerichte beoordelingsinstrument waarmee
een organisatie kan kijken hoe ze A.I. in hun dagelijkse
werk kunnen gebruiken op een manier die goed en
ondersteunend is voor de mensen.

Docent & Onderzoeker
Marcel Stalenhoef

SIDNfonds

HOGESCHOOL
UTRECHT

HEXMD
EXPERIENCE & DESIGN

Startgids: Mensgericht Werkprocessen

Waarderingsmodel voor A.I. Inzet

Dit model helpt teams en individuen om werkprocessen te ontrafelen en objectief te waarderen. Het doel? Ontdekken waar AI de druk kan verlagen en waar de unieke kracht van de mens juist extra beschermd of versterkt moet worden.

Belangrijke spelregel: Maak taken/processen niet te groot. Schrijf geen containerbegrippen op zoals "Administratie", maar hak het op in concrete acties zoals "Facturen controleren". Hoe kleiner en concreter de taak, hoe beter het waarderingsmodel werkt.

Werkblad 1: Breng de werkprocessen in kaart

Schrijf alle concrete processen, taken en deeltaken van de werkweek op losse post-its. Richt je/jullie op de dagelijkse praktijk: wat zijn de feitelijke handelingen?

Werkblad 2: Waardeer de 5 dimensies

Loop de post-its één voor één langs. Geef elke taak per dimensie een score. Schrijf de vijf cijfers als een code onderaan de post-it (bijv. 4-2-0-4-3).

Werkblad 3: Scores controleren

Kijk naar de cijfercodes op de post-its. Welke vallen af, moeten opnieuw bekeken worden of kunnen door naar stap 4?

Werkblad 4: De analyse

Schrijf het proces uit en kijk waar in het proces A.I. van toepassing kan zijn.



1. Taken/processen

Welke taken of processen binnen een functie, rol, team, proces of keten kunnen er benoemd worden.

Naam van functie, rol, team, proces of keten: _____

Verantwoordelijkheden: _____

Opdracht: Pak een pen en postits en
schrijf daar één taak, proces of keten
op. Plak deze hier in het vak.

Voorbeeld

1 taak/proces per
postit :)

De onderkant 1 cm
vrij laten voor
notities later

Later nodig voor
codering



2. De 5 dimensies

Na het identificeren van taken en processen beoordelen we deze langs vijf dimensies. Dit helpt om inzicht te krijgen in de aard van het werk en in welke mate het geschikt is voor ai ondersteuning.

Dimensie 1 – Impact en bijdrage

Dimensie 2 – Structuur en variatie

Dimensie 3 – Menselijke waarde en noodzaak

Dimensie 4 – Foutimpact en controleerbaar

Dimensie 5 – Volume en frequentie

Op de volgende 5 bladen staan de 5 dimensies verder uitgelegd en kun je met de postits stap voor stap door de dimensies heen.



SIDNfonds **HOGESCHOOL
UTRECHT**

Uitleg

Zet na het plaatsen, linksonder op de postit, het
getal van de kleurscore. Dit kan 0, 1, 2, 3 of 4 zijn.

Kleurscore **0** **1** **3**

Bepaal in welke mate de taak of het proces invloed heeft op het functioneren en de prestaties van de organisatie (impact) én in welke mate deze direct bijdraagt aan de organisatiedoelen, klantwaarde of waardecreatie (bijdrage).

Beheer van toegangsrechten draagt beperkt bij aan de organisatiedoelen of waardecreatie, heeft zij veel invloed op het functioneren van de organisatie. Bij slecht beheer, kunnen mensen niet werken, ontstaan beveiligingsrisico's of ligt de organisatie stil.

Het analyseren van klantfeedback draagt sterk bij aan het verbeteren van producten of dienstverlening en ondersteunt daarmee de organisatiedoelen, maar heeft het (tijdelijk) niet uitvoeren weinig directe invloed op de dagelijkse bedrijfsvoering.

2.2 Dimensie 2: structuur en variatie

"Is dit elke keer hetzelfde, of vraagt het steeds om maatwerk?"

Uitleg

Plaats de postits van dimensie 1 in de matrix hiernaast. Kijk naar de kleurscore en zet deze naast de score van dimensie 1.

Kleurscore 0 1 4

Dimensie 2 – Structuur en variatie:

Bepaal in hoeverre een taak of proces volgens vaste stappen verloopt en hoe vaak uitzonderingen voorkomen. Hoe meer standaardisatie en herhaling, hoe hoger de structuur en hoe lager de variatie.

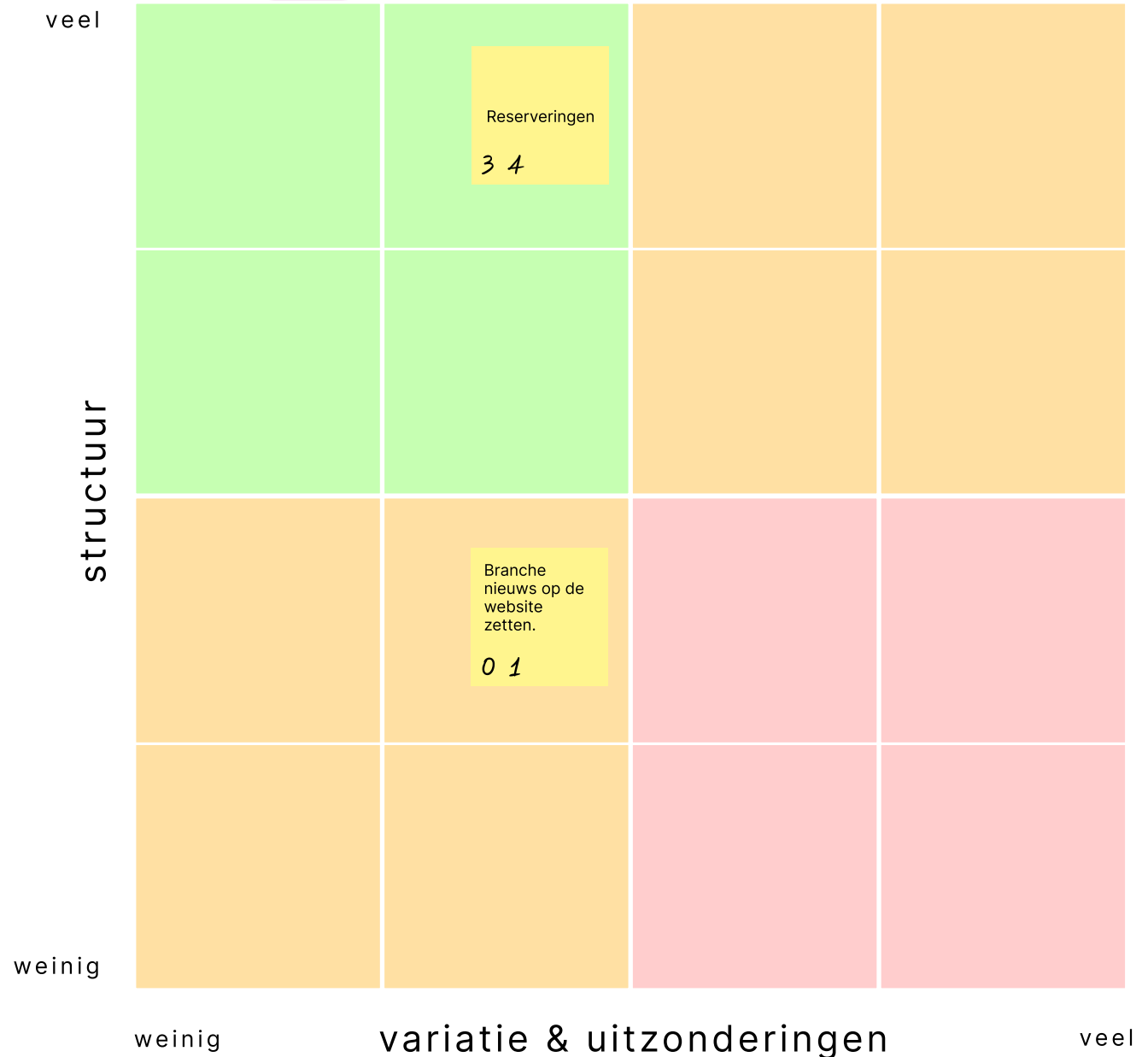
Voorbeelden

Weinig structuur, hoge variatie

Het afhandelen van klachten van gasten.
Geen enkele klacht is hetzelfde. De oorzaak, ernst en gewenste oplossing verschillen per situatie, waardoor medewerkers steeds opnieuw moeten afwegen welke aanpak het beste past.

Veel structuur, lage variatie

Het verwerken van reserveringen.
Reserveringen volgen meestal een vast proces: aanvraag ontvangen, beschikbaarheid controleren, bevestigen en registreren. De stappen zijn grotendeels hetzelfde en er zijn relatief weinig uitzonderingen.



2.3 Dimensie 3: menselijke waarde en noodzaak

"Waar voegt een mens waarde toe, en hoe noodzakelijk is deze taak?"

Uitleg

Plaats de postits van dimensie 2 in de matrix hiernaast. Kijk naar de kleurscore en zet deze naast de score van dimensie 2.

Kleurscore 0 1 3 4

Dimensie 3 – Menselijke waarde en noodzaak:
Bepaal in hoeverre menselijk contact, empathie, creativiteit, beoordelingsvermogen of vertrouwen nodig zijn om de taak of het proces goed uit te voeren. Hoe belangrijk deze menselijke kwaliteiten zijn, hoe hoger de menselijke waarde.

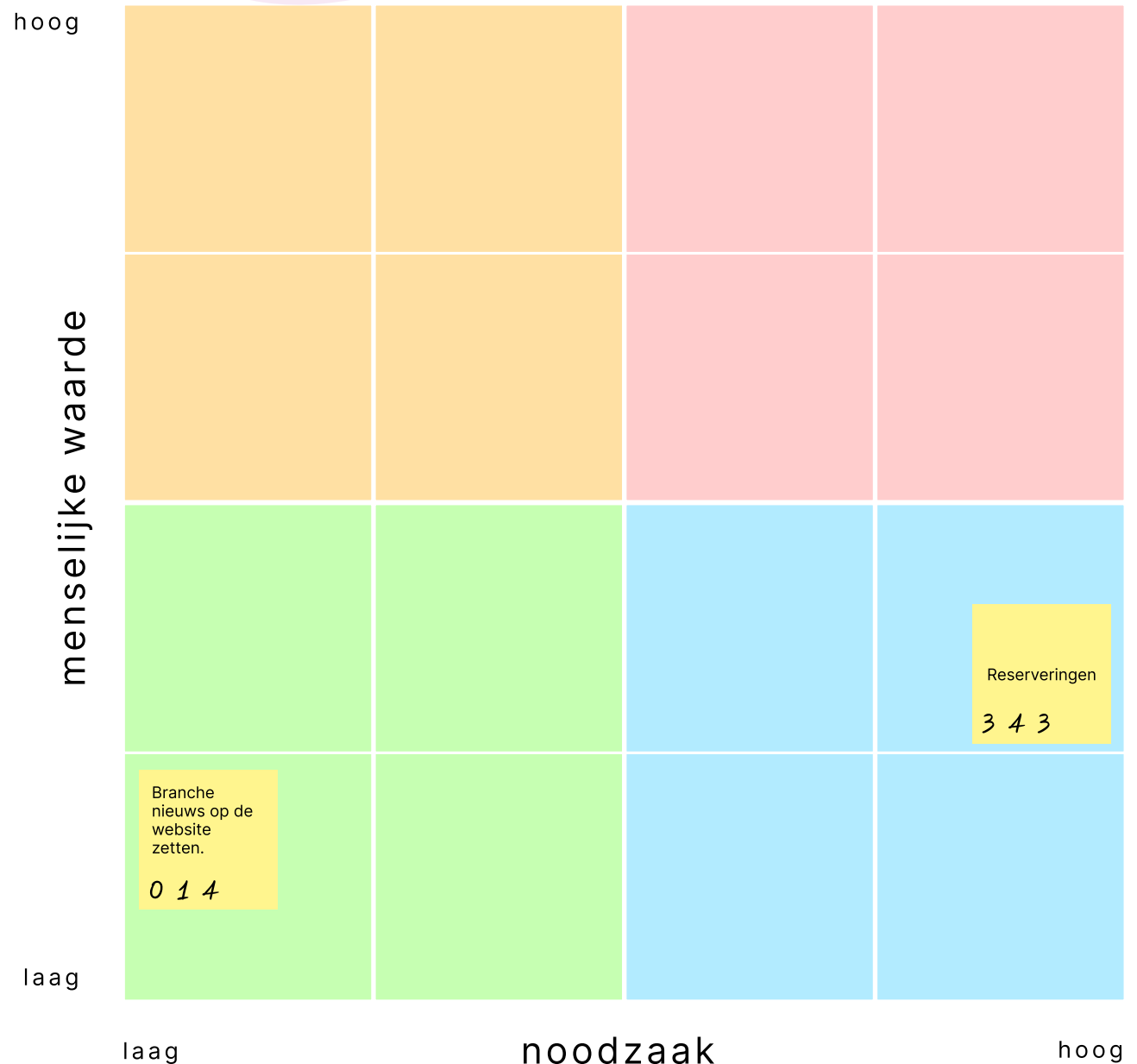
Voorbeelden

Hoge menselijke waarde – Lage noodzaak

Het ontwikkelen van een nieuwe merkidentiteit vraagt veel creativiteit, inzicht en afstemming met verschillende stakeholders. Hoewel deze taak veel menselijke waarde heeft, is zij niet noodzakelijk voor de dagelijkse voortgang van de organisatie.

Lage menselijke waarde en noodzaak

Het versturen van een herinnering voor een openstaande betaling. Dit volgt doorgaans een vast proces met standaardcommunicatie en vereist weinig menselijke betrokkenheid.



2.4 Dimensie 4: foutimpact en controleerbaar

"Wat gebeurt er als dit fout gaat, en merken we dat op tijd?"

Uitleg

Plaats de postits van dimensie 3 in de matrix hiernaast. Kijk naar de kleurscore en zet deze naast de score van dimensie 3.

Kleurscore 0 1 3 4

Dimensie 4 – Foutimpact en controleerbaarheid:
Bepaal welke gevolgen fouten in een taak of proces hebben en in hoeverre deze fouten eenvoudig kunnen worden ontdekt en hersteld. Hoe groter de gevolgen en hoe moeilijker fouten te controleren zijn, hoe hoger de foutimpact.

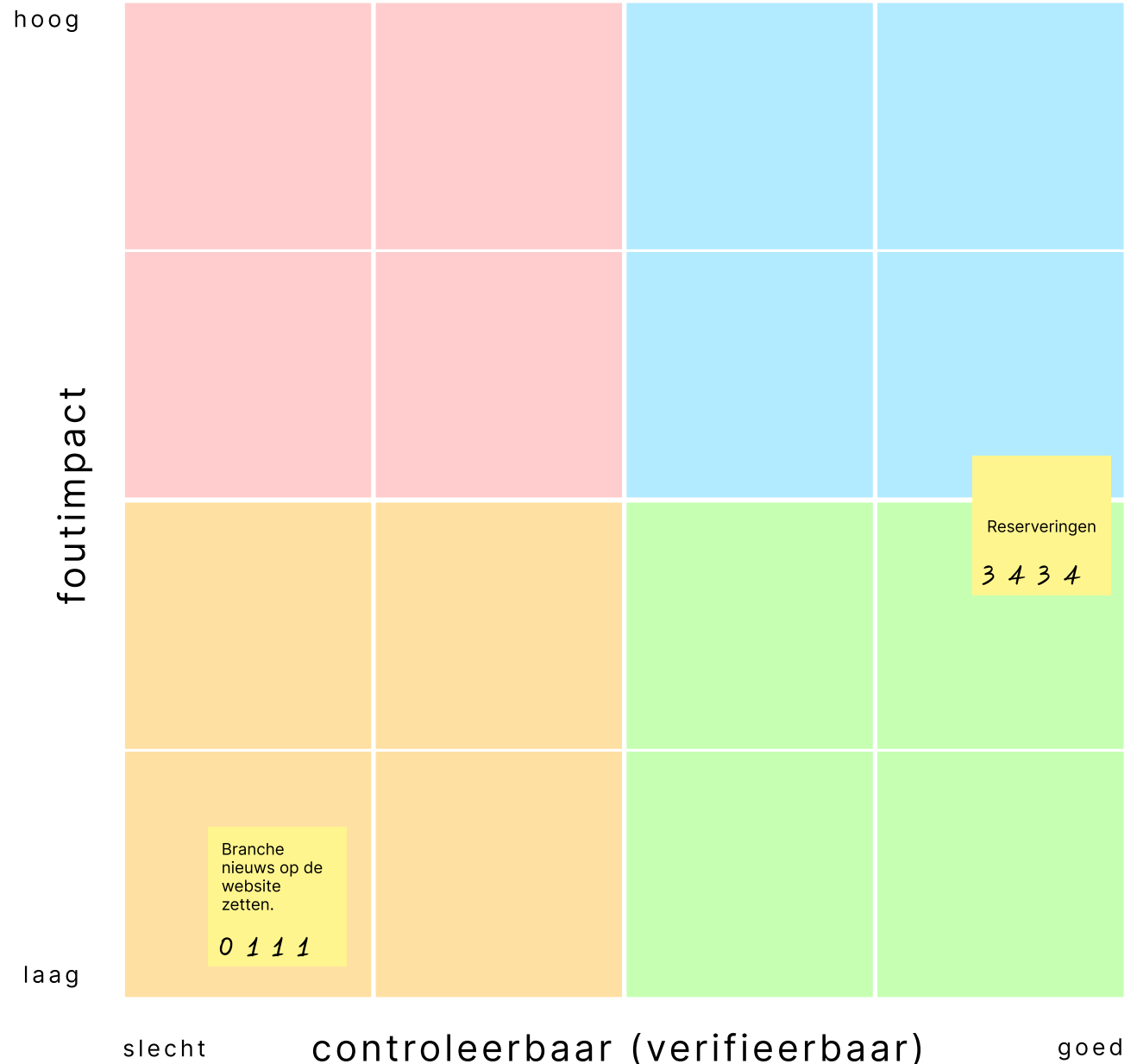
Voorbeelden

Hoge foutimpact, lastig controleerbaar

Het invoeren van salarisgegevens voor medewerkers. Een fout kan leiden tot te hoge of te lage uitbetalingen, met financiële gevolgen en ontevreden medewerkers. Vaak worden dergelijke fouten pas later ontdekt.

Gemiddelde foutimpact, goed controleerbaar

Het verwerken van reserveringen heeft een gemiddelde foutimpact, omdat een fout direct gevolgen heeft voor klanten en omzet, maar veel fouten zijn vaak goed controleerbaar doordat reserveringssystemen conflicten en dubbele boekingen zichtbaar maken.



2.5 Dimensie 5: frequentie en volume

"Hoe vaak doen we dit eigenlijk, en is het veel wat we doen?"

Uitleg

Plaats de postits van dimensie 4 in de matrix hiernaast. Kijk naar de kleurscore en zet deze naast de score van dimensie 4.

Kleurscore 0 3 4

Dimensie 5 – Frequentie en volume:

Bepaal hoe vaak een taak of proces wordt uitgevoerd en hoeveel transacties, aanvragen of handelingen daarbij moeten worden verwerkt. Hoe hoger de frequentie en het volume, hoe groter het potentieel voordeel van standaardisatie of automatisering.

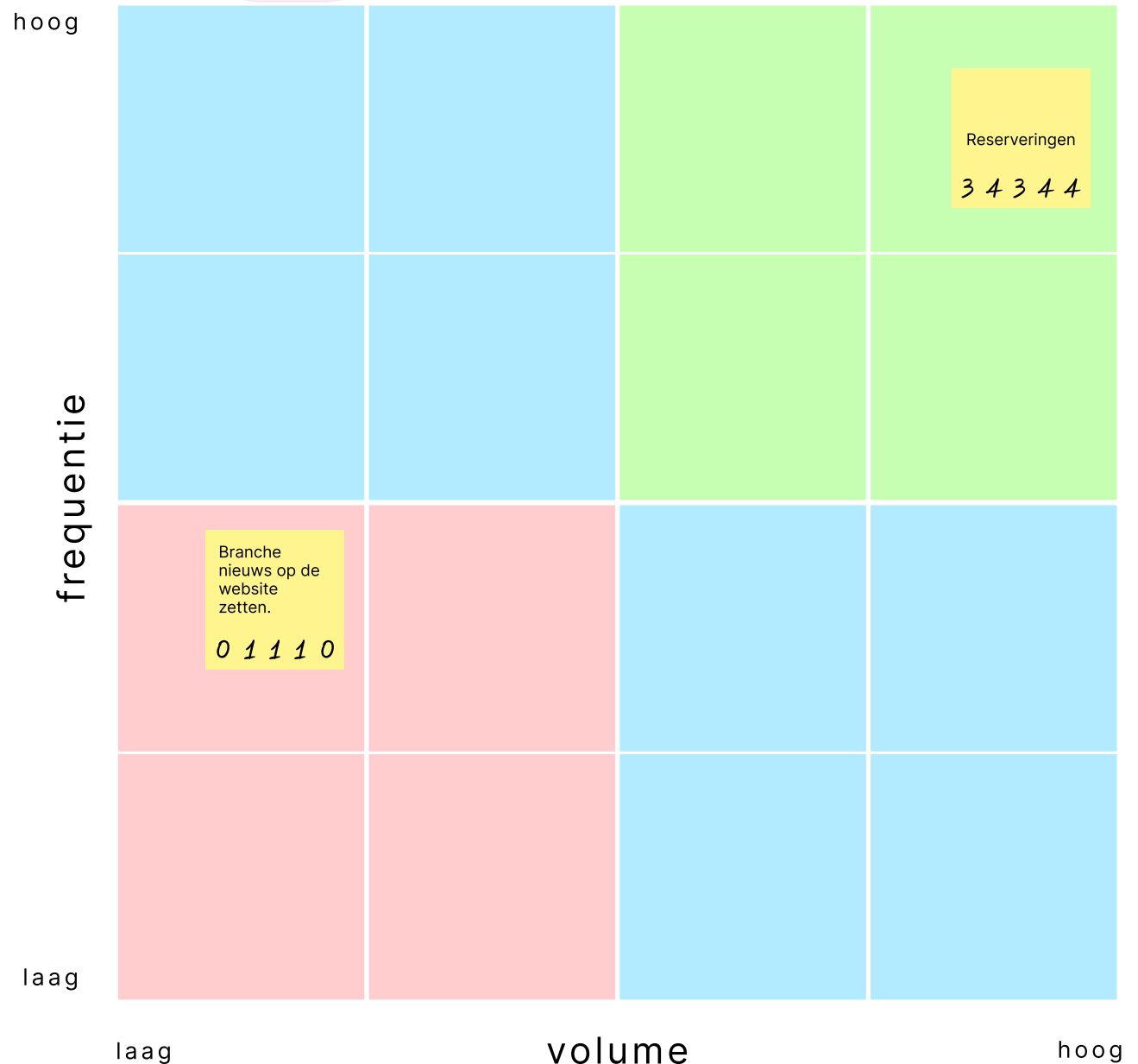
Voorbeelden

Het verwerken van reserveringen.

Dagelijks komen meerdere reserveringen binnen die moeten worden geregistreerd, gecontroleerd en bevestigd. Door de grote aantallen kan een kleine tijdsbesparing per reservering al veel voordeel opleveren.

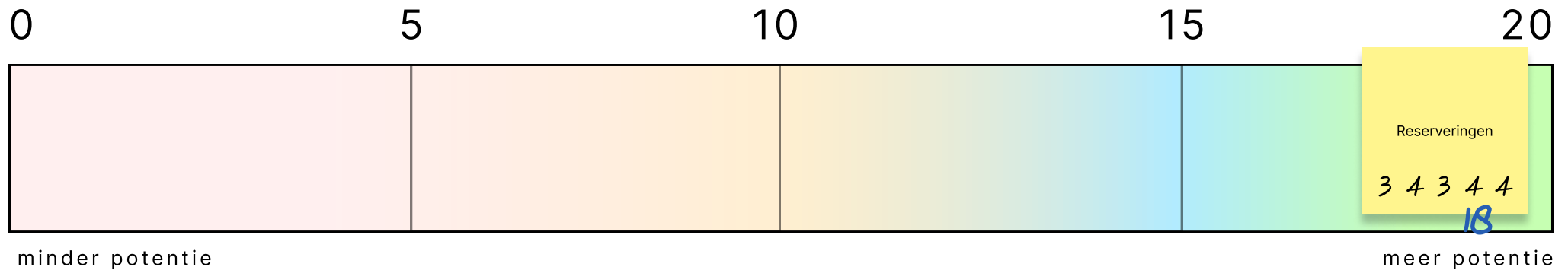
Lage frequentie, laag volume

Het organiseren van een jaarlijkse klantbijeenkomst. Deze taak komt slechts één of enkele keren per jaar voor en heeft een beperkt aantal transacties of handelingen.



3.0 Dimensie scores, wat is het resultaat?

Stap 1: Code optellen en op de balk zetten.



Stap 2: De mens?

HUMAN-IN-THE-LOOP
Stel bij elke taak of proces
de extra controle **HUMAN-
IN-THE-LOOP** vraag:

Is voor deze taak menselijke
ervaring, herinnering aan
eerdere situaties of
impliciete kennis
noodzakelijk?

Stap 3: Codes controleren

Minimale score is 12. Controleer de code op de postit met
onderstaande foutcodes.

Fout codes:

0 3 3 3 3 = Geen waarde → mogelijk schrappen

3 0 3 3 3 = Onvoorspelbaar

3 0 0 3 3 = Veel maatwerk

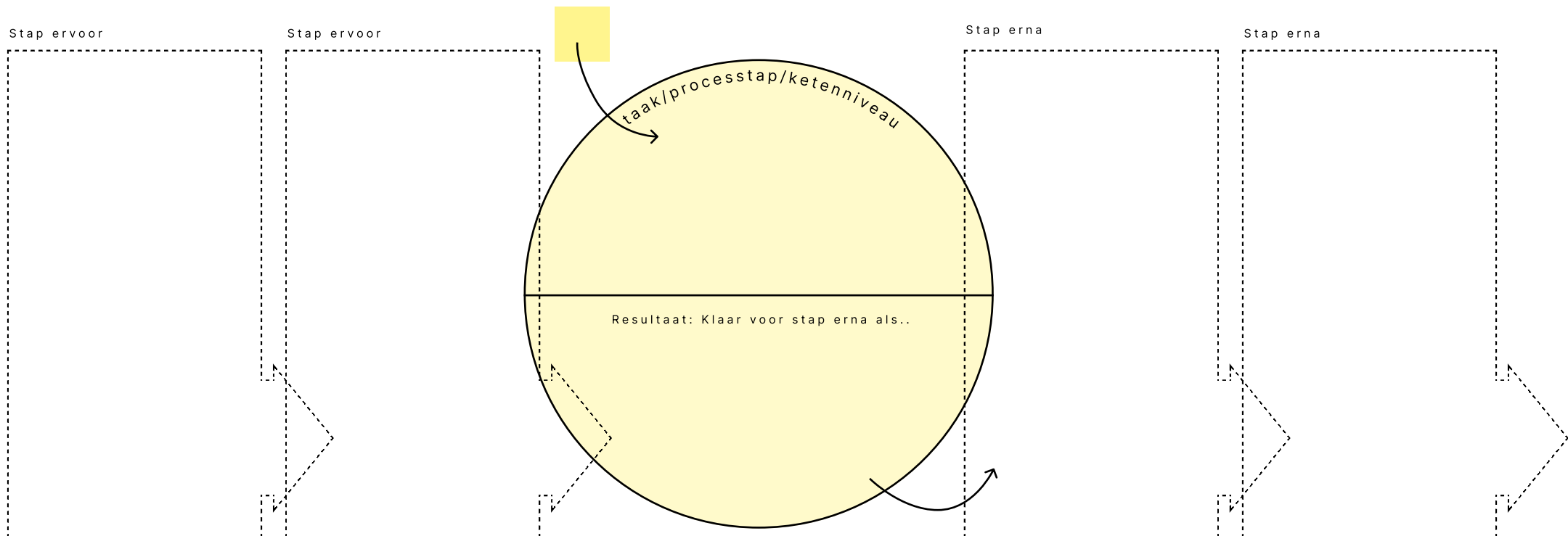
3 3 0 3 3 = Zingevend, dit wil je juist NIET automatiseren

3 3 3 0 3 = Te risicovol, veel impact bij fouten

3 3 3 3 0 = Technisch mogelijk, weinig rendement



4.0 Analyse taak/proces/keten



Stap 1

Je hebt nog een paar potentiële postits (met taak/proces) over. Pak er eentje en schrijf per stap op wat er gebeurt. Wie of wat doet iets en levert resultaat?

Denk aan persoon/systeem/rol/afdeling. En denk aan bijvoorbeeld aan een email, document, dataset of (telefoon)gesprek.

Stap 2

Pak een dikke stift of iets anders en markeer de plek waar je verwacht dat AI kan ondersteunen. Schrijf je gedachten erbij hoe je dit ziet.