

GRATIS WERKDOCUMENT

AI-usecase template

Beoordeel in enkele stappen of een AI-idee duidelijk, waardevol en verantwoord genoeg is om verder te onderzoeken.

Waarom De Wereld van AI dit gratis aanbiedt

Veel AI-initiatieven beginnen bij een opvallende tool. Deze template draait de volgorde om. Je begint bij het probleem, de gebruiker, de benodigde informatie en de gevolgen van een fout. Zo ontstaat een beter onderbouwde eerste keuze.



Begin bij het werk

Beschrijf eerst de taak en het huidige knelpunt. Een toolnaam is nog geen usecase.

Maak voorwaarden zichtbaar

Breng data, menselijke controle, eigenaarschap en mogelijke schade vroeg in beeld.

Kies een passende vervolgstap

Deze template geeft geen schijnzekerheid, maar maakt duidelijk wat nog onderzocht moet worden.

Gebruik deze template voordat je een AI-tool kiest, een pilot start of tijd en budget reserveert.

VOOR JE BEGINT

Wat beoordeelt deze template wel en niet?

Deze template is een eerste verkenning. Ze helpt om een vaag AI-idee om te zetten in concrete vragen en een onderbouwd vervolgbesluit.

Deze template helpt je beoordelen

Probleem en huidige werkwijze
Welke taak of welk knelpunt staat centraal?
Waarde en gebruiker
Voor wie moet wat aantoonbaar verbeteren?
Rol van AI
Welk onderdeel voert AI uit en waarom is dat passend?
Data, output en controle
Welke informatie is nodig en wie beoordeelt de uitkomst?
Risico en vervolgstap
Wat kan misgaan en wat moet daarna worden onderzocht?

Deze template vervangt niet

Een volledige businesscase, leveranciersvergelijking, technische architectuur, beveiligingstoets, juridische beoordeling, DPIA, aanbesteding, implementatieplan of evaluatie na ingebruikname.

Bij persoonsgegevens, grote gevolgen voor mensen, wettelijke verplichtingen of veiligheidsrisico's is aanvullende beoordeling door de juiste deskundigen nodig.

Vier mogelijke uitkomsten

Verder onderzoeken

Het probleem is duidelijk, de verwachte waarde is toetsbaar en er lijkt een beheersbare eerste test mogelijk.

Eerst aanscherpen

Belangrijke onderdelen zijn nog vaag, bijvoorbeeld het doel, de gebruiker, de data of de menselijke controle.

Parkeren

Het idee kan waarde hebben, maar randvoorwaarden, capaciteit, data of prioriteit ontbreken voorlopig.

Stoppen

De toepassing heeft onvoldoende waarde, AI is niet nodig of de risico's zijn niet verantwoord beheersbaar.

Geen puntensysteem: één ernstig probleem met privacy, veiligheid, rechten of verantwoordelijkheid kan zwaarder wegen dan meerdere positieve antwoorden.

AI-USECASE TEMPLATE

1. Probleem en beoogde waarde

Schrijf concreet. Beschrijf een taak, werkproces of beslissing, niet alleen een tool of algemeen verbeterdoel.

1 Probleem en huidige werkwijze

Welk concreet probleem of welke taak wil je verbeteren? Hoe wordt dit nu uitgevoerd? Waar ontstaan tijdverlies, fouten, wachttijd of onnodig werk?

Let op: "Er moet iets met AI" beschrijft geen probleem.

2 Gebruiker en gebruiksmoment

Wie gebruikt de toepassing, op welk moment en in welk werkproces? Wie merkt de gevolgen van de uitkomst, ook wanneer die persoon de AI niet zelf gebruikt?

3 Gewenst resultaat

Wat moet aantoonbaar beter worden? Denk aan tijd, kwaliteit, bereikbaarheid, consistentie of minder herstelwerk. Hoe kun je later bepalen of dat werkelijk lukt?

Let op: "Efficiënter werken" is te breed zonder meetbaar effect.

4 Waarom AI?

Welk onderdeel moet AI uitvoeren, bijvoorbeeld herkennen, samenvatten, voorspellen, genereren of adviseren? Waarom volstaat een procesaanpassing, vaste regel of gewone automatisering niet?

Let op: Kies AI niet omdat de tool beschikbaar is, maar omdat de taak erbij past.

AI-USECASE TEMPLATE

2. Werking, controle en besluit

Maak zichtbaar welke informatie de toepassing gebruikt, wat zij oplevert en wie verantwoordelijk blijft voor het vervolg.

5 Data en bronnen

Welke gegevens, documenten of bronnen zijn nodig? Zijn ze beschikbaar, actueel, betrouwbaar en toegestaan voor dit gebruik? Bevatten ze persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie?

Let op: Beschikbare data is niet automatisch geschikte of toegestane data.

6 AI-output en vervolgactie

Wat produceert de AI precies, bijvoorbeeld een concept, classificatie, score of advies? Wat gebeurt er daarna met de uitkomst? Wordt iets automatisch uitgevoerd of eerst beoordeeld?

7 Menselijke controle en eigenaarschap

Wie controleert, corrigeert of keurt goed? Kan de gebruiker de uitkomst begrijpen en afwijzen? Wie is eigenaar van de toepassing en verantwoordelijk bij fouten?

Let op: "Er kijkt altijd nog iemand naar" is te vaag zonder rol en controlemoment.

8 Waarde, risico en gevolgen

Welke waarde verwacht je? Wat kan er misgaan? Welke gevolgen kan een fout hebben voor mensen, geld, rechten, veiligheid, privacy, dienstverlening of reputatie?

Let op: Beoordeel niet alleen de kans op een fout, maar ook de mogelijke impact.

9 Eerste test en vervolgbesluit

Wat is de kleinste veilige test die de belangrijkste aanname onderzoekt? Wanneer is de test geslaagd, en welke uitkomst past nu het beste?

- | | |
|---|--|
| ☐ Verder onderzoeken | ☐ Eerst aanscherpen |
| ☐ Parkeren | ☐ Stoppen |

VAN TEMPLATE NAAR BESLUIT

Welke vervolgstap past bij dit AI-idee?

Gebruik de route als gesprekshulp. Een positief eerste oordeel betekent nog niet dat de toepassing klaar is voor invoering.

1

Is het probleem concreet en herkenbaar?

Nee, formuleer eerst de taak en huidige werkwijze opnieuw.

EERST OPLOSSEN

Nog niet doorgaan

2

Is de verwachte waarde toetsbaar en past AI bij de taak?

Nee, bekijk eerst een procesverbetering of gewone automatisering.

EERST OPLOSSEN

Nog niet doorgaan

3

Zijn geschikte gegevens en bronnen beschikbaar en toegestaan?

Nee, stop voorlopig en onderzoek data, privacy en toegang.

EERST OPLOSSEN

Nog niet doorgaan

4

Zijn menselijke controle, eigenaarschap en verantwoordelijkheid duidelijk?

Nee, start nog geen pilot.

EERST OPLOSSEN

Nog niet doorgaan

5

Is een kleine, veilige en leerzame test mogelijk?

Ja, werk het idee verder uit en leg succescriteria vast.

VOLGENDE STAP

Verder onderzoeken

Rode vlaggen die extra beoordeling vragen

- De toepassing beoordeelt of selecteert mensen.
- Persoonsgegevens of vertrouwelijke gegevens zijn noodzakelijk.
- Niemand kan uitleggen wie eigenaar en verantwoordelijk is.
- Een fout kan invloed hebben op rechten, inkomen, gezondheid of veiligheid.
- De uitkomst wordt automatisch uitgevoerd zonder passend controlemoment.
- Succes betekent alleen dat een demo indrukwekkend oogt.

PRAKTIJKVOORBEELD

AI-assistent voor binnenkomende klantvragen

Dit fictieve voorbeeld laat zien hoe een breed idee wordt omgezet in een afgebakende usecase. Het bevat geen gemeten resultaten.

Breed idee: "De klantenservice moet AI gebruiken om sneller te antwoorden."

Afgebakende usecase: AI maakt een samenvatting, categorie en conceptantwoord. Een medewerker controleert en verstuurt.

1. Probleem

Medewerkers lezen terugkerende klantmails handmatig, zoeken informatie op en schrijven ieder antwoord vanaf nul.

2. Gebruiker

Servicemedewerkers gebruiken de assistent tijdens de behandeling van e-mails. Klanten merken de gevolgen van de kwaliteit.

3. Gewenst resultaat

Minder voorbereidingstijd en completere conceptantwoorden, zonder de controle over inhoud en toon te verliezen.

4. Waarom AI?

Vrije tekst en verschillende vraagformuleringen maken vaste regels beperkt. AI kan samenvatten en een eerste concept genereren.

5. Data en bronnen

Klantmail, actuele productinformatie en goedgekeurde antwoorden. Persoonsgegevens worden beperkt en alleen in een goedgekeurde omgeving verwerkt.

6. Output en actie

Een samenvatting, categorie en conceptantwoord. De AI verstuurt niets zelfstandig en wijzigt geen klantgegevens.

7. Controle

Een medewerker vergelijkt het concept met de bron, corrigeert fouten en beslist of het antwoord wordt verzonden.

8. Waarde en risico

Mogelijke waarde is tijdwinst. Risico's zijn verzonnen informatie, verouderde documentatie, privacyproblemen en te groot vertrouwen in een nette formulering.

9. Eerste test en besluit

Test met een beperkte set historische, waar mogelijk geanonimiseerde klantvragen. Vergelijk behandeltime, feitelijke juistheid, volledigheid en correctiewerk. Leg vooraf vast welke fouten onacceptabel zijn.

Voorlopig oordeel: verder onderzoeken, met voorwaarden. Werk eerst gegevensverwerking, bronkwaliteit, controle en succescriteria uit.

VERDER MET AI

Van eerste beoordeling naar verantwoord vervolg

Deze template is bedoeld om een eerste AI-idee te beoordelen. Bij een positief besluit begint het echte onderzoek pas.

Business en proces

Beschrijf kosten, baten, betrokken rollen, proceswijzigingen en meetbare succescriteria.

Data, privacy en recht

Beoordeel gegevensgebruik, grondslag, noodzakelijkheid, toegang en eventuele behoefte aan een DPIA of juridisch advies.

Techniek en beveiliging

Onderzoek integraties, leveranciers, beveiliging, betrouwbaarheid, logging, continuïteit en beheer.

Pilot en evaluatie

Test beperkt, vergelijk met de huidige werkwijze en leg vast wie beslist over opschalen, aanpassen of stoppen.

Meer praktische verdieping op De Wereld van AI



AI voor organisaties

Readiness, governance, adoptie en besluitvorming.



Gratis downloads

Controlelijsten en praktische hulpmiddelen.



AI Promptgids

Gerichtere opdrachten en beter bruikbare output.



Gratis basiscursus AI

De werking, mogelijkheden en beperkingen begrijpen.

Bronnen en inhoudelijke basis

De template is mede gebaseerd op onderwerpen uit het NIST AI Risk Management Framework, de OECD AI Principles, de Europese AI-verordening en informatie van de Autoriteit Persoonsgegevens over privacyrisico's en DPIA's. Het is een praktische eerste verkenning en geen officiële compliance- of risicobeoordeling.

NIST AI RMF · OECD AI Principles · Europese Commissie, AI Act · Autoriteit Persoonsgegevens