

Slimmer ondernemen

Praktische AI-oplossingen voor het MKB

Jij Onderneemt. AI doet de rest.

Matthew Reid



© 2026 Storybook B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Mullion Wallace Press is een imprint van Storybook BV

Eerste druk, 2026

ISBN 9789403885339

NUR 801 (Bedrijfskunde algemeen)



Inhoudsopgave

Inleiding	7
<i>De stille revolutie</i>	
D E E L 1 — B E G R I J P E N	
1 Wat is AI eigenlijk?	11
<i>Van science fiction naar de dagelijkse praktijk</i>	
2 De AI-gereedschapskist	24
<i>Welke tool kies je, wanneer, waarom en wat kost het?</i>	
D E E L 2 — T O E P A S S E N	
3 Marketing die zichzelf schrijft	39
<i>Razendsnel van een lege pagina naar goede content</i>	
4 Altijd klantenservice	52
<i>Hoe AI je klanten tevreden houdt</i>	
5 Minder papierwerk	66
<i>Hoe AI jouw administratie vereenvoudigt</i>	
6 Slimmer werven en selecteren	80
<i>Hoe AI je helpt met HR</i>	
7 Nooit meer misgrijpen	94
<i>Slimmere inkoop, voorraadbeheer en logistiek met AI</i>	

D E E L 3 — G R O E I E N

8 AI als strategisch klankbord	107
<i>Betere beslissingen nemen met AI als je sparringpartner</i>	
9 Wanneer AI je in de steek laat	120
<i>Valkuilen, risico's en hoe je ze vermijdt</i>	
10 Aan de slag met AI	133
<i>Een concreet stappenplan</i>	
11 De ondernemer van morgen	145
<i>Hoe onderneem je in een wereld die steeds sneller verandert?</i>	
<hr/>	
Nawoord	153
Bronnen	154
Index	156

Slimmer ondernemen

Praktische AI-oplossingen voor het MKB

Jij Onderneemt. AI doet de rest.

Matthew Reid



Inleiding

De stille revolutie

Stel je voor, het is maandagochtend. Je klapt je laptop open en ziet dat de offerte die je normaal een uur kost om op te stellen al klaar staat. Je klantenservice heeft alle vragen die tijdens het weekend zijn binnengekomen al beantwoord. En de marketingteksten voor je nieuwste product? De eerste voorstellen liggen kant-en-klaar in je mailbox.

Dit klinkt misschien als science fiction maar voor steeds meer ondernemers in het MKB is dit al werkelijkheid. Niet omdat ze een briljante nieuwe medewerker hebben aangenomen of een duur softwarepakket op maat hebben laten bouwen, maar omdat ze kunstmatige intelligentie — AI — hebben ontdekt en hebben geleerd hoe ze die technologie het slimste kunnen inzetten.

De wereld verandert sneller dan je denkt

Onze moderne technologische samenleving startte rond 1765 toen James Watt een stoommachine introduceerde waarmee de industriële revolutie begon. Ongeveer 180 jaar later werd tijdens de Tweede Wereldoorlog, in een poging de Duitse militaire codes te breken, in Engeland de basis gelegd voor de moderne computer. Eind jaren negentig van de vorige eeuw brak het internet door en maar een paar jaar later, in 2007, presenteerde Steven Jobs van Apple de eerste iPhone. In november 2022 introduceert het bedrijf OpenAI de eerste grote AI-toepassing: ChatGPT.

We zitten nu dus midden in wat je de vijfde technologische revolutie zou kunnen noemen. Maar dit keer is het fundamenteel anders. AI is niet

zomaar een nieuw stuk gereedschap (wat de stoommachine, computer, het internet en de smartphone wel waren). Het is technologie die écht meedenkt, meepraat en meewerkt. En het bijzondere is: voor het eerst in de geschiedenis is deze technologie in beginsel niet exclusief voorbehouden aan grote multinationals met diepe zakken en grote IT-afdelingen maar beschikbaar voor iedereen.

De bakker op de hoek, de bouwondernemer met tien mensen in dienst, de zelfstandige therapeut, de webshop-eigenaar die werkt vanuit zijn zolderkamer — zij kunnen nu al meteen meeprofiteren. AI is goedkoop, gemakkelijk te gebruiken en voor iedereen beschikbaar. En dat is goed nieuws voor elke ondernemer.

Dit boek is niet voor techneuten

Dit is geen technisch handboek. Je hoeft geen programmeur te zijn, geen wiskundige achtergrond te hebben en je hoeft het woord ‘algoritme’ niet te begrijpen om hier iets aan te hebben. Dit boek is geschreven voor ondernemers die gewoon hun bedrijf beter willen runnen. Die meer willen bereiken in minder tijd. Die slim willen concurreren, ook tegen grotere spelers.

Misschien herken je jezelf in een van de volgende situaties: je werkt keihard, maar het lijkt alsof de werkdruk nooit afneemt. Je weet dat je meer aan marketing zou moeten doen, maar je komt er gewoon niet aan toe. Je verliest kostbare uren aan administratie, e-mails en terugkerende klusjes die weinig waarde toevoegen. Of je vraagt je af hoe je ooit kunt concurreren met bedrijven die tien keer zo groot zijn als jij.

Als je je hierin herkent, dan is dit boek voor jou.

Wat je gaat ontdekken

In de komende hoofdstukken lopen we stap voor stap door de wereld van AI op een manier die direct toepasbaar is in jouw dagelijkse praktijk. We beginnen bij de basis: wat is AI eigenlijk, en wat is het nadrukkelijk óók niet? Daarna duiken per bedrijfs onderdeel de diepte in, van marketing en klantenservice tot inkoop, personeelsbeheer en financiële planning.

We bespreken voorbeelden van ondernemers die AI al toepassen en je ziet wat dat oplevert: veel tijdwinst, hogere omzetten, minder stress, blijere klanten. Maar je leest ook over valkuilen. Want AI is geen wondermiddel en het gebruik ervan vergt een slimme aanpak. Elk stuk gereedschap is zo goed als de persoon die het gebruikt, en dat geldt hier ook.

Elk hoofdstuk eindigt met concrete actiepunten die je meteen kunt toepassen. Geen vage theorieën, maar praktische stappen voor de echte wereld van het MKB.

Aan de slag

Net zoals met voor elke technologie geldt ook hier: hoe eerder je ermee begint, hoe groter je voorsprong op de concurrentie. En omdat we nog maar aan het begin staan van wat AI voor het MKB kan betekenen, kan je voorsprong alleen maar verder uitgroeien.

Dit boek geeft je alle handvaten om te starten, te experimenteren en maximaal gebruik te maken van alle voordelen en mogelijkheden die AI je bedrijf kan bieden.

DEEL 1
BEGRIJPEN

1. Wat is AI eigenlijk?

Van science fiction naar de dagelijkse praktijk

Je hebt de term de afgelopen jaren ongetwijfeld voorbij zien komen. Op LinkedIn, in het nieuws, tijdens een netwerkborrel. Kunstmatige intelligentie, of AI. Iedereen heeft er een mening over. De een zweert erbij, de ander is er bang voor. En er zijn veel ondernemers die denken: ‘mooi, maar wat kan ik er eigenlijk mee?’

In dit hoofdstuk halen we alle ruis en hype weg en kijken we naar wat AI nou eigenlijk echt is, wat het kan, wat het niet kan, en wat misschien wel het allerbelangrijkste is, wat je er nu al mee kunt.

Laten we beginnen met het bespreken van de grootste misvatting.

AI is geen robot, geen brein en geen magie

Wanneer mensen horen over kunstmatige intelligentie denken ze vaak aan sciencefictionfilms. Terminator. HAL 9000. Ex Machina. Een kille machine die het op een dag zal overnemen van de mens. Of misschien iets minder dramatisch: een supercomputer die alles weet en alles kan.

De realiteit is een stuk nuchterder en tegelijkertijd veel interessanter voor ondernemers.

AI is in essentie niks meer en niks minder dan software die patronen herkent in enorme hoeveelheden informatie en op basis daarvan nuttige output produceert. Het is geen brein. Het begrijpt de wereld niet zoals wij dat doen. AI heeft geen gevoel, geen gezond verstand en geen ambities. Maar het is heel goed in een aantal specifieke dingen:

- Taal begrijpen en genereren: teksten schrijven, samenvatten, vertalen, beantwoorden.
- Patronen herkennen: in cijfers, afbeeldingen, klantgedrag, markttrends.
- Informatie snel verwerken: duizenden documenten in een paar seconden doornemen.
- Taken automatiseren: terugkerende processen uitvoeren.
- Verbanden leggen: ook in voor ons onsamenhangende data.

Dat klinkt misschien abstract. Laten we het concreet maken met een voorbeeld dat iedere ondernemer herkent.

P R A K T I J K V O O R B E E L D

Monique runt een interieurzaak met drie medewerkers. Elke week besteedde ze vier tot vijf uur aan het schrijven van productbeschrijvingen voor haar webshop, nieuwsbrieven en reacties op Google-recensies. Ze begon ChatGPT te gebruiken als schrijfhulp. Na twee weken was ze nog geen half uur per week kwijt aan dezelfde taken. De vrijgekomen tijd investeert ze nu aan klantgesprekken. 'Het voelt alsof ik een stagiair heb aangenomen die nooit ziek is en altijd een goed humeur heeft,' zegt ze.

Monique hoefde geen cursus informatica te volgen. Ze hoefde niet te begrijpen hoe de technologie onder de motorkap werkt. Ze leerde gewoon hoe ze het gereedschap moest gebruiken — net zoals je leert hoe je een nieuwe kassa of een boekhoudprogramma gebruikt.

Een korte geschiedenis & het kantelpunt

AI bestaat al veel langer dan de meeste mensen denken. Wetenschappers werken er al sinds de jaren vijftig van de vorige eeuw aan. Maar jarenlang bleef het een academisch speeltje: veelbelovend in theorie, maar traag, kostbaar en ontoegankelijk in de praktijk.

Wat is er dan veranderd? Er kwamen in de afgelopen tien jaar drie dingen samen op een manier die alles anders maakte.

Rekenkracht werd spotgoedkoop

De chips en servers die nodig zijn om AI te draaien zijn exponentieel sneller en goedkoper geworden. Taken waar je nog niet zo heel lang geleden een miljoenen kostende supercomputer voor nodig had kun je nu online voor een paar euro per maand laten uitvoeren. De meeste AI-diensten worden tegenwoordig aangeboden voor de prijs van een Netflix-abonnement.

Data-explosie

AI leert van data: teksten, afbeeldingen, gesprekken, transacties. Het internet heeft in de afgelopen decennia een ongekeerde hoeveelheid informatie opgeleverd waar AI-systemen op getraind zijn. En die groei gaat maar door: de hoeveelheid beschikbare data groeit exponentieel waardoor AI steeds meer leert en het systeem steeds slimmer wordt.

De doorbraak van grote taalmodellen

Rond 2020 verschenen de eerste 'large language models', grote taalmodellen. Dit zijn AI-systemen die getraind zijn op bijna het volledige internet: miljarden webpagina's, boeken, artikelen, code en gesprekken. Het resultaat was verbazingwekkend: systemen die vloeiend tekst konden begrijpen en genereren, vragen konden beantwoorden, analyses konden maken. Toen OpenAI in november 2022 ChatGPT lanceerde voor het grote publiek kregen ze in vijf dagen meer gebruikers dan Instagram in anderhalf jaar.

'We zijn getuige van de snelste technologische adoptie in de geschiedenis van de mensheid. Sneller dan de smartphone, sneller dan het internet, sneller dan de personal computer.'

Voor ondernemers biedt dit kansen. De fase waarin AI uitsluitend toegankelijk was voor grote techbedrijven is voorbij. De tools zijn beschikbaar, betaalbaar en steeds vaker ingebouwd in de software die je al gebruikt. Denk aan je e-mail, je boekhoudprogramma, je CRM-systeem.

Hoe werkt het onder de motorkap?

Je hoeft de technologie niet te begrijpen om hem te gebruiken, maar een beetje achtergrondinformatie helpt je er slimmer mee omgaan. Vergelijk het met autorijden: je hoeft niet te weten hoe een verbrandingsmotor werkt om veilig van A naar B te komen. Maar als je weet dat je auto op benzine rijdt en niet op diesel, maak je geen kostbare vergissingen bij het tanken.

Voor AI geldt dit ook. Er zijn eigenlijk maar drie basisconcepten die je hoeft te begrijpen:

Trainen

Een AI-systeem wordt getraind op een enorme hoeveelheid voorbeeldmateriaal. Een taalmodel als ChatGPT of Claude heeft teksten gelezen die overeenkomen met honderdduizenden mensenlevens aan leestijd. Uit die voorbeelden heeft het systeem geleerd hoe taal werkt, hoe vragen en antwoorden samenhangen, en hoe problemen opgelost worden.

Prompten

Jij communiceert met AI via een ‘prompt’. In gewone mensentaal: een instructie of een vraag. De kwaliteit van je prompt bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van het antwoord. Een vage vraag geeft een vaag antwoord, een precieze, gedetailleerde instructie geeft een bruikbaar resultaat. Hier komen we later in dit boek uitgebreid op terug. Goed prompten is een vaardigheid die je kunt leren en die veel waarde toevoegt.

Output

AI genereert een antwoord op basis van statistische patronen: wat is het meest waarschijnlijke, nuttige vervolg op jouw input? Het systeem ‘weet’ niets in de traditionele zin van het woord, het heeft bijvoorbeeld geen menselijk begrip of echt inzicht in de wereld. Maar het is uitzonderlijk goed

in het produceren van tekst, analyses, code, samenvattingen en ideeën die voor mensen bruikbaar zijn.

De essentie: AI is vooral een patroonherkenner die daardoor heel goed is in menselijke taal. Het is een slimme assistent maar wel een die je heel goed moet aansturen.

Wat AI wel en niet kan

Een van de grootste fouten die ondernemers maken, is het overdrijven van de mogelijkheden van AI. Of juist het onderschatten ervan. Wat zijn de twee kanten van de medaille:

AI blinkt uit in:

- Grote hoeveelheden tekst snel verwerken en samenvatten.
- Consistent en snel schrijven: e-mails, offertes, beschrijvingen, social media posts.
- Brainstormen: ideeën genereren, variaties bedenken, creatieve concepten verkennen.
- Vertalen naar vrijwel elke taal, met opvallend hoge kwaliteit.
- Gestructureerd analyseren: data interpreteren, rapporten schrijven, verbanden leggen.
- Altijd beschikbaar zijn, 24 uur per dag.
- Leren van jouw instructies en aanpassen aan jouw stijl en context.

Dat zijn zeven eigenschappen die voor een bedrijf concrete waarde hebben, ongeacht de sector. Of je nu een horecabedrijf runt, een accountantskantoor hebt of meubels maakt, met de functies uit bovenstaande lijst kun je in elke bedrijf waarde toevoegen en tijd en kosten besparen.

Waar AI tekortschiet:

- AI hallucineert en kan onjuiste informatie presenteren als absolute waarheid. Je zult output dus moeten controleren.
- AI heeft geen echte kennis van je bedrijf, de kwaliteit van de output hangt dus af van jouw input (het schrijven van de juiste prompt speelt hierin een grote rol).
- AI heeft geen gezond verstand. Het herkent nuance niet altijd en slaat soms de plank volledig mis bij gevoelige situaties.
- AI kan niet fysiek handelen en draagt alleen bij aan processen waarbij informatie en data een rol spelen.
- AI-output heeft soms een wat vlak karakter dat menselijke warmte en persoonlijkheid mist. Dat betekent dat het verstandig is om de output handmatig te verbeteren.
- Privacygevoelige informatie mag je niet zomaar in elk AI-systeem invoeren. Hier gelden strenge wetten en regels voor (zie hoofdstuk 9).

De kunst is niet om AI blind te vertrouwen maar om het slim in te zetten voor de dingen waar het goed in is en de output zelf te controleren.

P R A K T I J K V O O R B E E L D

Thomas heeft een loodgietersbedrijf met acht monteurs. Hij gebruikte AI om offertes te schrijven en merkte na een paar maanden dat sommige offertes materiaalkosten misten die hij vergeten was in te voeren. 'AI schrijft de offerte, maar ik moet hem nog altijd doorlezen,' zegt hij. 'De tijdsbesparing is er wel degelijk, maar het is niet perfect. Ik blijf de baas.'

De drie vormen van AI die je gaat tegenkomen

Niet alle AI is hetzelfde. Voor ondernemers zijn er drie soorten AI het meest relevant. Het helpt om te weten wat het verschil is, zodat je de juiste tool kiest voor de juiste taak.