

Sessie 1 · Onderzoek · 7 oktober 2026 · Rotterdam

Eerst het probleem. Dan pas de oplossing.

Tien weken AI lead-programma, en het begint bij je collega's.

Havensteder × SPAIK · AI leads

Vandaag: eerst de rol, dan aan het werk

Wie zijn jullie
Check-in, en het werk dat je kwijt wil

Waarom deze rol
Met Bras, en wat een AI lead doet

Interviewen, twee keer
Casus A en B, in trio's

Pauze

Wat het voor je werk betekent
De matrix, een flow en onze blueprint

Pauze

Je eigen blueprint
En de toets

Je opdracht
En de agenda's open

Check-in

1 Wat houdt je bezig in het leven?

2 Wat is je favoriete AI-oplossing, of hoe gebruik je AI het liefst?

3 Wat wil je vandaag zeker horen?

De tafel rond, een zin per vraag. Zeg erbij wat je gokte: hoeveel agents collega's bouwden, en hoeveel er elke week gebruikt worden.

Jullie: de eerste AI leads van Havensteder



Walter Bokern



Lotte Hijkoop

KB

Koen Bakker



Felix de Rijk



Peter Klop



Manon Vermeulen

RB

Richard van Bilsen

YK

Yamen Ksibee



Giuseppina Schiavone

Vandaag erbij: Richard Hamar de la Brethonière, I&A, voor het beheer.

Wat jullie ons vooraf vertelden

6 van 9

vulden de vragenlijst in

3

bouwen al iets: een project in Claude, een agent of een automatisering

4

hebben hun vijf uur al vast in de agenda

8

is gemiddeld hoe zeker jullie zijn dat er in december iets draait, van 5 tot 10

Vragenlijst AI leads, ingevuld op 5 oktober 2026

Waarom jullie meedoen, in jullie woorden

"Ik zie veel kansen voor automatisering en het intern maken wat nu outsourced is."

voor de eigen afdeling

"Ik wil repetitief werk efficiënter uitvoeren om meer tijd te creëren voor creativiteit en innovatie."

tijd terug

"Om mijn collega's te helpen."

de collega's

"Ik pas AI dagelijks toe, en kan ook niet meer zonder."

naar een hoger niveau

"Interesse in het onderwerp, en vertegenwoordiging vanuit mijn functie."

vanuit de eigen rol

Met wie je de komende tien weken werkt



AI-manager, Havensteder

Bras Faasse

Je aanspreekpunt binnen huis, en je rugdekking bij je leidinggevende.



Facilitator, SPAIK

Jochem van Laren

Leidt de sessies en kijkt mee op je keuze.



Bouwcoach, SPAIK

Brahma Behrend

Helpt je bouwen in n8n.



Planning, SPAIK

Fay van der Aa

Regelt alles achter de schermen: agenda's, zalen en materiaal.

> We hebben gekozen voor die collega's die nu het meest bedreven zijn in het werken met Claude en hier ook echt enthousiast van worden.

Titi van der Poel Directeur digitale transformatie, Havensteder

---

In dezelfde mail vroeg ze om die vijf uur per week echt vrij te maken en te beschermen.

Wat we weten over Havensteder, en wat niet

106

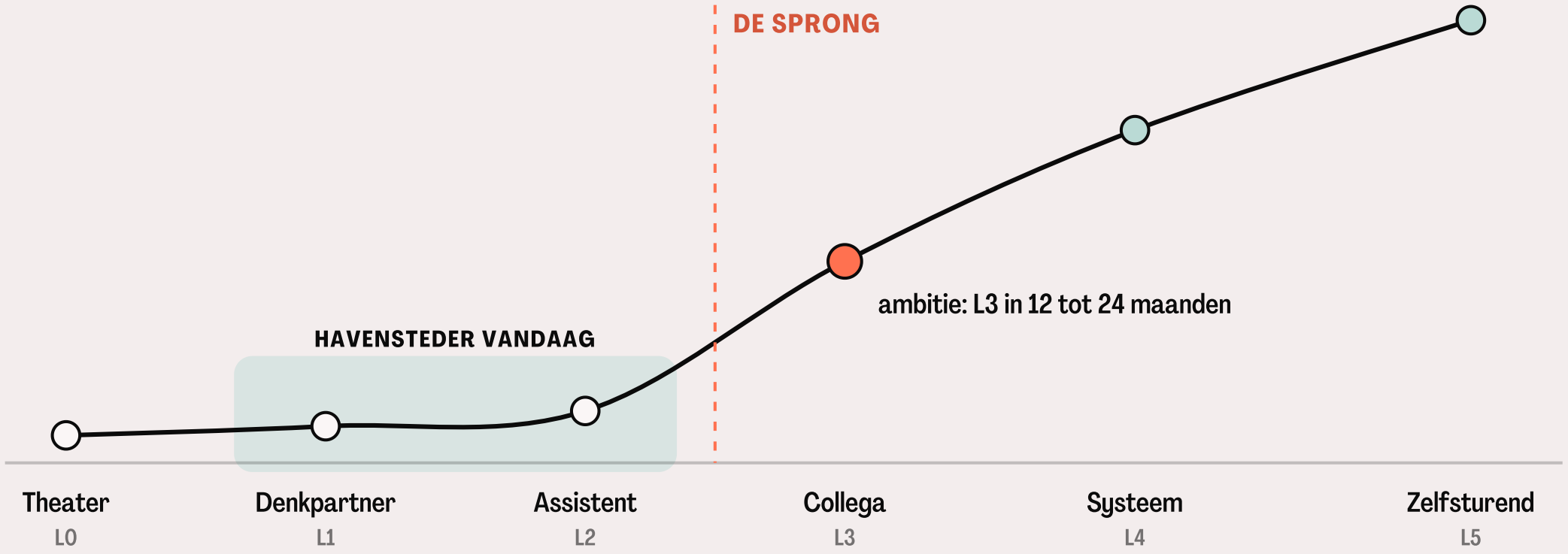
agents gebouwd door collega's, in Agent Builder en Copilot Studio

?

daarvan worden elke week gebruikt. Niemand weet het.

Telling Havensteder, stand mei 2026

Niet wie AI gebruikt. Wie het werk doet.



Op 13 juli zagen het DO en het strategieteam: een kopgroep van zo'n tien mensen loopt ver voor, de rest zit nog op L0 en L1. **Die kopgroep trekt de anderen mee. Dat zijn jullie.**

Strategiesessie Havensteder, 13 juli 2026

PUZZELAAR · VERANDERAAR · BOUWER

Wat een AI lead doet



Kiest het proces. Weet waar de tijd verloren gaat.

Ontwerpt het opnieuw. Eerst het probleem, dan de oplossing.

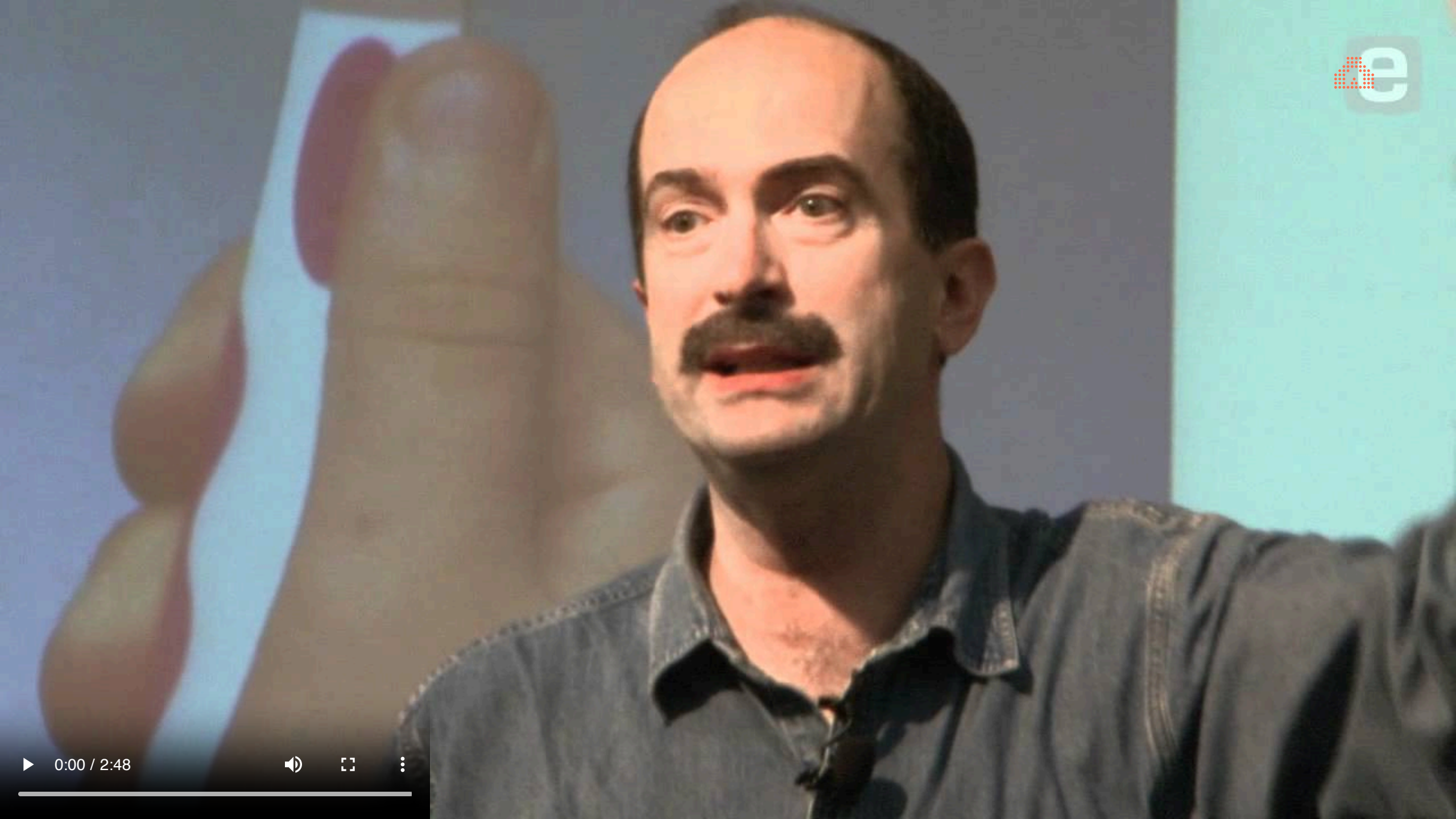
Bouwt en beheert. IT zorgt dat het veilig draait, jij bent eigenaar van je flows.

Neemt collega's mee. Van "dit kan AI" naar "dit helpt mij".

DEEL 1

Het probleem vinden

Je mag niet bouwen wat niemand mist. Wie meteen bouwt, maakt vaak iets wat niemand gebruikt. Daarom begin je bij de mensen die het werk doen.


0:00 / 2:48

Tien weken, drie diamanten

1 · Het juiste probleem

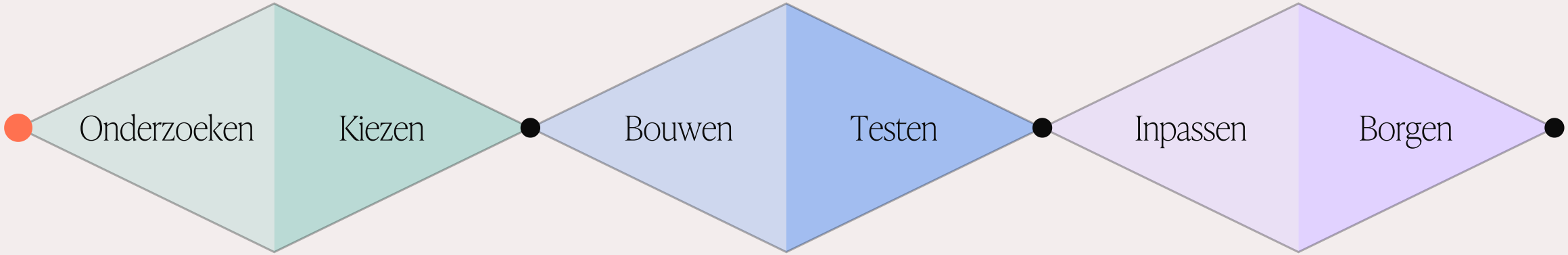
Mist iemand dit echt?

2 · De juiste oplossing

Kan het, met onze data?

3 · Het werkt echt

Blijft het draaien?



7 okt · Vandaag
Je begint hier

- Gesprekken voeren
- Meekijken bij het werk
- Het werk in kaart brengen

28 okt · Kiezen
Eén probleem

- Knelpunten naast elkaar leggen
- Toetsen: wanneer ging het mis?
- Het probleem in één zin

- Ideeën bedenken
- Een voorbeeldscherm maken met AI
- Een eerste versie in n8n

9 dec · Afmaken
Een oplossing die werkt

- Proberen op echte gevallen
- Laten zien aan collega's
- Vergelijken met hoe het nu gaat

- Bedenken wat er mis kan gaan
- Privacy en beheer regelen met I&A
- Bepalen wie het gaat gebruiken

16 dec · Demo
Het draait, met een eigenaar

- Een eigenaar en een vervanger
- Een vaste startdatum
- Uitleg voor collega's

Zo oefenen we interviewen: eerst zonder regels, dan met

1
Casus A
in trio's

Interviewen zonder regels. De medewerker vertelt alleen wat je vraagt.

2
Tellen
samen

Hoeveel van de zes feiten kwamen boven? Daarna de Mom Test.

3
Voor en na
samen

Wat je doet vóór en na een gesprek.

4
Casus B
in trio's

De rollen schuiven door. Nu met de regels.

5
De zin
alleen

Wie verliest wat, per week, en waardoor?

Interviewer

stelt de vragen

Medewerker

speelt het werk, van de kaart

Observator

vinkt af wat bovenkomt

Bij casus B schuift iedereen een rol door. Wie observeerde, interviewt.

Wie doet wat, in beide rondes

	Casus A, de postkamer			Casus B, de inkoopfactuur		
Trio	Interviewer	Medewerker	Observator	Interviewer	Medewerker	Observator
1	Koen	Peter	Richard van Bilsen	Richard van Bilsen	Koen	Peter
2	Felix	Walter	Giuseppina	Giuseppina	Felix	Walter
3	Lotte	Manon	Yamen en Richard Hamar	Yamen	Lotte	Manon en Richard Hamar

Wie in A observeert, interviewt in B. Wie in A interviewt, speelt in B de medewerker.

De postkamer

1. Eén interviewt, één speelt de medewerker, één observeert.
2. De medewerker vertelt alleen wat er gevraagd wordt.
3. De observator vinkt af wat er boven komt.

Met wie

Trio's

Oplevering

Hoeveel van de zes feiten kwamen boven

Vijf valkuilen, en ze zijn van iedereen

Wie maakte er net één?

1

Je begint bij het antwoord

"We hebben n8n, wat kunnen we ermee?" Dan zoek je een probleem bij je oplossing.

2

Je vraagt het aan de verkeerde

De leidinggevende weet hoe het hoort. Wie het doet, weet hoe het loopt.

3

Je vraagt naar een mening

"Zou je dit handig vinden?" levert altijd ja op. Dat ja voorspelt niets.

4

Je pakt het zichtbaarste, niet het grootste

Waar iedereen over klaagt, zitten niet altijd de meeste uren.

5

Je volgt je eigen nieuwsgierigheid

Je vraagt door op wat jou boeit, niet op wat je niet begreep.

Drie regels en één verbod

Je hoort het werk zoals het loopt, niet zoals het hoort.

1

Vraag naar gisteren

Niet naar hoe het meestal gaat.

2

Laat het zien

Scherm erbij, meekijken.

3

Tel

Zonder getal heb je een anekdote.

4

Pitch niet

Noem je een oplossing, dan stopt het gesprek.

Zes vragen. Twee daarvan doen het werk

JE MAG ZE LETTERLIJK GEBRUIKEN

Loop me eens door je gisterochtend heen.

Waar ben je gisteren het langst mee bezig geweest?

Wanneer ging dit voor het laatst mis? Wat gebeurde er toen?

Wat doe je als het niet gaat zoals het hoort?

“Wat heb je zelf verzonnen om dit werkbaar te houden?”

De goudmijn. Elk eigen Excel-bestand is een plek waar het systeem tekortschiet.

“Als dit morgen wegvalt, wat doe je dan?”

Zegt iemand “niks bijzonders”, dan mist niemand het.

Een interview is meer dan het gesprek

Vooraf

Een themalijst en een doel

Altijd één op één. Drie gesprekken is het minimum.

Tijdens

Kom met een plan, beweeg mee

Opnemen met toestemming, de pen erbij. Vraag niet naar het waarom.

Achteraf

Stuur je inzichten terug

Klopt wat je opschreef? Dat is je tweede meting.

De inkoopfactuur

1 De rollen schuiven door.

2 Interviewen, met de regels.

3 Dan een oplossing bedenken, en voorleggen.

Met wie
Dezelfde trio's

Oplevering
Het verschil met casus A

_____ verliest _____ per week aan _____, omdat _____.

Pauze

DEEL 2

Wat het voor je werk betekent

Welk werk AI kan leiden, en hoe je dat werk in kaart brengt.

Jullie zorgen, en waar ze landen

1 Beheer en privacy: wanneer gaat er op de rem?

Je bouwt en test met verzonnen data, nooit met echte. Elke flow kun je stap voor stap uitleggen, en code krijgt een extra check van IT.

2 Veel systemen, geen dataplatform, welke modellen?

Kies een eerste stuk zonder nieuwe koppeling. Welke systemen, koppelingen en modellen mogen, leggen Bras en Dennis vast.

3 Vijf uur, naast je gewone werk

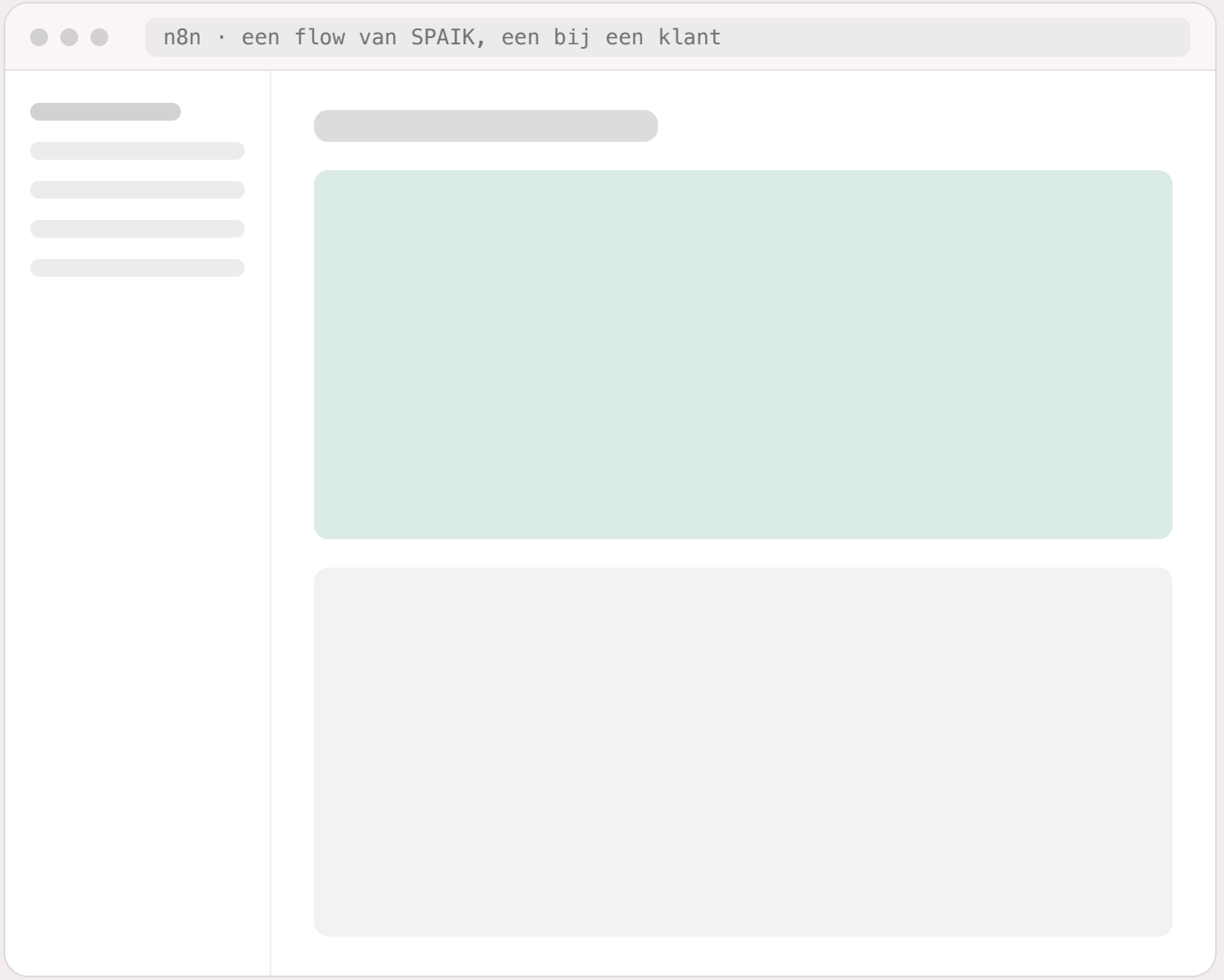
Bras beschermt die tijd. Spreek met je leidinggevende af wat je laat vallen, en zet de uren vandaag vast in je agenda.

Welk werk leidt AI, en welk werk leid jij?



Een flow van binnen

1. Waar komt de input binnen?
2. Waar zit de mens erin?
3. Wat gaat er kapot als de input verandert?



Onze blueprint van de KDT-vergoeding

	Adressen verzamelen	Asbestrapport lezen	Vergoeding bepalen	Uitbetalen
DE BEWONER	Doet mee aan een nieuwe keuken, douche of toilet	Merkt hier niets van	Wacht op zijn vergoeding	Krijgt €300, of €500 bij asbest in de keukenvloer
	Lijn van zicht: wat hieronder gebeurt, ziet de bewoner niet			
COLLEGA'S	Marcel zoekt de adressen op, woning voor woning	Marcel opent per woning het rapport	Marcel rekent het bedrag uit	Babette verwerkt de lijst, Financiën betaalt
WAARMEE	Bryder	Het inventarisatierapport in Bryder	Een lijst in Excel	Excel en Dynamics Empire
HOE VAAK	Per project, elke woning in het complex	Elke woning, één rapport	Zo'n 540 per jaar, geschat	Een tot twee keer per maand
HOE LANG	Per stap niet gemeten. Alles samen zo'n 100 uur per jaar, geschat.			
WAT GAAT MIS	Bergingen en schuurtjes staan ertussen	Keukenvloer telt, toiletvloer niet	Een fout adres of een verkeerd bedrag	Dubbel betaald, of vergeten
HOE VOELT HET, VOOR MARCEL				

We lieten meer liggen dan we pakten

Wat we pakten

De vaste vergoeding per woning

- ✓ Woningen uit Bryder, bergingen eruit
- ✓ Per woning het asbestrapport: keukenvloer wel, toiletvloer niet
- ✓ De tool stelt voor, Marcel bevestigt

Wat we bewust lieten liggen

Alles waar eerst iets anders voor moet

- → De koppeling met de uitbetaling bij Financiën
- → Exportknoppen voor de administratie
- → Maatwerkvergoedingen

Pauze

Teken je eigen blueprint

1 De stappen naar rechts, de banen naar beneden

Van het werk op je post-it, uit je eigen kennis. Begin bij wie het merkt.

2 Lege vakjes zijn goed nieuws

Elk leeg vakje is een vraag voor je eerste gesprek.

3 Waar zit de tijd, de fout en de dip?

Is dat dezelfde stap, dan heb je een kans.

Wanneer ging dit voor het laatst mis, en wie vertelde je dat?

De toets

Onderzoek tot 28 oktober, dan kies je

Je onderwerp: het werk van je post-it dat de toets haalde. Of een kans uit de lijst van de kickstart, ook buiten je eigen afdeling.

IN HET VELD

Drie gesprekken
één op één, met wie het werk doet

Drie echte gevallen
per gesprek, bewaar ze

Eén blueprint
drie tot vijf knelpunten, met een getal en wie het merkt

Eén getal uit de systemen
je nulmeting, naast wat je hoorde

VOOR JEZELF

Gesprek met je leidinggevende
wat mag ik veranderen, wat laat ik vallen

Eén klein stuk
in één zin: wat komt binnen, wat doet de flow, wie beslist

De lijst uit de kickstart
36 processen en 22 wensen, ook buiten je eigen afdeling

Twee gereedschappen voor Kiezen

Wat je bouwt, in één zin

Als er _____ binnenkomt,
zet de flow _____ klaar,
en _____ beslist.

Eén getal om op te sturen

Nu kost het _____ per week.
Op 16 december wil ik _____.
Gemeten of geschat?

Krijg je de zin niet rond, dan is het stuk te groot.

Kies een getal dat je nu al kunt tellen. Dat gaat later elke maand naar het DO.

Je gereedschap: drie skills in Claude

Binnenkort

Online in de omgeving van Havensteder

We zetten ze samen met IT klaar. Tot dan gebruik je de prompts op je werkplek.

Elk gesprek

ai-lead-interview

"Interview voorbereiden", en achteraf "transcript verwerken".

Vóór 28 oktober

ai-lead-blueprint

"Blueprint maken": je gesprekken in de zes banen.

Vanaf 16 november

ai-lead-workflow-n8n

Eén stap uit je blueprint wordt je eerste flow.

Nu meteen: je agenda open

Tijd die niet in je agenda staat, bestaat niet.

Vijf uur per week

AI lead werktijd

Terugkerend, op bezet, tot 16 december en daarna door.

→

Vóór de herfstvakantie

Drie gesprekken

Met naam en tijd, met mensen die het werk zelf doen.

→

Bij de check-out

Je eerste gesprek

Met wie en wanneer, hardop.

Zes momenten, tot 16 december

7 okt	14 okt	28 okt	16 nov	9 dec	16 dec
Vandaag	Hele dag	Ochtend	Ochtend	Ochtend	13:00 tot 15:00
Onderzoek	**Hackathon**	**Kiezen**	**Bouwen**	**Afmaken**	**Demo**
Ophalen wat er speelt	In een duo met iemand uit het DO	De verandering in je afdeling	Zelf bouwen in n8n, met vooraf een crashcourse	Testen en betrouwbaar maken	En de certificering

OVER EEN WEEK

Op 14 oktober bouw je met het DO. Samen met een directeur.

De opdracht voor het DO

“Richt de corporatie op die je vandaag zou beginnen. AI draait alles achter de schermen. Jij bepaalt waar een mens de bewoner helpt, en waarom daar.”

Woensdag 14 oktober, 09:00 tot 16:30, projectruimte op de 2e verdieping. Het komt bovenop je vijf uur. Met wie je in een duo zit, hoor je vóór 14 oktober. Alleen verzonnen data, geen gegevens van bewoners.

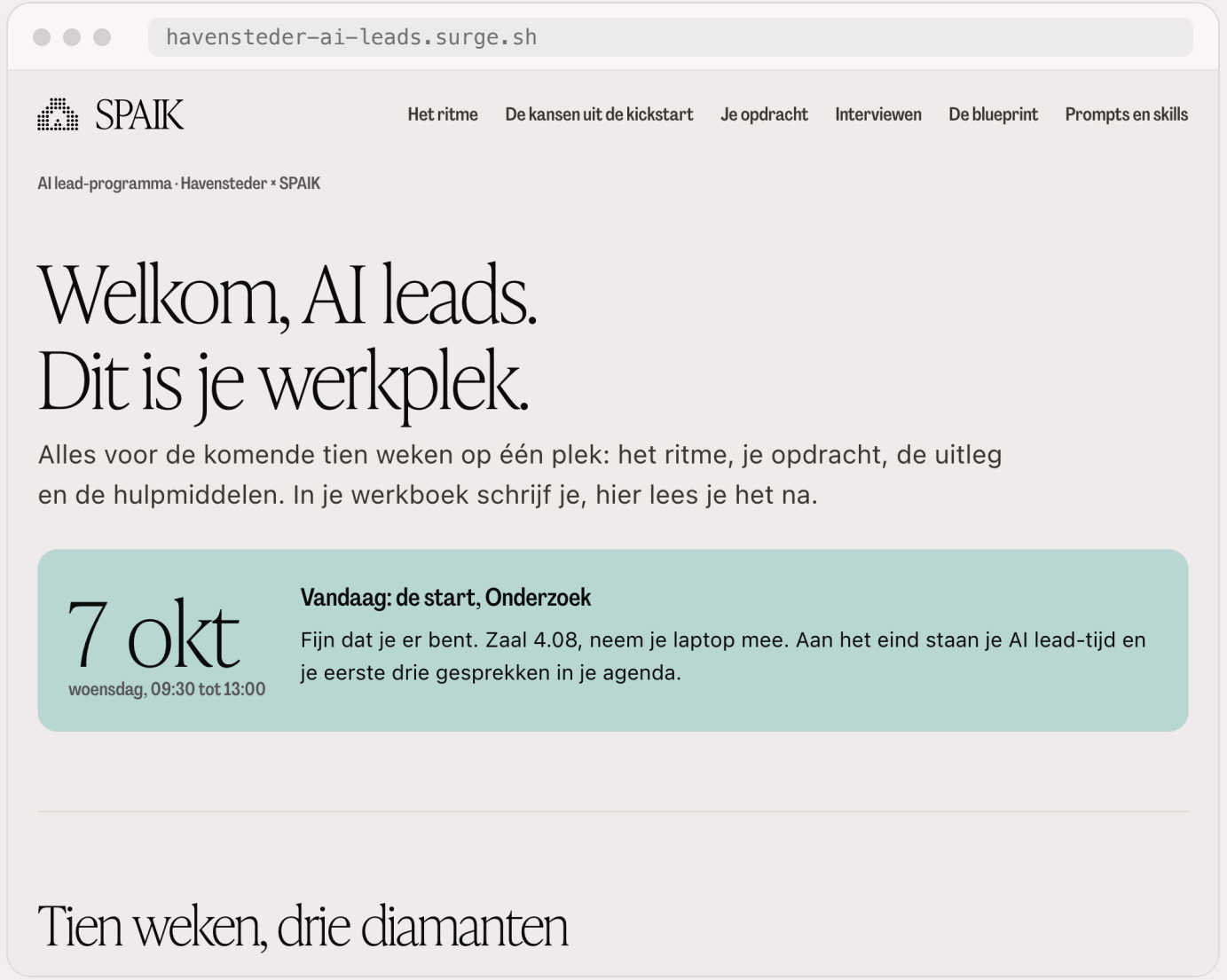
1 **Het DO-lid praat, jij raakt het toetsenbord niet aan**
Je stelt de vraag terug, zoals je vandaag hebt geoefend.

2 **Je zit niet bij je eigen directeur**
Over de afdelingen heen. Soms met z'n tweeën bij één directeur.

3 **Jullie nemen samen één echte taak mee**
Op 16 november laten jullie zien wat het opleverde en waar het vastliep.

Wat je vandaag meeneemt

1. Drie gesprekken vóór de herfstvakantie, je blueprint vóór 28 oktober.
2. Je werkplek: **havensteder-ai-leads.surge.sh**
3. 14 oktober: de directie-hackathon, in een duo met iemand uit het DO.
4. Vóór 16 november: een crashcourse van twee uur, online.



Check-out

1 Wat neem je mee van vandaag?

2 Wie spreek je als eerste, en wanneer?

De tafel rond, een zin per vraag.

Over twee weken weet je hoe het echt loopt. Omdat je het zelf gehoord hebt.

Vastgelopen? Eerst je werkplek, dan elkaar, dan Brahma.