

AI leads · Sessie 2 · 28 oktober

Bouwen is de helft. Borgen is de rest.

De verandering in je afdeling begeleiden.

Havensteder × SPAIK · RA-Zaal-4.08

Van gesprekken naar een flow die blijft

- Check-in
- Wat vonden jullie?
- Waarom flows blijven liggen
- Jouw SUE-kaart, met je buddy
- **Het nieuwe werk inpassen**
- Omgaan met weerstand
- Tot 16 november, en check-out

Check-in

1 De afgelopen drie weken, in één woord?

2 Wat wil je vandaag zeker meenemen?

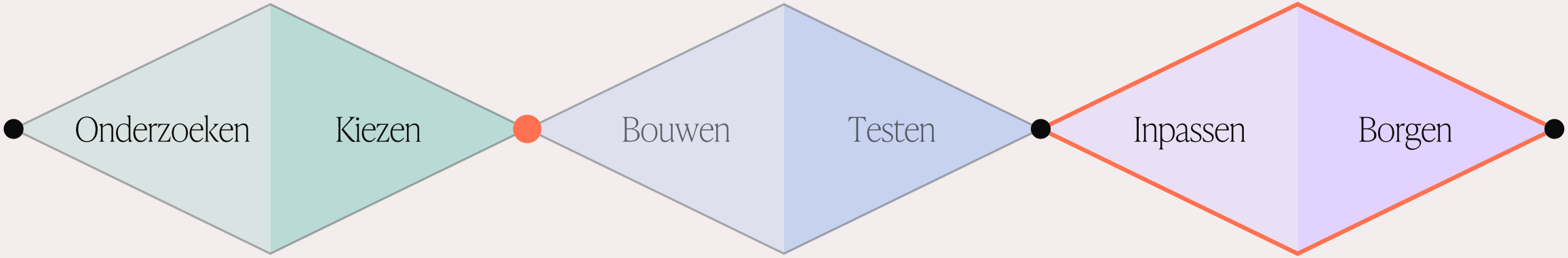
De tafel rond, een zin per vraag.

Vandaag kijken we vooruit, naar diamant drie

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 · Onderzoek
Gestart

4 nov · Je kiest
Eén probleem

9 dec · Testen & delen
Een oplossing die werkt

16 dec · Demo
Het draait, met een eigenaar

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

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

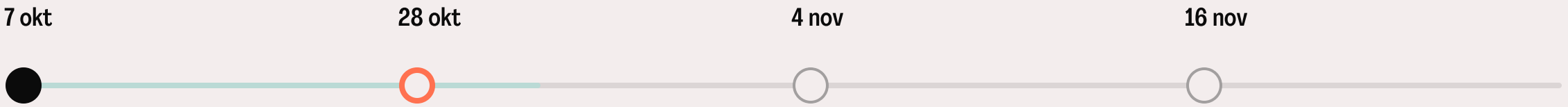
- Ideeën bedenken
- Een voorbeeldscherm maken met AI
- Een eerste versie in n8n

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

- Bedenken wat er mis kan gaan
- Bepalen wie het gaat gebruiken
- Weten wat hen tegenhoudt

- Een eigenaar en een vervanger
- Uitleg en feedback
- Wat er stopt

Je kiest uiterlijk 4 november



Gedaan

Onderzoek

Vandaag

Borgen

Inleveren

Je probleem

Gepland

Bouwen

Wat vonden jullie? Vier minuten per lead

1 Wie sprak je?

2 Wat verraste je?

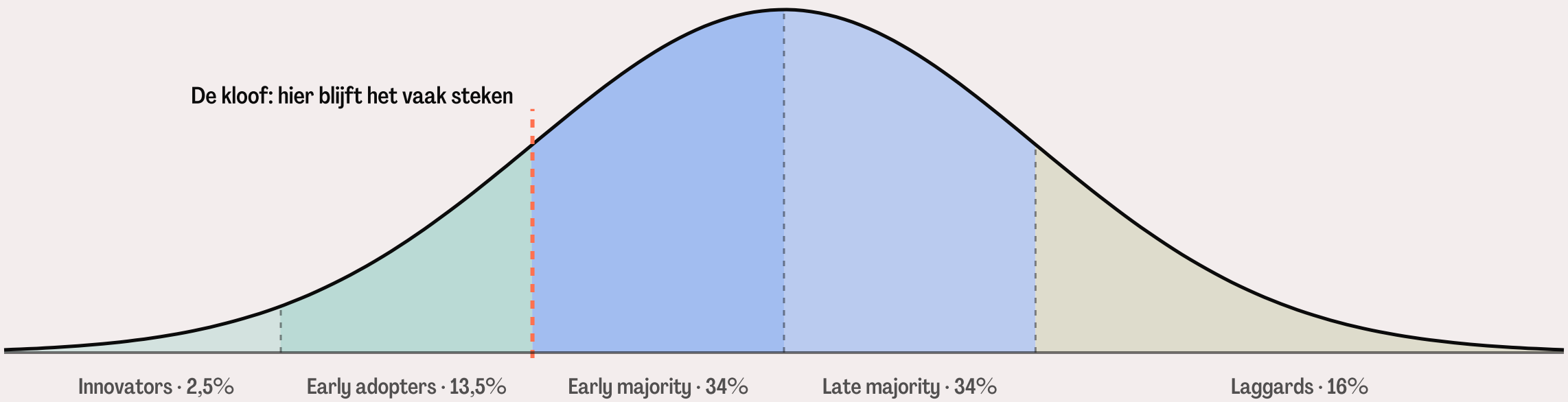
3 Welke kansen zag je?

De zaal vraagt: wanneer ging het voor het laatst mis?

De vergoedingen-app werkt. Hij is nog niet geborgd in de afdeling.

KDT, Planmatig Onderhoud · 25 van 25 vergoedingen goed berekend

Drie groepen, en daartussen een kloof



Versnellers · 1 op 6

pakken het vanzelf op

Volgers · 2 op 3

leren van collega's, niet van een mail

Afwachters · 1 op 6

komen als ze bewijs zien

Naar Everett Rogers, Diffusion of Innovations (1962), en Geoffrey Moore, Crossing the Chasm (1991).

Vier krachten bepalen of iemand overstapt



Model: SUE | Behavioural Design

Postsortering: de flow zet klaar, Facilitair beslist

27 augustus

Zakelijke post live

De flow doet per brief een voorstel, Facilitair kijkt na en zet door.

1 oktober

Huurderspost live

Eerst klopten klant en team vaak niet, en aanpassen kostte veel tijd.

Nu

De e-mail komt erbij

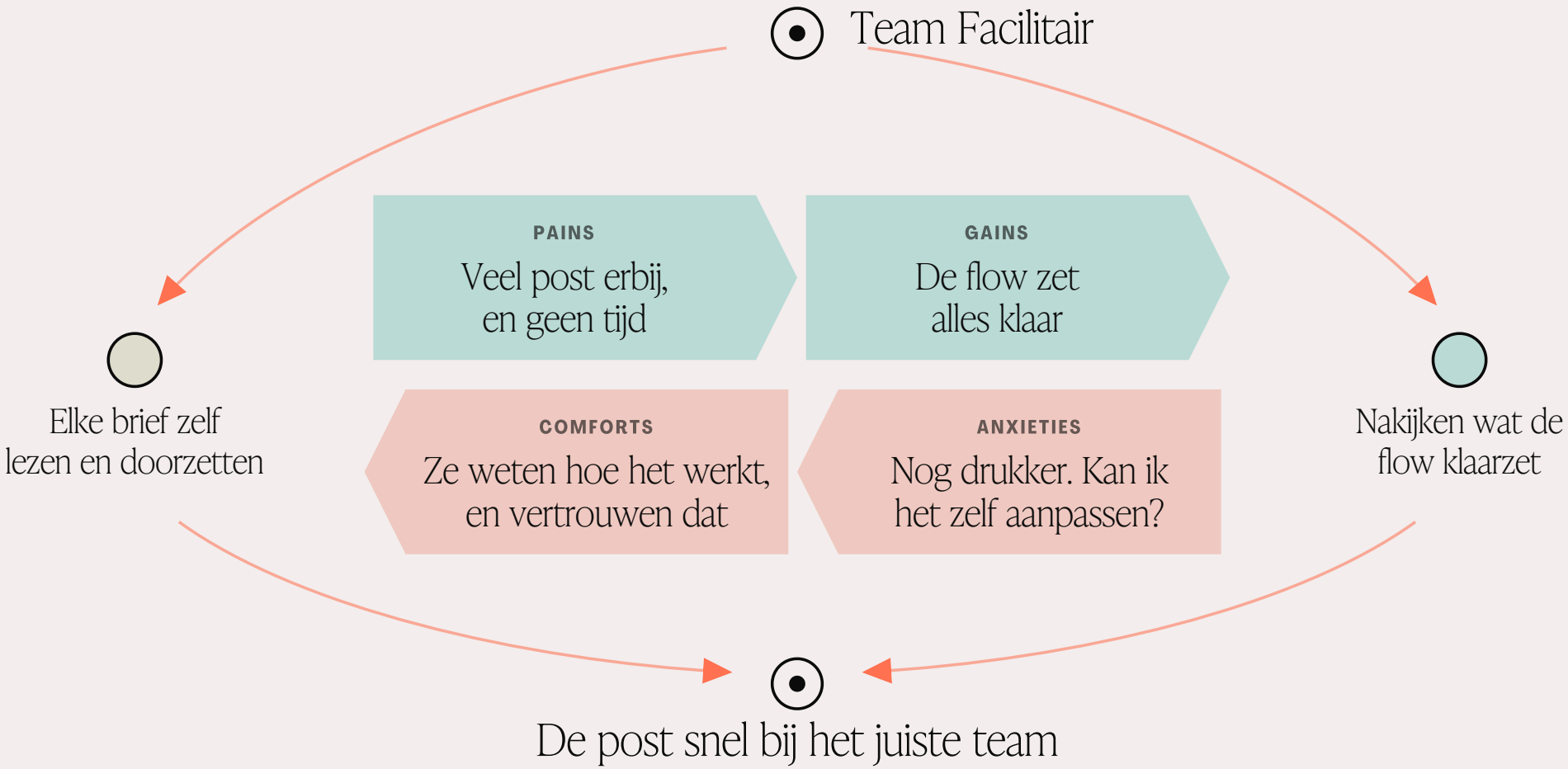
Zakelijke en huurders e-mail gaan op 2 november live.

19 november

Overdracht aan I&A

Daarna beheert I&A de flow.

Team Facilitair: er kwam werk bij, niet af



Je buddy, vanaf nu ook bij het borgen

1. Walter en Manon
2. Giuseppina en Lotte
3. Koen en Felix, deze week met Yamen
4. Richard Hamar en Richard van Bilsen
5. Peter en Yamen, vanaf 2 november

Vandaag

Kaart toetsen

Weerstand oefenen

Tot 4 november

Elke week een kwartier

OPDRACHT

Jouw SUE-kaart, voor je sterkste kans

20 min

1 Kies je gebruiker

2 Vul de vier krachten in

3 Toets met je buddy: welke angst heeft nog geen antwoord?

Met wie
Alleen, dan je buddy

Oplevering
Je kaart

SWITCH

Zo wordt het nieuwe werk gewoon werk

Naar Chip en Dan Heath: de berijder, de olifant en het pad.



De berijder en de olifant

Animatie · Productivity Game · Engels



Drie dingen tegelijk

De berijder · verstand

Maak het simpel

De olifant · gevoel

Vorm het verhaal

Het pad · omgeving

Stuur het gewenste gedrag

Laat zien hoe het nieuwe werk eruitziet



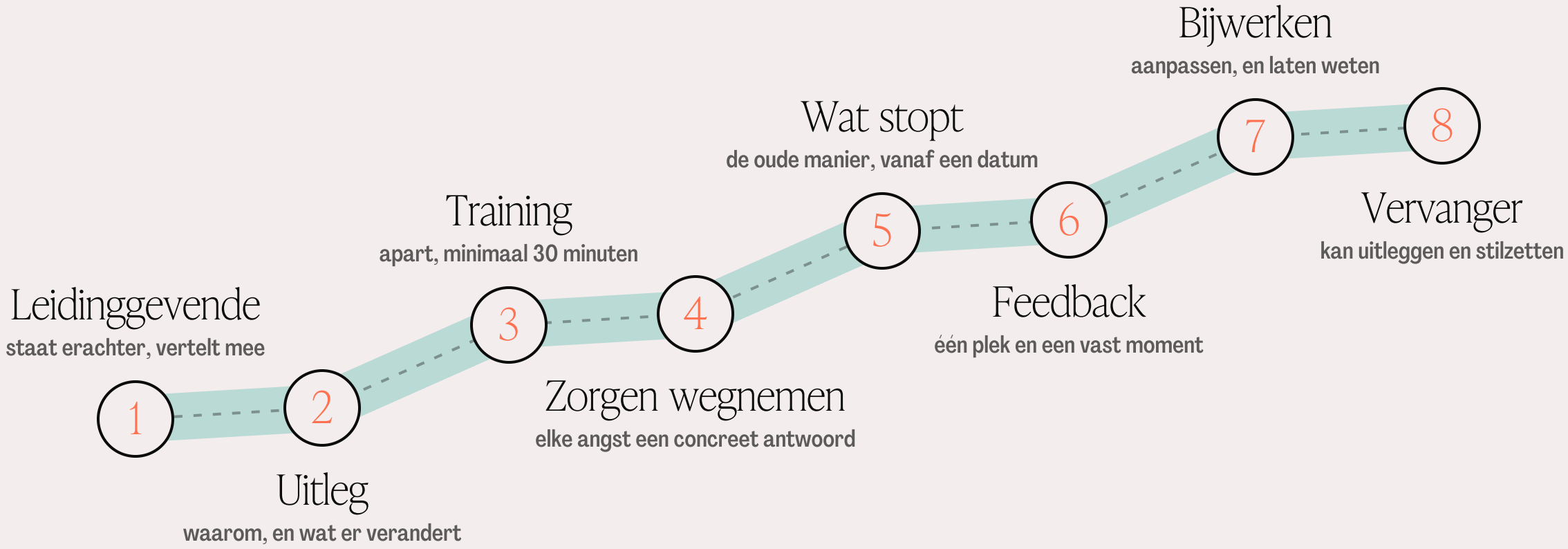
Nu Alles zelf uitzoeken



Straks De flow zet klaar, jij beslist

In drie stappen uit te leggen,
anders nog niet simpel genoeg.

Het pad: acht stappen in je afdeling



HUISWERK · UITERLIJK 4 NOVEMBER

Kies één probleem, en zeg waarom

4 nov

1 Je probleem in één zin

Uit je gesprekken. Het mag ook iets uit je eigen werk zijn, als je het in één zin kunt uitleggen.

2 Waarom juist dit probleem

Wat hoorde je in je gesprekken, wie merkt het als het weg is, en waarom vindt je leidinggevende het belangrijk?

3 Laat het ons weten

Toets het bij je buddy en stuur het per mail of Teams naar Fay of Jochem. Eerder mag ook.

Met wie

Alleen, en toetsen met je buddy

Daarna

Ideeën voor een oplossing. Je borgingskaart vul je in als je bijna gaat bouwen

OPDRACHT · 20 MIN

Oefen met weerstand, jij en je buddy

Start

Geef je buddy je SUE-kaart

→

Jij

Luister en vat samen. Vraag door: wat staat er voor je collega op het spel? Spreek dan een kleine eerste stap af, met een datum.

Je buddy

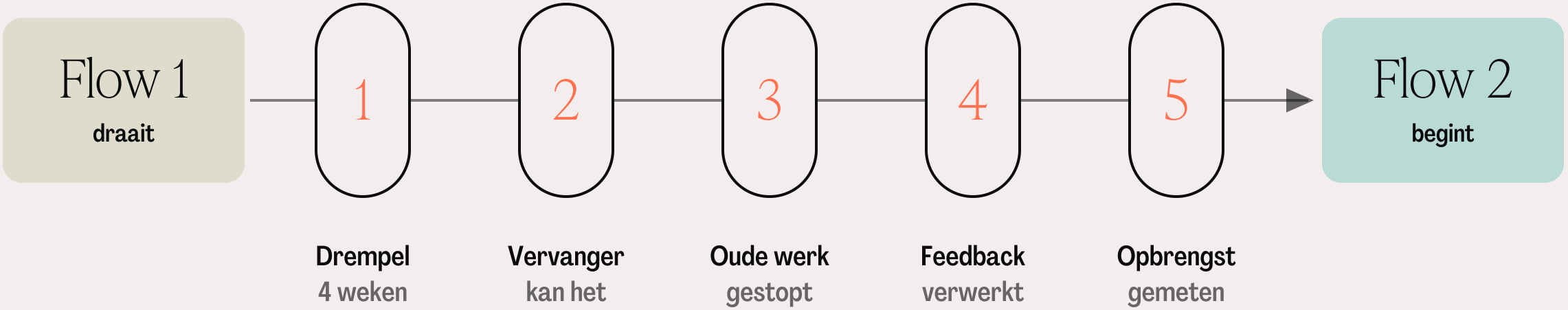
Speelt de collega van jouw kaart, kiest zelf een angst en voegt er één toe die niet op de kaart staat. Harder zodra jij gaat oplossen. Na elke stap één tip.

→

Na 9 min, trio na 6

Wissel van rol

Door naar flow 2 als deze vijf kloppen



Geen examen: je bespreekt het met je AI-manager.

Van vandaag tot Bouwen

	28 OKT	WEEK 2 NOV	NA 4 NOV	16 NOV
Jij	Eén probleem en je waarom, uiterlijk 4 nov		Ideeën, borgingskaart, voorcheck met IT	Bouwen
Je buddy		Elke week een kwartier		
Samen, online		Crashcourse Claude, di 3 nov		

Check-out

1 In één woord: hoe ga je de deur uit?

2 Welke angst neem jij als eerste weg?

Eerst kiezen.
Dan bouwen wat blijft.

Op 16 november bouw je de eerste versie, met je borgingskaart al op tafel.