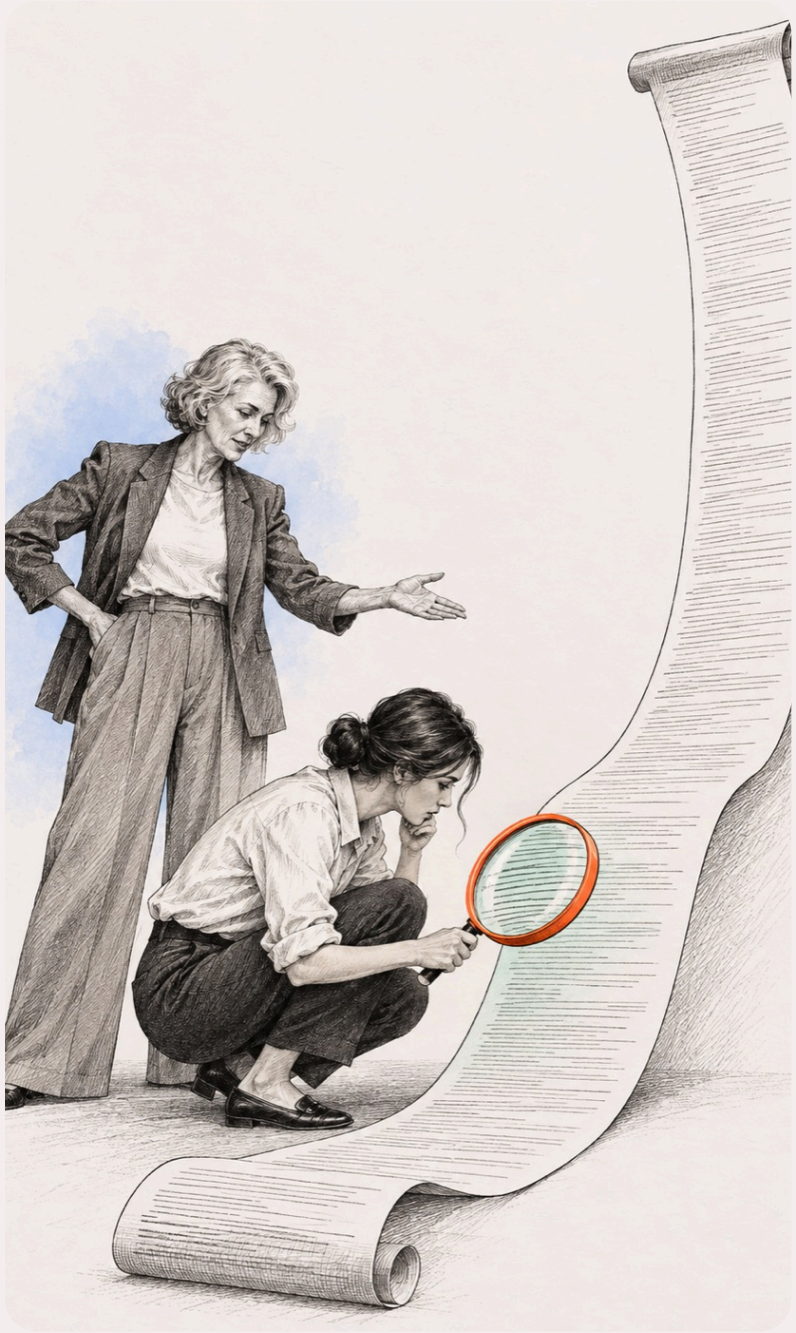
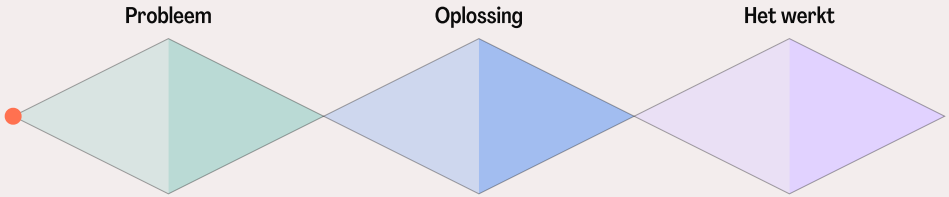


SPAIK

Werkboek · 7 oktober tot 16 december 2026

AI lead Havensteder

Naam _____



Neem dit werkboek mee naar elke sessie en elk gesprek. Na elke sessie krijg je de vellen voor de volgende erbij. De uitleg staat op de werkplek.

Mijn tien weken

Elke diamant gaat eerst open: verkennen, zonder oordeel. Dan dicht: kiezen. Terug naar een vorige helft mag altijd.

1 · Het juiste probleem

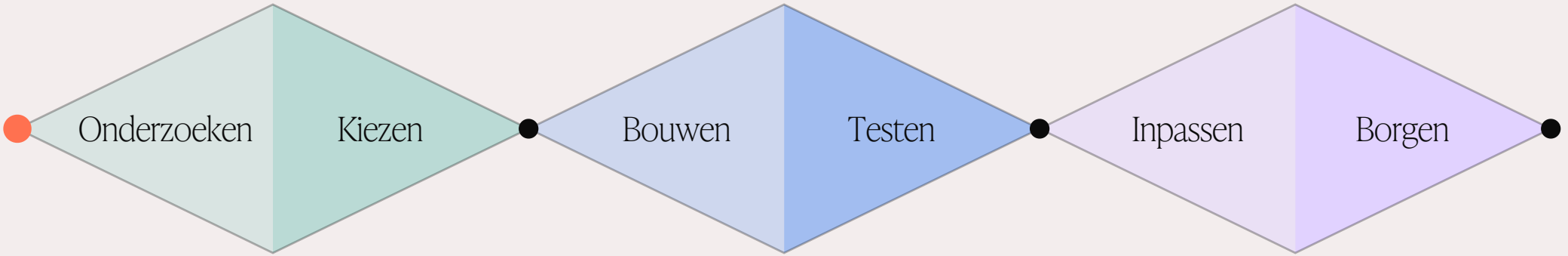
Mist iemand dit echt?

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

9 dec · Afmaken
Een oplossing die werkt

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

16 dec · Demo
Het draait, met een eigenaar

- 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

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

Tussendoor: woensdag 14 oktober de directie-hackathon, maandag 16 november de sessie Bouwen.

Bras Faasse AI-manager, Havensteder **Jochem van Laren** facilitator, SPAIK **Brahma Behrend** bouwcoach, SPAIK Vastgelopen? Werkplek, dan elkaar, dan Brahma.

Diamant 1 · Het juiste probleem

Les 1 · Onderzoek

Woensdag 7 oktober

BIJ BINNENKOMST · NIET OVERLEGGEN

Hoeveel agents hebben collega's van Havensteder gebouwd, in Agent Builder en Copilot Studio samen?

Hoeveel daarvan worden er elke week gebruikt?

HET WERK DAT IK HET LIEFST KWIJT BEN

IEMAND DIE DAT WERK OOK DOET

CASUS A EN B

Casus A, zonder regels ..... van 6

Casus B, met regels ..... van 6

WAT HAD IK WILLEN WETEN VOORDAT IK BEGON?

DE ZIN, OVER CASUS B

_____ verliest _____ per week aan _____, omdat _____.

Mijn blueprint, eerste versie

Les 1 · uit mijn eigen kennis. Een leeg vakje is een vraag voor mijn eerste gesprek.

DE KLANT: WAT DOET EN MERKT DIE	*De huurder mailt een vraag*				
Lijn van zicht: wat hieronder gebeurt, ziet de klant niet					
COLLEGA'S: WAT GEBEURT ER, EN WIE	*Klantcontact leest de mail en zoekt het dossier*				
WAARMEE	*Outlook, de gedeelde inbox*				
HOE VAAK	*Elke dag, aantal geschat*				
HOE LANG, PER KEER	*2 min per mail, geschat*				
WAT GAAT ER MIS	*Geen vaste vorm*				
HOE VOELT HET, VOOR _____					
goed					
slecht					

Diamant 1 · Het juiste probleem

Klaar voor Kiezen

Onderzoek tot 28 oktober, dan kies je. De gesprekken vóór de herfstvakantie. Terug mag later altijd.

DE TOETS

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

MIJN DRIE GESPREKKEN · VANDAAG IN DE AGENDA

naam en rol	datum en tijd
naam en rol	datum en tijd
naam en rol	datum en tijd

MIJN LEIDINGGEVENDE: WAT MAG IK VERANDEREN, EN WAT LAAT IK VALLEN?

MIJN DRIE GROOTSTE KNELPUNTEN, ELK MET EEN GETAL EN WIE HET MERKT

EÉN GETAL UIT DE SYSTEMEN, MIJN NULMETING

Een aantal per week of een doorlooptijd. Gemeten of geschat?

MIJN EERSTE KANS, IN ÉÉN ZIN

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

WAT DACHT IK VOORAF, EN WAT KLOPTE NIET?

De kickstart vond 36 processen en 22 wensen: staat jouw kans erbij?

Aantekeningen

Onderzoek · woensdag 7 oktober. Wat valt je op, wat wil je navragen, wat neem je mee?

Aantekeningen en schetsen

Onderzoek · woensdag 7 oktober. Ruimte voor een blueprint, een flow of een tekening.

Diamant 1 · Het juiste probleem

Gesprek 1

Veldwerk · vraag naar gisteren, laat het zien, tel, en pitch niet

Met wie (rol) _____ Datum _____ Opgenomen, met toestemming **ja · nee**

LOOP ME DOOR GISTEREN HEEN: WAT GEBEURDE ER?

DRIE ECHTE GEVALLEN

DE INPUT	WAT DEED DE MENS ERMEE

EEN GETAL, EN GEMETEN OF GESCHAT

WIE MERKT HET ALS HET MISGAAT

WAT VERRASTE ME

Gesprek 2

Veldwerk · vraag naar gisteren, laat het zien, tel, en pitch niet

Met wie (rol) _____ Datum _____ Opgenomen, met toestemming **ja · nee**

LOOP ME DOOR GISTEREN HEEN: WAT GEBEURDE ER?

DRIE ECHTE GEVALLEN

DE INPUT	WAT DEED DE MENS ERMEE

EEN GETAL, EN GEMETEN OF GESCHAT

WIE MERKT HET ALS HET MISGAAT

WAT VERRASTE ME

Diamant 1 · Het juiste probleem

Gesprek 3

Veldwerk · vraag naar gisteren, laat het zien, tel, en pitch niet

Met wie (rol) _____ Datum _____ Opgenomen, met toestemming **ja · nee**

LOOP ME DOOR GISTEREN HEEN: WAT GEBEURDE ER?

DRIE ECHTE GEVALLEN

DE INPUT	WAT DEED DE MENS ERMEE

EEN GETAL, EN GEMETEN OF GESCHAT

WIE MERKT HET ALS HET MISGAAT

WAT VERRASTE ME

Mijn blueprint, na de gesprekken

Veldwerk · nu met wat ik gehoord heb, en bij de diepste dip een letterlijke zin

DE KLANT: WAT DOET EN MERKT DIE						
Lijn van zicht: wat hieronder gebeurt, ziet de klant niet						
COLLEGA'S: WAT GEBEURT ER, EN WIE						
WAARMEE						
HOE VAAK						
HOE LANG, PER KEER						
WAT GAAT ER MIS						
HOE VOELT HET, VOOR _____						
goed						
slecht						

Om te onthouden

Achterin, voor elk gesprek

DRIE REGELS EN ÉÉN VERBOD

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

VIJF VALKUILEN

1. Je begint bij het antwoord
2. Je vraagt het aan de verkeerde
3. Je vraagt naar een mening
4. Je pakt het zichtbaarste, niet het grootste
5. Je volgt je eigen nieuwsgierigheid

DE LIJN

interviewen → blueprint → probleem kiezen → één getal → bouwen

MIJN AANTEKENINGEN

Alle uitleg, de skills en het materiaal van elke sessie staan op de werkplek: havensteder-ai-leads.surge.sh