

Mensgericht werken met AI

Onze visie in een tijd van snelle technologische
verandering waarbij mensen het verschil maken

Beeld gegenereerd met behulp van AI

Inhoud

Voorwoord

- 1. Wat is AI
- 2. Waarom is AI belangrijk?
- 3. Ontwikkeling en verwachtingen
- 4. Onze visie
- 5. Verantwoord omgaan met AI
- 6. Van strategie naar praktijk



CSU, Tzorg en Zizo vallen onder dezelfde moedermaatschappij: Total Care. Elk label draagt haar eigen identiteit. Als een echte familie kijken we gezamenlijk naar de kansen en ontwikkelingen rondom AI.



Beeld gegenereerd met behulp van AI

Voorwoord

Artificial Intelligence (AI) maakt al volop deel uit van ons leven. Denk aan gezichtsherkenning, gepersonaliseerde advertenties of antwoorden van chatbots. De impact van deze technologie wordt steeds groter. En het verandert de manier waarop we werken enorm. We kunnen slimmer aan de slag. Het werk wordt interessanter en we houden meer tijd over voor echt mensgericht werken. Dat verhoogt het werkplezier. Als landelijke speler in de schoonmaak en thuiszorg omarmen we de technologie dan ook met veel plezier. We zien volop mooie kansen.

AI is een middel, geen doel

Innovatie zit in ons DNA en AI is een logische stap om toekomstbestendig te blijven. AI is geen doel op zich. We zetten het in als middel om onze dienstverlening te verbeteren. Daarmee kunnen we medewerkers ontlasten, processen verbeteren en klanten en cliënten nog beter van dienst zijn. Zo maken we werk efficiënter en creëren we meer ruimte voor werkzaamheden met vakmanschap en persoonlijke aandacht. Mensgericht werken is én blijft onze basis.

Graag nemen we je in dit magazine mee in onze visie, onze overwegingen en de mogelijkheden die AI biedt. We willen je inspireren en graag het gesprek aangaan. Het is een reis die we allemaal maken. Laten we het samen doen.

” Bij Total Care zetten we voor alle merken AI in zoals we dat in een echte familie ook zouden doen: met oog voor elkaar. Mensgerichte AI helpt ons om processen slimmer in te richten, repeterend werk beter te organiseren en het werkgeluk te vergroten. Zodat medewerkers meer tijd overhouden voor dat wat écht telt: aandacht voor elkaar, onze klanten en cliënten.

Jeroen Kamerbeek | Directeur Marketing, Communicatie & Innovatie Total Care



Luister nu ook de podcastaflevering over ons magazine Mensgericht werken met AI, gemaakt door AI.



” AI succesvol inzetten, begint bij onszelf. We moeten het omarmen, maar vooral ook actief aan de slag gaan. Niet alleen begrijpen wat het is, maar zien hoe het écht impact kan maken op het werk. Dat vraagt om een andere manier van kijken: niet vasthouden aan het verleden, maar openstaan voor nieuwe mogelijkheden.

Dennis Ruiter | Innovatie Specialist bij Total Care

1. Wat is AI?

Artificial intelligence (AI), oftewel kunstmatige intelligentie, is technologie die taken uitvoert waarvoor eerder menselijke intelligentie nodig was, zoals redeneren en leren. AI herkent patronen en voorspelt uitkomsten. Het unieke aan AI is dat het leert van data en feedback. Het maakt zelfstandig keuzes, vaak zonder menselijke tussenkomst. Daardoor wordt het steeds nauwkeuriger en werkt het vaak sneller en efficiënter.



Wat roept AI als eerste op bij onze collega's?
Wij vroegen het!

2. Waarom is AI belangrijk?

AI heeft een enorme invloed op de manier waarop we werken en leven. Net zoals elektriciteit en het internet, verandert AI alle facetten van ons werk. Het analyseert en gebruikt data sneller dan een mens. Dat brengt efficiëntie en besparingen met zich mee, en maakt de kans op fouten kleiner.

Met AI hebben we een krachtig middel in handen om ons werk slimmer, sneller en makkelijker te maken. Het verlicht administratieve en herhalende taken, waardoor processen soepeler verlopen en er meer ruimte ontstaat voor wat echt belangrijk is: persoonlijke aandacht, vakmanschap en het ondersteunen van klanten en cliënten op een manier die er écht toe doet.

Met behulp van AI krijgen we eerder zicht op veranderingen en kansen. Daardoor kunnen we sneller meebewegen en gericht inspelen op wat komt. Zo blijven we toekomstbestendig én krijgen medewerkers de ruimte om het verschil te maken.

3. Ontwikkelingen en verwachtingen

Volgens het Future of Jobs Report 2025 van het World Economic Forum (WEF) wordt rond 2030 slechts een derde van al het werk volledig door mensen uitgevoerd. De rest wordt ondersteund of overgenomen door AI en robotica. Functies veranderen of verdwijnen zelfs. Tegelijkertijd ontstaan er ook nieuwe beroepen, zoals AI-trainers, ethische AI-consultants, Data-inspecteur op de werkvloer, robotoperator en AI-onderhoudsengineers. Volgens het rapport verdwijnen er wereldwijd naar schatting 92 miljoen banen. En komen er 170 miljoen nieuwe banen bij.

De schoonmaak- en facilitaire dienstverlening staat op plek 3 van de sectoren die het meest onder druk komen te staan door AI en robotisering.

Future of Jobs Report 2025



AI gaat er zeker voor zorgen dat werk en functies er in de toekomst anders uitzien. Tegelijkertijd biedt AI de kans om huidige werkzaamheden te ondersteunen en te versterken. Zo krijgt een operationeel leidinggevende bijvoorbeeld meer tijd voor oprechte aandacht voor mensen. Daarnaast zien we ook kansen om door middel van AI een betere match te maken tussen medewerker en werk.

Jeroen Heijmans | Manager Human Experience

Wat zien we gebeuren?

Op tijd strategische keuzes maken is belangrijk. Niet doemdenken, maar je voorbereiden op een veranderende markten en omgeving. Zo zien we de volgende ontwikkelingen:

De opkomst van AI-agents

AI-agents zijn digitale collega's die zelfstandig taken uitvoeren. Ze reageren niet alleen, maar nemen zelf initiatief. Denk aan het beantwoorden van vragen, opstellen van adviezen of bijwerken van dossier. Ook kunnen ze zelf teksten (her)schrijven en opmaken.

Versnelde innovatie

AI versnelt innovatie. Onderzoek en ontwikkeling gebeuren efficiënter, en nieuwe producten komen sneller op de markt. Materialen en middelen worden doelgerichter ontwikkeld, wat direct effect heeft op het werk in de praktijk.

Slimmere inzichten

Complexe analyses van markttrends of klantgedrag zijn voor AI een peulenschil, zodat er betere inzichten ontstaan. Dit versnelt onder andere doorbraken in duurzaamheid en de gezondheidszorg.

Nieuwe media-mogelijkheden

AI maakt het eenvoudiger om beeld, geluid en tekst te creëren of bewerken. Informatie wordt visueel, sneller toegankelijker en beter te begrijpen.

Verantwoord gebruik

AI vraagt om duidelijke kaders. Wetgeving en ethiek worden belangrijker. Organisaties moeten AI niet alleen implementeren, maar ook actief monitoren en reguleren.

Weerstand bij verandering

AI verandert hoe we werken, denken en besluiten nemen. Niet langer alleen op onderbuikgevoel, maar steeds vaker op basis van data. Tegelijk zorgt dat voor onzekerheid en soms weerstand. Want als werk verandert, roept dat vragen op. Die menselijke kant hoort onlosmakelijk bij de technologische verandering die voor ons ligt.

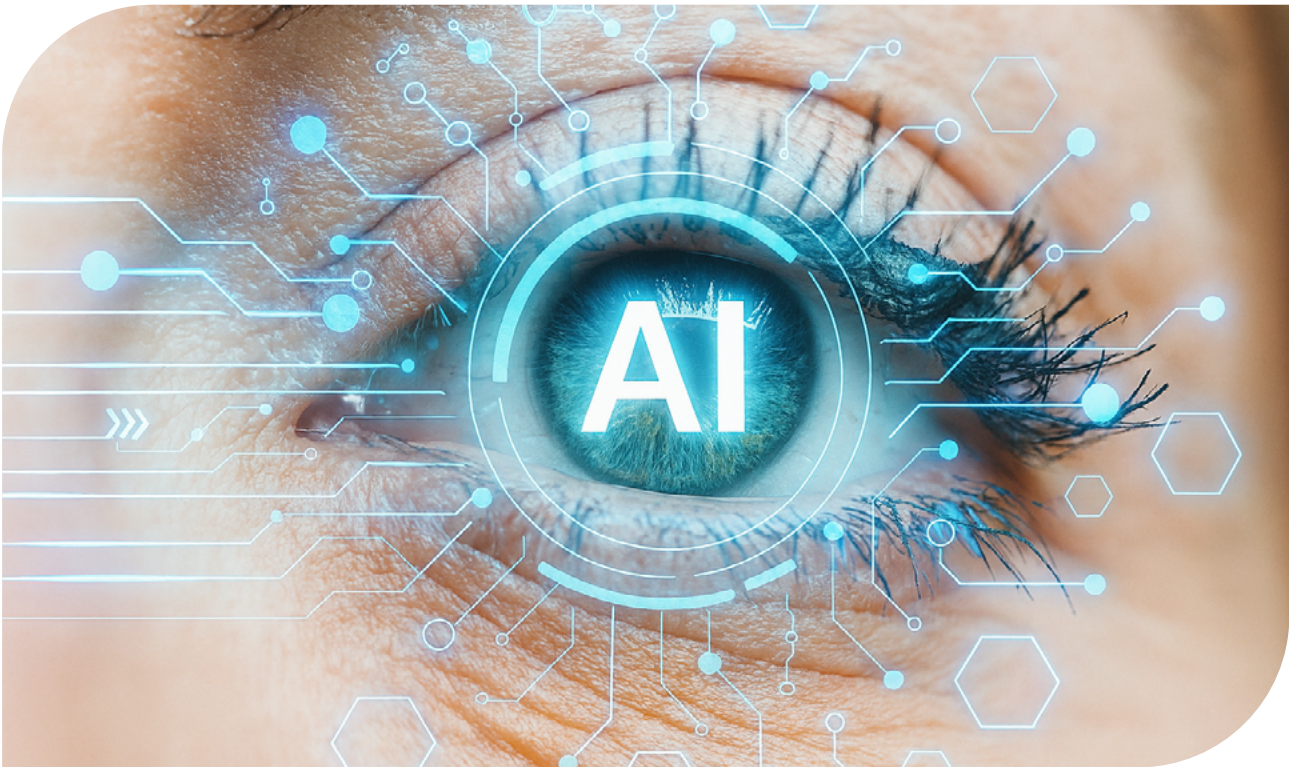
Nieuwe vaardigheden gevraagd

AI verandert het werk én de vaardigheden die daarbij horen. Digitale geletterdheid, omgaan met data en leren samenwerken met slimme systemen worden steeds belangrijker. Dat vraagt om bijscholing, nieuwsgierigheid en een leercultuur in organisaties.

Functies veranderen, rollen verschuiven

Niet alle taken blijven zoals ze waren. Sommige functies verdwijnen, andere krijgen een andere invulling of ontstaan juist. Het werk verschuift van herhalen naar interpreteren, en van controleren naar regisseren.

4. Onze visie



De vraag is niet óf AI impact heeft, maar hoe we ermee omgaan. **Wij kiezen ervoor om de regie te nemen en AI bewust en mensgericht in te zetten als versterking van onze dienstverlening.** We zien het als onze verantwoordelijkheid om daarin een actieve en signalerende rol te vervullen. Zowel binnen onze organisatie als in samenwerking met partners. We houden ontwikkelingen scherp in de gaten, zien kansen én letten op mogelijke risico's. Zodat we AI op een verantwoorde manier toepassen.

Toekomstbestendig

AI helpt ons toekomstbestendig te blijven door slimmer en efficiënter te werken. We zien kansen om

medewerkers te ondersteunen en beter aan te sluiten bij wat klanten en cliënten nodig hebben. Dit doen we door onze visie te koppelen aan een strategie die oog heeft voor de mens. Zo creëren we door het inzetten van AI meer ruimte voor vakmanschap, persoonlijke aandacht en betekenisvol werk.

AI is voor ons geen extraatje, maar een belangrijk onderdeel van hoe we ons willen voorbereiden op de toekomst. Technologie en innovatie nemen we steeds meer mee in onze besluitvorming. Bij elk proces en project stellen we de vraag: hoe kunnen we AI inzetten zodat het waarde toevoegt en mensen versterkt?



“Het gaat er vooral om wat AI voor mensen kan betekenen.”

Kos Fourkiotis | Manager Innovatie bij Total Care



Toekomstmuziek

Interview Kos Fourkiotis

Drie jaar geleden begonnen we met een experiment: AI inzetten om afval te detecteren. “Toen voelde dat nog als toekomstmuziek”, vertelt Kos, “maar we zien steeds vaker dat de toekomst nu al is. Soms nemen we een probleem gewoon voor lief, zonder het echt te bevragen. Pas als je goed onderzoekt wat er speelt, kun je slimme oplossingen bedenken.”

AI via videobeelden zwerfafval laten detecteren bleek zo’n slimme oplossing. De technologie herkent afval zodra het opduikt en helpt om de planning slimmer in te richten. Daardoor kunnen medewerkers zich richten op de plekken waar het echt nodig is. Dat zorgt voor een schonere omgeving en hogere productiviteit.

Innovaties vragen om experimenteren. Ook als iets niet meteen lukt, leren we wat wél werkt en groeien we verder.

AI gaat verder dan alleen techniek of processen. Het gaat er vooral om wat AI voor mensen kan betekenen. “Sommige taken worden misschien ooit overgenomen, en dat kan spannend zijn”, zegt Kos. “Maar het belangrijkste is hoe we AI inzetten: niet om mensen te vervangen, maar om hen te versterken. Het draait erom dat we ontdekken hoe AI past bij onze organisatie, voor onszelf én voor de mensen en de wereld om ons heen.”

De boodschap van Kos aan iedereen die AI nog spannend vindt of niet weet waar te beginnen: neem de tijd. Kijk mee, probeer iets uit. Je hoeft niet alles meteen te snappen. Laat je inspireren door collega's en partners die al een stapje verder zijn. Zo groeien we samen.

Hybride strategie

We zijn van mening dat technologie en menselijke expertise elkaar moeten versterken. Een hybride werkvorm weerspiegelt deze visie. Daarvoor durven we processen opnieuw te bekijken en stellen we voortdurend de vraag: hoe kan AI onze dienstverlening verbeteren, versnellen of vereenvoudigen? Bewuste keuzes maken over de inzet van AI is belangrijk. Daarom hanteren we de strategie:

- **AI, tenzij...** – we kiezen voor AI als het proces aantoonbaar beter wordt. Bijvoorbeeld: AI is een kei in het maken van planningen en roostert medewerkers slimmer in. Dat zorgt voor meer werkgeluk, minder reistijd en CO₂-uitstoot.
- **AI als ondersteuning** – we combineren technologie met menselijk inzicht. Bijvoorbeeld: een AI-tool analyseert signalen uit de thuiszorg en adviseert medewerkers over mogelijke risico's, maar de uiteindelijke beoordeling blijft bij de zorgprofessional.
- **Mens boven AI** – we kiezen bewust voor menselijke oordeelsvorming waar empathie en maatwerk nodig zijn. Bijvoorbeeld: bij cliënten met specifieke behoeften, zoals iemand die blind is, weet de thuishulp of begeleider precies hoe spullen teruggezet moeten worden. Dat persoonlijke inzicht kan AI niet vervangen.

Signalerende rol

We zijn werkzaam op talloze locaties en achter duizenden voordeuren in Nederland. Dat maakt ons niet alleen uitvoerend, maar ook verantwoordelijk voor het scherp in de gaten houden van ontwikkelingen en het vroegtijdig signaleren van kansen en risico's. AI kan deze signalerende rol versterken door data op een slimme manier in te zetten. Zo kunnen we sneller en beter inschatten wat er speelt of nodig is bij mensen, in gebouwen en processen. Daarmee bieden we klanten, cliënten en collega's meer grip en zekerheid. Niet met standaardoplossingen, maar door écht te kijken, te luisteren en te vertalen wat werkt.

Waarde creëren

We zien in AI een kans om écht waarde te creëren voor medewerkers, klanten en cliënten. Door AI in te zetten, kunnen we communicatie verbeteren en zorgen voor meer veiligheid en begrip op de werkvloer. Zo versterken we niet alleen de efficiëntie, maar ook de verbondenheid en inclusiviteit binnen onze organisatie.

Nieuwe markten ontdekken

AI helpt ons niet alleen om bestaande processen te verbeteren, maar opent ook de deur naar hele nieuwe markten en samenwerkingen. Door slim gebruik van data en technologie kunnen we sneller kansen signaleren, gericht inspelen op specifieke doelgroepen en innovatieve vormen van dienstverlening ontwikkelen.

Een voorbeeld:

met AI kunnen we leegstand, onderhoudsbehoefte en buurtontwikkelingen in kaart brengen. Zo ondersteunen we vastgoedbeheerders en beleggers bij het toekomstbestendig maken van hun panden. Van schoonmaak en zorg tot aanvullende services: wij bieden één integraal pakket dat aansluit op de behoeften van de bewoners van morgen.

Samenwerking essentieel

Wij geloven dat verantwoorde AI alleen tot stand komt in samenwerking. Wij initiëren: we bedenken de eerste stappen. Voor de uitvoering werken we samen met partners, leveranciers en gemeenten. Om te komen tot oplossingen die passen bij wie we zijn en waar we naartoe willen.

” We zijn er nog niet. Maar we zijn onderweg. Met overtuiging, nieuwsgierigheid en een heldere koers.

Dennis Ruiter | Innovatie Specialist bij Total Care



Niels Ribbink | Projectmanager Food bij CSU

“We merken dat collega's het waarderen dat we moeite doen om écht contact te maken. Een training in je eigen taal voelt als een warm welkom.”



Vertaaloortjes

Interview Niels Ribbink

In de Food-sector is duidelijke communicatie van levensbelang. Dankzij AI zetten we daarin mooie stappen, vertelt Niels. “We gebruiken nu vertaaloortjes en AI-ondersteunde tools om instructies in de taal van de medewerker aan te bieden. Dat maakt het werk niet alleen veiliger, maar ook prettiger.” Als medewerkers instructies krijgen in hun eigen taal, begrijpen ze beter wat er van hen verwacht wordt. “Dat zorgt voor meer veiligheid op de werkvloer.”

Maar het gaat verder dan dat. “We merken dat collega's het waarderen dat we moeite doen om écht contact te maken. Een training in je eigen taal voelt als een warm welkom.”

De inzet van AI in de vorm van vertaaloortjes laat mooi zien hoe technologie kan bijdragen aan menselijk contact. “Het helpt ons om elkaar beter te begrijpen, letterlijk en figuurlijk. En dat is precies wat we nodig hebben.”



Ontdek in deze video de kracht van vertaaloortjes op de werkvloer.

5. Verantwoord omgaan met AI

“ AI is hier, AI is gaaf en het ontwikkelt zich razendsnel. Wij als organisatie hebben de verantwoordelijkheid de regie te nemen. Door het ontwikkelen van een sterk AI-beleid, de risico's te herkennen en AI in lijn met wetgeving zorgvuldig in te zetten waar dit nodig is om onze cliënten, klanten en collega's verder te helpen.

Stefan Jobse | Adviseur Kwaliteit & Zorg bij Tzorg



AI raakt vrijwel alle kernprocessen binnen onze organisatie. Dat vraagt om een verantwoorde, transparante en ethische toepassing. Deze overtuiging hebben we verankerd in onze data governance en toekomstvisie. We gaan verder dan alleen voldoen aan wet- en regelgeving. Zo draagt de inzet van AI ook bij aan onze duurzame ambities.

Kern van onze AI-principes

We zetten AI veilig en ethisch in, volgens onze strategische randvoorwaarden:

- **Transparantie en uitlegbaarheid:** AI moet begrijpelijk en uitlegbaar zijn voor medewerkers, klanten en stakeholders.
- **Menselijke controle en verantwoordelijkheid:** AI ondersteunt, maar neemt geen besluiten over processen die direct impact hebben op mensen, zonder menselijke tussenkomst.
- **Duurzaam en ethisch AI-gebruik:** AI moet bijdragen aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, zonder negatieve impact op mens of het milieu.
- **Rechtsgeldige en actuele naleving van wet- en regelgeving:** de AVG/GDPR en de AI Act vormen samen het fundament. De één richt zich op gegevensbescherming, de ander op risicoclassificatie en transparantie bij AI.

Duurzaam AI-gebruik

Als AI-processen slimmer maakt en verspilling vermindert, draagt het bij aan duurzaamheid. Tegelijk heeft AI zelf een flinke ecologische voetafdruk door het energie- en grondstoffenverbruik. We nemen deze verantwoordelijkheid serieus: AI moet onze CO₂-positieve ambitie versterken en mag geen onnodige belasting vormen voor mens en milieu.

Onze duurzaamheidsprincipes

- **Duurzame technologiepartners:** we werken alleen met transparante AI-leveranciers die inzetten op hernieuwbare energie en circulaire hardware.
- **Balans tussen mens en machine:** AI maakt werk slimmer en efficiënter. Soms betekent dit dat er minder mensen nodig zijn, bijvoorbeeld bij herhalende taken. Maar juist door deze inzet komt er ruimte vrij voor werk dat waarde toevoegt, voor de medewerker, de cliënt en de organisatie. Zo zoeken we steeds naar een balans waarbij technologie het werk ondersteunt én versterkt.
- **AI voor duurzaamheid:** we gebruiken AI om middelen slimmer in te zetten, energieverbruik te optimaliseren en verspilling te minimaliseren. Bijvoorbeeld via slimme routeplanning voor optimalisatie van woon-werkverkeer van directe medewerkers.



“ We realiseren ons dat AI een behoorlijke impact heeft op het milieu door het forse gebruik van met name energie en (koel)-water. De impact van ons indirecte gebruik is echter te overzien. We sturen ook op bewust gebruik. Dat past bij ons streven naar duurzaamheid. Zo zijn we de eerste in de branche met officieel erkende net zero-doelen. Onze emissiereductiedoelstellingen zijn goedgekeurd door SBTi en daarmee wetenschappelijk onderbouwd, in lijn met het klimaatakkoord van Parijs.

Niels van Geenhuizen | Duurzaamheidsmanager Total Care

5. Van visie naar actie

AI valt of staat met de medewerkers. Zij zijn de sleutel tot succes. Technologie goed implementeren is een vereiste, maar zonder betrokken medewerkers blijft de waarde beperkt. Daarom vertalen we onze visie naar concrete acties: we stemmen AI-oplossingen af op de digitale vaardigheden, geletterdheid en meertaligheid van medewerkers.

Zo bieden we gebruiksvriendelijke en laagdrempelige tools aan, zoals vertaaltoortjes, een app om teksten te vereenvoudigen en voorleesmogelijkheden. We zorgen voor heldere uitleg en ontwikkelen trainingen.

Daarnaast bouwen we aan een duidelijke structuur en heldere kaders zodat AI geen losstaande innovatie blijft,

maar een onderdeel wordt van ons dagelijks werk en de waarde die we creëren. Om dit te kunnen doen, stellen we vanuit onze visie een actieplan op.

AI voor iedereen

AI heeft pas waarde als medewerkers er het nut van zien en er met plezier mee werken. Daarom zorgen we dat AI begrijpelijk en praktisch inzetbaar is, passend bij uiteenlopende digitale vaardigheden. We creëren ruimte om klein te beginnen, te experimenteren en te leren. Dat doen we door pilots, waarmee we toetsen wat werkt en wat niet.



AI helpt ook om het werk leuker te maken. "Het maakt snel analyses, zet antwoorden netjes op papier en bespaart je een hoop uitzoekwerk. Daardoor houd je tijd over voor echte gesprekken met collega's. En dat verhoogt je werkplezier."

Patrick de Groot | Directeur Business Unit Zuidoost bij CSU



Lees Simpel-app

"Zelf je post begrijpen met Lees Simpel – dat voelt gewoon goed."



Lees Simpel maakt moeilijke brieven makkelijk

Interview Miranda van Deenen

Ik ben nieuwsgierig wat je allemaal met AI-apps kunt," vertelt Miranda. De Lees Simpel-app vindt ze erg handig. "Dat is een app die moeilijke teksten, zoals brieven van de overheid of instanties, vertaalt naar makkelijkere taal. Vooral voor mensen die moeite hebben met lezen, is dat heel fijn. Je hoeft dan niet steeds om hulp te vragen. Je kunt het gewoon zelf doen." Zou ze de app aanraden aan collega's? "Zeker! Er zijn veel mensen die bang zijn voor brieven, net als

ik vroeger. Soms durfde ik mijn post niet eens open te maken. Maar nu weet ik: met een simpele app kun je stress voorkomen.



Miranda van Deenen | Schoonmaakmedewerkster CSU

Copilot

Er is uitgebreid onderzocht welke tool het beste past bij onze organisatie. Na het vergelijken van verschillende tools – waarbij de veiligheid van onze gegevens vooropstaat – kozen wij voor Copilot van Microsoft. Uiteraard is dit eerst in een pilot getoetst.



Van rapporteren naar adviseren

AI is niet alleen van meerwaarde voor onze eigen organisatie. We kunnen ook onze klanten en partners hiermee veel beter van dienst zijn. Zij willen niet alleen rapporten of dashboards achteraf, maar realtime advies dat hen écht verder helpt. Met AI kunnen we data veel sneller inzichtelijk maken en bovendien voorspellingen doen, risico's signaleren en direct slimme aanbevelingen geven.

“Het leren werken met AI doe je er niet even bij. Het kost tijd en aandacht om ermee aan de slag te gaan. Je moet het echt tot een vast onderdeel maken van je werk. Als je het eenmaal onder de knie hebt, zie je hoeveel het oplevert. Dat merkten we in een pilot. Als marketeer werk ik samen met het Commercie team van CSU om AI – in de vorm van Copilot – in te zetten bij bijvoorbeeld onderzoek naar nieuwe klanten en het bewerken van de markt. Dat maakt ons werk niet alleen efficiënter, maar zorgt er ook voor dat we onze klanten beter leren kennen.”

Stijn Stortelder | Marketeer Total Care



Kim Saris | Directiesecretaresse Raad van Bestuur Total Care

“Copilot helpt me om sneller en makkelijker te werken. Dat geeft ruimte voor wat ik écht belangrijk vind: tijd voor mensen.”



Copilot geeft ruimte voor wat echt telt

Interview Kim Saris

Voor Kim Saris is Copilot inmiddels een vaste collega. Ze gebruikt het dagelijks bij het schrijven van e-mails, speeches en het uitwerken van notulen. “Het helpt me om sneller en makkelijker te werken. En dat geeft ruimte voor wat ik écht belangrijk vind: tijd voor mensen.”

Kim zet Copilot in voor allerlei werkzaamheden. “Bijvoorbeeld als ik een uitnodiging moet afwijzen of een speech schrijf. Copilot helpt me dan met een betere zinsopbouw of een duidelijke samenvatting. Ook bij lange teksten is het fijn: ik laat Copilot het korter en leesbaarder maken. En als mijn mailbox vol zit, laat ik het de taken prioriteren.”

Wat het haar oplevert? “Meer gemak, meer snelheid. Daardoor houd ik tijd over voor andere – en vaak leukere – taken. Zoals het leggen van verbinding tussen collega’s. Dat lukt alleen als je ruimte hebt in je agenda.”

Kim kijkt uit naar wat AI straks nog meer kan. “Ik hoop dat Copilot straks ook afspraken kan plannen, memo’s kan uitwerken of automatisch feestdagen in de agenda zet. Nu krijg ik alleen een lijstje, maar moet ik het nog zelf doen. In de toekomst doet AI dat hopelijk voor mij.”

Kim is duidelijk: “Gewoon beginnen. Laatst kwam een collega terug van vakantie met een overvolle mailbox. Ik zei: laat Copilot de belangrijkste dingen eruit halen. Kijk maar wat er gebeurt. Je zult zien: het helpt echt.”



Janine Wijnberg | Coördinator Tender team CSU

"Met Brainial besparen we veel tijd én het helpt ons om betere inschrijvingen te maken."

Samen reizen?

Onze AI-reis loopt al even. Maar samen reizen is waardevoller. Dat doen we graag met jou. Neem gerust contact op met Dennis Ruiter, dan kunnen we misschien een stukje samen reizen.



Dennis Ruiter
dennis.ruiter@csu.nl



Een extra collega

Interview Janine Wijnberg

Bij CSU speelt AI al een belangrijke rol in het tenderproces. Janine en haar team gebruiken daarvoor Brainial: een slimme AI-tool die helpt bij het analyseren van aanbestedingsdocumenten. "We besparen er veel tijd mee én het helpt ons om betere inschrijvingen te maken."

We halen zo'n 60 procent van de omzet uit aanbestedingen. Dat betekent: veel documenten lezen, analyseren en vergelijken. "Dat was eerst handwerk. Nu helpt Brainial ons om sneller de juiste informatie te vinden, belangrijke eisen te signaleren en overzicht te houden. Daardoor kunnen wij ons focussen op de inhoud."

Voor Janine is AI meer dan een handige tool. "Het is alsof je er een extra collega bij hebt. Eentje die je helpt met onderzoek, teksten schrijven of die snel iets vertaalt. Brainial helpt ons zelfs bij het opstellen van vragen en het maken van conceptvoorstellen.

AI maakt het werk niet alleen makkelijker, maar ook leuker. "Je hoeft minder te zoeken, minder te wachten en je maakt minder fouten. Daardoor houd je meer tijd over voor creatief werk of persoonlijk contact. En tijdens een overleg heb je de juiste info meteen bij de hand."

Janine benadrukt wel het belang van dataveiligheid en kritisch blijven. "AI wil je graag helpen, maar soms verzint het dingen. Daarom is het belangrijk om altijd de bron te checken. Gelukkig hebben we veilige tools zoals Brainial."

Haar advies aan collega's: "Gewoon beginnen. Start met kleine, saaie klusjes en ontdek wat het voor je kan doen. Voor je het weet, wil je niet meer zonder."