MAILBOX

WHITEPAPER · NOVEMBER 2026

Consistent quality at SCALE

Hoe je AI organiseert zodat je hele team werkt op het niveau van je beste mensen. Een maturiteitsmodel in vijf niveaus, met een test en een aanpak.

S	C	A	L	E
Source	**Codify**	**Apply**	**Learn**	**Expand**
één bron van waarheid	je beste werk vastgelegd	iedereen werkt zo	het systeem leert bij	één aanpassing, overal actief

Mailbox BV · Stationsplein 1, 2880 Bornem · BE 0459 863 241 · mailbox-marketing.be

OVER DIT RAPPORT

AI is geen tool meer. Het is een organisatievraag.

Dit rapport is geschreven voor directie en management van bedrijven met een team: twintig, vijftig of een paar honderd medewerkers, in eender welke sector. Bedrijven waar mensen elke dag offertes, verslagen, dossiers en klantcontact verwerken, en waar de kwaliteit daarvan het verschil maakt.

Het gaat niet over tools. Tools veranderen elk kwartaal. Het gaat over de organisatie errond: hoe je ervoor zorgt dat AI in je bedrijf elke keer een goed en gelijk resultaat geeft, wie het werk ook doet.

Het model in dit rapport komt uit de praktijk. Wij gebruiken het zelf, elke dag, voor 84 klantprojecten. Hoofdstuk 11 toont hoe, met onze eigen cijfers.

Vijf minuten?

Lees de executive summary op pagina 3 en doe de SCALE-test op pagina 19. Dan weet je waar je bedrijf staat en wat de volgende stap is.

Inhoud

	Executive summary	3
1	De AI-paradox	4
2	Waarom losse prompts niet schalen	6
3	Het SCALE-model	7
4	Source · één bron van waarheid	9
5	Codify · je beste werk vastgelegd	10
6	Apply · iedereen werkt zo	11
7	Learn · het systeem leert bij	12
8	Expand · één aanpassing, overal actief	13
9	Er tekent altijd een mens	14
10	SCALE in jouw sector	15
11	Hoe Mailbox het zelf doet	16
12	De aanpak in vier stappen	18
13	Waar sta jij? De SCALE-test	19
14	Werken met Mailbox	21
	Addendum: begrippenlijst en bronnen	22

EXECUTIVE SUMMARY

AI zit al in je bedrijf. Wordt je bedrijf er beter van?

1 Het probleem

Iedereen werkt met AI, maar elk op zijn eigen manier. De kwaliteit hangt af van wie de vraag stelt, AI verzint wat ze over je bedrijf niet weet, en de beste prompts vertrekken mee met wie vertrekt. Het gebruik groeit snel, het resultaat voor het bedrijf blijft achter.

2 Het inzicht

Losse prompts schalen niet. Wat schaalt, is een systeem: één bron van waarheid, vastgelegde werkwijzen, een geheugen per dossier en een vast moment om bij te leren. Pas dan wordt goed AI-werk een eigenschap van het bedrijf, in plaats van het talent van één medewerker.

3 Het model

SCALE beschrijft die weg in vijf niveaus: **Source**, **Codify**, **Apply**, **Learn** en **Expand**. Elk niveau bouwt op het vorige. Op elk niveau geldt dezelfde regel: er tekent altijd een mens.

4 Wat het oplevert

Gelijke kwaliteit, wie het werk ook doet. Kennis die blijft als mensen vertrekken. En groei zonder dat de kwaliteit zakt.

5 De eerste stap

Doe de SCALE-test: tien vragen, vijf minuten (pagina 19). Wil je weten wat het concreet betekent voor jouw bedrijf, dan start de SCALE-scan met een nulmeting en drie eerste stappen.

In cijfers

34,5%

van de Belgische bedrijven gebruikt AI

Ondernemingen met 10 of meer werknemers, 2025. Bron: Statbel, Eurostat

78%

van de AI-gebruikers brengt eigen tools mee naar het werk

Bron: Microsoft en LinkedIn, Work Trend Index 2024

>80%

ziet nog geen tastbaar effect op het bedrijfsresultaat

Effect van generatieve AI op de EBIT. Bron: McKinsey, The state of AI, wereldwijde enquête van juli 2024, gepubliceerd in maart 2025

HOOFDSTUK 1

De AI-paradox

Nooit gebruikten zoveel bedrijven AI. Toch zien de meeste het niet terug in hun resultaat.

AI ging in twee jaar van experiment naar dagelijkse kost. In België gebruikt 34,5% van de ondernemingen met tien of meer werknemers minstens één AI-technologie, tegenover 24,7% een jaar eerder. Dat is ruim boven het Europese gemiddelde van 20%.

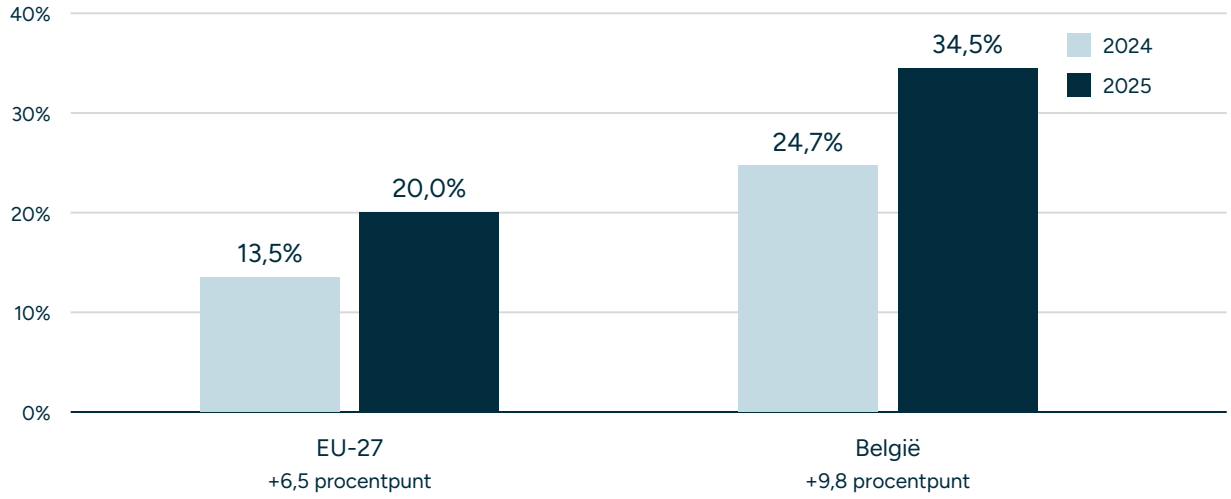
Die groei komt zelden uit een plan. Medewerkers vinden hun eigen weg: een gratis account, een abonnement op eigen kosten, een handige prompt van een collega. Het werkt, voor die ene persoon, op dat ene moment.

Het gebruik groeit dus sneller dan de organisatie errond. En daar zit de paradox. Hoe meer mensen AI elk op hun manier gebruiken, hoe groter de verschillen in kwaliteit, en hoe minder het bedrijf er als geheel van leert.

De vraag voor directies is daarom niet meer of het team AI gebruikt. De vraag is of het bedrijf er beter van wordt.

FIGUUR 1

België gebruikt AI sneller dan de rest van Europa: meer dan één bedrijf op drie



Aandeel ondernemingen met 10 of meer werknemers dat minstens één AI-technologie gebruikt. Bron: Eurostat (dataset isoc_eb_ai) en Statbel, enquête ICT-gebruik in ondernemingen, 2024 en 2025.

Wat we zien

In de bedrijven waar we binnenkomen, gebruikt het team al AI. Er is bijna nooit een gedeelde bron, een vastgelegde werkwijze of iemand die weet wat er gebeurt. Het talent is er. Het systeem ontbreekt.

Waarom het resultaat uitblijft

78%

van de organisaties gebruikt AI in minstens één bedrijfsfunctie

McKinsey, wereldwijde enquête van juli 2024, gepubliceerd in maart 2025

>80%

ziet nog geen tastbaar effect op de EBIT

McKinsey, wereldwijde enquête van juli 2024, gepubliceerd in maart 2025

78%

van de AI-gebruikers brengt eigen tools mee

Microsoft, 2024

39%

kreeg een AI-training van de werkgever

Microsoft, 2024

Gebruik is nog geen resultaat. Wij zien drie oorzaken die in elke sector terugkomen.

1. Kwaliteit hangt af van de persoon

Twee medewerkers stellen dezelfde vraag en krijgen een heel ander resultaat. Wie goed prompt, levert sterk werk. Wie dat niet doet, levert iets wat de klant beter niet ziet.

2. AI kent je bedrijf niet

Zonder context vult een model de gaten op met wat waarschijnlijk klinkt: een prijs van vorig jaar, een dienst die je niet aanbiedt, een toon die niet bij je merk past. Dat heet hallucineren.

3. Kennis blijft persoonlijk

De beste prompts zitten in iemands chatgeschiedenis, vaak in een persoonlijk account (Shadow AI). Wie vertrekt, neemt ze mee. Wat een collega ontdekt, weet niemand anders.

FIGUUR 2

Zonder systeem hangt de kwaliteit af van wie het werk doet



Illustratief. Elke stip is een medewerker die dezelfde taak uitvoert, bijvoorbeeld een offerte of een klantantwoord.

HOOFDSTUK 2

Waarom losse prompts niet schalen

Meer licenties lossen het niet op. Het verschil zit in twee vragen: wordt wat werkt vastgelegd, en gebruikt het hele team het?

FIGUUR 3

Pas wanneer AI-werk vastgelegd én georganiseerd is, wordt het een eigenschap van het bedrijf



Conceptueel kader van Mailbox.

De meeste bedrijven zitten links onder

Medewerkers gebruiken AI op eigen initiatief, vaak met persoonlijke accounts. Dat heet Shadow AI. Het levert snelle winst op voor de persoon, en een risico voor het bedrijf: niemand weet welke gegevens in welke tool belanden.

De reflex is dan om licenties te kopen voor iedereen. Dat schuift het bedrijf naar rechts onder: de toegang is geregeld, de werkwijze niet. De verschillen in kwaliteit blijven, alleen nu op een officiële tool.

De stap naar rechts boven

Rechts boven gebeurt iets anders. Wat werkt, wordt vastgelegd en door iedereen gebruikt. Wat beter kan, gaat terug in het systeem. Dat is de plek waar AI een bedrijfsresultaat oplevert in plaats van een persoonlijk voordeel.

Die stap is geen IT-project. Het is een organisatievraag: wie beslist wat de bron is, welke taken eerst een werkwijze krijgen, en wie goedkeurt wat het systeem bijleert. Het SCALE-model geeft daar een volgorde aan.

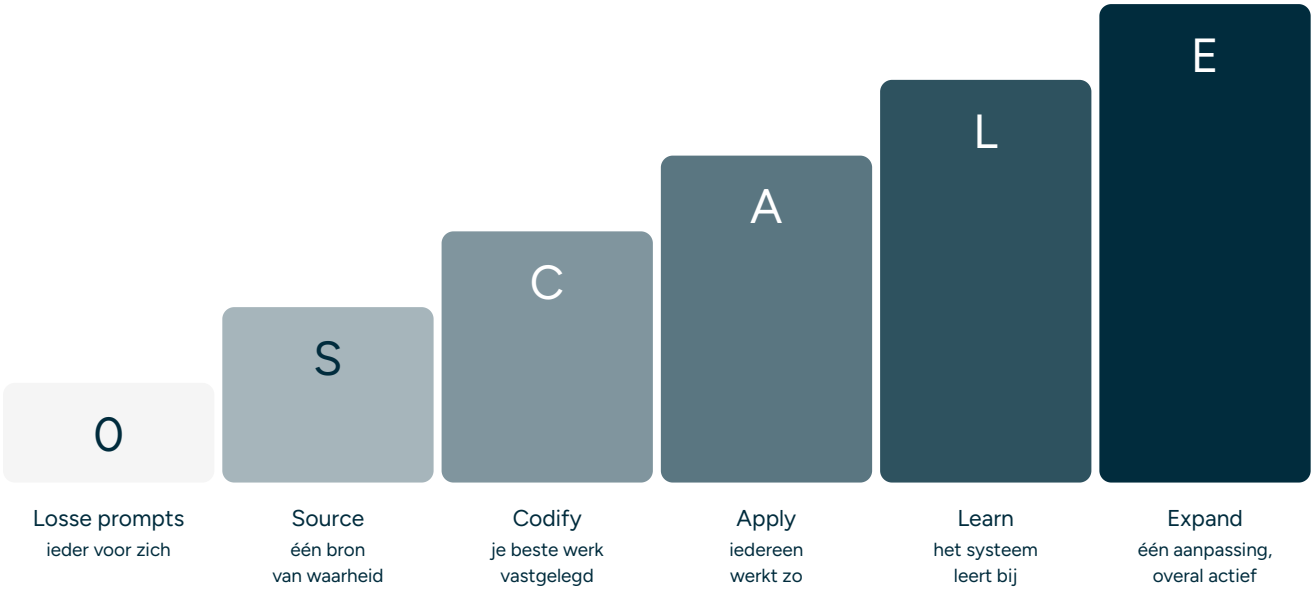
HOOFDSTUK 3

Het SCALE-model

Vijf niveaus, van losse prompts naar een systeem dat zelf beter wordt. Elk niveau bouwt op het vorige.

FIGUUR 4

De SCALE-trap: vijf niveaus van maturiteit



Op elk niveau geldt dezelfde regel: er tekent altijd een mens. Bron: Mailbox, SCALE-model.

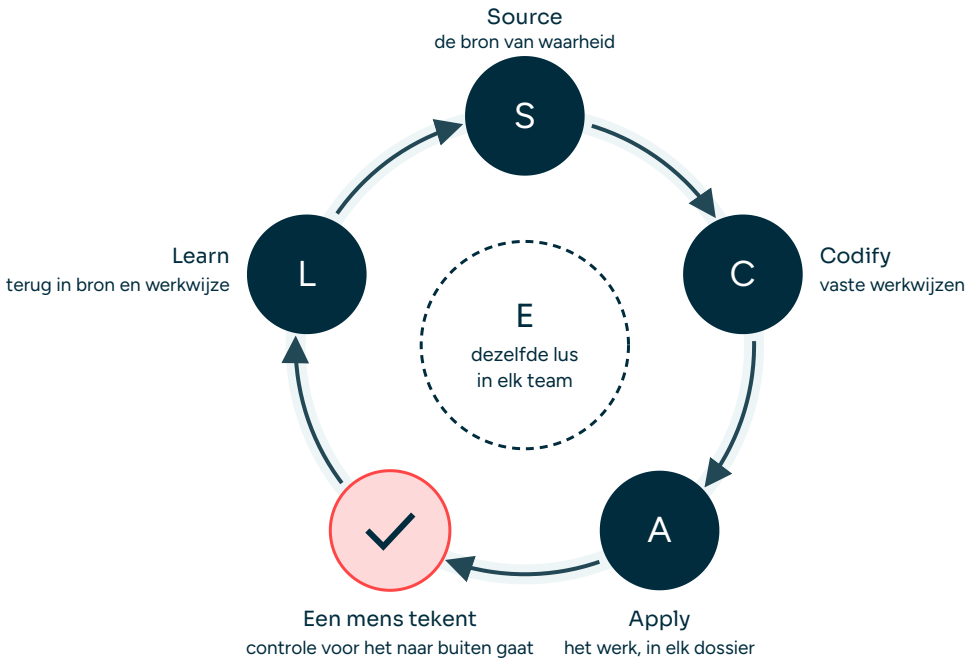
Niveau	De vraag die het beantwoordt	Wat het oplevert
Source	Weet AI wie we zijn, wat we doen en wat we niet doen?	Geen verzonnen prijzen, diensten of feiten
Codify	Is ons beste werk vastgelegd als werkwijze?	Kennis van het bedrijf, niet van één persoon
Apply	Werkt iedereen met dezelfde bron en dezelfde werkwijzen?	Gelijke kwaliteit, wie het werk ook doet
Learn	Gaat elke verbetering terug in het systeem?	Dezelfde fout krijgt minder kans
Expand	Geldt een aanpassing meteen overal?	Groei zonder dat de kwaliteit zakt

Een lus, geen ladder

De trap toont de volgorde. In de praktijk werken de niveaus als een lus. De bron voedt de werkwijzen, de werkwijzen sturen het werk in elk dossier, een mens controleert het resultaat, en wat schuurde gaat terug in de bron en de werkwijzen. Elke ronde maakt het systeem beter.

FIGUUR 5

Elke ronde door de lus maakt het systeem beter, en Expand zet dezelfde lus in elk team



Bron: Mailbox, SCALE-model.

Er tekent altijd een mens

Dit is geen apart niveau maar een regel die overal geldt. AI maakt het voorstel of het concept, een mens beslist en verstuurt. Hoofdstuk 9 werkt dat uit, ook in het licht van de Europese AI-verordening.

Zo lees je de volgende hoofdstukken

Per niveau: wat het is, waarom het werkt, hoe je herkent dat je op dat niveau zit, de valkuil die we het vaakst zien, en hoe we het bij Mailbox zelf doen.

Source · één bron van waarheid

AI verzint wat ze niet weet. Geef haar de feiten, dan hoeft ze niets te verzinnen.

Wat het is

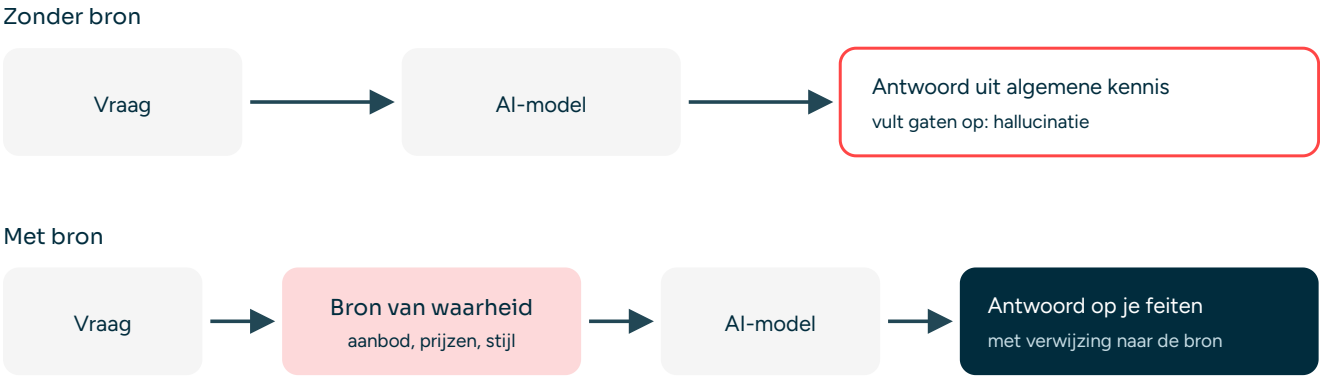
Alles wat AI over je bedrijf moet weten, staat op één plek: wie je bent en voor wie je werkt, je aanbod en je voorwaarden, je schrijfstijl en je huisstijl, en ook wat je níet doet. Elke AI-sessie leest die bron eerst. Andere documenten herhalen niets, ze verwijzen ernaar.

Waarom het werkt

Een taalmodel vult gaten op met wat waarschijnlijk klinkt. Dat is geen fout van het model, het is ontbrekende context. Met een bron worden de antwoorden gegrond (grounding): ze steunen op jouw feiten in plaats van op algemene kennis. Een verkeerde prijs in een offerte is bijna altijd een bronprobleem, geen AI-probleem.

FIGUUR 6

Met een bron komt het antwoord uit je eigen feiten, niet uit wat waarschijnlijk klinkt



Conceptueel. Grounding is een gangbare techniek om hallucinaties te beperken; ze neemt de controle door een mens niet weg.

JE ZIT HIER ALS

- een prijs of dienst op één plek staat en de rest ernaar verwijst
- AI je bedrijf correct beschrijft zonder dat je het uitlegt.

VALKUIL

Een bron die niemand bijhoudt. Een verouderde prijs in de bron is erger dan geen bron. Geef de bron een eigenaar en een vast moment van nazicht.

BIJ MAILBOX

Eén strategiemap met positionering, doelgroep, schrijfstijl, huisstijl en tarieven. Alle 84 projecten verwijzen ernaar. Een controle waarschuwt als een synchronisatie langer dan 14 dagen geleden is.

HOOFDSTUK 5 · NIVEAU 2

Codify · je beste werk vastgelegd

Een goede prompt is kennis. Zolang ze in iemands hoofd zit, is ze van die persoon. Vastgelegd is ze van het bedrijf.

Wat het is

Wat één keer goed lukt, wordt een vaste werkwijze: de offerte, het maandrapport, het intakegesprek, het antwoord op een klacht. Een werkwijze is meer dan een prompt. Ze zegt wat het doel is, wanneer je ze gebruikt, wat erin moet, welke stappen volgen en waaraan een goed resultaat voldoet.

Waarom het werkt

Vastgelegde kennis is overdraagbaar, verbeterbaar en controleerbaar. Een nieuwe medewerker gebruikt vanaf dag één de aanpak van je beste mensen. En omdat de werkwijze de bron gebruikt, staan de juiste prijzen en voorwaarden er altijd in.

FIGUUR 7

Een werkwijze legt vast wat een losse prompt aan het toeval overlaat

LOSSE PROMPT

"Schrijf een offerte voor klant X."

→

WERKWIJZE

Offerte opmaken

Doel	een offerte die de klant meteen begrijpt
Wanneer	na elk intakegesprek
Wat erin moet	gespreksverslag, scope, prijzen uit de bron
Stappen	samenvatten, vaste opbouw, nalezen
Kwaliteitscheck	geen verzonnen prijs, eigen toon
Resultaat	een concept, klaar om na te lezen

Voorbeeld. Dezelfde opbouw werkt voor een werfverslag, een adviesbrief, een productfiche of een antwoord aan de klantendienst.

JE ZIT HIER ALS

- je vijf meest terugkerende taken een werkwijze hebben
- een nieuwe medewerker ze kan gebruiken zonder uitleg.

VALKUIL

Alles tegelijk willen vastleggen. Begin met de vijf taken die het vaakst terugkomen of het meeste risico dragen. De rest volgt.

BIJ MAILBOX

73 vaste werkwijzen, van intake en offerte tot SEO-rapport en lanceringschecklist, gebundeld in 25 groepen vaardigheden.

HOOFDSTUK 6 · NIVEAU 3

Apply · iedereen werkt zo

Hier ontstaat de gelijke kwaliteit.

Wat het is

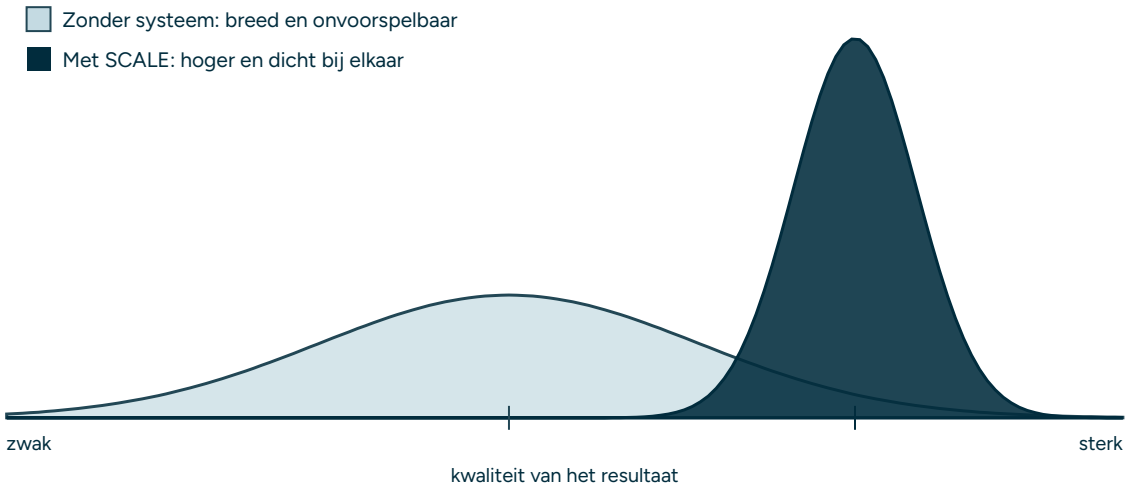
Het hele team werkt met dezelfde bron en dezelfde werkwijzen. Per klant, project of dossier is er een eigen geheugen: wat gebeurde, wat open staat, wat beslist is. Elke sessie start met dat dossier en eindigt door het bij te werken.

Waarom het werkt

De werkwijze bepaalt de aanpak, het dossier geeft de context. Samen halen ze het toeval uit het resultaat. En niemand moet een dossier opnieuw uitleggen, ook niet na een vakantie, een ziekte of een vertrek.

FIGUUR 8

Een gedeelde werkwijze verschuift de kwaliteit naar boven en maakt ze voorspelbaar



Illustratief. Spreiding van de kwaliteit van dezelfde taak over het hele team.

JE ZIT HIER ALS

- twee collega's voor dezelfde taak een vergelijkbaar resultaat afleveren
- iemand een dossier overneemt zonder overdrachtsgesprek.

VALKUIL

De discipline van starten en afsluiten loslaten. Zonder afsluiting verdwijnt het geheugen, en zit je na een paar weken weer op niveau 2.

BIJ MAILBOX

84 klantprojecten, elk met een eigen dossier en dezelfde werkwijzen. Elke sessie begint met het inlezen van het dossier en eindigt met het bijwerken ervan.

HOOFDSTUK 7 · NIVEAU 4

Learn · het systeem leert bij

Zit de oplossing in de werkwijze, dan krijgt dezelfde fout minder kans.

Wat het is

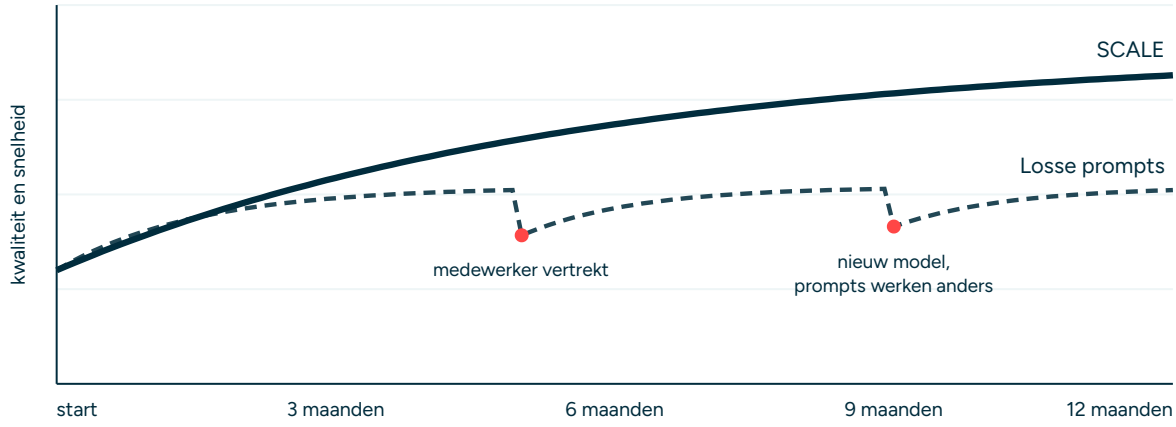
Elke fout, elke betere aanpak en elke nieuwe beslissing gaat terug in de bron of de werkwijze. Er is een vast moment om te kijken wat schuurde en wat beter kan. AI stelt verbeteringen voor, een mens keurt ze goed, en elke wijziging wordt gelogd.

Waarom het werkt

Een systeem dat niet bijleert, veroudert. Modellen veranderen, je aanbod verandert, je klanten veranderen. Losse prompts zakken weg zodra een medewerker vertrekt of een model anders reageert. Een lerend systeem leert bij, en dat telt op.

FIGUUR 9

Losse prompts vlakken af en zakken terug, een lerend systeem blijft stijgen



Illustratief. Verloop van de kwaliteit en snelheid van terugkerend werk in het eerste jaar.

JE ZIT HIER ALS

- een verbetering van één persoon meteen voor iedereen geldt
- je kan aanwijzen wat het systeem de afgelopen maand leerde.

VALKUIL

Het systeem zelf laten beslissen wat het leert. Zonder menselijke goedkeuring sluipen fouten erin, en die schalen daarna even goed mee.

BIJ MAILBOX

Elke wijziging staat in een changelog; het systeem staat op versie 2.28. Een leerlogboek noteert elke dag wat schuurde, op vrijdag volgen drie voorstellen. Pas na akkoord worden ze doorgevoerd.

HOOFDSTUK 8 · NIVEAU 5

Expand · één aanpassing, overal actief

Groeien betekende vroeger: meer mensen, meer variatie, meer controle. Met een systeem betekent groeien: dezelfde kwaliteit, op meer plaatsen.

Wat het is

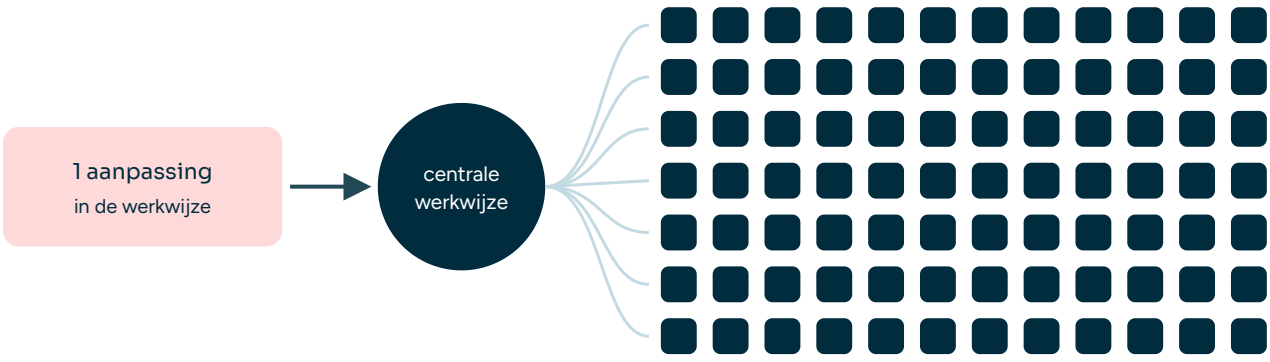
Het systeem werkt over teams, vestigingen, klanten en taken heen. Eén aanpassing aan een werkwijze geldt meteen overal, omdat elk team naar dezelfde werkwijze verwijst in plaats van een eigen kopie te hebben. Routines draaien vanzelf, zoals een rapport dat elke ochtend klaarstaat.

Waarom het werkt

Hier wordt het een hefboom. Een verbetering kost één keer moeite en werkt in elk dossier. Nieuwe diensten, teams of vestigingen bouw je op wat er al staat, met dezelfde bron en dezelfde kwaliteit vanaf de eerste dag.

FIGUUR 10

Eén aanpassing aan een centrale werkwijze is dezelfde dag actief in elk project



bij Mailbox: 84 klantprojecten, elk verwijst naar dezelfde werkwijze

Bron: Mailbox, werkomgeving november 2026. Elk vakje is een klantproject.

JE ZIT HIER ALS

- een aangepaste werkwijze dezelfde dag in elk team geldt
- er taken of rapporten vanzelf klaarstaan, zonder dat iemand erom vraagt.

VALKUIL

Automatiseren wat nog niet op niveau 3 zit. Dan schaal je ook de fouten op. Eerst gelijke kwaliteit, dan pas opschalen.

BIJ MAILBOX

Eén aanpassing aan een centrale werkwijze geldt meteen in alle 84 projecten. Een ochtendroutine controleert elke dag facturen, beveiliging en offertes en zet de rapporten klaar.

HOOFDSTUK 9

Er tekent altijd een mens

AI maakt het voorstel. Een mens beslist. Op elk niveau, zonder uitzondering.

Vier principes

- **AI maakt een concept, een mens verstuurt.** Geen mail, offerte of publicatie gaat automatisch naar buiten.
- **Niets naar een klant zonder controle.** De werkwijze zegt wat er nagekeken moet worden.
- **Het systeem waarschuwt, maar blokkeert niet.** De verantwoordelijkheid blijft bij de mens, niet bij de tool.
- **Een AI-beleid dat iedereen kent.** Welke tools mogen, welke gegevens wel en niet in een prompt komen.

De Europese AI-verordening

Sinds februari 2025 vraagt de AI-verordening (artikel 4) dat bedrijven zorgen voor voldoende AI-geletterdheid bij wie met AI werkt. Daarnaast legt de verordening transparantieverplichtingen op, bijvoorbeeld wanneer klanten met een chatbot praten.

SCALE maakt de plicht uit artikel 4 concreet: de werkwijzen tonen hoe het team AI gebruikt, bij de uitrol nemen we je team mee, op jullie eigen werk, en de menselijke controle staat in elke werkwijze.

FIGUUR 11

De grootste risico's van losse AI hebben elk een antwoord in het model

Risico	Wat er misloopt	Zonder systeem	Maatregel in SCALE	Niveau
Shadow AI	Bedrijfsgegevens in persoonlijke accounts, buiten elk beleid	● hoog	Eén toegelaten omgeving en een AI-beleid	S, A
Hallucinatie	Verzonnen prijzen, feiten of voorwaarden naar een klant	● hoog	Bron van waarheid en menselijke controle	S
Wisselende kwaliteit	Het resultaat hangt af van wie het werk doet	● hoog	Vaste werkwijzen en een dossier per klant	C, A
Kennisverlies	Beste prompts en context vertrekken mee met de medewerker	● hoog	Vastgelegde werkwijzen, geheugen per dossier	C, A
Datalek	Vertrouwelijke klantgegevens belanden in een prompt	○ middel	Regels over wat in een prompt mag, aandacht voor dataresidentie	S, C
Prompt injection	Een document of mail stuurt de AI de verkeerde kant op	○ middel	Vaste stappen, geen acties zonder mens	C, E
Veroudering	Werkwijzen passen niet meer bij aanbod of model	○ middel	Een leerlus met een vast moment en een eigenaar	L

Kwalitatieve inschatting van Mailbox, op basis van de praktijk. De begrippen staan uitgelegd in het addendum.

HOOFDSTUK 10

SCALE in jouw sector

Het model is overal hetzelfde. Wat in de bron en de werkwijzen staat, verschilt per sector.

SCALE werkt overal waar mensen terugkerend kenniswerk doen: offertes, verslagen, dossiers, klantcontact, rapportering. Hoe groter het team, hoe groter het verschil tussen de beste en de zwakste uitvoering, en hoe meer een systeem oplevert.

FIGUUR 12

Elke sector heeft een eigen bron en eigen werkwijzen, het model blijft hetzelfde

Sector	Source wat in de bron staat	Codify eerste werkwijzen	Apply wat gelijk wordt	Learn wat terugvloeit	Expand waar het schaalt
Bouw en techniek	materialen, normen, eenheidsprijzen	offerte, werfverslag	elke calculator dezelfde opbouw	nacalculatie terug in de offerte	verslagen voor alle ploegen
Industrie	productspecificaties, certificaten	technische fiche, klachtrapport	elke shift hetzelfde verslag	klachten terug in de fiche	documentatie in elke taal
Zorg en welzijn	protocollen, huisregels	intakeverslag, brief aan familie	gelijke verslagen per team	incidenten terug in het protocol	nieuwe afdelingen meteen mee
Juridisch en accountancy	standaardclausules, eigen standpunten	adviesbrief, jaarafsluiting	iedereen dezelfde lijn	nieuwe regels terug in de bron	elk dossier dezelfde check
Retail en groothandel	assortiment, voorwaarden, toon	productfiche, antwoord op klacht	klantendienst met één stem	retourredenen terug in de fiche	duizenden fiches, één stijl
Diensten en consultancy	aanbod, cases, methodes	voorstel, rapport	elk voorstel dezelfde opbouw	lessen per project in de methode	nieuwe dienst op bestaande basis
Vzw's en federaties	standpunten, statuten, ledenvoordelen	ledenbrief, nieuwsbrief, persbericht	elk secretariaat dezelfde toon	ledenvragen terug in de FAQ	elke regio of afdeling mee

Voorbeelden van Mailbox. Elke organisatie kiest zelf haar eerste werkwijzen in de SCALE-scan.

Waar begin je? Bij de functies met het meeste herhaalwerk.

Sales · offertes en opvolging

Klantendienst · antwoorden

Operations · verslagen en procedures

HR · vacatures en onboarding

Finance · rapportering en toelichting

Marketing · content en campagnes

Hoe Mailbox het zelf doet

We verkopen geen model dat we zelf niet gebruiken. Dit is onze eigen werkomgeving, met onze eigen cijfers.

De uitdaging

Mailbox is de digitale marketingafdeling van bedrijven die er zelf geen hebben, of die hun team sterker willen maken: websites, vindbaarheid, Google Ads, opvolging. Het team werkt aan tientallen projecten tegelijk, elk met een eigen klant, een eigen geschiedenis en eigen afspraken.

De lat: de kwaliteit mocht niet afhangen van wie er die dag aan werkte, en geen enkel project mocht opnieuw uitgelegd moeten worden.

De aanpak

- **Source:** één strategiemap als bron van waarheid voor positionering, schrijfstijl, huisstijl en prijzen.
- **Codify:** 73 werkwijzen, van intake tot lancering, in 25 groepen vaardigheden.
- **Apply:** elk project een dossier met eigen geheugen. Elke sessie start met inlezen en eindigt met bijwerken.
- **Learn:** een changelog en een leerlogboek, met elke vrijdag drie voorstellen.
- **Expand:** projecten verwijzen naar de centrale werkwijzen, en een ochtendroutine draait elke dag.

FIGUUR 13

Eén bron en één set werkwijzen, 84 projecten die ernaar verwijzen in plaats van te kopiëren



Bron: Mailbox, werkomgeving november 2026 (versie 2.28).

FIGUUR 14

De kerncijfers van onze eigen werkomgeving

84
klantprojecten op één systeem
elk met een eigen dossier en geheugen

73
vaste werkwijzen
gebundeld in 25 groepen vaardigheden

1
bron van waarheid
voor positionering, stijl en prijzen

42%
minder instructietekst
van 635.000 naar 369.000 tekens, door te verwijzen in plaats van te herhalen

14
dagen maximum tussen twee synchronisaties
anders volgt een waarschuwing

07:00
elke dag de ochtendroutine
facturen, beveiliging en offertes, klaar voor de eerste koffie

Bron: Mailbox, werkomgeving november 2026.

> Het verschil zit niet in de tool. Het zit in wat je vastlegt, en in wie beslist wat het systeem bijleert.

Wat we leerden

1 **Begin bij de bron, niet bij de tool**
De meeste fouten die we zagen, kwamen uit ontbrekende of verouderde informatie. Een goede bron loste meer op dan een beter model.

2 **Verwijs, herhaal niet**
Toen elk project zijn eigen kopie van de instructies had, liepen ze uit elkaar. Door te verwijzen daalde de instructietekst met 42%, en werd elke aanpassing meteen overal actief.

3 **De afsluiting is belangrijker dan de start**
Een sessie die het dossier niet bijwerkt, laat de volgende collega met lege handen achter. De discipline van afsluiten maakt het geheugen.

4 **Laat AI voorstellen, niet beslissen**
Het systeem stelt elke week verbeteringen voor. Alleen wat een mens goedkeurt, wordt doorgevoerd. Zo blijft het systeem van ons.

5 **Klein beginnen, dan uitbreiden**
We begonnen met een handvol werkwijzen voor het werk dat het vaakst terugkwam. De rest groeide mee, op basis van wat het team echt nodig had.

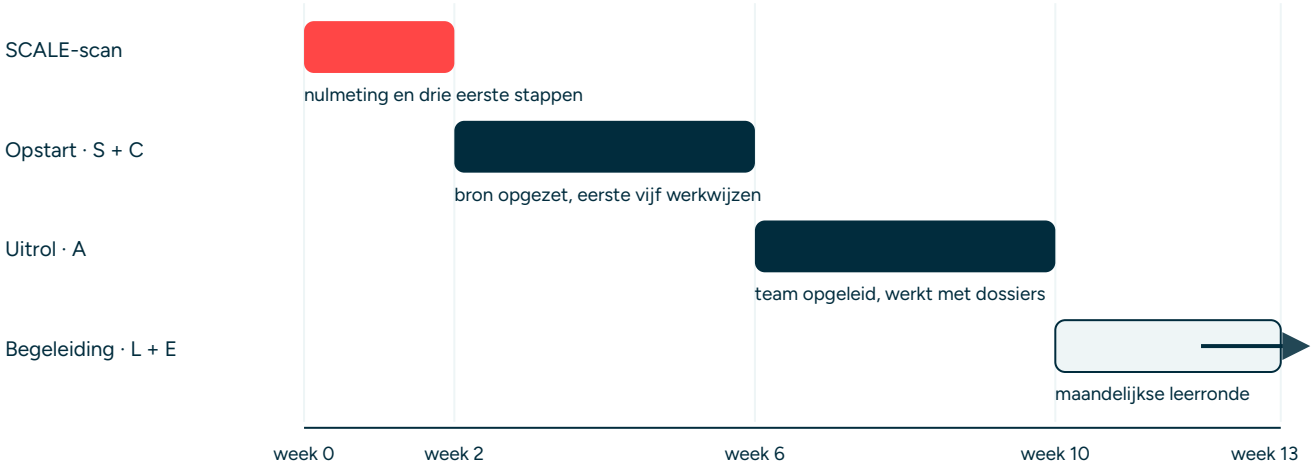
HOOFDSTUK 12

De aanpak in vier stappen

Elke stap levert iets concreets op en is apart te nemen. Na drie maanden werkt het team met een systeem dat zelf bijleert.

FIGUUR 15

Van nulmeting tot een lerend systeem in ongeveer negentig dagen



Indicatief. De doorlooptijd hangt af van de omvang van het team en het aantal werkwijzen.

Stap	Wat je krijgt
SCALE-scan nulmeting	We overlopen samen de SCALE-test, brengen de terugkerende taken en het huidige AI-gebruik in kaart, en leveren een kort rapport: waar je staat, waar de risico's zitten en wat de drie eerste stappen zijn.
Opstart Source en Codify	De bron van waarheid staat, met een eigenaar. De eerste vijf werkwijzen zijn samen met je team vastgelegd en getest op echt werk.
Uitrol Apply	Het team is opgeleid, ook in AI-geletterdheid. Elke klant of elk project heeft een dossier, en de discipline van starten en afsluiten zit erin.
Begeleiding Learn en Expand	Een vast moment per maand: wat leerde het systeem, wat passen we aan, wat automatiseren we. Tot je team het zelf draagt.

Wat we van jou vragen: een sponsor in de directie, een eigenaar voor de bron, en tijd van een klein kernteam tijdens de opstart. **Tools:** de principes werken met elk degelijk AI-platform. De keuze maken we samen, met aandacht voor waar je gegevens staan.

HOOFDSTUK 13

Waar sta jij? De SCALE-test

Tien vragen, twee per niveau. Beantwoord ze voor je bedrijf als geheel, niet voor je beste medewerker.

Niveau	Vraag	Ja	Nee
S	1. Staan je aanbod, prijzen en schrijfstijl op één plek die AI eerst leest?	☐	☐
S	2. Beschrijft AI je bedrijf correct zonder dat je het telkens uitlegt?	☐	☐
C	3. Heb je voor je vijf meest terugkerende taken een vaste werkwijze?	☐	☐
C	4. Kan een nieuwe medewerker die werkwijzen gebruiken zonder uitleg?	☐	☐
A	5. Werkt het hele team met dezelfde bron en dezelfde werkwijzen?	☐	☐
A	6. Kan iemand een klantdossier overnemen zonder overdrachtsgesprek?	☐	☐
L	7. Gaat een fout of een betere aanpak terug in de werkwijze, voor iedereen?	☐	☐
L	8. Is er een vast moment om te kijken wat het systeem beter kan?	☐	☐
E	9. Geldt een aanpassing aan een werkwijze dezelfde dag overal?	☐	☐
E	10. Staan er taken of rapporten vanzelf klaar, zonder dat iemand erom vraagt?	☐	☐

Zo bepaal je je niveau

Je niveau is het hoogste niveau waarop je **beide** vragen met ja beantwoordt, zonder een niveau eronder over te slaan. Twee keer ja bij Learn maar niet bij Apply? Dan zit je op niveau 2. De niveaus bouwen op elkaar.

Niveau 0 of 1

AI is een persoonlijk hulpmiddel. De winst is reëel, het risico ook. De eerste stap is een bron van waarheid.

Niveau 2 of 3

De basis staat. Nu telt de discipline: iedereen dezelfde werkwijzen, elk dossier bijgewerkt.

Niveau 4 of 5

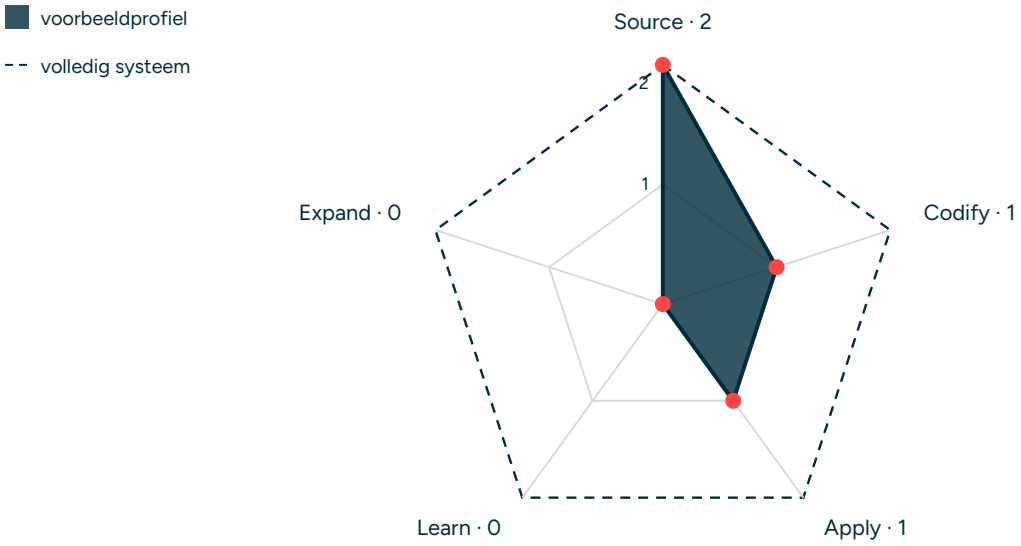
Je hebt een systeem. De volgende winst zit in de leerlus en in wat je kan automatiseren.

Teken je eigen profiel

Het niveau zegt waar je staat. Het profiel zegt waar je het eerst moet zoeken. Geef per niveau een score van 0, 1 of 2: het aantal keer dat je ja antwoordde. Verbind de punten.

FIGUUR 16

Een voorbeeldprofiel: sterke bron, maar de werkwijzen zitten nog bij enkelingen



Illustratief voorbeeld, geen meting. Score per niveau = aantal keer ja (0, 1 of 2).

Hoe lees je dit voorbeeld?

Dit bedrijf heeft zijn aanbod, prijzen en stijl goed op één plek staan. Toch heeft maar een deel van de taken een werkwijze, en niet iedereen gebruikt ze. De kwaliteit hangt dus nog af van wie het werk doet. De volgende stap is Codify: de vijf taken die het vaakst terugkomen vastleggen, met het team.

Het meest voorkomende patroon

Een profiel dat naar rechts boven wijst (Learn of Expand hoog, Codify laag) wijst erop dat er geautomatiseerd wordt op een wankele basis. Dan schaal je ook de fouten op. Eerst de basis, dan de hefboom.

HOOFDSTUK 14

Van losse prompts naar een systeem

AI wordt pas een voordeel als het een eigenschap van je bedrijf is. Dat bouw je niet met een licentie, maar met een aanpak.

We doen het zelf, elke dag

SCALE is geen theorie. Het is de manier waarop wij 84 klantprojecten draaien. Je krijgt wat bij ons werkt, met de lessen erbij.

Principes, geen tools

Tools veranderen elk kwartaal. Een bron, werkwijzen en een leerlus blijven. We kiezen samen het platform dat bij je bedrijf past.

Er tekent altijd een mens

Geen systeem dat zelf beslist of verstuurt. Menselijke controle en AI-geletterdheid zitten in elke stap, in lijn met de AI-verordening.

Eén aanspreekpunt

Je hebt één vast aanspreekpunt dat je zaak kent en meedenkt. Belgisch, met 25+ jaar ervaring.

DE EERSTE STAP

Plan een SCALE-scan

We overlopen samen de test, kijken naar de taken die het vaakst terugkomen en het AI-gebruik vandaag, en je krijgt een kort rapport: waar je staat, waar de risico's zitten en wat de drie eerste stappen zijn. Zonder verplichting om verder te gaan.

info@mailbox-marketing.be · mailbox-marketing.be/ai-in-je-bedrijf/

ADDENDUM

Begrippenlijst

De algemene begrippen komen uit de begrippenlijst van KMODigitaal, de AI-nieuwsbrief van Mailbox (mailbox-marketing.be/kmodigitaal/glossary.html). Begrippen met het label SCALE horen bij het model.

Agent
Een AI-toepassing die zelf stappen zet om een taak af te werken, bijvoorbeeld gegevens opzoeken en een concept klaarzetten. In SCALE altijd met een mens die tekent.

AI-geletterdheid
De kennis en vaardigheden om AI verantwoord te gebruiken: wat het kan, wat niet, en waar de risico's zitten. Sinds februari 2025 een plicht voor bedrijven (AI-verordening, art. 4).

AI-verordening (AI Act)
De Europese wet die regels oplegt voor het ontwikkelen en gebruiken van AI. Hoe hoger het risico van een toepassing, hoe strenger de regels.

Bron van waarheid SCALE
De ene plek waar de feiten over je bedrijf staan: aanbod, prijzen, stijl, wat je niet doet. Alle andere documenten verwijzen ernaar.

Changelog SCALE
Het logboek van elke wijziging aan de bron of de werkwijzen: wat, wanneer en waarom. Zo weet je wat het systeem leerde.

Chatbot
Een toepassing waarmee je in gewone taal een gesprek voert met AI, zoals ChatGPT, Claude of Copilot.

Context window
Hoeveel tekst een model in één keer kan meenemen. Wat erbuiten valt, vergeet het. Daarom werkt SCALE met korte, gerichte bronnen en dossiers.

Dataresidentie
Waar je gegevens fysiek bewaard en verwerkt worden, bijvoorbeeld in de Europese Unie. Belangrijk voor de AVG en voor vertrouwelijke klantgegevens.

Dossier SCALE
Het geheugen van een klant of project: wat gebeurde, wat open staat, wat beslist is. Elke sessie leest het in en werkt het bij.

Generatieve AI
AI die nieuwe inhoud maakt: tekst, beelden, code of geluid, op basis van een vraag of opdracht.

Grounding
Een antwoord laten steunen op opgegeven bronnen in plaats van op algemene kennis. Het belangrijkste middel tegen hallucinaties.

Hallucinatie
Een antwoord dat overtuigend klinkt maar niet klopt: een verzonnen feit, bron of prijs. Ontstaat vooral als het model de context mist.

Human-in-the-loop
Een mens controleert en beslist op de belangrijke momenten in een proces met AI. In SCALE: er tekent altijd een mens.

LLM
Large language model: het taalmodel achter een chatbot, getraind op enorme hoeveelheden tekst.

Multimodaal
Een model dat meer dan tekst begrijpt, zoals beelden, documenten of geluid.

Prompt
De vraag of opdracht die je aan een AI-model geeft.

ADDENDUM

Prompt engineering
Het vak van goede prompts schrijven. In SCALE wordt die kennis vastgelegd in werkwijzen, zodat niet iedereen het zelf moet kunnen.

Prompt injection
Verborgen instructies in een document, mail of webpagina die een AI-model de verkeerde kant op sturen. Een reden om AI geen acties te laten uitvoeren zonder mens.

Routine SCALE
Een taak die vanzelf op een vast moment draait, zoals een ochtendrapport. Ze maakt rapporten klaar, maar beslist en verstuurt niets.

Shadow AI
AI-gebruik buiten het zicht en het beleid van het bedrijf, vaak met persoonlijke accounts. Een risico voor vertrouwelijke gegevens.

System prompt
De vaste instructies die een AI-model meekrijgt vóór elke vraag: wie het is, hoe het antwoordt, wat het niet doet. De bron van waarheid voedt die instructies.

Tokenkost
AI-modellen rekenen per stukje tekst (token). Lange, herhalende instructies kosten meer en werken trager: nog een reden om te verwijzen in plaats van te herhalen.

Transparantieverplichting
De plicht uit de AI-verordening om te melden wanneer iemand met AI praat of AI-inhoud te zien krijgt.

Werkwijze SCALE
Een vastgelegde aanpak voor een terugkerende taak: doel, wanneer, input, stappen, kwaliteitscheck en resultaat. Wordt ook een skill genoemd.

Workflow
Een opeenvolging van stappen om een taak af te werken, met of zonder AI. Een werkwijze in SCALE is een workflow die vastgelegd is.

Bronnen

1. Eurostat, *Use of artificial intelligence in enterprises*, dataset isoc_eb_ai, cijfers 2024 en 2025, ondernemingen met 10 of meer werknemers.
2. Statbel, *ICT-gebruik in ondernemingen*, 2025.
3. Microsoft en LinkedIn, *2024 Work Trend Index Annual Report: AI at work is here. Now comes the hard part*, mei 2024. Enquête bij 31.000 kenniswerkers in 31 landen.
4. McKinsey & Company, *The state of AI: How organizations are rewiring to capture value*, wereldwijde enquête van juli 2024, gepubliceerd in maart 2025.
5. Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening), artikel 4 (AI-geletterdheid) en artikel 50 (transparantieverplichtingen).
6. Mailbox, cijfers van de eigen werkomgeving, november 2026.

Grafieken met het label *illustratief* tonen een principe, geen meting. Alle andere cijfers komen uit de vermelde bronnen.

MAILBOX

Je beste werk, elke keer, wie het ook doet.

Mailbox is de digitale marketingafdeling van je KMO. Met SCALE helpen we bedrijven om AI zo te organiseren dat de kwaliteit niet meer afhangt van wie het werk doet.

info@mailbox-marketing.be · mailbox-marketing.be/ai-in-je-bedrijf/