



Onderzoeksrapport

# AI op de werkvloer: waar staan Nederlandse organisaties?

Resultaten onderzoek AI gebruik zakelijk Nederland



**SOME DREAM**  
OF THE FUTURE. WE BUILD IT

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding:</b> AI in de praktijk: adoptie, uitdagingen en kansen	<b>03</b>
1. AI wereldwijd: inspiratie én spiegel voor Nederland	<b>04</b>
2. Waarom beginnen organisaties met AI?	<b>08</b>
3. AI-ambities geremd door interne knelpunten	<b>09</b>
4. AI als strategische kracht: de omslag die nodig is	<b>11</b>
5. Daarom InSpark	<b>13</b>



**Inleiding:**

# AI in de praktijk: adoptie, uitdagingen en kansen

Hoe wordt kunstmatige intelligentie toegepast binnen Nederlandse organisaties en wat zijn de factoren die hen tegenhouden om AI in hun bedrijfsprocessen te integreren?

Artificial Intelligence (AI) is allang geen verre toekomstmuziek meer. Organisaties experimenteren volop met nieuwe toepassingen, maar de manier waarop en de mate waarin, verschilt enorm. Waar sommige bedrijven AI strategisch hebben verankerd in hun hele organisatie, zetten anderen nog slechts voorzichtige eerste stappen.

In dit onderzoek kijken we naar hoe organisaties AI inzetten, wat hun belangrijkste drijfveren zijn, welke obstakels ze tegenkomen en hoe die uitdagingen variëren per sector, functieniveau en fase van adoptie.



# Beperkte inzet van AI

# AI wereldwijd: inspiratie én spiegel voor Nederland

Artificial Intelligence (AI) is in korte tijd uitgegroeid tot één van de meest invloedrijke technologieën van onze tijd. Waar generatieve AI in eerste instantie vooral bekendheid kreeg door chatbots en slimme tekstgeneratie, zien we wereldwijd dat de toepassing inmiddels veel verder reikt.

Organisaties zetten AI in om processen te automatiseren, beslissingen te ondersteunen, klantbeleving te verbeteren en geheel nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen. Denk aan banken die AI inzetten om frauduleuze transacties realtime te detecteren, retailers die gepersonaliseerde productaanbevelingen doen, of productieorganisaties die met voorspellend onderhoud stilstand van machines voorkomen.

## AI-adoptie in de Verenigde Staten

In de Verenigde Staten is AI al sterk ingeburgerd:

- **78% van de middelgrote en grote organisaties** gebruikt AI in ten minste één bedrijfsfunctie. (McKinsey, The State of AI 2024)
- **71%** zet generatieve AI structureel in als onderdeel van hun processen. (McKinsey, The State of AI 2024)
- De bekendheid is groot: **94% van medewerkers en 99% van leidinggevenden** zegt ervaring te hebben met AI-tools. (McKinsey, Superagency in the Workplace 2024)

Deze cijfers laten zien dat AI in de VS niet meer slechts een experiment is, maar zich snel ontwikkelt tot een technologie die breed wordt toegepast in bedrijfsprocessen.

In de VS zien we ook een opvallende trend: ongeveer de helft van de Amerikaanse werknemers gebruikt AI-tools 'in het geheim', zonder dat hun manager dit weet (ProofHub Workplace Trends Report 2025). Dit benadrukt hoe belangrijk het is dat organisaties AI niet negeren, maar actief adopteren en begeleiden. Alleen zo wordt AI veilig, verantwoord en effectief ingezet.



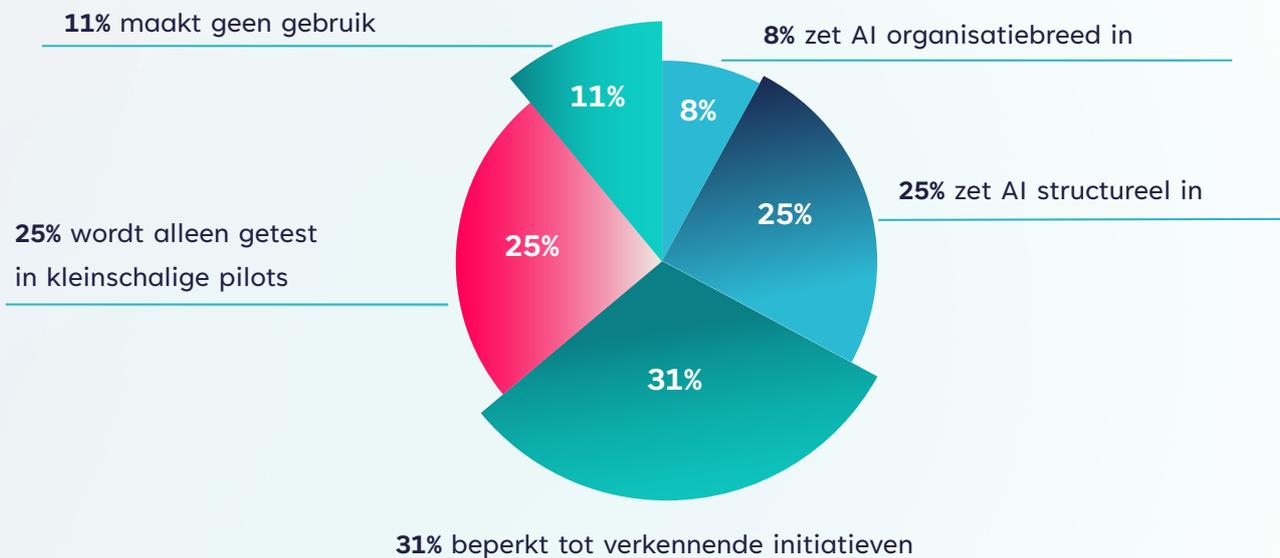
## Nederland blijft voorzichtig

In Nederland staat de inzet van AI nog in de kinderschoenen, blijkt uit ons onderzoek onder middelgrote en grote organisaties. Nederland blijft voorzichtig. Dat zien we terug in sectoren als zorg en finance, waar AI vooral in kleine pilots wordt getest.

- Slechts **8% van de organisaties** heeft AI organisatiebreed en strategisch ingevoerd.
- **25%** zet AI structureel in meerdere processen in.
- De meerderheid blijft hangen in losse initiatieven (**31%**) of kleinschalige pilots (**25%**).
- **11%** doet helemaal niets met AI.

Dat betekent dat twee derde van de organisaties nog niet voorbij de experimenteerfase is.

## In welke mate wordt AI gebruikt binnen organisaties



### De belangrijkste belemmeringen:

- Gebrek aan kennis (**59%**)
- Onvoldoende datakwaliteit (**54%**)
- Zorgen over veiligheid, verouderde IT-systemen en onduidelijkheid over rendement.

“De echte doorbraak van AI begint pas als het management het strategisch omarmt.”

Sanne Cornelissen | Werken met AI Expert



De cijfers laten zien dat Nederland nog terughoudend is met AI, en dat zien we ook terug in de praktijk. In veel organisaties ontstaan AI-initiatieven bottom-up: enthousiaste teams of afdelingen starten een pilot, bijvoorbeeld met het automatisch samenvatten van medische dossiers in de zorg, of met data-analyse en fraudedetectie in de financiële sector. In de maakindustrie gaat het vaak om voorspellend onderhoud of kwaliteitscontroles op één productielijn. Bij overheidsorganisaties zien we experimenten met documentanalyse of chatbots voor publieksvragen.

Toch stranden veel van deze initiatieven voordat ze organisatiebreed worden doorgevoerd. Een belangrijke reden is dat afdelingen vaak niet het mandaat of de middelen hebben om de noodzakelijke randvoorwaarden te realiseren. Denk aan een modern dataplatform, een toekomstbestendige cloudinfrastructuur of duidelijke governance- en securitykaders.

“AI wordt in Nederland dus vooral gezien als middel om te optimaliseren, en minder vaak als motor om radicaal te vernieuwen.”

Sanne Cornelissen | werken met AI Expert

De specifieke zorgen verschillen per sector: de zorg worstelt met privacy en beveiliging, de financiële sector en overheid met datakwaliteit en compliancy en de maakindustrie met integratie in bestaande systemen. Uit ervaring bij onze klanten merken we dat de gemene deler is dat de strategische keuze vanuit het management vaak uitblijft. Zolang AI niet op directieniveau wordt omarmd en gefaciliteerd, blijft het lastig om de stap te maken van losse pilots naar brede, impactvolle adoptie.

Het goede nieuws: organisaties die AI wél op strategisch niveau omarmen, zien dat veel barrières verdwijnen. Zodra de basis op orde is, zoals data, infrastructuur, governance en security, wordt opschalen mogelijk en komt de echte waarde van AI naar boven. Daarmee verschuift AI van losse experimenten naar een strategische kracht die organisaties efficiënter, innovatiever en toekomstbestendig maakt.

### Waarom dit onderzoek

Bij InSpark geloven wij dat AI enorme kansen biedt voor Nederlandse organisaties. Niet alleen om efficiënter en veiliger te werken, maar ook om ruimte te creëren voor innovatie, betere klantinteracties en meer werkplezier. We merken in onze gesprekken met organisaties dat AI vaak nog voelt als iets abstracts of ver weg. Er wordt wel geëxperimenteerd, maar de stap naar structurele inzet blijft spannend. Met dit onderzoek willen we bijdragen aan het toegankelijker maken van AI. Door inzichtelijk te maken waar bedrijven staan, welke knelpunten er zijn en welke kansen blijven liggen, willen wij organisaties helpen de stap te zetten van experimenteren naar daadwerkelijk adopteren. Zo verkleinen we de internationale achterstand en benutten we de volledige potentie van AI in Nederland.



Onze ambitie gaat verder dan inzicht alleen. We willen bijdragen aan een digitale economie waarin Nederland vooroploopt in Europa. Door digitale impact te creëren, innovatie te versnellen en organisaties met betrokkenheid te begeleiden, helpen we bedrijven om AI niet alleen te verkennen, maar echt te omarmen, zodat technologie tastbare waarde oplevert voor organisaties én de samenleving.

### Onderzoekskader

Voor dit onderzoek voerde InSpark een enquête uit onder 104 Nederlandse organisaties. De respons komt uit uiteenlopende sectoren: zorg (**16%**), maakindustrie (**15%**), retail (**15%**), finance (**11%**) en publieke sector (**11%**). Ook andere sectoren zoals bouw, energie, FMCG en zakelijke dienstverlening zijn vertegenwoordigd.

De respondenten zijn veelal beslissers: **37%** bekleedt een executive- of C-niveaufunctie, **31%** werkt in senior management, **22%** in middle management en 10% is professional of specialist. Het merendeel van de organisaties bevindt zich in het segment middelgroot tot grootbedrijf, waardoor de resultaten een goed beeld geven van de zakelijke markt in Nederland.

Naast deze enquête zijn de resultaten verrijkt met inzichten uit de vele klantgesprekken die InSpark dagelijks voert over AI. Daarmee biedt dit onderzoek niet alleen cijfers, maar ook context en verdieping over hoe organisaties in de praktijk met AI omgaan.

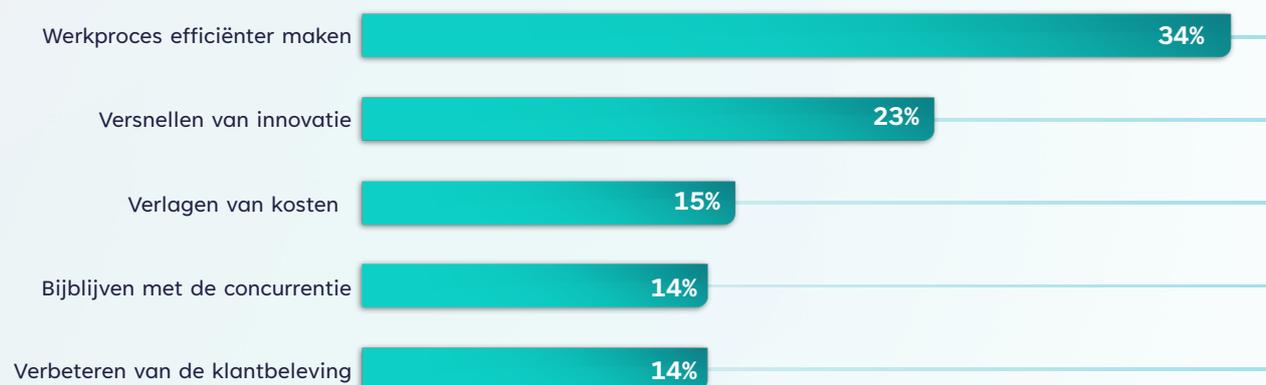


# Waarom beginnen organisaties met AI?

Voor veel organisaties is Artificial Intelligence (AI) in de eerste plaats een middel om het werkproces efficiënter te maken. Maar liefst 34% van de respondenten noemt dit als belangrijkste reden voor het inzetten van AI. De technologie wordt met name gebruikt om repetitieve taken te automatiseren, foutmarges te verkleinen en besluitvorming te versnellen. Hierdoor ontstaat ruimte voor medewerkers om zich te richten op taken met meer toegevoegde waarde.

Op enige afstand volgen andere drijfveren, zoals het versnellen van **innovatie (23%)** en het verlagen van **kosten (15%)**. AI wordt daarbij gezien als een manier om sneller nieuwe diensten of producten te ontwikkelen, processen te vernieuwen en schaalvoordelen te realiseren.

## Belangrijkste reden voor AI gebruik binnen de organisatie



Daarnaast speelt **concurrentiedruk** een rol. 14% van de respondenten geeft aan AI in te zetten om niet achter te blijven ten opzichte van concurrenten. Eenzelfde percentage noemt het verbeteren van de klantbeleving als voornaamste motivatie. Denk hierbij aan gepersonaliseerde aanbevelingen, slimmere klantenservice of snellere responstijden.

De uitkomsten laten zien dat AI momenteel vooral wordt ingezet als een middel om **bestaande processen te stroomlijnen**, maar tegelijkertijd ook als strategisch instrument om ruimte te creëren voor vernieuwing, groei en onderscheidend vermogen.



# De grootste obstakels AI-ambities geremd door interne knelpunten

De grootste obstakels voor AI liggen vooral binnen de organisatie zelf. Een gebrek aan interne kennis en expertise wordt het vaakst genoemd (59%), gevolgd door de tegenvallende kwaliteit van data (54%). Ook beveiligingsrisico's (35%) en beperkingen in de IT-infrastructuur (34%) vormen flinke hindernissen en remmen de ontwikkeling. Meer dan een kwart van de respondenten wijst daarnaast op ethische bezwaren (29%) en onzekerheid over de Return on Investment (27%) als extra remmende factoren.

## De grootste belemmeringen om AI (verder) te implementeren

59%

Gebrek aan kennis en expertise

34%

Beperkingen in de IT - infrastructuur

54%

Tegenvallende kwaliteit van data

29%

Ethische bezwaren

35%

Angst voor beveiligingsrisico's

27%

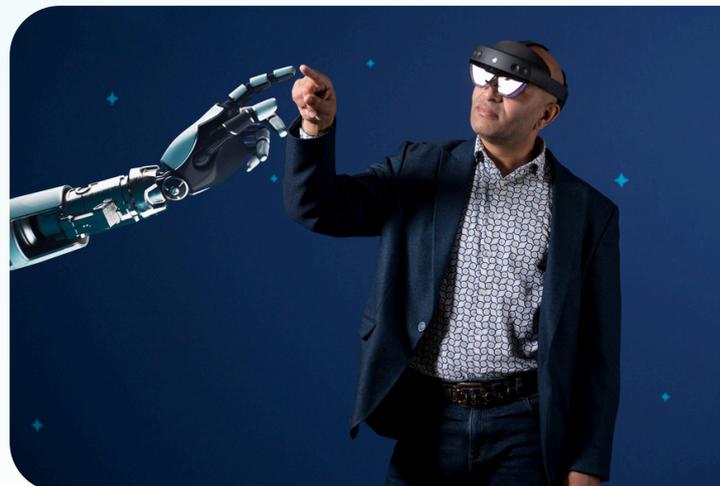
Onzekerheid over de ROI



**Sanne Cornelissen**  
gedragspsycholoog

De meest genoemde obstakel is een gebrek aan kennis (59%). Precies dát sluit aan bij wat Sanne Cornelissen, expert op het gebied van efficiënt werken en AI, in reactie op dit onderzoek benadrukt:

“De grootste uitdaging is niet de technologie, maar ons gedrag. We weten dat AI kan helpen, maar door onwetendheid of tijdgebrek benutten we het niet. Als je niet weet hoe iets werkt, gebruik je het niet en ga je AI ook niet in bedrijfsprocessen verwerken. Snelle ontwikkelingen maken dat gevoel alleen maar sterker.”



### Obstakels per adoptiefase

Niet iedere organisatie loopt tegen dezelfde hindernissen aan. Onze data laat zien dat obstakels veranderen naarmate organisaties verder komen in hun AI-reis.

- In de pilotfase springt vooral de datakwaliteit eruit (62%), gevolgd door laag gebruik door medewerkers (58%).
- Gebrek aan kennis blijft in álle fasen een hardnekkig probleem, met percentages tussen de 50% en 75%.
- Organisaties die al verder zijn, ervaren minder vaak problemen zoals verouderde systemen of onduidelijke ROI.

Dit laat zien dat veel drempels verdwijnen zodra AI breder wordt toegepast. De meeste obstakels worden overwonnen, maar kennisontwikkeling blijft in elke fase cruciaal.

### Verschillen per sector

De obstakels verschillen daarnaast sterk per sector:

- **Zorg:** vooral angst voor beveiligingsrisico's en gebrek aan expertise. Denk aan het analyseren van patiëntgegevens, waar privacy extra gevoelig ligt.
- **Finance en overheid:** hier gaat het vooral om de kwaliteit en beschikbaarheid van data. Zonder betrouwbare compliance en data werkt AI niet optimaal, bijvoorbeeld een overheidsorganisatie die met verouderde registraties werkt, waardoor AI-analyses verkeerde conclusies trekken.
- **IT en zakelijke dienstverlening:** lopen voorop, maar worstelen vaker met vragen over wie verantwoordelijk is voor het starten en leiden van projecten rondom de toepassing van AI in de organisatie.

“Op korte termijn wordt AI vaak overschat, maar op lange termijn onderschat. De winnaars zijn de organisaties die AI niet alleen zien als efficiëntietool, maar ook bewust nadenken over hoe de gewonnen tijd wordt besteed.” **Sanne Cornelissen** | werken met AI Expert

## De AI-reis: van experiment naar integratie Strategische gebruikers plukken de vruchten

De meeste AI-initiatieven ontstaan bottom-up, vaak vanuit enthousiaste teams. Een pilot voor een chatbot hier, een tool om rapportages te automatiseren daar. Dat levert interessante inzichten op, maar zolang AI niet breder wordt geïntegreerd, blijft de impact beperkt. Organisaties die wél opschalen zien direct meer resultaat: processen lopen soepeler, klanten merken sneller verschil en medewerkers krijgen ruimte voor waardevoller werk.



# AI als strategische kracht: de omslag die nodig is

## De stand van zaken

Ons onderzoek maakt duidelijk dat Nederlandse organisaties AI vooral nog zien als iets om mee te experimenteren. Er wordt volop getest en verkend, maar slechts een kleine minderheid heeft een AI-cultuur gecreëerd en zet AI echt breed en strategisch in.

Vergeleken met de Verenigde Staten lopen we duidelijk achter: daar heeft de meerderheid van de organisaties AI al geïntegreerd in hun processen, terwijl Nederlandse organisaties vaak nog vooral experimenteren met pilots.

## Waarom dit zorgwekkend is

Die terughoudendheid is riskant. AI is niet langer een hype of een verre belofte, maar een technologie die nu al bepalend is voor concurrentiekracht en innovatievermogen. Organisaties die wachten, lopen het gevaar kansen te missen, marktaandeel te verliezen en talent kwijt te raken aan organisaties die wel doorpakken.

## Wat er nodig is

De resultaten laten zien waar we aan moeten werken om AI sneller te omarmen:

- **Kennis opbouwen** Het gebrek aan kennis is de grootste remmende factor. Organisaties moeten investeren in training en bewustwording, zodat medewerkers begrijpen wat AI kan en hoe ze het veilig kunnen toepassen. Daarnaast kunnen IT-partners helpen bij de ontwikkeling en adoptie van AI-oplossingen.
- **Datakwaliteit verbeteren** Zonder goede data is AI als een motor zonder brandstof. Het opschonen, structureren en beveiligen van data moet hoger op de agenda komen.
- **Een moderne en veilige IT-infrastructuur** AI kan alleen tot zijn recht komen met een toekomstbestendige digitale basis. Oude systemen missen de schaal, snelheid en beveiliging die nodig zijn. Moderne cloud-platformen, zoals Microsoft Azure bieden de rekenkracht en flexibiliteit. Met dataplatformen, zoals Microsoft Fabric wordt data centraal en veilig beschikbaar, terwijl Zero Trust en de AI Act zorgen voor betrouwbaarheid. Zo wordt AI veilig, schaalbaar en organisatiebreed inzetbaar.
- **Ethische kaders ontwikkelen** AI roept niet alleen technische, maar ook maatschappelijke vragen op. Hoe waarborg je transparantie, eerlijkheid en privacy? Zonder duidelijke ethische richtlijnen riskeren organisaties dat vertrouwen van klanten en medewerkers afneemt. Het opstellen van kaders voor verantwoord gebruik – in lijn met de AI Act – geeft richting en houvast, en maakt AI inzetbaar zonder reputatierisico's.
- **Twijfel over ROI en business case** Veel organisaties twijfelen of AI wel voldoende oplevert. Pilots tonen vaak mogelijkheden, maar niet altijd direct harde resultaten. Juist daarom is het belangrijk om vooraf een duidelijke business case te formuleren: welke processen leveren de meeste winst op, hoe meet je de impact en hoe schaal je op als de waarde zichtbaar wordt? Zo wordt AI geen kostenpost, maar een bewezen investering in groei en innovatie.
- **Gedrag veranderen** Zoals Sanne Cornelissen aangeeft: het is niet alleen technologie die ons tegenhoudt, maar ook gedrag. Organisaties moeten de drempel verlagen en medewerkers begeleiden om AI te gebruiken in hun werk.





## Tijd om te versnellen

De conclusie is duidelijk: we staan op een kantelpunt. Nederlandse organisaties hebben de intentie en de eerste experimenten achter de rug. Nu is het tijd om lef te tonen, kennis te vergroten en randvoorwaarden te regelen.

Alleen dan kunnen we AI omarmen als een strategische kracht die ons vooruit helpt en voorkomen dat we internationaal achterblijven.

**Sanne Cornelissen:**

“De winst van AI zit niet alleen in productiviteit, maar in de manier waarop we de gewonnen tijd gebruiken.”

## De belofte van AI

Als we de huidige barrières weten te doorbreken, liggen er indrukwekkende kansen binnen handbereik:

- **Efficiëntere processen en lagere kosten** - Door repetitieve taken te automatiseren en workflows te optimaliseren, kunnen organisaties sneller schakelen en hun middelen effectiever inzetten.
- **Snellere innovatie en nieuwe producten** - AI versnelt het analyseren van marktdata en klantbehoeften, waardoor bedrijven sneller kunnen inspelen op trends en nieuwe oplossingen kunnen ontwikkelen.
- **Betere klantbeleving en sterkere relaties** - Met AI kunnen bedrijven gepersonaliseerde interacties bieden, klantvragen sneller beantwoorden en proactief inspelen op behoeften—wat leidt tot meer loyaliteit.
- **Meer werkplezier** - Door routinetaken uit handen te nemen, ontstaat er ruimte voor creativiteit, samenwerking en strategisch denken, wat het werk betekenisvoller maakt.



# Daarom InSpark

De onderzoeksresultaten laten zien dat organisaties kansen zien in AI, maar tegelijk vastlopen op belemmeringen zoals kennisgebrek, datakwaliteit en zorgen over veiligheid. Precies daar ligt onze kracht. InSpark helpt organisaties om de stap te zetten van experimenteren naar structurele adoptie.

## Onze aanpak

- 1 Inspire & Assess** – we laten zien wat AI concreet kan betekenen voor jouw organisatie, met inspiratiesessies en de 'AI Innovation Game'. Ook onderzoeken we in hoeverre jullie IT-organisatie klaar is voor AI-toepassingen en welke stappen nog nodig zijn.
- 2 Implement & Accelerate** – we ontwikkelen veilige en schaalbare AI-oplossingen, gebaseerd op de nieuwste Microsoft-technologie en onze best practices.
- 3 Manage & Monitor** – we zorgen dat je AI-oplossingen continu veilig, betrouwbaar en schaalbaar presteren, met proactief toezicht op kwaliteit, beschikbaarheid en risico's.

## Obstakels wegnemen

- Kennisgebrek? We maken AI begrijpelijk en toegankelijk met workshops en co-creatie.
- Datakwaliteit? We helpen met data governance en betrouwbare data-platformen.
- Veiligheid en compliance? Met securityframeworks en Responsible AI zorgen we voor een solide basis.
- Verouderde IT? We moderniseren en integreren, zodat AI écht schaalbaar wordt.

## Concreet resultaat

Of het nu gaat om een chatbot die klantvragen afhandelt bij een grote verzekeraar, een AI-analyse van enquêtes bij het Rijksmuseum of een tool die teksten herschrijft bij Prominent: wij zorgen dat AI geen experiment blijft, maar direct waarde toevoegt.

Met InSpark kun je veilig, schaalbaar en snel met AI aan de slag.

**Van ambitie naar actie:** jouw AI-roadmap in één dag. Ontdek de AI innovation game!

[AI Innovation Game](#)

