

AI verandert het werk, veranderen wij mee?

Van los experiment naar echte adoptie van
Microsoft 365 Copilot

Gemeente Breda – Cora Willemse

Even voorstellen....



Cora Willemse, Gemeente Breda
Adoptiespecialist Microsoft 365 en Copilot

Inhoudsopgave

Veranderingen	6	HR aan zet	30
Al noodzakelijk voor je werk	10	Opdracht	31
Adoptie van techniek	12	Afronding en vragen	32
Organisatieverandering	13		
Bouwstenen van adoptie	27		
Lessons learned	28		



Dutch Royals Take Over The White House! * Fake It Or Leave It

De rol van AI in jouw organisatie

- **Wie ziet AI als tool?**
- **Wie ziet AI als organisatieverandering?**
- **Wat gebeurt er in jouw organisatie als je wel tools hebt, maar geen begeleiding?**
- **Wie heeft AI wel eens verboden in een team?**

**In overheidsland worden we
geconfronteerd met een golf aan
uitdagingen**

Complexe wet- en regelgeving en meer taken leidt tot druk op mensen en middelen

The screenshot shows a website header for 'Binnenlands Bestuur' with navigation links: 'bestuur en organisatie', 'financiën', 'ruimte en milieu', 'sociaal', 'digitaal', 'carrière', and 'juridisch'. A yellow button says 'abonneer gratis'. The main article title is 'Stapelning van beleid op beleid: uitvoeringsorganisaties voeren 2,5 keer zoveel wetten en regels uit als 20 jaar geleden'. Below the title, it says 'Ook de overheid v' and 'derzoek naar rege'. The article text reads: 'Het aantal wijzigingen per regeling is grofweg constant, maar stapelt door vanwege de toegenomen regelgeving'. Below this is a photo of people working. Another headline says 'De uitvoering wordt arbeidsintensiever door toegenomen uitzonderingen en verwevenheid van regelgeving'. Below this is another photo of people working. A third headline says 'Taakverzwaring en complexe regels vragen steeds meer arbeidsinzet en bevatten risico's voor de menselijke maat'. Below this is a photo of a person. The article concludes with 'Beperking van de regelgeving, al vraagt dat wel politieke moed'. On the right side of the article, there is a sidebar with the text 'ien (ka-' and a link 'Bekijk alle vacatures →'.

Binnenlands Bestuur

bestuur en organisatie financiën ruimte en milieu sociaal digitaal carrière juridisch

abonneer gratis

Stapelning van beleid op beleid: uitvoeringsorganisaties voeren 2,5 keer zoveel wetten en regels uit als 20 jaar geleden

Ook de overheid v
derzoek naar rege

Het aantal wijzigingen per regeling is grofweg constant, maar stapelt door vanwege de toegenomen regelgeving

Redactie 31 juli 20

De uitvoering wordt arbeidsintensiever door toegenomen uitzonderingen en verwevenheid van regelgeving

Taakverzwaring en complexe regels vragen steeds meer arbeidsinzet en bevatten risico's voor de menselijke maat

Beperking van de regelgeving, al vraagt dat wel politieke moed

ien (ka-

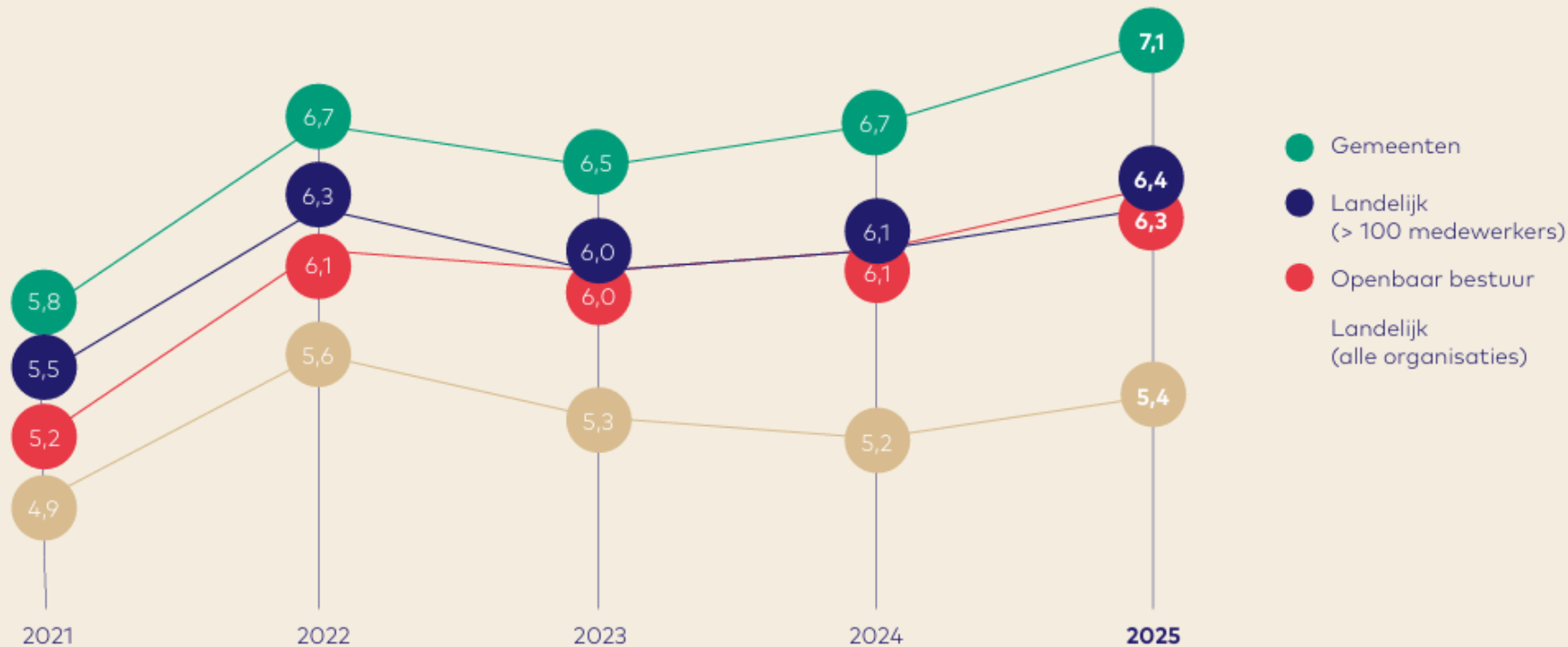
behandeling van Woo-verzoeken
Gemeente Wassenaar

Bekijk alle vacatures →

Dat zorgt voor extra werkdruk en ziekteverzuim

3.3 Vergelijking verzuim gemeenten en landelijk

%



Ook verwachten we een personeelstekort

‘Van de huidige gemeenteambtenaren zal 33% in 2031 met pensioen gaan’

Bron: Binnenlands Bestuur (2021)

‘De Nederlandse publieke sector kampt met een groeiend personeelstekort, dat in 2033 kan oplopen tot 425.000 openstaande vacatures’

Bron: Boston Consulting Group, 2025

AI is noodzakelijk om je werk te (blijven) doen

De kwaliteit (kans) van je werk verbetert met 40% (Harvard)

Je productiviteit kan verhogen met 20-25% (McKinsey)

Minder herhalende taken kunnen leiden tot een lagere werkdruk en een groter werkplezier (Publiek Denken)



om ermee te experimenteren om te
kijken wat kan ik er eigenlijk mee.

**Niet
verbieden,
maar slim
adopter
en van de
technologie**



Organisatieverandering

- **A** wareness
- **D** esire
- **K** nowledge
- **A** bility
- **R** einforcement



Organisatieverandering

A wareness

Bewustwording van de mogelijkheden.
Begrijpen waarom de verandering
nodig is



Onze crew

Gezagsvoerders

Directie

Bemanning

Innovator
Adoptiespecialist

Douane

Security en Privacy
Officers

Steward

AI-expert

Luchtverkeersleiding

Microsoft Nederland

Technical Crew

Architecten
365 specialisten

OR

Onze reis tijdens pilot



Nederlandse versie
beschikbaar
Mei 2024

Plannen van de
reizen met
reisbureau
Augustus 2024

Licenties beschikbaar
Januari 2024

Uitgifte paspoort
aan **backpackers**

Technische
installatie

Reisverslagen
Vluchtgegevens

Reisverslagen





Gert-Jan
Zandbergen



Peter
Hulsman



Cora
Willemse



Helena
Absen



Organisatieverandering

D esire

Wens om het te omarmen. Focus op motivatie en persoonlijke meerwaarde.





Emagazine copilot gemeente Breda. Interview Eva Remeijns

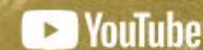
VNGemeenten



0:18 / 1:28

[Inspiratie - Pilots verantwoorde inzet van AI in gemeenten](#)

Ik werk namelijk voor met burgers die
burgerzaken. Mijn ervaring met Coopilot
is heel positief.



fonds
Gemeenten

Organisatieverandering

Knowledge

Leren hoe Copilot werkt



A&O
fonds
Gemeenten

Prompten met Microsoft 365 Copilot



Prompts zijn de manier waarop je Copilot vraagt om iets voor je te doen. Denk aan prompts als een gesprek voeren waarbij je eenvoudige maar duidelijke taal gebruikt en context biedt.

1. Vertel Copilot wat je nodig hebt

Er zijn veel verschillende soorten prompts die je kunt gebruiken, afhankelijk van de taak die je wilt laten uitvoeren.

- **Leer over projecten en ideeën**
Wat is (project x) en wie werken eraan mee?
- **Tekst bewerken**
Controleer deze tekst over de productiencoring op grammatica en herschrijf het naar eenvoudige taal.
- **Documenten maken**
Maak een gespreksverslag op basis van dit transcript.
- **Informatie samenvatten**
Schrijf een korte samenvatting van deze presentatie.
- **Boeiende inhoud maken**
Schrijf een kernboodschap voor (project x).
- **Geef gemiste informatie**
Geef een samenvatting van de updates en actiepunten over (project X).

2. Voeg de juiste promptingrediënten toe

Om de beste reactie te krijgen, gebruik je enkele van de onderstaande kernelementen bij het schrijven van je Copilot-prompts.

- Doel:** Welke reactie wil je van Copilot?
Genereer 3-5 punten.
- Context:** Waarom heb je het nodig en wie is erbij betrokken?
om me voor te bereiden op een vergadering met klant x om hun "fase 3+" merkcampagne te bespreken.
- Bron:** Welke informatiebronnen of voorbeelden moet Copilot gebruiken?
Focus op e-mails en Teams-chats sinds juni.
- Verwachting:** Hoe moet Copilot reageren om het beste aan je verwachtingen te voldoen?
Gebruik eenvoudige taal zodat ik snel op de hoogte ben.

Zie screenshot hieronder van een voorbeeldprompt in Copilot.

Hallo, waar denk je vandaag aan?

Genereer 3-5 punten om me voor te bereiden op een vergadering met klant x om hun "fase 3+" merkcampagne te bespreken. Focus op e-mails en Teams-chats sinds juni. Gebruik eenvoudige taal zodat ik snel op de hoogte ben.

3. Ga het gesprek aan!

Indien de eerste reactie van Copilot niet naar wens is, kun je Copilot bijsturen door het gesprek aan te gaan. Je kunt vervolgprompten sturen of vragen stellen. Bevalt de toon je bijvoorbeeld niet? Benoem dat en geef aan hoe hij het kan verbeteren, bijvoorbeeld door te noemen dat de tekst enthousiaster geschreven moet worden.

Organisatieverandering

Nieuwe skills

Jij bent een ervaren data-analist en een expert in het destilleren van de rode draad uit open enquêtevragen.

Je gaat een enquête analyseren voor de Gemeente Breda. Deze enquête gaat over de ervaringen en meningen van bewoners en ondernemers met betrekking tot de maatregelen die zijn genomen tijdens carnaval in Breda en de eventuele overlast die zij hebben ervaren.

Het bestand bevat antwoorden op open vragen, waarbij per tabblad de vraag die in de enquête gesteld is, dikgedrukt staat. De antwoorden geven inzicht in de specifieke problemen en suggesties van de respondenten om de situatie tijdens carnaval te verbeteren.

De resultaten van de enquête zijn hier te vinden: **/ NAAM BESTAND**

Een van de vragen is een open vraag, waar de respondent een uitgebreider antwoord kan geven. De vraag luidt: "Kunt u toelichten waarom u vindt dat er met de maatregelen onvoldoende rekening is gehouden met omwonenden en/of ondernemers?"

Jouw taak is om de antwoorden op deze vraag te analyseren en de rode draad uit de feedback te halen. De antwoorden zijn te vinden in het tabblad "Q5" in cel A5 tot en met A209. Elke cel in kolom "A" bevat een antwoord van een respondent. Negeer de cellen die leeg zijn. Doorzoek alle antwoorden en identificeer ten minste 15 categorieën waar de klachten over gaan. Geef per categorie een beschrijving en vermeld het aantal respondenten dat deze klacht heeft ingediend.

Organisatieverandering

A bility

Toepassen in de praktijk



Prompt Coach

Copilot een bericht sturen



Genereren van prompt

Help me een prompt te genereren voor gebruik in...

Prompt analyseren

Analyseer mijn prompt en geef aan hoe ik deze zou kunnen...

Conformiteit van prompt

Evalueer of mijn prompt voldoet aan de richtlijnen voor...

Organisatieverandering

R einforcement

Focus op volhouden en opschalen



Opdracht

Maak een mini adoptieplan

Bedenk waar je AI voor in wil zetten, pak alle onderdelen van ADKAR mee en hoe zou jij het doen?

Denk aan vragen als:

- Wat moeten mensen leren?
- Welke ondersteuning is nodig?
- Welke spelregels gelden?
- Hoe meet je hoe het werkt?

Bespreken in groepjes van vijf

Werk per groep één interventie uit

10 minuten

De bouwstenen van adoptie

- Duidelijke praktijkvoorbeelden
- Training en oefening
- Goed leermateriaal
- Een community om van elkaar te leren
- Duidelijke spelregels en governance
- Monitoring en evaluatie

Wat wij in de praktijk leerden

- **Begin niet bij de techniek, maar waar mensen tijd verliezen**
- **Start klein en maak een casus concreet**
- **Maak ambassadeurs**
- **Geef mensen voorbeelden, ruimte om te proberen**
- **Maak resultaten zichtbaar**
- **Training en oefening**
- **Pas dan maak je van experimenteren echt leren**

Waarom HR aan zet?

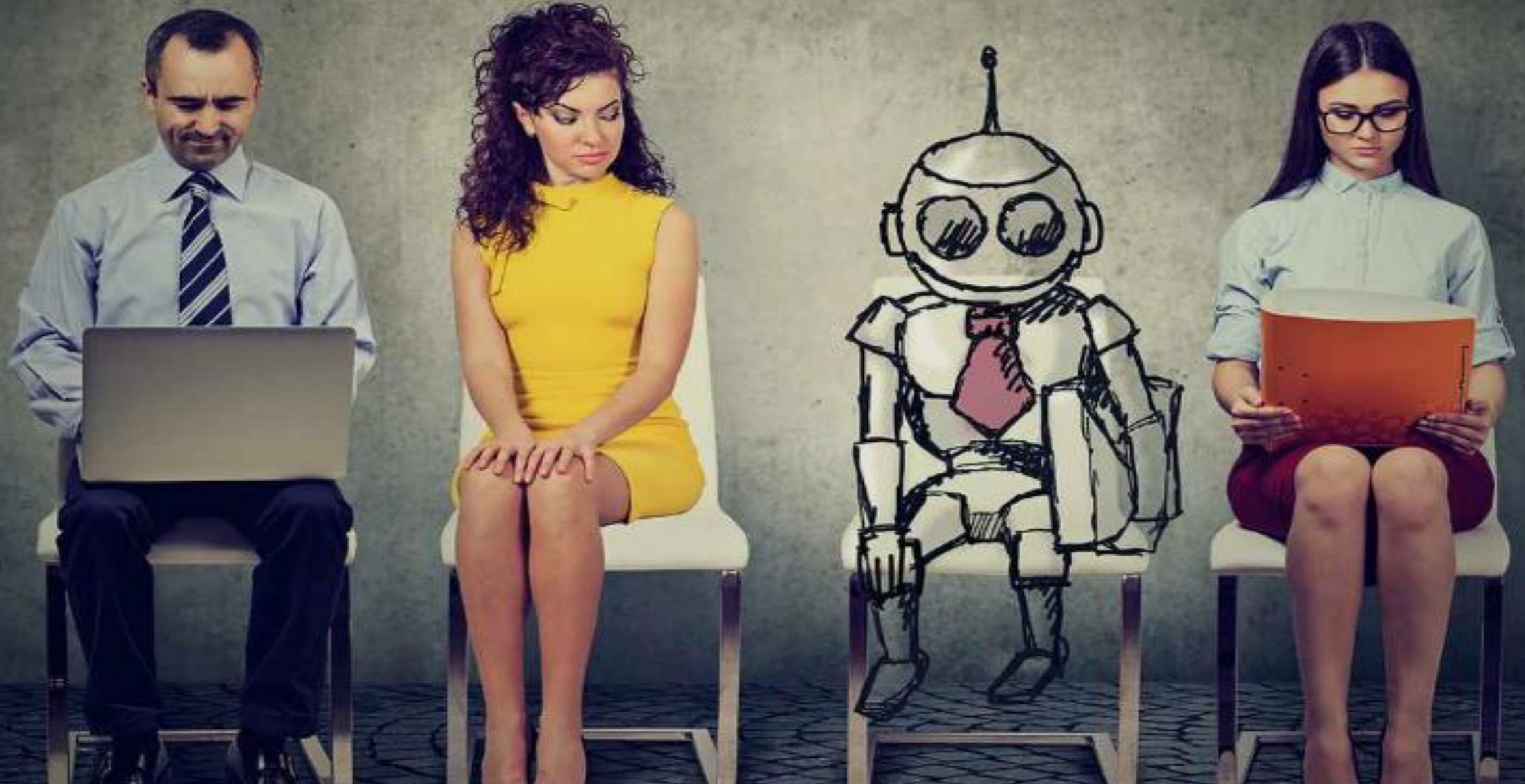
- HR ondersteunt het management verandering in werk, en weet wat dit vraagt aan kennis en vaardigheden van medewerkers
- HR kent de mensen en weet wat de behoeften zijn
- HR organiseert leren en ontwikkelen
- HR helpt richting geven aan verandering
- HR kan zorgen voor duurzame adoptie
- AI is primair een verander vraagstuk

**Welke stap
ga jij
morgen
zetten?**



menti.com
1906 5966

AI verandert het werk, veranderen wij mee?



Vragen?



Cora Willemse
Gemeente Breda

076 5294436

cme.willemse@breda.nl
www.breda.nl

