GIDS 03 / VOOR MKB-ONDERNEMERS

Een AI-demo werkt

Maar kan je bedrijf erop vertrouwen?

Een mooi scherm en een overtuigend antwoord zijn een begin. Deze gids helpt je vaststellen of aanvragen, gegevens en acties ook achter dat scherm betrouwbaar worden afgehandeld.

Wat je eraan hebt
Na deze gids weet je welk bewijs je moet vragen voordat je een demo dagelijks gebruikt, met een controlelijst voor oplevering en beheer.

1. Wat zie je?

2. Wat gebeurt er?

3. Welk bewijs?

Met voorbeelden, controlepunten en een werkblad
Versie 1.0 · 17 september 2026 · ronsaiautomatisering.nl

Het scherm is niet het bewijs

Een demonstratie laat meestal een gunstige situatie zien: de invoer is compleet, de verbinding werkt en de gebruiker volgt de bedoelde route. Dat is nuttig om een idee te beoordelen. Het bewijst nog niet dat het systeem klaar is voor echte aanvragen of klantgegevens.

Praktijkvoorbeeld uit mijn eigen website

Op mijn website stond een assistent die na een vraag antwoordde dat Ron contact zou opnemen. Achter die tekst zat op dat moment geen AI-antwoord, geen opslag en geen melding. Er werden ook geen contactgegevens gevraagd. Het gesprek leek afgerond, maar ik kreeg niets binnen.

Bij het herstellen zijn het verzamelen van contactgegevens, bewust verzenden, opslag en een mailmelding toegevoegd. Testaanvragen zijn daadwerkelijk in mijn inbox aangekomen. De les is niet dat ieder systeem een AI-koppeling nodig heeft. De les is dat een belofte op het scherm moet overeenkomen met wat er achter het scherm gebeurt.

Vraag altijd naar de status

- Is dit een illustratie, een klikbaar prototype, een proef of een systeem in gebruik?
- Welke onderdelen zijn echt aangesloten en welke worden gesimuleerd?
- Welke stap is aantoonbaar uitgevoerd, en welk bewijs is daarvan beschikbaar?

> Laat een leverancier één aanvraag volgen van invoer tot ontvangst. Kijk samen naar het formulier, de opslag, de melding en de mogelijkheid om er echt op te reageren.

Volg één aanvraag helemaal

Neem een herkenbare testaanvraag met fictieve gegevens. Geef die een uniek kenmerk, zodat je dezelfde aanvraag in het hele proces kunt terugvinden. Controleer onderstaande stappen in de omgeving die werkelijk gebruikt gaat worden.

Controle	Bewijs dat je wilt zien
Ontvangst	Het systeem controleert de invoer en geeft geen succesmelding vóór bevestiging van de backend.
Opslag	De aanvraag is terug te vinden met juiste gegevens, tijdstip en kenmerk.
Actie of melding	De bedoelde actie is uitgevoerd of de melding is daadwerkelijk ontvangen.
Opvolging	De verantwoordelijke kan de aanvraag behandelen en de bezoeker bereiken.
Afwijking	Een mislukte stap is zichtbaar, zonder dat de aanvraag verdwijnt.
Herhaling	Dubbelklikken of opnieuw proberen maakt geen onbedoelde dubbele opdracht.

Er zijn verschillende soorten succes

“Opgeslagen” is iets anders dan “mail verstuurd”. “Aangeboden aan de mailprovider” is iets anders dan “ontvangen in de inbox”. En “ontvangen” betekent niet dat iemand de aanvraag heeft behandeld. Kies statussen die laten zien wat werkelijk bekend is.

> Een geslaagde test bewijst dat die route op dat moment werkte. Vraag daarnaast hoe je merkt dat dezelfde route morgen niet werkt en wie dan ingrijpt.

Wie mag wat, en wie grijpt in?

Voor dagelijks gebruik zijn eenvoudige, duidelijke afspraken nodig. Niet iedere medewerker hoeft beheerder te zijn. Een bezoeker mag zijn aanvraag kunnen insturen zonder daarna aanvragen van anderen te kunnen opvragen.

Toegang en gegevens

- Leg vast welke rollen informatie mogen zien, aanpassen, exporteren en verwijderen.
- Controleer toegang ook op de server. Een verborgen knop is geen toegangsbeveiliging.
- Verzamel alleen wat nodig is voor het doel en maak duidelijk wat wordt meegestuurd.
- Spreek af hoe lang gegevens nodig zijn en wat wordt verwijderd, ook in logs en kopieën.
- Bewaar sleutels en wachtwoorden buiten de browsercode en buiten prompts.

Menselijke verantwoordelijkheid

Wijs iemand aan die fouten en openstaande aanvragen bekijkt. Beschrijf welke acties automatisch mogen en welke goedkeuring nodig hebben. Denk vooral aan klantbeloften, betalingen, verwijderingen en wijzigingen in bestaande administratie.

Beheer is onderdeel van de oplevering

Wie beheert het account, betaalt de gebruikte diensten en past de koppeling aan als een leverancier iets verandert? Zorg dat je toegang houdt tot je eigen gegevens en weet hoe je die kunt exporteren. Spreek bij belangrijke opgeslagen gegevens ook af hoe herstel wordt getest.

> Dit is een praktische controlelijst, geen volledige beveiligingsaudit. Bij gevoelige gegevens of ingrijpende acties is aanvullend specialistisch onderzoek passend.

Test juist wat mis kan gaan

Laat vooraf vastleggen welk gedrag wordt verwacht. “Geen foutmelding gezien” is onvoldoende als een aanvraag stilletjes verdwijnt. Een zichtbare fout met behoud van invoer kan juist correct gedrag zijn.

Probeer dit	Dit wil je terugzien
Informatie ontbreekt	Heldere melding; niets wordt verzonnen.
Internet of externe dienst valt uit	Geen valse succesmelding; gegevens en herstelroute blijven beschikbaar.
Dezelfde actie wordt herhaald	Geen onbedoelde dubbele mail, boeking of opdracht.
Gebruiker zonder juiste rechten	Toegang wordt door de server geweigerd.
AI geeft een onjuist of onbruikbaar antwoord	Uitkomst wordt tegengehouden of ter beoordeling aangeboden.
Mobiel toetsenbord staat open	Verzenden, foutmelding en sluiten blijven bereikbaar.

Bij een echte AI-koppeling

Test ook vragen buiten het aanbod, ontbrekende bronnen en tekst die de assistent probeert te laten afwijken van zijn taak. Het systeem hoort geen prijzen of afspraken te verzinnen en mag geen extra rechten krijgen doordat een gebruiker daarom vraagt. Laat acties begrenzen door software en controleer belangrijke uitkomsten.

> Vraag om een kort testverslag met drie kolommen: testgeval, werkelijk resultaat en resterend probleem. Laat onderscheid maken tussen preview, productie en onderdelen die niet zijn getest.

Werkblad: klaar voor gebruik?

Gebruik deze lijst bij de oplevering. Een vinkje betekent dat je het bewijs hebt gezien, niet alleen dat iemand zegt dat het werkt.

- Eén echte testroute is van begin tot opvolging gevolgd.
- De zichtbare beloften passen bij de uitgevoerde acties.
- Fouten, dubbelklikken en opnieuw proberen zijn getest.
- Toegang en rollen zijn gecontroleerd.
- Contactgegevens en berichten komen bij de juiste persoon terecht.
- Bewaartermijn, verwijdering en benodigde herstelmogelijkheden zijn afgesproken.
- Kosten, accounts, beheer en verantwoordelijke zijn bekend.
- Mobiele bediening en de live omgeving zijn gecontroleerd.

Nog open: probleem / risico / verantwoordelijke

Besluit: gebruiken / beperkte proef / eerst herstellen

Datum van de volgende controle

Een beperkte proef kan passend zijn als de gebruiker weet wat de beperkingen zijn en fouten tijdig worden opgevangen. Laat een systeem nog niet zelfstandig werken als belangrijke acties onzichtbaar mislukken, onbevoegden bij gegevens kunnen of niemand verantwoordelijk is voor opvolging.

Twijfel je of jouw demo klaar is voor dagelijks gebruik? Ron kan meekijken naar de volledige route, de controles en de praktische opvolging. Begin met één concrete taak die aantoonbaar moet werken.

Bespreek jouw situatie → ronsaiautomatisering.nl/contact