

# INNOVATION EVENT 2026

IT IN ACTIE:

✔ VAN TOOLBOX NAAR TOEPASSING

Tijd: 20:00 - 20:40  
Zaal 1 & 2 beneden

Break-Out sessie

**maxeda**  
DIY Group



**Jaap Lommerse &  
Dean Nieuwerf**

Agile and AI Consultant &  
Product Owner

"AI in de operatie: minder ruis,  
betere keuzes"

Powered by

**THE  
FUTURE  
GROUP**

  
**KNVB  
CAMPUS**

MAXEDA DIY GROUP

# AI in de operatie: minder ruis, betere keuzes

Van AI als experiment naar operationele besluitvorming

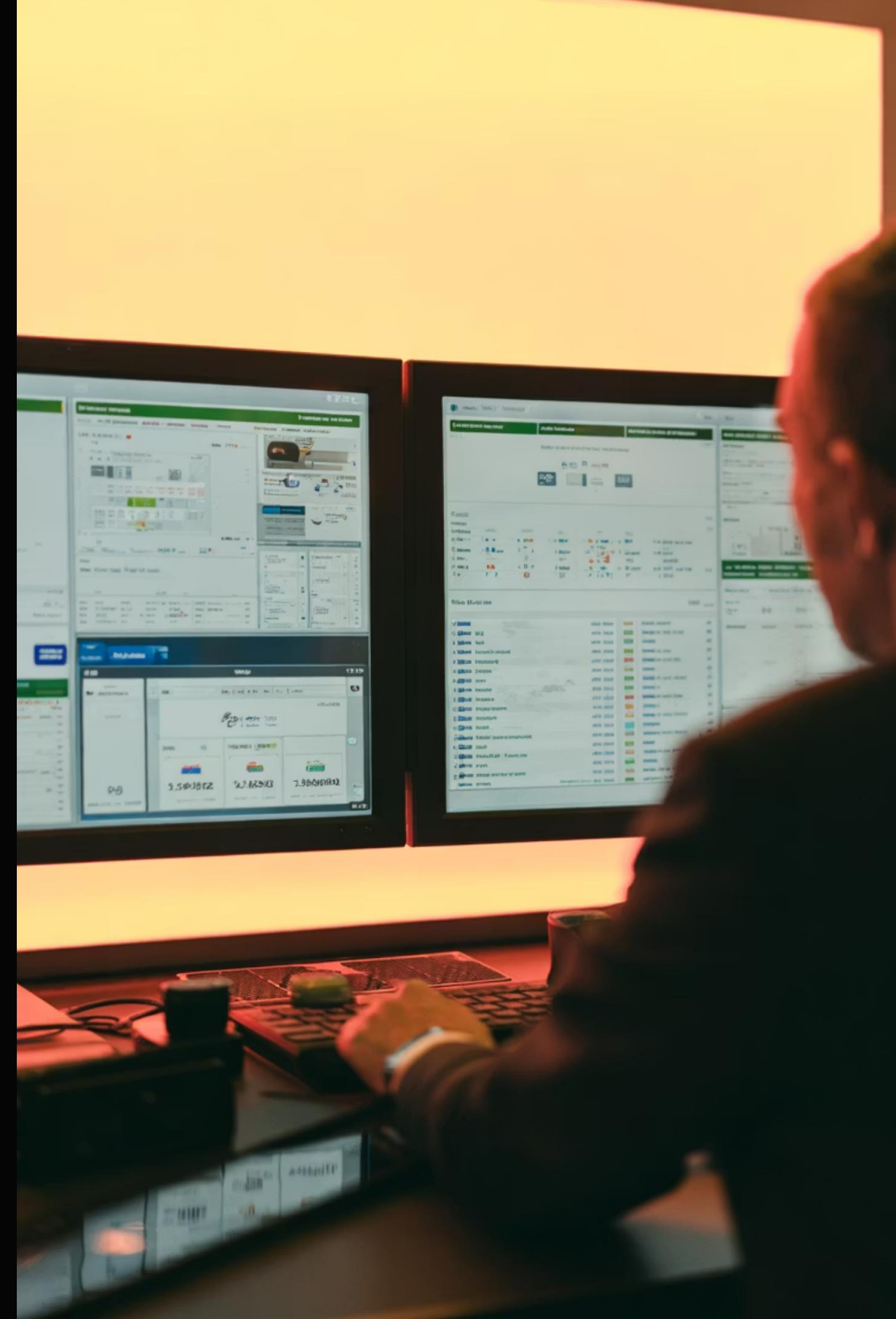
*Niet sneller werken. Sneller reageren.*



# Als je morgen alle AI uitzet, wat gebeurt er dan?

Waarschijnlijk niet zoveel. Dat is het probleem.

Als AI echt goed geïntegreerd is, kun je het niet meer uitzetten zonder slechtere beslissingen te nemen. Als het wél kan staat het nog aan de rand van de operatie.



# AI is geen innovatie!

## Niet dit

- Een losse pilot of experiment
- Een tool die je "probeert"
- Iets voor de innovatieafdeling
- Een project met een einddatum

## Maar dit

- Een operationele capability
- Onderdeel van de dagelijkse workflow
- Eigendom van de business
- Een blijvende operationele laag

Wie AI als innovatie behandelt, houdt het permanent aan de rand van de operatie.

# Het echte probleem is ruis

We hebben geen gebrek aan data.  
Iedereen ziet een deel van de waarheid.

## Pricing

Ziet marktprijzen en concurrentie

## Marketing

Ziet campagnes en klantinteractie

## Supply Chain

Ziet voorraad en logistieke flow

## Stores & E-commerce

Zien lokaal klantgedrag en verkoop

Iedereen heeft gelijk. Niemand heeft het totaalbeeld.



# Waarom AI vandaag vaak strandt

## Copilot uitrollen

Individuele productiviteit, geen operationele impact

## Prompt-training geven

Betere vragen, geen betere beslissingen

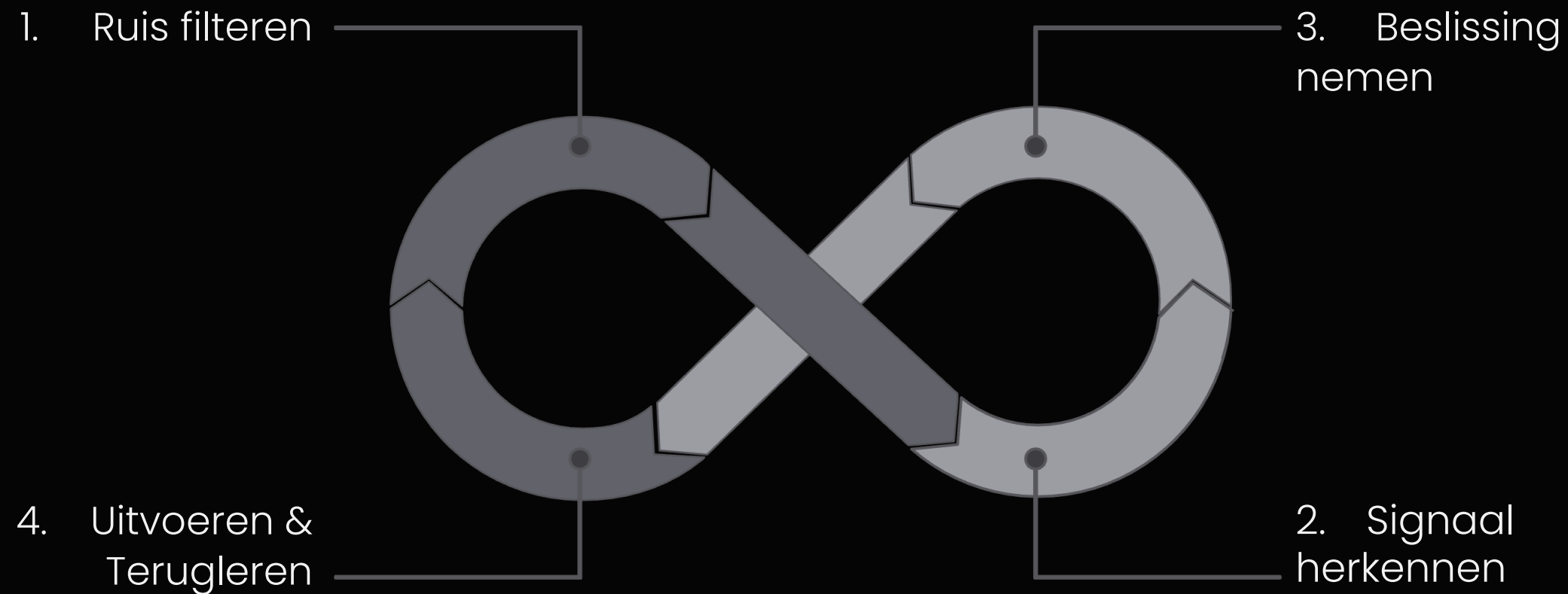
## Chatbots bouwen

Taken verbeteren aan de rand van de operatie

 We repareren taken. We repareren de operatie niet.

# Van signaal naar actie, en terug

Niet alleen beter adviseren. Maar sneller signaleren, beter besluiten, gecontroleerd uitvoeren en terugleren. De waarde van AI zit in het sluiten van de loop.



De uitvoering loopt via drie sporen: **automatisch** voor lage-risico acties, **met goedkeuring** voor middelhoog risico, en **menselijk** voor complexe of strategische beslissingen.

DEAN

# Customer support = commerciële radar

Mailbox naar action engine. Support is de eerste plek waar frictie, foutieve promoties, leverissues en operationele problemen zichtbaar worden.

01

Ruis filteren – Probleem

02

Brainstormsessie

03

Actieplan

04

Analyse

05

Iteratie

# Waar begin je morgen?



Kies workflows, geen losse features

Selecteer de processen waar de loop het langzaamst is en begin daar.



Definieer waar AI mag handelen

Leg vast: waar adviseert AI, waar handelt het, en waar escaleert het naar een mens.



Leg ownership en procesdiscipline vast

Zonder eigenaar geen operatie.

Data, proces en beslissing moeten belegd zijn.



Geen snellere loop = geen waarde.

Vragen?

---



# INNOVATION EVENT 2026

IT IN ACTIE:

✓ VAN TOOLBOX NAAR TOEPASSING

## Upcoming next:



Marco van Hurne

20:50 - 21:35 | Oranjeplein KNVB Campus

Closing Keynote

**“Wat een AI factory bouwer ziet dat Sam en Dario liever verbergen.”**

Powered by

THE  
FUTURE  
GROUP

KNVB  
CAMPUS