SHADOW AI

AI IS WAARSCHIJNLIJK AL IN JOUW ORGANISATIE

De vraag is alleen of je het bewust organiseert

INHOUDSOPGAVE

“Shadow AI is geen waarschuwing voor een slecht werkende organisatie. Het is vaak het bewijs dat medewerkers bezig zijn met de juiste verbetering op de verkeerde manier.”

03 Waarom dit nu speelt

04 Shadow AI is een organisatievraag, geen technologische bijwerking

05 Waarom medewerkers AI toch gebruiken

06 Vier risico’s van ongecontroleerd AI-gebruik

08 De vragen die je als ondernemer stelt

09 AI slim organiseren in zes stappen

10 Grijze zone tegenover bewust georganiseerd

11 Conclusie en contact

In deze whitepaper lees je waarom AI in veel mkb-organisaties al wordt gebruikt zonder afspraken, welke risico’s dat geeft en hoe je het praktisch organiseert.

WAAROM DIT NU SPEELT

Iedere ondernemer wil grip houden op de kern van de business: klanten, omzet, kwaliteit en groei. In veel organisaties ontstaat er tegelijk een stille paradox. De wens om sneller te werken is groter dan ooit, terwijl AI op veel plekken al wordt gebruikt zonder duidelijke afspraken.

Dat is Shadow AI: medewerkers gebruiken AI-tools buiten de officiële IT-structuur om. Niet uit opstand, maar uit praktische noodzaak. Een e-mail sneller opstellen, een notitie samenvatten, een eerste versie van een klantbrief laten genereren.

Voor veel bedrijven is dat geen theoretisch probleem. Het is een dagelijks verschijnsel.

De barrière om een AI-tool te openen is laag. Daardoor ontstaat een bedrijfsrisico: je verlaat je op een praktijk die je niet hebt ingericht, niet hebt gecontroleerd en niet hebt vastgelegd.

Voor een ondernemer is dit geen IT-probleem in de engste zin. Het is een managementvraag. Het gaat om controle over gegevens, consistentie in werkprocessen, vertrouwen in beslissingen en rust in de organisatie.

De vraag is dus niet meer of AI wordt gebruikt, maar of dat gebruik veilig, verantwoord en strategisch wordt georganiseerd.

HET BELANGRIJKSTE IS NIET OM AI TE VERBIEDEN. HET BELANGRIJKSTE IS OM AI TE PROFESSIONALISEREN.

Niet met een zware, onoverzichtelijke beleidslaag, maar met een structuur die past bij het mkb: duidelijke regels, verantwoord gebruik, controle over gegevens en een goede basis voor veilige groei. Dat begint met inzicht: welke tools worden al gebruikt, welke data gaan erin, welke risico's zijn aanwezig en hoe ondersteun je medewerkers zonder chaos te creëren?

01

SHADOW AI IS EEN ORGANISATIEVRAAG

Shadow AI ontstaat niet omdat mensen onvoorzichtig zijn. Het ontstaat omdat AI simpel is om te gebruiken en aantrekkelijk om te proberen. De output is vaak snel en bruikbaar, dus wordt het gebruikt als tijdwinst. In veel gevallen is dat geen misbruik, maar een reactie op een echte behoefte. Het probleem is dat het zich buiten de afspraken afspeelt.

Wanneer AI buiten het beleid valt, ontstaan vier kernproblemen

- Er is geen overzicht welke tools worden gebruikt.
- Er is geen controle over welke gegevens daarin worden ingevoerd.
- Er is geen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en juistheid van de output.
- Er is weinig duidelijkheid over juridische, privacy- en contractuele gevolgen.

Dat laatste is ook een eigenaarschapsvraag

Wie is verantwoordelijk als een model een onjuiste of onveilige aanbeveling geeft?

Wie controleert of een klantdocument niet per ongeluk met een externe tool is gedeeld?

Wie bepaalt welke output uit een assistent mag worden gebruikt en welke niet?

Je wilt niet dat medewerkers zelf moeten uitvinden hoe ze met AI omgaan. Je wilt ook niet de innovatie lam leggen door alles te verbieden. Shadow AI is daarom niet het probleem zelf. Het is het signaal dat de organisatie nog niet heeft bepaald hoe AI past in de manier van werken.

02

WAAROM MEDEWERKERS AI TOCH GEBRUIKEN

De kans is groot dat AI in jouw organisatie al wordt gebruikt zonder dat je het weet. Niet omdat mensen iets willen verbergen, maar omdat de productiviteit aantrekkelijk is.

Waar AI dagelijks voor wordt gebruikt

- E-mails en klantreacties opstellen
- Concepten en eerste versies formuleren
- Interne processen en instructies opschrijven
- Vergaderingen en documenten samenvatten
- Notities, presentaties en algemene communicatie
- Bestanden analyseren

De reden is simpel: het werkt. Het scheelt tijd en verlaagt de drempel om te beginnen. Voor veel teams voelt AI als een digitale assistent. Zonder organisatie ontstaat er echter een verschil tussen persoonlijk en zakelijk gebruik, en juist dat verschil is riskant.

Klantgegevens in een privéchatbot: gevoelige informatie kan buiten de organisatie terechtkomen, zonder contract en zonder privacycheck.

Een financiële analyse zonder controle: dan ontstaan er vragen over betrouwbaarheid en over wie verantwoordelijk is voor de uitkomst.

Een tool die niemand heeft goedgekeurd: geen contract, geen privacytoets en geen beveiligingsafweging.

03

VIER RISICO'S VAN ONGECONTROLEERD GEBRUIK

De voordelen van AI zijn evident. De risico's liggen in de manier waarop mensen ermee omgaan.

GEGEVENSVERLIES

Privacygevoelige informatie of klantgegevens in een tool buiten de bedrijfsomgeving. Niet omdat AI onveilig is, maar omdat het gebruik niet wordt afgedekt door contracten, beveiligingsregels of bewust beleid.

KWALITEIT

Een eerste versie is niet foutloos. Er kunnen feitelijke fouten ontstaan, context ontbreken of een overtuigende maar onjuiste conclusie worden gepresenteerd. Bij financiële of juridische impact is dat geen klein probleem.

INCONSISTENTIE

Werkt iedereen met zijn eigen favoriete tool, dan is er geen gedeelde standaard. Die variatie maakt het moeilijker om controles uit te voeren, processen uit te leggen en resultaten te borgen.

REPUTATIE

AI-output belandt in klantcontact, offertes en rapportages. Een eerste versie hoeft niet fout te zijn om schade te veroorzaken; een ongecontroleerde tekst kan als officieel worden overgenomen.

De kern is niet dat AI gevaarlijk is. De kern is dat losstaande, ongestructureerde vormen van gebruik een organisatie kwetsbaar maken: je verlaat je op systemen die je niet hebt ingericht. Daarom is Shadow AI een onderwerp voor de directie, niet alleen voor IT.

Drie vragen die je vandaag kunt stellen

- Welke gegevens gingen deze week in een AI-tool die wij niet beheren?
- Welke tekst ging naar een klant zonder dat iemand de output controleerde?
- Wie is bij ons verantwoordelijk als een model het mis heeft?

VAN GRIJZE ZONE NAAR STRUCTUUR

Niet in paniek raken en alles verbieden. Wel bepalen welke tools passen, welke data erin mogen en wie de output controleert.

04

DE VRAGEN DIE JE ALS ONDERNEMER STELT

Alles verbieden verhoogt alleen de werkdruk en negeert de behoefte van medewerkers om sneller te werken. Dit zijn de vragen die je wél verder helpen.

01 **Welke AI-tools worden er al gebruikt?**

02 **Welke taken zijn daar het meest geschikt voor?**

03 **Welke informatie mag en mag niet worden ingevuld?**

04 **Wie controleert de output?**

05 **Welke regels gelden voor klant-, financiële en medewerkergegevens?**

06 **Hoe zorgen we dat AI de organisatie sterker maakt in plaats van oncontroleerbaar?**

EEN VOLWASSEN AANPAK HOEFT NIET GROOTSCHALIG TE ZIJN. HIJ MOET ALLEEN DUIDELIJK ZIJN.

Wat medewerkers eraan hebben

Geen twijfel meer of iets mag. Duidelijke tools, duidelijke grenzen en tijdwinst die je mag gebruiken.

Wat jij eraan hebt

Overzicht over gegevens, uitlegbare keuzes en een werkwijze die meegroeit met je organisatie.

05

AI SLIM ORGANISEREN IN ZES STAPPEN

In het mkb kun je dit praktisch opbouwen. Elke stap maakt de volgende makkelijker.

01

Inventariseer het huidige gebruik

Welke tools draaien er al, voor welke taken en met welke gegevens?

02

Toets tools op veiligheid en governance

Contract, privacy en beveiliging geregeld, of niet geschikt voor zakelijk gebruik.

03

Stel heldere regels op voor data-invoer

Welke informatie mag erin en welke nooit? Eén pagina is genoeg.

04

Geef medewerkers richtlijnen

Verantwoord inzetten kun je leren. Korte, praktische uitleg per tool.

05

Zet AI in op repetitief werk

Ondersteunende en terugkerende taken eerst, daar zit de snelste winst.

06

Bepaal waar mensen blijven beslissen

Leg vast waar menselijke controle verplicht is voordat iets naar buiten gaat.

Wat dit oplevert

Medewerkers werken met goedgekeurde tools, met vaste afspraken over datagebruik en met tijdwinst die je kunt zien. AI blijft geen grijze zone, maar wordt een bewust en beheersbaar onderdeel van je werkprocessen.

BEGIN BIJ STAP 1. ZONDER OVERZICHT IS ELKE VOLGENDE KEUZE EEN AANNAME.

06

GRIJZE ZONE TEGENOVER BEWUST GEORGANISEERD

Shadow AI is vaak ook een signaal van creativiteit en efficiëntie: medewerkers willen een beter systeem om hun werk te doen. Het verschil zit in de organisatie eromheen.

Onderdeel	Grijze zone	Bewust georganiseerd
Tools	Ieder zijn eigen favoriet	Een korte lijst goedgekeurde tools
Gegevens	Onbekend wat erin gaat	Vastgelegd wat wel en niet mag
Output	Niemand controleert	Duidelijk wie verantwoordelijk is
Kwaliteit	Verschilt per medewerker	Eén werkwijze, herhaalbaar resultaat
Groei	Afhankelijk van losse initiatieven	Schaalbaar en uitlegbaar

Waar AI met opzet bijdraagt

Sneller antwoord op klantvragen

Snellere interne informatieverwerking

Betere samenvattingen van overleg en documenten

Concepten, analyses en communicatie eerder op papier

HET VERSCHIL

Tussen “er staat iets open in een tabblad” en “wij weten wat AI voor ons betekent”. Dat onderscheid bepaalt of AI een bron van rust wordt of een bron van chaos.

DE OPLOSSING IS NIET OM AI BUITEN DE DEUR TE HOUDEN

Shadow AI is vaak het bewijs dat medewerkers bezig zijn met de juiste verbetering op de verkeerde manier. Ze willen sneller, slimmer en beter werken. Zonder afspraken ontstaat er onzichtbare druk: op kwaliteit, op veiligheid, op verantwoordelijkheid en op vertrouwen in de organisatie.

Geef AI daarom een vaste plek in een goed georganiseerd bedrijf. Regels helder, verantwoordelijkheden duidelijk, en medewerkers die weten wat kan, wat niet kan en wanneer menselijke controle nodig is.

Dat is niet alleen risicobeperking. Het is een manier om innovatie veilig en inzichtelijk te laten groeien.

LAAT ONS JOUW AI-GEBRUIK IN KAART BRENGEN

Weet je niet welke AI-tools binnen jouw organisatie worden gebruikt, of hoe je daar beleid voor maakt? Dan brengen we het samen in kaart.

We kijken naar de belangrijkste risico's, de beste kansen voor jouw organisatie en de manier om AI veilig en werkbaar in te zetten. Niet als experiment, maar als onderdeel van een duurzame organisatie.

PLAN EEN GESPREK OVER AI-GEBRUIK

Neem contact op met Janneke of Roland. Geen verplichtingen, wel een helder beeld.

Ja, ik wil mijn AI-gebruik in kaart

koffie@campai.nl
079 363 70 50
Campai · Zoetermeer

Campai helpt mkb-organisaties om technologie te laten werken zonder verrassingen. We zetten AI niet als losse hype in, maar als onderdeel van een slimme, veilige en beheersbare organisatie.

campai

