

AI voor het mkb: wat kun je ermee?

Microsoft Copilot, AI-beleid en procesautomatisering. Wat werkt, wat niet en hoe je er vandaag mee begint.



AI is geen experiment meer.

85% van de organisaties investeerde het afgelopen jaar meer in AI dan het jaar daarvoor, maar slechts 6% realiseert binnen één jaar aantoonbaar rendement. Het verschil zit zelden in de tool zelf, maar veel vaker in aanpak, beleid en adoptie. In deze whitepaper lees je waar Copilot nu staat, waarom het voor het mkb vaak een logische keuze is, welk beleid je als directie nodig hebt en hoe AI processen daadwerkelijk kunnen versnellen.

01	De huidige status van Microsoft Copilot
02	Waarom Copilot vaker past dan ChatGPT
03	AI-beleid: wat hoort op de directietafel?
04	Procesautomatisering met AI
05	Actie: Copilot + Microsoft 365 Business Premium
06	Zo ga je verder: webinar, start of adviesgesprek

01

HOOFDSTUK ÉÉN

De huidige status van Microsoft Copilot.

Drie jaar na de lancering is de beloofde productiviteitsgolf een genuanceerder verhaal geworden. De cijfers laten een kloof zien tussen licenties en actief gebruik, en maken duidelijk waar je wél resultaat behaalt.



WAAR STAAT COPILOT NU ECHT?

Brede distributie, voorzichtige adoptie.

Microsoft rapporteerde in Q3 2026 ruim 20 miljoen betaalde Microsoft 365 Copilot-licenties. Dat is een stijging van 33% ten opzichte van het kwartaal ervoor. Afgezet tegen het totale aantal betaalde Microsoft 365-licenties blijft de adoptie echter nog beperkt. De distributie is dus breed, maar het actieve gebruik blijft achter. Onderzoek wijst op een adoptiegraad op de werkvloer van ongeveer 36%. Dat betekent dat een groot deel van de medewerkers met toegang Copilot nog niet structureel gebruikt.

20 miljoen

betaalde Microsoft 365 Copilot-seats wereldwijd. (Vartabedian, 2026)

36%

Workplace conversion: deel van licentiehouders dat Copilot actief gebruikt (Pru, 2026).

90%

van de Fortune 500 heeft Copilot geïntroduceerd. Daarmee is het in het topsegment uitgegroeid tot een logische standaardkeuze.

De kloof tussen licentie en gebruik is zelden een technologisch probleem. Het is een adoptie- en beleidsvraagstuk.

WAAR ZIT HET RESULTAAT WÉL?

Niet de tool, maar de aanpak maakt het verschil

Recent onderzoek onder ruim 1.800 bestuurders laat zien dat bijna iedere organisatie op enige manier in AI investeert, maar dat slechts een klein deel daar op korte termijn meetbaar rendement uit haalt. Het verschil zit niet in de tool, maar in de aanpak. Koplopers rollen AI niet uit als losse licentie, maar behandelen het als een verandering in de manier van werken. Zij investeren in adoptie, beleid en vaardigheden. Daardoor boeken zij resultaat, terwijl organisaties die alleen licenties uitdelen vaak lang wachten op zichtbaar rendement.

Wat doen de koplopers;

01 · Bedrijfsmodel herzien AI inzetten om het verdienmodel opnieuw vorm te geven, niet alleen om efficiënter te werken.	02 · Genuanceerde investeringen AI behandelen als een serieuze transformatie en de financiering daarop afstemmen.	03 · Mensgerichte adoptie Weerstand wegnemen door AI te positioneren als hulpmiddel dat het werk van medewerkers beter maakt.
04 · Eigenaarschap versterken AI expliciet beleggen in de strategie en op directieniveau.	05 · ROI anders meten Bredere maatstaven hanteren en accepteren dat niet alle waarde meteen of in euro's zichtbaar is.	06 · AI-vaardigheid verstevigen AI-kennis als kerncompetentie in de hele organisatie inbouwen, niet vrijblijvend.

(Horton et al., 2025)

02

HOOFDSTUK TWEE

Waarom Copilot vaker past dan ChatGPT.

Beide tools leunen op dezelfde taalmodellen. Het verschil zit in waar je data staat, wie erbij kan en hoe veilig je werkt binnen bestaande Microsoft-kaders.



WAAR ZIT HET ECHTE VERSCHIL?

Niet de modellen. Maar de context, de permissies en de grenzen.

Microsoft 365 Copilot draait binnen je Microsoft 365-tenant. Het neemt je bestaande rechten, gevoeligheidslabels en databeleid over. Prompts en antwoorden verlaten je tenant niet en worden niet gebruikt om modellen te trainen. ChatGPT Enterprise kan ook veilig worden ingericht, maar werkt buiten je Microsoft-omgeving en heeft geen inzicht in je interne rechten op bestandsniveau.

Microsoft 365 Copilot

- › Data blijft binnen je M365-tenant
- › Respekteert bestaand ingericht beleid
- › Valt binnen EU Data Boundary
- › Geen training op jouw tenant-data
- › Geïntegreerd in Word, Excel, Outlook, Teams
- › Centraal beheer via Microsoft 365 admin center

ChatGPT (consumenten / Enterprise)

- › Gratis versie: data kan in training belanden
- › Enterprise: tenant-isolatie, wél SOC 2 en ISO 27001
- › Geen zicht op interne access control lists
- › Integratie met M365-data via aparte connectoren
- › Sterk in breed kenniswerk en code
- › Beheer buiten je bestaande M365-omgeving

Momenteel zijn de onderliggende modellen van ChatGPT, e.g. ChatGPT 5.5 Think Deeper, beschikbaar om te gebruiken binnen de Copilot applicatie. Logisch, want Microsoft heeft een belang van ongeveer 27% in OpenAI, de organisatie achter ChatGPT.

LET OP: DE GROOTSTE VALKUIL IS INTERN

Copilot vindt álles waar je toegang toe hebt.

Juist omdat Copilot je bestaande rechten respecteert, maakt het ook direct zichtbaar waar die rechten te ruim zijn ingesteld. Documenten die jarenlang onder de radar bleven in SharePoint of OneDrive, kunnen ineens vindbaar worden via een ogenschijnlijk onschuldige prompt.

Copilot veroorzaakt geen nieuwe beveiligingsproblemen. Het maakt bestaande beveiligingsachterstanden alleen zichtbaar.

Daarom is de volgorde belangrijk. Ruim eerst je tenant op, controleer toegangsrechten en beperk oversharing. Rol Copilot daarna pas organisatiebreed uit. Zo zorg je dat AI een productiviteitstool wordt en geen onnodig risico op datalekken introduceert.

Tenant-readiness

Toegangsregels en “oversharing”-review vóór de eerste Copilot-seat. Vanuit Connectworks hebben we de kennis in huis om je hierbij te ondersteunen en te zorgen dat deze stap voor je, deels, uit handen wordt genomen.

Pilot-first

Begin met één team en duidelijke use cases. Schaal op bij aantoonbare adoptie en veilig gebruik.

03

HOOFDSTUK DRIE

AI-beleid: wat hoort op de directietafel?

Sinds 2 februari 2025 vraagt de EU AI Act van organisaties dat medewerkers en andere gebruikers van AI-systemen aantoonbaar AI-geletterd zijn. Maar de praktijk vraagt meer: duidelijke kaders over wat wel en niet mag.



Een AI-beleid dat werkt past op één A4.

Voor het mkb is een AI-beleid geen juridische verhandeling, maar een praktisch kader dat medewerkers helpt om de juiste keuzes te maken. De belangrijkste governance-standaarden komen uit op dezelfde zes uitgangspunten. Samen vormen die de basis van een werkbaar beleid.

01 · Transparantie Medewerkers en klanten begrijpen wanneer AI wordt ingezet en met welke beperkingen.	02 · Accountability Voor elk gebruik van AI is er een eigenaar binnen de organisatie. Geen anonieme tool en geen schaduw-AI.	03 · Eerlijkheid Bias wordt actief gemonitord en gecorrigeerd, zeker bij beslissingen die mensen raken.
04 · Robuustheid Uitkomsten worden steekproefsgewijs gecontroleerd; AI vervangt geen vakinhoudelijke review.	05 · Privacy Persoonsgegevens en vertrouwelijke data gaan alleen in AI-tools die je contractueel kunt vertrouwen.	06 · Menselijk toezicht Mensen kunnen AI-output herkennen, corrigeren en overrulen. Automatisering is geen automatisme.

Deze principes zijn gebaseerd op publieke standaarden: OECD AI Principles, NIST AI Risk Management Framework en ISO/IEC 42001-2023, het eerste internationale normkader voor AI-managementsystemen.

Tien vragen die een directie moet kunnen beantwoorden.

01. Welke AI-tools zijn binnen onze organisatie toegestaan, en welke niet?

02. Welke data mag wél in een AI-tool, en welke absoluut niet?

03. Wie is eigenaar van het AI-beleid en van elke concrete AI-toepassing?

04. Hoe waarborgen we de AI-geletterdheid die de EU AI Act sinds 2 februari 2025 vraagt?

05. Hoe controleren we output vóór die extern of richting klanten gaat?

06. Zijn onze SharePoint-, OneDrive- en Teams-toegangsregels actueel vóór Copilot-uitrol?

07. Wat doen we met 'schaduw-AI': tools die medewerkers zelfstandig gebruiken?

08. Hoe registreren we welke AI-toepassingen in gebruik zijn (AI-register)?

09. Wie bespreekt jaarlijks met directie en MT de risico's en resultaten?

10. Hoe communiceren we extern over ons gebruik van AI?

Kan de directie deze vragen niet eenduidig beantwoorden? Dan is er nog geen AI-beleid, maar een verzameling losse afspraken. Het is niet nodig dit in één keer perfect te hebben, wél om er nu mee te starten.

04

HOOFDSTUK VIER

Procesautomatisering met AI.

McKinsey rapporteert dat generatieve AI 60–70% van de tijd voor routinetaken kan overnemen. Maar alleen als je processen herontwerpt in plaats van AI boven op bestaande werkwijzen te plakken.



WAAR ZIT HET LAAGHANGEND FRUIT?

Niet in de tool. In het proces eromheen.

McKinsey's State of AI-onderzoek uit 2025 laat een scherp contrast zien. AI-koplopers, de kleine groep organisaties met duidelijke EBIT-impact, herontwerpen hun werkprocessen. Zij leggen AI niet boven op bestaande werkwijzen, maar bekijken hoe een taak eruitziet wanneer AI vanaf het begin onderdeel is van het proces. De rest automatiseert losse taken en merkt vervolgens dat de grote productiviteitssprong uitblijft.

88%

van bedrijven gebruikt AI in minstens één functie, volgens Singla et al. (2025)

<40%

rapporteert meetbare winst. Het gat zit in proces en adoptie, niet in de technologie (Singla et al., 2025).

3x

meer kans op resultaat wanneer senior leiders zichtbaar eigenaarschap tonen voor AI (Singla et al., 2025).

Waar mkb-organisaties meestal starten

- **E-mail en meetings** - samenvatten, actielijsten, concept-replies in Outlook en Teams.
- **Offertes en voorstellen** - op basis van historische templates en klantdata.
- **Kennisdeling** - zoeken door SharePoint en OneDrive zonder dat je de mapstructuur kent.
- **Rapportages** - analyseren van Excel-data en opstellen van management-samenvattingen.
- **Klantcommunicatie** - first-line antwoorden via een Copilot-agent of Copilot Studio.

05

HOOFDSTUK VIJF

Tijdelijke promotieprijs tot 30 juni 2026.

Op dit moment loopt er een promotie op Microsoft 365 Copilot Business en de bundels met Microsoft 365 Business Premium. Voor organisaties tot 300 gebruikers is dit een aantrekkelijk instapmoment, voordat per 1 juli 2026 een wereldwijde prijsupdate ingaat. Het promotietarief bedraagt:

€ 19,11

per gebruiker, per maand. Promotietarief voor Microsoft 365 Copilot Business (jaarabonnement), bovenop de Microsoft 365 Business Premium licentie.

Samen met Connectworks Copilot starten

Wij helpen je op de volledige route: een tenant-review, de licenties via het juiste kanaal, de eerste workshops en een pragmatisch AI-beleid op één A4. Geen dure implementatietrajecten, wel resultaat binnen enkele weken.

06

HOOFDSTUK ZES

Zo ga je verder.

DRIE MANIEREN OM VOORUIT TE BEWEGEN

Deze whitepaper geeft het raamwerk. In het webinar en in een adviesgesprek maken we het concreet voor jouw organisatie: waar staat Copilot nu, welk beleid ontbreekt nog en welke processen leveren het snelst resultaat op?

<u>WEBINAR</u>	<u>START</u>	<u>ADVIES</u>
Meld je aan voor ons webinar	Gelijk beginnen met Copilot	Vraag een adviesgesprek aan
In één uur gaan we diep in op de vijf onderwerpen uit deze whitepaper: Copilot, ChatGPT, AI-beleid, procesautomatisering en de actieprijs. Inclusief live Q&A.	Maak gebruik van de promotieprijs tot 30 juni 2026. Wij regelen licenties, tenant-readiness en de eerste werkpleksessies, zodat adoptie niet blijft hangen in de beheeromgeving. Geldig bij een minimale afname van 10 licenties.	Plan een uur met onze accountmanager en bespreek waar AI jouw processen het snelst kan versnellen.

Cijfers die terug te vinden zijn.

AI Insider. (2026, 17 maart). Actuele Copilot Statistieken: Gebruikers, omzet en meer in 2026. Ai Insider. <https://aiinsider.nl/statistieken-copilot/>

European Union. (2025, 2 februari). EU Artificial Intelligence Act | Up-to-date developments and analyses of the EU AI Act. <https://artificialintelligenceact.eu/>

Horton, R., Michalski, J., Winters, S., Gunn, D., & Holland, J. (2025, 22 oktober). AI ROI: De paradox van stijgende investeringen en ongrijpbare rendementen. Deloitte. <https://www.deloitte.com/nl/nl/issues/generative-ai/ai-roi-the-paradox-of-rising-investment-and-elusive-returns.html>

ISO/IEC 42001:2023 - internationale standaard voor AI-managementsystemen; gebruikt als basis voor de zes governance-principes.

Microsoft Copilot Adoption Statistics & Trends (2026). (z.d.). <https://www.stackmatix.com/blog/copilot-market-adoption-trends>

Singla, A., Sukharevsky, A., Hall, B., Yee, L., Chui, M., QuantumBlack, & AI by McKinsey. (2025). The state of AI in 2025 [Report].

NIST AI Risk Management Framework - (Govern, Map, Measure, Manage) - complementair aan ISO/IEC 42001.

Vartabedian, M. (2026, 1 mei). Microsoft 365 Copilot hits 20 million paid seats. No Jitter. <https://www.nojitter.com/ai-automation/microsoft-365-copilot-hits-20-million-paid-seats>

Deze whitepaper is zorgvuldig samengesteld op basis van openbare bronnen. Cijfers zijn momentopnames; zowel Copilot-adoptie als de AI-markt ontwikkelen zich snel.