WYNIA'S WEEK



AI is groter dan een chatbot. Wat u eraan heeft en waarom u ermee moet leren omgaan

Posted on 24 maart 2026 by Gastauteur

*Door Jeroen Basten**

Kunstmatige intelligentie is in korte tijd een onderwerp geworden waar iedereen iets van vindt en lang niet iedereen iets van begrijpt. Rond AI hangt een mist van beloften, waarschuwingen en halfbegrepen waarheden en onwaarheden. Intussen duikt het overal op: in zoekmachines, tekstprogramma's, klantenservices, telefoons, navigatie en medische software. Daarmee komen twee vragen op tafel: wat ís AI eigenlijk, en wat heeft u eraan?

Het eerlijke antwoord luidt dat AI geen magische machine is en ook geen modegril die straks weer verdwijnt. Het is een technologie die breed door de samenleving heen gaat werken. In dat opzicht lijkt AI meer op de stoommachine, elektriciteit en het internet dan op een nieuwe app. Het is een systeemtechnologie: een nieuwe technische laag onder schrijven, zoeken, vergelijken, plannen, samenvatten,

analyseren en communiceren.

Wie dat doorziet, kijkt ook anders naar de opkomst van AI. Dan gaat het niet meer alleen over ChatGPT of een slimme chatbot. Dan gaat het over een technologie die zich in steeds meer gewone handelingen nestelt en daar het tempo, de vorm en soms ook de machtsverhoudingen verandert.

Wat AI is, zonder mist en marketing

AI is software die taken uitvoert waarvoor eerder menselijk denkwerk nodig was. Denk aan taal begrijpen, patronen herkennen, informatie ordenen, voorspellingen doen, beelden analyseren en teksten maken.

Veel mensen denken dan aan een soort kunstmatig brein. Dat beeld is misleidend. AI heeft geen bewustzijn, geen levenservaring en geen gezond verstand. Het werkt met kansberekening, patronen en verbanden die het heeft geleerd uit enorme hoeveelheden data. Dat maakt AI tegelijk indrukwekkend en beperkt. Het is op sommige taken verbluffend snel en bruikbaar, maar het kan ook zelfverzekerd onzin produceren. Wie AI behandelt als een feilloze autoriteit, maakt vroeg of laat een harde landing.

De vorm van AI die nu zoveel aandacht krijgt, is *generatieve AI*. Dat zijn systemen die nieuwe inhoud kunnen maken op basis van een opdracht van de gebruiker: tekst, beeld, samenvattingen, mails, toespraken en uitleg. U stelt een vraag in gewone taal en het systeem probeert daarop een bruikbaar antwoord te geven.

Daar zit de echte doorbraak. Eerdere digitale systemen dwongen de gebruiker zich aan te passen aan het apparaat. Generatieve AI draait dat grotendeels om. U gebruikt taal en het systeem probeert zich aan u aan te passen. De computer verstaat de taal van de mens, in plaats van dat de mens de taal van de computer moet leren spreken.

Bij grote technologische veranderingen maken mensen vaak dezelfde fout. Ze kijken naar het eerste zichtbare product en denken dat dát de uitvinding is. Bij elektriciteit had men kunnen zeggen: handig, een gloeilamp. Bij internet: aardig, e-mail. Bij AI gebeurt nu iets vergelijkbaars. Men ziet een chatbot en denkt: een aardige tekstmachine.

Dat is te klein gedacht.

De stoommachine veranderde transport, productie en handel. Elektriciteit veranderde industrie, huishoudens en communicatie. Het internet veranderde media, dienstverlening, winkelen en bankieren.

AI hoort in diezelfde categorie thuis. Niet omdat het alles ineens oplost, wel omdat het zich in allerlei sectoren laat inbouwen en bestaande processen opnieuw vormgeeft. Dat gebeurt bovendien snel, omdat de infrastructuur er al ligt. Vrijwel iedereen heeft internet, een smartphone en toegang tot digitale diensten.

AI kruipt overal in

AI blijft dus niet op één plek. Het kruipt in zoekmachines, kantoorsoftware, medische triage, klantenservice, onderwijs, planning, administratie, logistiek en media. Eerst als hulpmiddel. Daarna als vanzelfsprekend onderdeel van hoe dingen nu eenmaal gaan.

Voor lezers betekent dat simpelweg: u krijgt er hoe dan ook mee te maken. Als burger, als consument, als patiënt, als werknemer, als kiezer. Dan is het verstandig er niet alleen een mening over te hebben, maar ook enig begrip.

De eerste winst van AI zit voor de meeste mensen niet in robots of zelfrijdende auto's, maar in taal, overzicht en voorbereiding.

Stel, u krijgt een brief van de gemeente, de Belastingdienst, de pensioenuitvoerder of de zorgverzekeraar. Zo'n brief is vaak juridisch dichtgetimmerd en stroperig. AI kan zo'n tekst in gewone taal uitleggen, de kern eruit halen en de belangrijkste vragen formuleren.

Of neem e-mail. Een klachtbrief, een bezwaarschrift, een reactie op een foutieve rekening, een gevoelig bericht aan een familielid. Veel mensen weten goed wat ze willen zeggen, maar niet hoe ze het precies moeten opschrijven. AI kan helpen om de toon te vinden en een eerste versie te maken waar u vervolgens zelf het laatste woord over heeft.

Ook bij plannen en vergelijken is AI nuttig. U wilt een paar dagen naar Gent, Maastricht of de Eifel. U wilt weten wat een logische route is, waar u kunt parkeren,

welke musea of kerken de moeite waard zijn en wat een aardig lunchadres is. AI kan een eerste opzet maken die tijd bespaart.

Hetzelfde geldt voor aankopen en keuzes. Twee e-bikes, drie camera's, een nieuwe laptop, een zorgpolis of een energievraagstuk. Het internet biedt informatie in overvloed, maar overvloed is nog geen overzicht. AI kan helpen verschillen te ordenen en termen uit de marketingmist te trekken.

Grip op teksten

Bij gezondheid geldt een extra voorbehoud, maar ook daar kan AI nuttig zijn. Een verwijsbrief, een uitslag, een medisch woord waar u op vastloopt. AI kan zulke informatie in gewone taal uitleggen en helpen vragen voor te bereiden voor de huisarts of specialist.

En dan zijn er nog de kleinere toepassingen die samen toch veel uitmaken: een speech voor een jubileum, een samenvatting van een ingewikkeld artikel, een stappenplan om een nieuwe telefoon in te stellen, uitleg bij historische onderwerpen of een recept op basis van wat nog in de koelkast ligt.

Een lezer die AI wil begrijpen, heeft meer aan voorbeelden dan aan abstracte praat. Neem de lastige brief. U plakt een tekst van de gemeente in ChatGPT en vraagt om een uitleg in begrijpelijk Nederlands, met de drie belangrijkste punten onder elkaar. Wat eerst een muur van tekst was, wordt dan iets waar u grip op krijgt.

Hetzelfde geldt voor de nette maar stevige mail. U bent het niet eens met een rekening of wilt een klacht indienen. Dan kunt u vragen om een duidelijke, beleefde e-mail waarin u om uitleg vraagt en aangeeft dat u de factuur betwist. U krijgt geen definitief oordeel, wel een bruikbare basis.

Bij een artsbezoek kan AI ook helpen. U heeft een medische brief of uitslag en vraagt om uitleg in gewone taal, plus vijf vragen die logisch zijn om aan uw arts te stellen. Dat vervangt geen arts, maar het voorkomt wel dat u onvoorbereid binnenloopt.

Ook voor een uitje of korte reis is AI handig. U vraagt om een dagtrip naar Deventer met parkeren aan de rand van de stad, een goede lunchplek, een museum en een alternatief voor regen. Dan heeft u in één klap een eerste opzet, in plaats van tien

tabbladen en een uur zoekwerk.

En dan is er de vergelijking. Wie twijfelt tussen twee e-bikes, twee energietarieven of twee laptops kan AI vragen om de verschillen uit te leggen voor een gewone gebruiker, inclusief prijs, gebruiksgemak, onderhoud en aandachtspunten.

Zo bezien is AI voor veel mensen voorlopig vooral een denk- en schrijfhulp: een assistent die snel kan ordenen, formuleren en verhelderen.

Geen scheidsrechter

Er is één eigenschap van AI die u goed moet onthouden: het systeem formuleert vaak overtuigender dan het weet. AI kan een verkeerd antwoord geven in een toon die vertrouwen wekt. Het kan bronnen verzinnen, feiten vermengen en details gladstrijken die juist van belang zijn. Gebruik AI daarom als assistent, niet als scheidsrechter van de werkelijkheid.

Bij medische, juridische, financiële en politieke kwesties is controle onmisbaar. Laat AI een onderwerp uitleggen, maar controleer namen, cijfers, data en conclusies wanneer het ergens echt op aankomt.

Privacy is een tweede punt. Gooi geen gevoelige persoonsgegevens, medische dossiers, contracten of vertrouwelijke bedrijfsinformatie achteloos in een openbare AI-dienst. Anonimiseer waar mogelijk en gebruik uw gezonde achterdocht.

Een derde punt is afhankelijkheid. Het is verleidelijk om alles uit te besteden aan een systeem dat altijd direct antwoord geeft. AI is het nuttigst voor wie het gebruikt als versterker van eigen oordeel, niet als vervanging ervan.

De kunst van het vragen stellen

Wie één keer een rommelig antwoord van AI krijgt, zegt al snel dat het systeem overschat is. Vaak ligt dat minder aan de machine dan aan de vraag. Bij generatieve AI is taal het stuur.

Ik vergelijk het graag met een professionele keuken. U bent de gast, het systeem is de kok. Die kok beheerst allerlei technieken en werkt razendsnel, maar kan niet in uw hoofd kijken. Bestelt u een verrassingsmenu, dan krijgt u wat de keuken bedenkt. Soms pakt dat goed uit. Soms denkt u achteraf: aardige poging, maar niet

wat ik bedoelde.

Zegt u daarentegen: ik wil een lichte salade met gegrilde kip, citroendressing, geen croutons, klaar in tien minuten en geschikt voor twee personen, dan wordt het resultaat ineens veel bruikbaarder.

Zo werkt AI ook. Hoe preciezer u formuleert, hoe groter de kans op een antwoord waar u echt iets aan hebt. Noem het doel, de toon, de doelgroep, de lengte en de beperkingen. Vraag door en stuur bij. Dat is het eigenlijke gebruik.

Vaardigheden leren

Daarmee komen we bij het praktische slot. Veel lezers zullen na een eerste kennismaking denken: aardig, maar hoe leer ik dit nu goed gebruiken? Dat is precies de juiste vraag. Het verschil tussen wat losse proefjes en echt nut zit in vaardigheid.

AI wordt pas waardevol wanneer u leert hoe u vragen formuleert, antwoorden bijstuurt, onzin herkent en het systeem inzet voor dingen die bij uw eigen leven passen. Dat vraagt geen technische opleiding, wel taalgevoel, nieuwsgierigheid en oefening.

Voor wie dat stap voor stap wil leren, heb ik het boek *ChatGPT voor beginners* geschreven. Dat boek is bedoeld voor lezers die van A tot Z willen begrijpen hoe je zo'n systeem gebruikt zonder erin te verdrinken.

AI is geen wondermachine en ook geen gril van de week. Het is een nieuwe, ingrijpende technologie, met echte kracht en echte gebreken. Wie nu leert hoe dat gereedschap werkt, staat straks minder verbaasd langs de kant en meer met de handen aan het stuur.

P.S: Dit artikel is geschreven door generatieve AI. Had u het door? Ook de werkzaamheden van de schrijver veranderen in de tijd van AI. De schrijver wordt steeds meer een projectmanager, in plaats van iemand die letterlijk de woorden op papier zet.

**Jeroen Basten is docent mens en maatschappij in het voortgezet onderwijs, auteur van een landelijk uitgegeven digitale lesmethode en pionier van het eerste uur op het gebied van kunstmatige intelligentie toegepast in het dagelijks leven.*

*Zijn boek 'ChatGPT voor beginners' (editie 2026) is **hier** te bestellen.*


JEROEN BASTEN
ChatGPT
voor beginners
2026
VanDorp Educatief