



macaw

2026: The Messy Middle
AI TREND REPORT

Focus op waarde, vertrouwen en schaalbaarheid

2026 markeert het einde van AI als experiment. Na een fase van pilots en proof-of-concepts vraagt de markt om bewijs: waar is de ROI? Hoe borg je governance? En belangrijker: hoe schaal je dit? De antwoorden liggen niet in nóg meer tools, wel in toepassingen die vertrouwen inbouwen, waarde aantoonbaar maken en schaalbaarheid mogelijk maken. In 2026 verschuift de focus naar waarde en opschalen.

Precies daar zien we dat veel organisaties moeite hebben. Experimenteren kan je nog in een (relatief) afgeschermdde omgeving doen, bij het opschalen worden lopende processen geraakt, moeten meer mensen aan de slag met andere vaardigheden, etc. Om de ROI van AI te bereiken moeten we de organisatie in, raken we afdelingen en bestaande processen. We noemen deze fase dan ook de Messy Middle.

2026 vraagt een blijvende inspanning op change, cultuur en vaardigheden. Organisaties die nu investeren in de ondersteuning van klanten, medewerkers en processen met behulp van AI en hun medewerkers actief ondersteunen bij de transformatie creëren blijvend concurrentievoordeel.

Vanuit het Center of Excellence AI van Macaw vertalen we in dit rapport de belangrijkste inzichten voor 2026 van Gartner, Forrester en Microsoft Ignite naar concrete actie: hoe bouw je AI-fundamenten die vertrouwen, waarde en schaalbaarheid leveren? Van pilots naar productie. Van belofte naar waarde. Van technologie naar (menselijke) impact.

Macaw, Center of Excellence AI
November 2025

Inzichten uit research

Van ruis naar richting

Research inzichten

Van ruis naar richting

Elk najaar overspoelt een golf aan trend reports de markt. Gartner Symposium, Forrester Predictions, Microsoft Ignite; honderden sessies, en een overvloed aan voorspellingen. En dan tellen we de events, rapporten en blogs van IDC, McKinsey, etc. nog niet eens mee.

Wij hebben het “seizoen” gevolgd, de marketing eruit gefilterd, en de patronen zichtbaar gemaakt. Waar zijn de drie relevante en gezaghebbende stemmen in onze markt het over eens? En belangrijker: wat betekent dat voor jouw organisatie in 2026 en jullie AI roadmap?

Waarom deze drie?

- Gartner: IT-industrie standaard. CIO's wereldwijd baseren investeringen op hun Strategic Technology Trends.
- Forrester: ROI reality check. Scherp op de business case, kosten, en waar AI-projecten mislukken. En vooral ook sterk in business value.
- Microsoft: Het platform. Hier gebeurt het uiteindelijk. Concrete platformen en tools die integreren in het IT landschap van vandaag en het fundament bieden voor de AI roadmap naar morgen.

0%

"By 2030, CIOs expect that 0% of IT work will be done by humans without AI."

GARTNER | IT SYMPOSIUM BARCELONA 2025

Gartner:

AI is not an option

Gartner IT Symposium Barcelona 2025

Gartner's boodschap voor 2026 is helder: AI is geen optie meer, het is een strategische noodzaak. Organisaties moeten nu bouwen aan schaalbare fundamenteën, intelligente systemen orkestreren en vertrouwen beschermen.

The Architect: bouw het fundament

- AI-native development platforms maken snelle, flexibele ontwikkeling mogelijk.
- Confidential computing beschermt data tijdens gebruik – essentieel voor veilige AI.
- AI-supercomputing platforms versnellen modeltraining en vereisen governance en kostenbeheersing.

The Synthesist: orkestreer intelligentie

- Multi-agent systems automatiseren complexe taken via samenwerking tussen AI-agenten.
- Domain-specific language models leveren hogere nauwkeurigheid voor branche specifieke toepassingen.
- Physical AI brengt intelligentie naar de fysieke wereld; van robots tot slimme apparatuur.

The Vanguard: bescherm vertrouwen en waarde

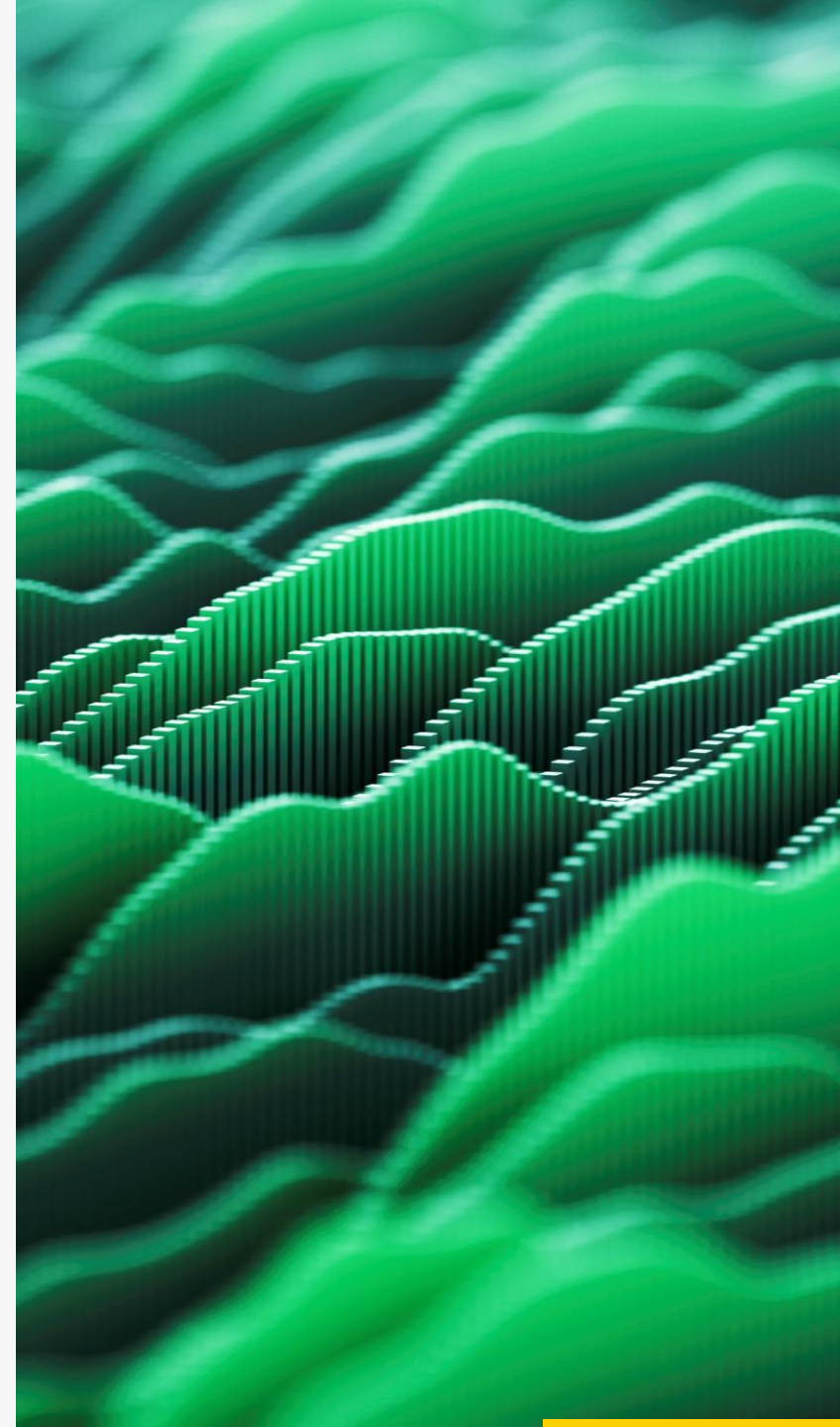
- Preventieve inzet van cybersecurity voorkomt bedreigingen vóór ze toeslaan.
- Digital provenance verifieert de herkomst van data en AI-content.
- AI security platforms en soevereiniteit zorgen voor compliance en data-soevereiniteit.

Strategische implicatie:

Organisaties die nu investeren in deze drie pijlers, *bouwen, orkestreren en beschermen*, creëren een robuust AI-fundament dat schaalbaar, veilig en toekomstbestendig is.

<https://www.gartner.com/en/conferences/emea/symposium-spain>

<https://www.gartner.com/en/articles/top-technology-trends-2026>



Forrester:

The Race to Trust and Value

Forrester Predictions 2026

Forrester's boodschap voor 2026 is duidelijk: de tijd van AI-belofte is voorbij. Organisaties moeten bewijzen dat AI waarde levert; meetbaar, betrouwbaar en verantwoord. Forrester structureert zijn inzichten rond drie domeinen:

Technology & Security

- 25% van AI-budgetten wordt uitgesteld tot 2027 door gebrek aan aantoonbare ROI.
- Slechte governance leidt tot >\$10 miljard verlies aan bedrijfswaarde.
- Ontwikkelaars worden schaars; AI verandert het recruitmentlandschap fundamenteel.

B2B Marketing, Sales & Product

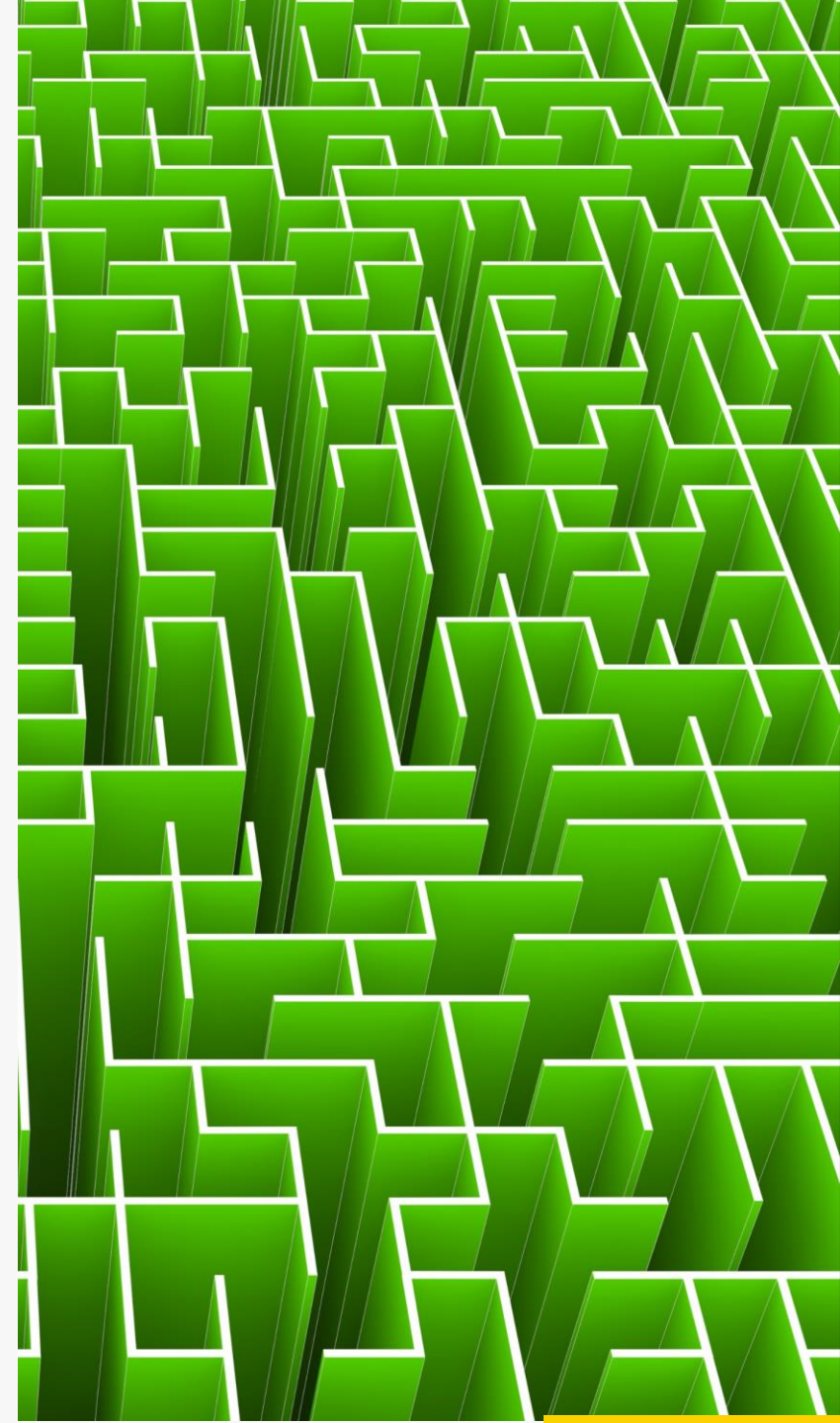
- Kopers eisen bewijs: ongecontroleerde inzet van GenAI schaadt vertrouwen en leidt tot juridische- en reputatieschade.
- AI-agents herschrijven het go-to-market proces; menselijke expertise blijft cruciaal voor validatie.
- 75% van B2B-organisaties verhoogt budgetten voor influencer-relaties om vertrouwen te versterken.

B2C Marketing, CX & Digital

- 1 op de 3 merken schaadt klantvertrouwen door premature AI in te zetten in klantcontact.
- Display-advertisingbudgetten dalen met 30% door afnemende open-web engagement.
- Consumenten kiezen bewust voor offline merkervaringen; oppervlakkige personalisatie faalt.

Conclusie: 2026 wordt het jaar waarin AI zich moet bewijzen. Vertrouwen en waarde zijn essentieel. Organisaties die governance, ROI en klantgerichtheid centraal stellen, bouwen duurzaam concurrentievoordeel.

<https://www.forrester.com/predictions/>



Microsoft:

Van Cloud First naar AI First

Microsoft Ignite 2025

Microsoft heeft op Ignite 2025 de koers definitief verlegd: AI is niet langer een feature, het is het fundament. Met het "Frontier Firm" concept positioneert Microsoft zich als hét platform voor de agentic enterprise.

Microsoft herschikt haar productportfolio rondom **drie Intelligence Layers**. Samen vormen deze IQ-lagen het "organizational brain" waarop alle agents draaien:

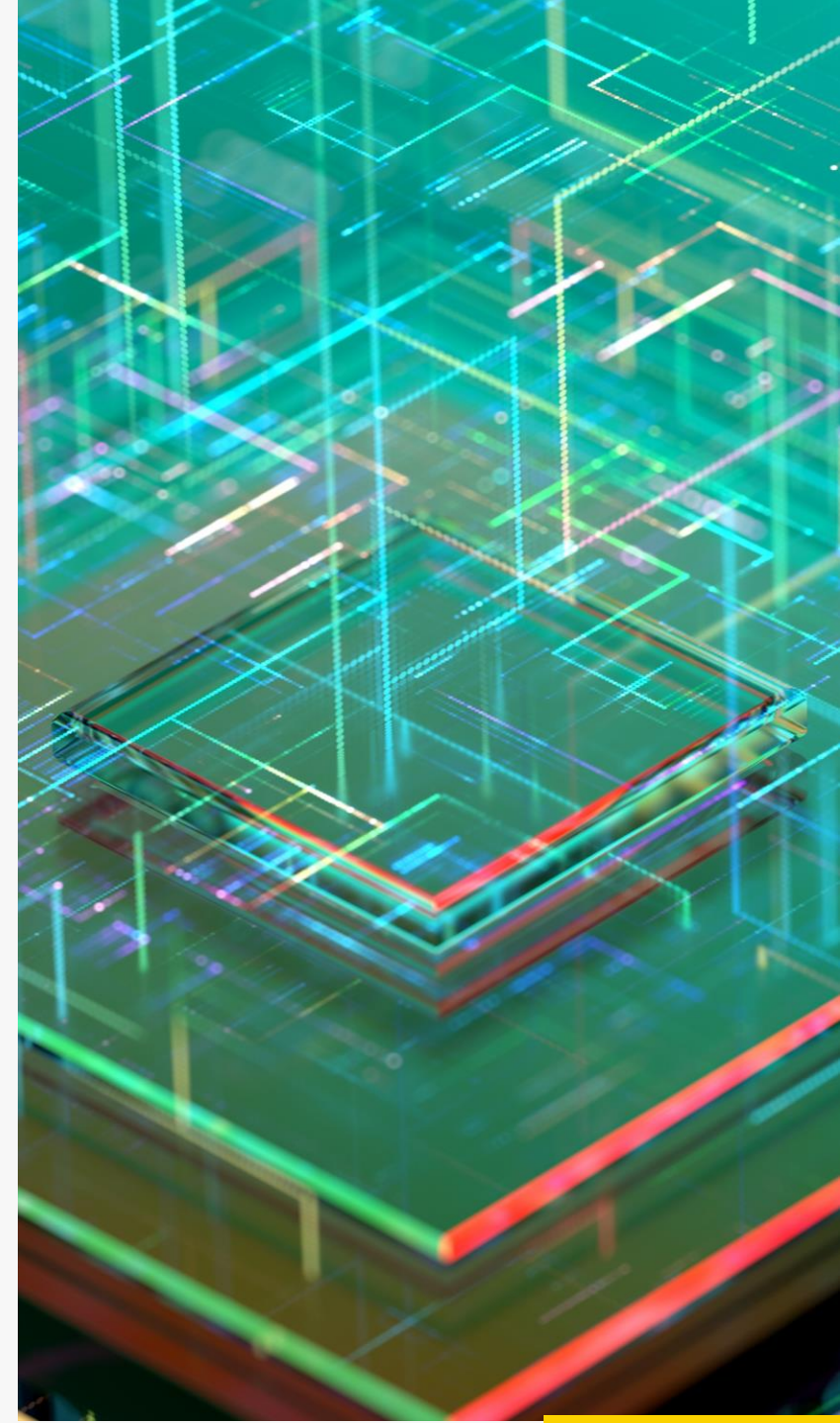
- **Work IQ** verbindt de interne context (e-mails, files, meetings) met persoonlijke workflows
- **Fabric IQ** legt een semantic layer over business data, zodat agents business context begrijpen, niet alleen cijfers.
- **Foundry IQ** biedt één unified knowledge base over Microsoft 365, Fabric, custom apps en het web.

Agent 365: Governance voor Schaal

Agent 365 is Microsoft's control plane voor agents (de Active Directory voor je agent-fleet). Het biedt Registry (overzicht inclusief shadow agents), Access Control, real-time Monitoring, en Security via Defender en Purview. Microsoft bouwt hiermee de infrastructuur die schaalbare, verantwoorde agent-adoptie mogelijk maakt en versnelt "pilot-to-production".

De Strategische Consequentie

Microsoft verwacht dat organisaties tegen eind 2026 tientallen tot honderden agents operationeel hebben. De IQ-lagen en Agent 365 vormen een platform architectuur met diep geïntegreerde capabilities en vereisen commitment op data modeling en governance.



Synthese

De Rode draad vanuit de research

Wat zeggen Gartner, Forrester en Microsoft gezamenlijk over 2026?

- **AI is niet langer optioneel.** Het wordt de ruggengraat van enterprise workflows.
- **Menselijke expertise blijft essentieel.** Technologie is een middel en mensen maken het verschil. Focus op ondersteuning
- **Innovatie versnelt.** Wie nu investeert in fundamenteën, orkestratie en adoptie, bouwt concurrentievoordeel.
- **Vertrouwen en waarde zijn cruciaal.** Governance, security en ROI bepalen succes.
- **Van pilots naar platforms.** Organisaties moeten AI integreren in schaalbare, veilige en waardevolle systemen.

De synthese:

Gebruik 2026 om AI van experiment naar waarde te brengen. Bouw aan een robuust platform, borg vertrouwen, en activeer je mensen. De tools zijn er, het verschil maak je met je medewerkers en in de toepassing.

The background is an abstract composition. It features broad, wavy bands of color in shades of deep blue and vibrant orange. Overlaid on these bands is a dense field of thin, vertical lines. These lines vary in height and color, with some appearing as bright orange spikes and others as more muted blue or greyish lines. The overall effect is one of complex, layered textures and dynamic energy.

macaw

The Messy middle

De AI paradox

The Messy Middle

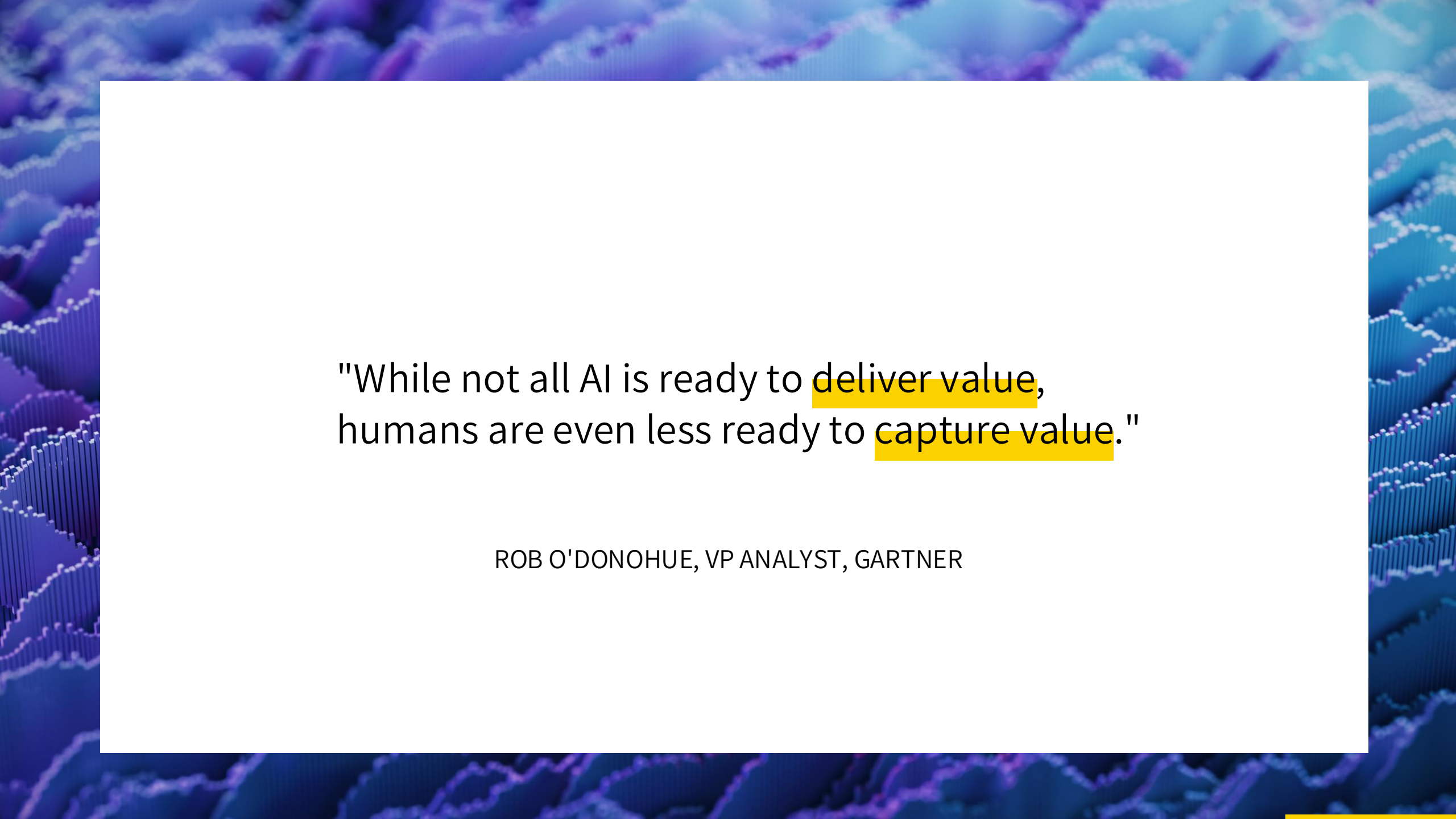
De AI paradox

De richting die Gartner, Forrester en Microsoft schetsen herkennen we volledig. In het werk met onze klanten, en in onze eigen transformatie als Frontier-organisatie, zien we dat de volgende fase is aangebroken. De fase ná het experimenteren. AI is een realiteit die vraagt om keuzes, structuur en snelheid.

We noemen deze fase de **Messy Middle**. Het is het moment waarop organisaties de eerste pilots achter zich laten, maar nog niet beschikken over een volwassen AI-operatie. Het is een fase vol paradoxen, waarin snelheid en controle, standaardisatie en creativiteit, vrijheid en governance voortdurend met elkaar botsen.

De centrale as in deze fase is waarde. Niet door mensen te vervangen, maar juist door ze te versterken. Niet door processen rigide te automatiseren, maar door ze slimmer en menselijker te maken. Niet door klantcontact te reduceren tot chatbots, maar door AI in te zetten om klanten écht beter te helpen.

In deze sectie delen we de drie paradoxen die wij het meest tegenkomen in deze fase, en hoe je daar als organisatie mee om kunt gaan.



"While not all AI is ready to deliver value,
humans are even less ready to capture value."

ROB O'DONOHUE, VP ANALYST, GARTNER

Paradoxen als kompas

De complexiteit van de Messy Middle

De transitie van AI-experimenten naar grootschalige waardecreatie brengt organisaties in een nieuwe, complexe fase: de “Messy Middle”. In deze fase draait alles om het realiseren van tastbare waarde, en dat gaat niet zonder uitdagingen. Organisaties worden geconfronteerd met fundamentele paradoxen die bepalen waar ze vastlopen én waar de doorbraak mogelijk is.

Op de volgende slides lichten we drie centrale paradoxen toe die elke organisatie zal herkennen in de AI-transformatie:

- De Business & IT-paradox: Hoe breng je business en IT écht samen om klantwaarde te ontsluiten?
- De Guardrail-paradox: Hoe vind je de balans tussen vrijheid om te experimenteren en de noodzaak van governance en veiligheid?
- De Vanilla-paradox: Hoe kun je standaardiseren om juist te kunnen differentiëren met AI?

Deze paradoxen vormen de kern van de “Messy Middle” en vragen om een bewuste, strategische aanpak. Door ze te herkennen en te adresseren, leg je de basis voor duurzame AI-waarde en concurrentievoordeel.

Paradox 1: Business & IT

Dichterbij dan ooit, en nog niet dichtbij genoeg

De samenwerking tussen business en IT is intensiever dan ooit. AI raakt immers alle domeinen: van marketing tot finance, van HR tot operations. Toch zien we juist nu dat we nog intensiever moeten samenwerken.

De echte waarde van AI ontstaat op het snijvlak van business en IT. In de onderliggende lagen: klantinteractie, creativiteit, samenwerking, proceslogica. Daar waar mensen werken, beslissen en communiceren. Daar moet AI het verschil maken, en dat vraagt om een nieuwe taal, nieuwe rollen en nieuwe vormen van samenwerking.

Wat we in de praktijk zien:

- Forrester voorspelt dat CIO's in 2026 een kwart van hun tijd besteden aan het repareren van business-led AI-initiatieven die misgingen
- Business vraagt om "een agent die het werk doet", goede specificaties ontbreken echter
- IT bouwt technisch correcte oplossingen in een Proof of Concept, terwijl zicht op volgende stappen ontbreekt
- Succesvolle pilots stranden bij opschaling omdat de business owner niet aan tafel zat bij de architectuurkeuzes

De uitdaging is om niet alleen IT en business te verbinden; we moeten de extra stap zetten om samen de business zelf te ontleden: waar zit de klantwaarde? Hoe hou ik medewerkers in de "flow of work"? Waar zit de frictie? Waar kunnen agents ondersteunen zonder te vervangen?



Paradox 2: Guardrails

Minder om te kunnen starten, meer om te schalen

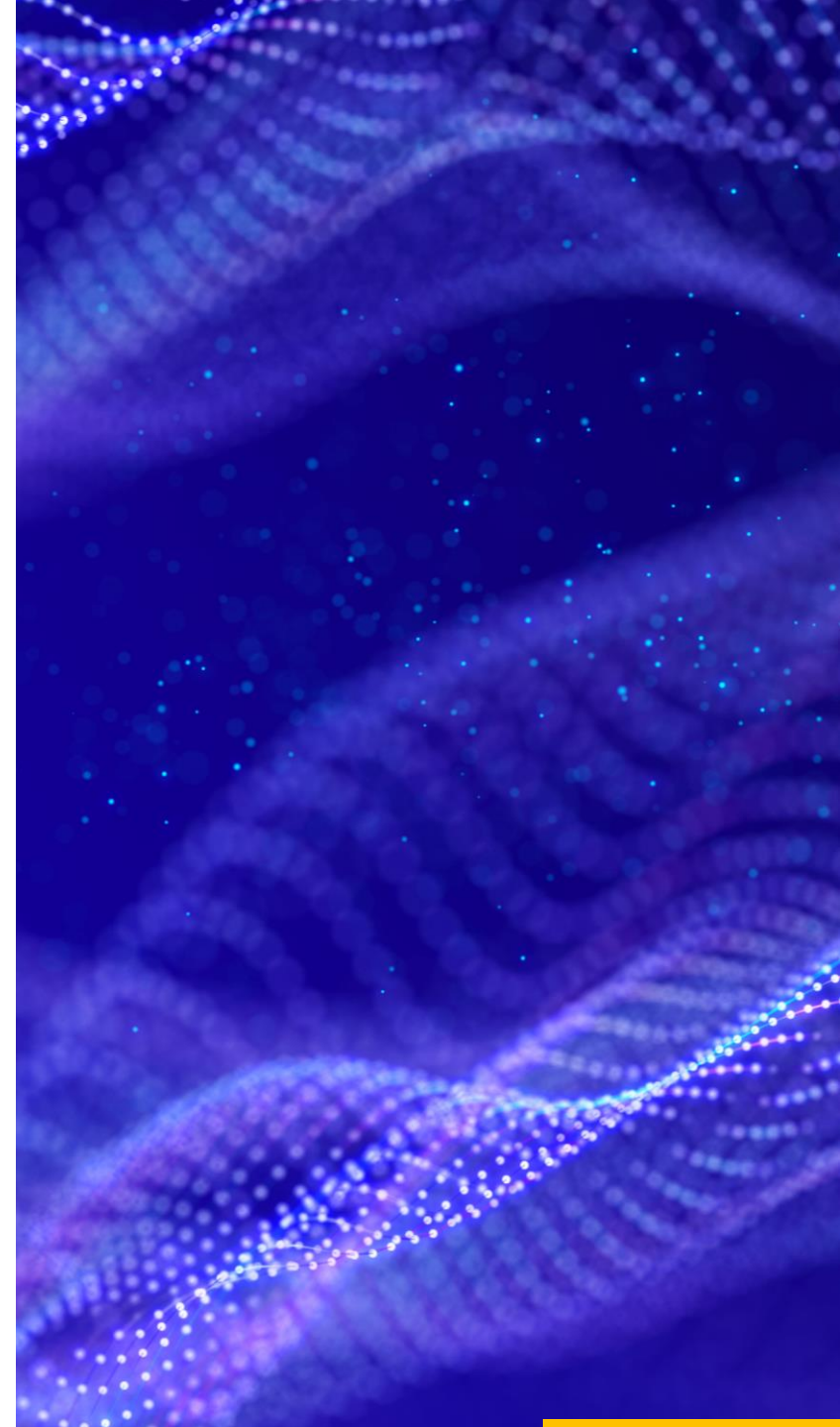
AI is laagdrempelig geworden. Iedereen kan experimenteren. Agents zijn te bouwen zonder code, Copilots zijn beschikbaar in elke app. De drempel om te starten is lager dan ooit.

Juist die toegankelijkheid roept ook nieuwe vragen op. Want hoe zorg je dat experimenten niet ontsporen? Hoe voorkom je dat shadow agents ontstaan zonder toezicht? Hoe borg je ethiek, compliance en veiligheid?

De cijfers zijn helder:

- Forrester berekent dat slechte AI-governance in 2026 meer dan \$10 miljard aan bedrijfswaarde kost
- Gartner noemt AI security platforms en digital provenance als top-trends , niet als nice-to-have, het is een voorwaarde voor schaal
- Microsoft introduceerde Agent 365 als "Active Directory voor je agent-fleet", een teken dat zelfs de platformleverancier governance als bottleneck ziet

De paradox is duidelijk: om te kunnen leren, heb je ruimte nodig. Tegelijkertijd, om op te schalen heb je kaders nodig. Organisaties die dit goed doen, bouwen aan een governance-structuur die ruimte geeft én richting biedt. Ingezet als versneller. De kunst is om guardrails niet te zien als beperking, het is een voorwaarde voor vertrouwen. En vertrouwen is de sleutel tot adoptie.



Paradox 3: Vanilla

Standaardiseren om te kunnen differentiëren

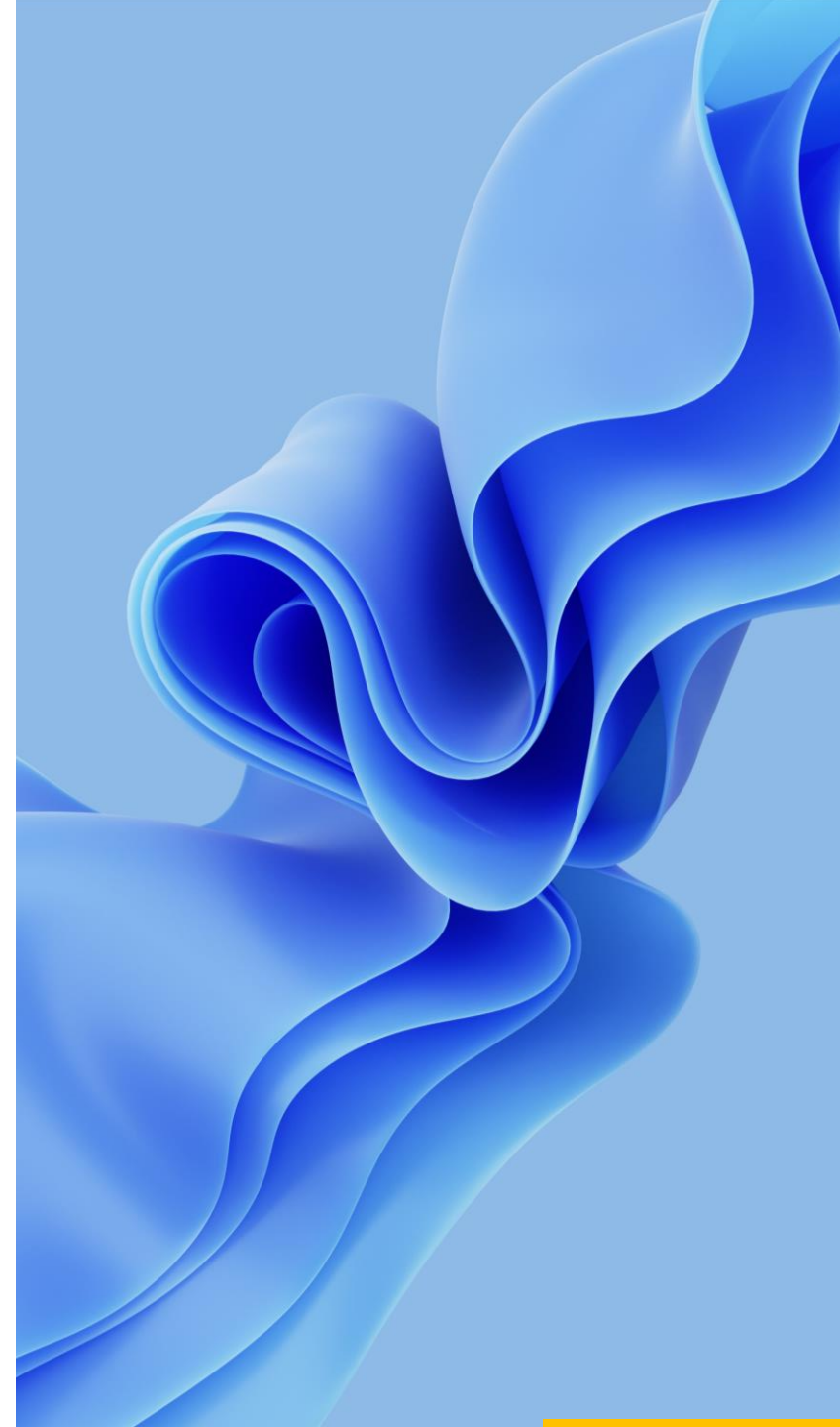
Om onderscheidend te zijn met AI, moet je durven standaardiseren. Dat klinkt tegenstrijdig, maar is het niet. Hoe meer je je IT-landschap vereenvoudigt met standaard cloudsoftware, hoe meer ruimte je creëert om op cruciale plekken creatief te zijn met AI.

We noemen dit de Vanilla-paradox. “Vanilla IT” staat voor gestandaardiseerde, bewezen technologie — zonder maatwerk, zonder complexiteit. Het is de basis waarop je kunt bouwen.

- Organisaties met gestandaardiseerde platforms kunnen AI-agents sneller deployen omdat de integratie-complexiteit lager is
- Microsoft's IQ-lagen (Work IQ, Fabric IQ, Foundry IQ) werken alleen optimaal op een schone, geïntegreerde stack
- Elke euro die je bespaart op legacy-onderhoud, kun je investeren in gepersonaliseerde klantinteractie of AI-gedreven besluitvorming
- Gartner's "AI-native development platforms" trend gaat uit van een platformgedachte niet van point solutions

De strategische keuze: waar volg je de standaard? En waar kies je bewust voor differentiatie met AI? Die balans bepaalt of je AI inzet omdat het kan, of als strategisch voordeel.

Praktisch betekent dit: standaardiseer je ERP, standaardiseer je communicatie-stack, standaardiseer je data governance. En differentieer op klantervaring, op procesoptimalisatie, op de plekken waar AI je onderscheidt van de concurrent.



Synthese

Hoe de paradoxen de agenda bepalen

De drie paradoxen zijn geen theoretische exercitie. Ze bepalen waar organisaties vastlopen, en waar de doorbraak zit. Elke paradox vraagt om specifieke initiatieven om de impasse te doorbreken.

Van Business-IT paradox naar gedeeld eigenaarschap: De kloof tussen business en IT sluit je niet met nog een stuurgroep. Je sluit hem door samen te werken aan een gedeelde AI-visie en door een Center of Excellence in te richten dat beide werelden verbindt. Gezamenlijk ontdekken waar AI echt waarde toevoegt.

Van Guardrail paradox naar gecontroleerde versnelling: Vrijheid zonder kaders leidt tot chaos. Kaders zonder vrijheid leiden tot stilstand. De oplossing zit in governance die schaal: een platform dat experimenten mogelijk maakt binnen veilige grenzen.

Van Vanilla paradox naar strategische focus: Standaardiseren is strategisch sturen. Door je basis te vereenvoudigen, creëer je ruimte om te investeren waar het verschil wordt gemaakt: in agents die processen versnellen en in mensen die AI effectief benutten.

6 concrete initiatieven voor 2026

Van Pilots naar Platforms

"Success isn't about having access to the latest technology.
It's about changing mindset, culture and process."

JUDSON ALTHOFF, CEO MICROSOFT COMMERCIAL BUSINESS

Concrete initiatieven

Van de messy middle naar meetbare waarde in 6 stappen

Wat moet er voor 2026 op de radar van jouw organisatie staan?

Op basis van de inzichten en aankondigingen van Gartner, Forrester en Microsoft en inzichten uit onze praktijk stellen we 6 concrete initiatieven voor:

Van Business – IT Paradox naar gedeeld eigenaarschap:

1. Ontwikkel een AI-visie en roadmap
2. Richt een Center of Excellence AI in

Van Guardrail paradox naar gecontroleerde versnelling:

3. Bouw op een schaalbaar AI-platform
4. Implementeer AI-governance en security by design

Van Vanilla paradox naar strategische focus:

5. Activeer AI-agents in processen
6. Versnel adoptie via change, cultuur en vaardigheden

De paradoxen vragen om en-en denken. Business en IT. Vrijheid en governance. Standaard en differentiatie. De zes initiatieven zijn ontworpen om die balans te vinden, en om van de messy middle naar meetbare waarde te bewegen.

1: Ontwikkel een AI-visie en roadmap

Zonder richting geen resultaat. 2026 vraagt om een duidelijke AI-koers.

AI is niet langer optioneel. Gartner noemt het de architectuur van de toekomst, Forrester waarschuwt dat projecten zonder duidelijke businesscase stranden, en Microsoft biedt de bouwstenen om AI op schaal te realiseren.

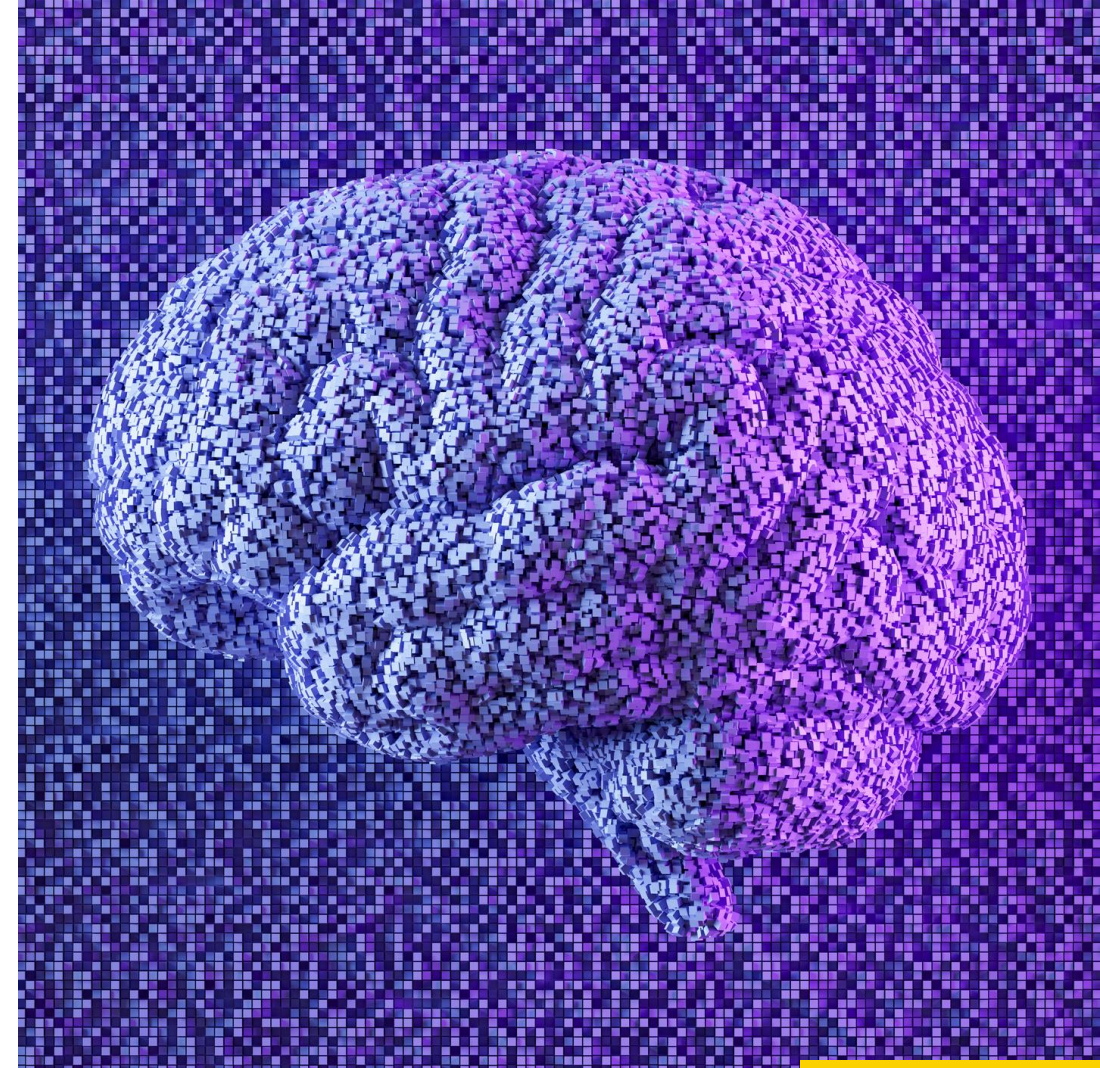
Een AI-visie en roadmap vormen het fundament voor succesvolle transformatie. Ze geven antwoord op vragen als:

- Waar voegt AI waarde toe in onze organisatie?
- Welke use cases zijn strategisch relevant?
- Hoe zorgen we voor schaalbaarheid, governance en adoptie?

Een goede roadmap verbindt technologie, processen en mensen. Ze maakt onderscheid tussen quick wins en structurele verandering, en biedt houvast in een snel evoluerend landschap.

Hoe pak je dit aan?

Start met een AI-maturity scan, betrek stakeholders uit business én IT, en werk vanuit strategische doelen naar concrete initiatieven. Zorg voor een iteratieve aanpak: visie, validatie, verankering.



2: Richt een Center of Excellence AI in

Van versnippering naar regie. AI vraagt om centrale sturing en versnelling.

AI raakt steeds meer domeinen: van marketing tot operations, van HR tot klantcontact. Zonder centrale regie ontstaat versnippering, risico op doublures en gebrek aan schaalbaarheid.

Een Center of Excellence (CoE) AI biedt structuur, snelheid en samenhang. Het fungeert als motor achter de AI-transformatie:

- bundelt expertise en best practices– bewaakt governance en ethiek
- versnelt adoptie en waardecreatie
- verbindt business en technologie

Gartner noemt dit de rol van de “Synthesist”: orkestratie van intelligente systemen. Microsoft stelt dat partners de waarde moeten activeren; een CoE is dé plek waar dat gebeurt. Forrester benadrukt dat AI zonder governance en accountability faalt. Een CoE maakt dat beheersbaar.

Hoe pak je dit aan?

Start klein en strategisch. Definieer rollen, formats en kaders. Zorg voor multidisciplinaire samenstelling en duidelijke mandaat. Laat het CoE werken als versneller én bewaker van AI-initiatieven.



3: Bouw op een schaalbaar AI-platform

Van losse tools naar een robuust fundament. AI vraagt om platformdenken.

AI-oplossingen die geïsoleerd draaien, leveren zelden duurzame waarde. Gartner benadrukt het belang van veilige, schaalbare fundamenteën. Microsoft zet vol in op Azure AI Foundry, Copilot Studio en lokale AI-inferencing. Forrester waarschuwt dat zonder integratie en governance de ROI uitblijft.

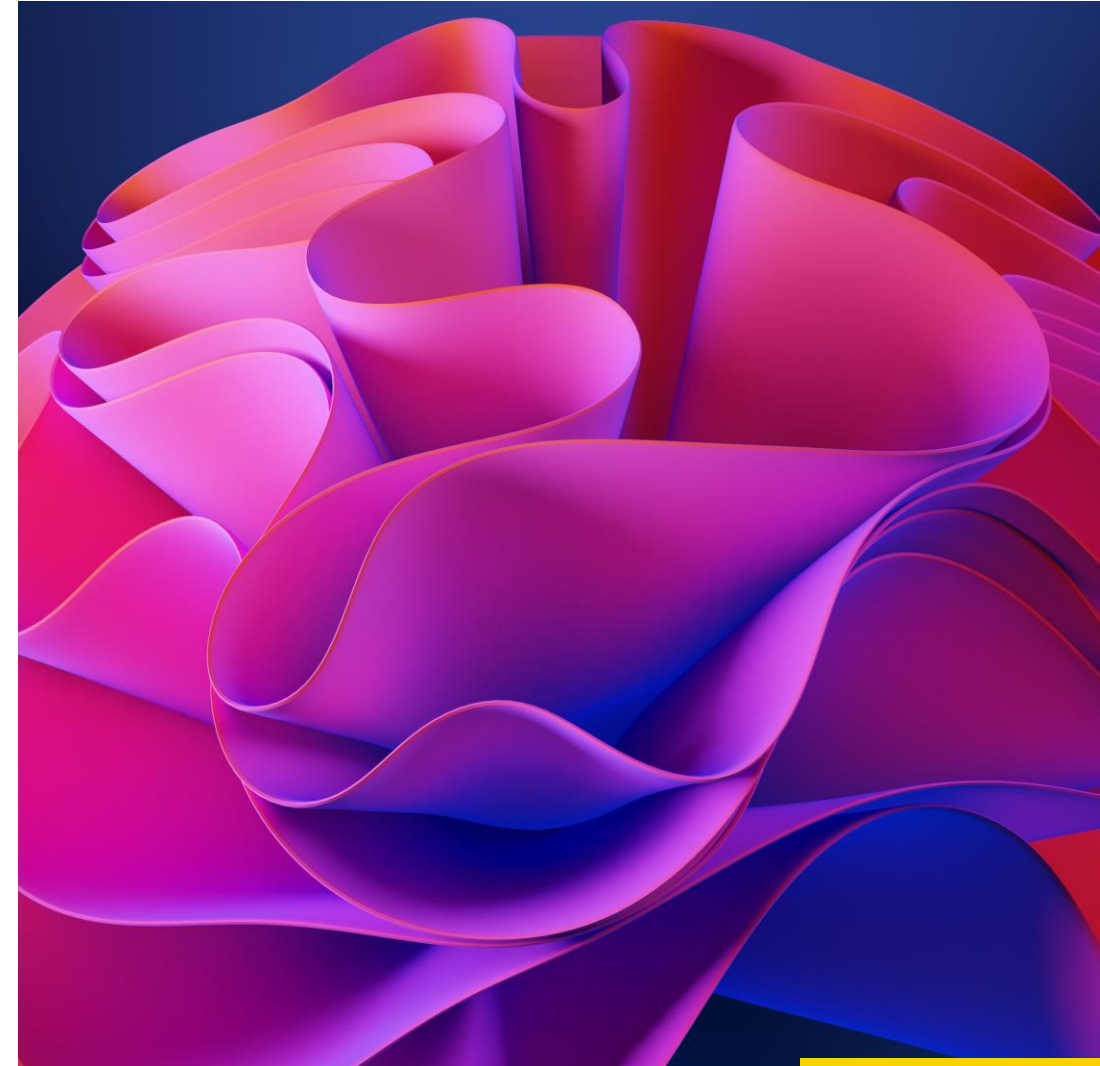
Een schaalbaar AI-platform biedt grip, snelheid en flexibiliteit. Het maakt het mogelijk om:

- AI-oplossingen centraal te beheren en uit te rollen
- data, modellen en agents te orkestreren
- security, compliance en monitoring te borgen
- sneller van experiment naar productie te gaan

Het platform is de ruggengraat van je AI-strategie. Het verbindt technologie met processen en maakt opschaling mogelijk zonder complexiteit.

Hoe pak je dit aan?

Inventariseer bestaande AI-tools en infrastructuur. Kies voor een platform dat integreert met je IT-landschap en voldoet aan je governance-eisen. Richt het in als basis voor herhaalbare, schaalbare AI-initiatieven.



4: Implementeer AI-governance en security by design

Vertrouwen is geen bijzaak. AI vraagt om ingebouwde controle en transparantie.

AI-systemen die waarde leveren, moeten ook veilig, verantwoord en uitlegbaar zijn. Gartner noemt digital provenance en AI security platforms als cruciale trends. Forrester waarschuwt dat slechte governance miljarden kost. Microsoft integreert security in elke laag van het AI-platform, van Entra Agent ID tot Prompt Shields en PII-detectie.

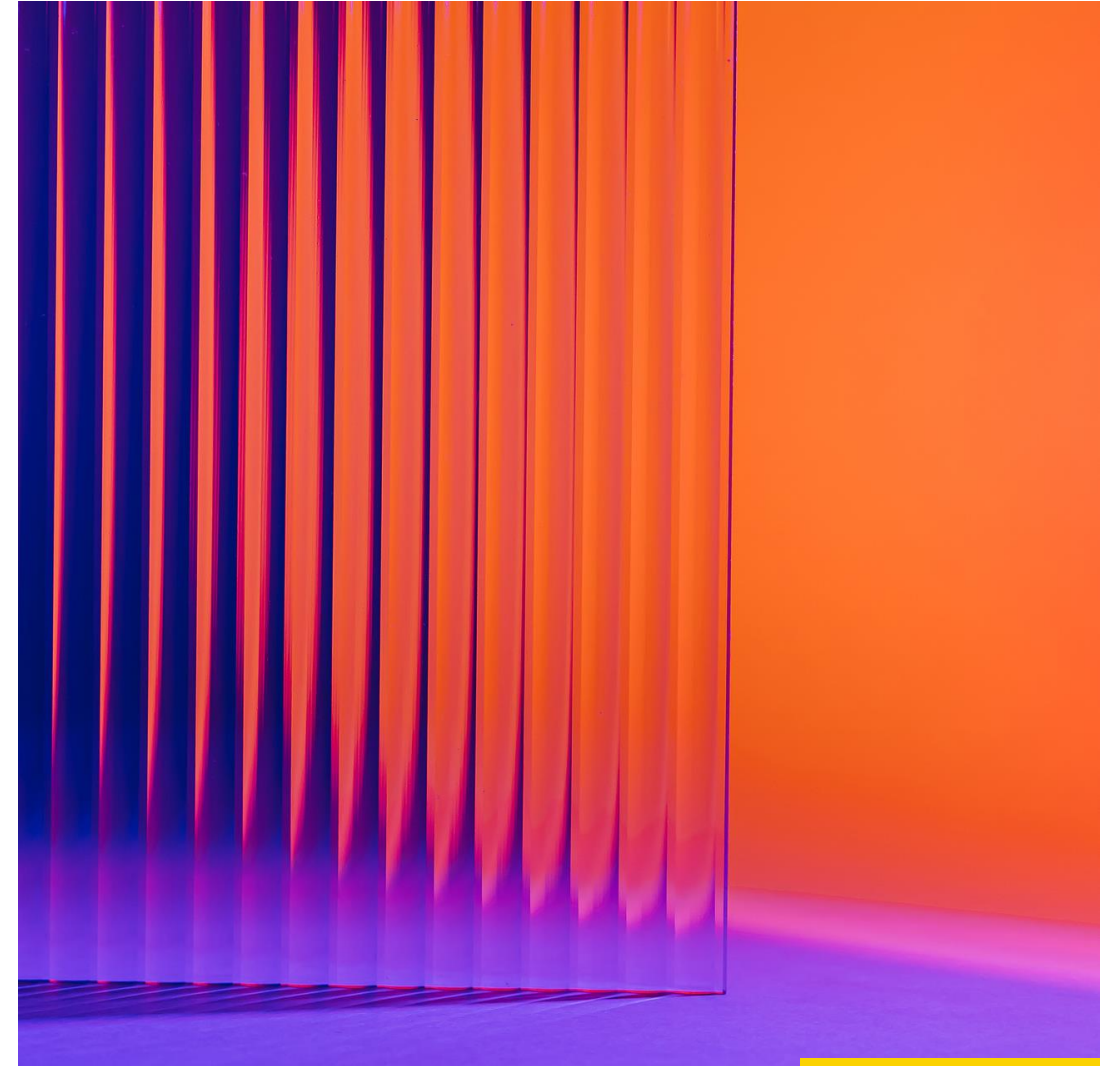
AI-governance en security by design zorgen voor:

- controle over data, modellen en uitkomsten
- bescherming van privacy en compliance
- transparantie in besluitvorming en herkomst
- vertrouwen bij gebruikers, klanten en toezichthouders

Zonder governance geen schaalbaarheid. Zonder security geen adoptie. AI moet vanaf dag één voldoen aan ethische, juridische en operationele eisen.

Hoe pak je dit aan?

Definieer governance principes en securityrichtlijnen voor AI. Implementeer monitoring, logging en validatie van AI-uitkomsten. Zorg dat ethiek, compliance en risicobeheersing integraal onderdeel zijn van je AI-architectuur.



5: Activeer AI-agents als versterking, niet als vervanging

AI-agents maken het verschil in de uitvoering.

De belofte van AI-agents is om medewerkers te ondersteunen in hun werk. Niet de agent die het werk overneemt, het is de agent die het werk lichter maakt. Microsoft's visie op de "Frontier Firm" draait om precies dit principe: mens en machine als team.

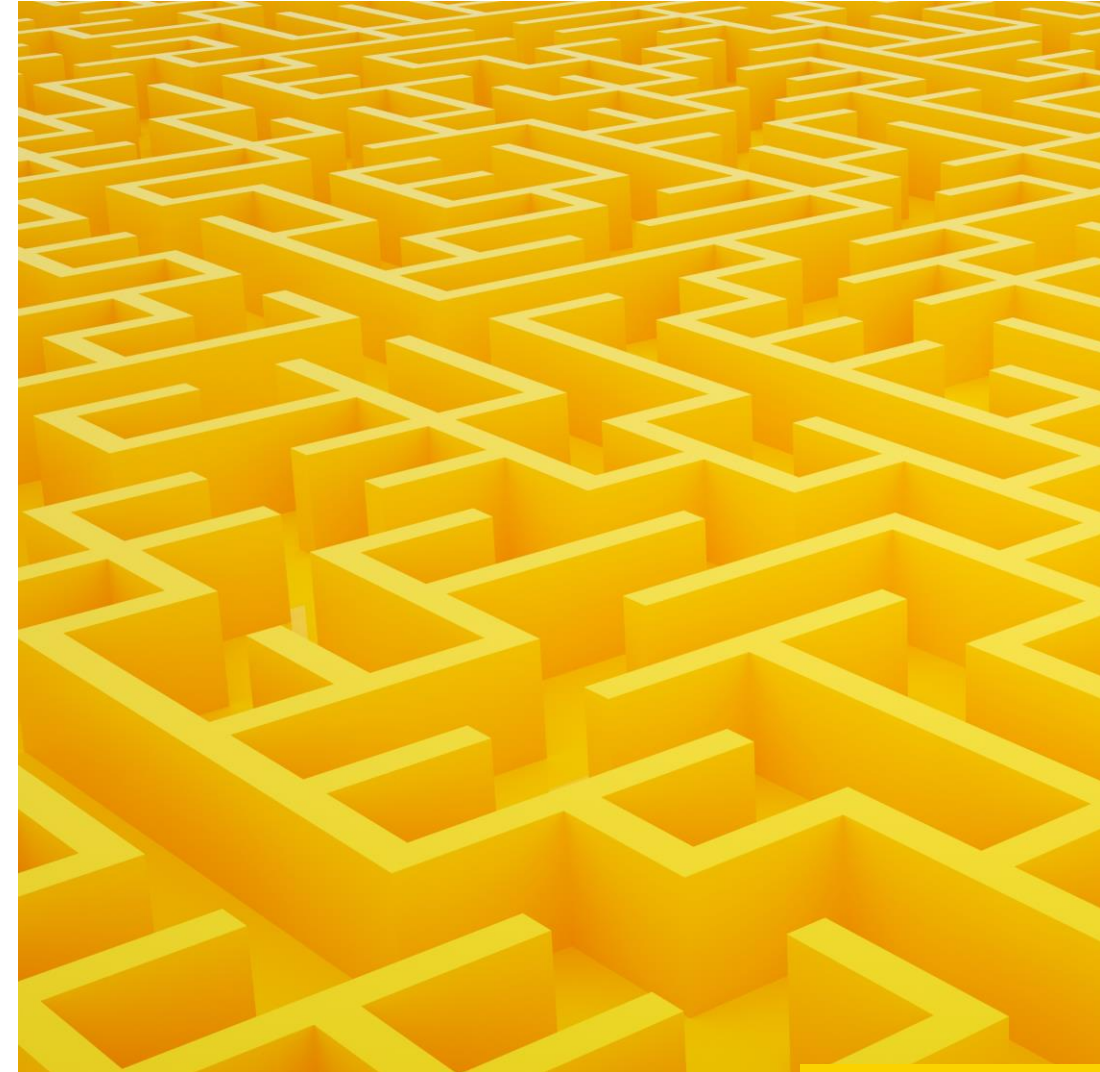
Klantinteractie versterken: Agents die servicemedewerkers real-time voorzien van klantcontext, suggesties en next-best-actions. De co-pilot die medewerkers helpt om klanten sneller en beter te helpen. Het resultaat: hogere klanttevredenheid én lagere werkdruk.

Medewerkers ondersteunen: Agents die kenniswerkers helpen bij research, rapportage en routinetaken. Van het samenvatten van lange documenten tot het voorbereiden van vergaderingen. Forrester waarschuwt dat te snel AI inzetten in klantcontact vertrouwen schaadt, en datzelfde geldt intern. Bedenk waar agents medewerkers ontlasten, niet waar ze hen overbodig maken.

Processen verslimmen: Agents die backoffice-processen ondersteunen: compliance checks, data-validatie, workflow-triggers. Hier zit vaak de snelste ROI, omdat de risico's lager zijn en de winst direct meetbaar. Microsoft's Agent 365 biedt de governance om dit veilig op te schalen.

Hoe pak je dit aan?

Start met processen waar fouten kostbaar zijn en volumes hoog. Ontwerp agents rond concrete taken, niet rond vage doelen. Ondersteuning met AI betekent dat mensen beslissen, agents helpen. Naast efficiëntie zijn ook adoptie en tevredenheid belangrijke meetpunten.



6: Versnel adoptie via change, cultuur en vaardigheden

Technologie is slechts het begin. Het verschil wordt gemaakt door mensen.

AI-transformatie vraagt meer dan tools en modellen. Gartner stelt dat het competitieve voordeel ontstaat door het creatieve gebruik van AI door mensen. Forrester benadrukt dat organisaties zonder change en vaardigheden geen waarde uit AI halen. Microsoft bouwt tooling, de impact ontstaat pas als teams ermee kunnen werken.

Succesvolle AI-adoptie vraagt om:

- een cultuur die experiment en leren stimuleert
- vaardigheden die AI begrijpelijk en toepasbaar maken
- leiderschap dat richting geeft en barrières wegneemt
- ondersteuning bij nieuwe rollen, processen en samenwerking

AI verandert hoe we werken, beslissen en communiceren. Organisaties die hun mensen meenemen in die verandering, bouwen blijvend voordeel op.

Hoe pak je dit aan?

Start met bewustwording en inspiratie. Bied training en begeleiding op maat. Stimuleer samenwerking tussen business en IT. Maak adoptie onderdeel van je roadmap, niet als bijlage, het is integraal onderdeel van je strategie.





macaw

Next steps

Van inzicht naar actie

Cruciale vragen:

Dit rapport schetst de contouren van 2026: van pilots naar platforms, van belofte naar bewijs, van technologie naar menselijke impact. De zes initiatieven bieden een routekaart. Want elke organisatie start vanuit een andere positie.

Drie vragen om te bepalen waar jij staat:

- Heb je een gedeelde AI-visie? Of zijn er evenveel interpretaties als stakeholders?
- Weet je waar je agents draaien? Of heb je te maken met shadow AI die buiten beeld opereert?
- Investeer je in mensen? Of verwacht je dat adoptie vanzelf komt?

De antwoorden op deze vragen geven richting en helpen je om keuzes te maken die passen bij jouw organisatie. Zo wordt AI een strategisch onderdeel van je bedrijfsvoering.

Van strategie tot executie. Van visie tot adoptie.

Macaw's Center of Excellence AI ondersteunt organisaties in elke fase van de AI-transformatie:

Richting bepalen:

AI Vision & Roadmap workshops die business en IT samenbrengen rond een gedeelde ambitie. Van maturity scan tot geprioriteerde use cases.

Fundament bouwen:

Platform-implementaties op Microsoft Azure en Power Platform. Van Copilot Studio tot Azure AI Foundry. Governance en security by design.

Waarde activeren:

Agent-ontwikkeling voor klant interactie, medewerker ondersteuning en proces optimalisatie. Inclusief change en adoptie om ervoor te zorgen dat het ook gebruikt wordt.

Wil je weten waar jouw organisatie staat en wat de logische eerste stap is? Neem contact op voor een vrijblijvend gesprek.

Team: Macaw Center of Excellence AI



Michel Heijman

CTO

Enterprise architecture,
Governance, Security,
Integration, Cloud, Data,
Center of Excellence



Harry Boers

Strategeg

AI Vision, Strategy and
Roadmaps, Business
models, Innovation,
Change, Center of
Excellence



Boris Leenaars

Architect

Enterprise architecture,
Roadmaps, Innovation,
Customer engagement,
Commerce



William Vroegindewey

Business consultant

Copilot & Agents, Value
programs, Change,
Adoption & skills, Center
of Excellence

Macaw & Microsoft: Strategische Partners.

Macaw is jouw gids in de Era of AI. Met meer dan 30 jaar ervaring in technologie en innovatie helpen we organisaties om te transformeren, toekomstbestendig te worden en een onderscheidend concurrentievoordeel te realiseren. We combineren data, technologie, creativiteit en design om businesswaarde te creëren en complexe digitale uitdagingen op te lossen.

Als Microsoft Cloud Solutions Partner beschikken we over alle relevante designations en specialisaties, en werken we intensief samen met Microsoft om de nieuwste innovaties en best practices toe te passen bij onze klanten. Onze experts in Nederland, Duitsland en Litouwen begeleiden organisaties van strategie tot adoptie, met een sterke focus op duurzaamheid, ethiek en mensgerichte digitale transformatie.

Wil je weten waar jouw organisatie staat in de Era of AI, of ben je benieuwd naar de eerste concrete stappen? Neem gerust contact op voor een vrijblijvend gesprek.

macaw



Meer weten?



Harry Boers

Strateeg

Harry.boers@macaw.nl

06 – 26 79 35 97



Michel Heijman

CTO

Michel.heijman@macaw.nl

06 – 16 82 12 27

Macaw Nederland

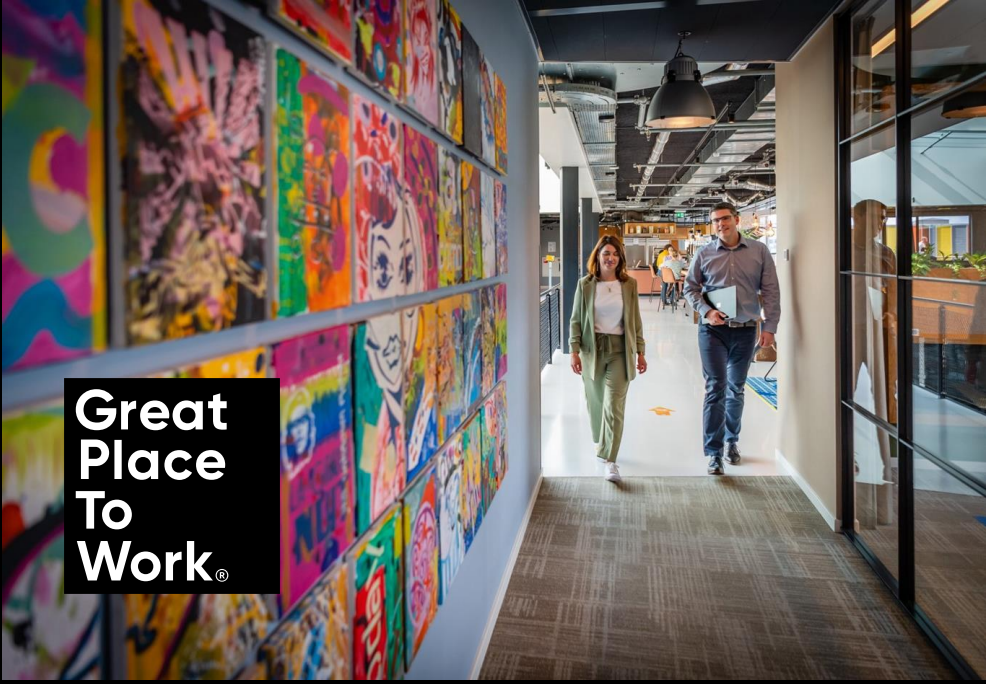
Taurusavenue 16 E
2132 LS Hoofddorp
+31 (0) 23 206 0600
contact@macaw.nl

www.macaw.nl



About Macaw

Full-service partner for digital transformation



Great
Place
To
Work®

30

years experience
as full-service digital partner

500+

Experts
in technology, data &
marketing services

3

Locations
in 3 countries, with offices in
Hoofddorp, Wuppertal, and
Vilnius

Mission

We guide **people**
and their
organizations in
the **Era of AI**





macaw

Your guide in the Era of AI.

Taurusavenue 16E | 2123 LS Hoofddorp | 023 – 20 60 600 | contact@macaw.nl | www.macaw.nl