

Dusty Baars

AI-adoptie & AI-productbouwer

AI-geletterdheid · AI-implementatie en AI-agents · conversational design · verandermanagement

Amsterdam · contact@dustybaars.com · 06 2070 3778 · dustybaars.com · linkedin.com/in/dustybaars

Beschikbaar per direct, 16 tot 32 uur per week · als zzp'er, ook via broker of bureau · tarief in overleg

Ik zorg dat AI landt bij de mensen die ermee moeten werken. Twaalf jaar lang begeleidde ik gebruikersadoptie en digitale transformatie bij enterprise-organisaties als Shell, Philips, Roche en ING. Sinds 2023 bouw en implementeer ik zelf AI in productie. Mijn platform Memortium draait op zes AI-agents en wordt gebruikt door ruim 200 uitvaartondernemers, van wie velen nooit eerder met een digitale tool werkten.

Die combinatie is zeldzaam: ik leer een team AI gebruiken én ik zet het werkende systeem zelf neer. Ik werk het liefst in afgebakende trajecten met een meetbaar resultaat. En ik beloof niet meer dan ik waarmaak.

200+

gebruikers van een AI-implementatie in productie

6

AI-agents dagelijks in productie

±40

orders per week, met 2 uur eigen tijd

12 jaar

gebruikersadoptie bij enterprise-organisaties

WAT IK DOE

AI-adoptie en AI-geletterdheid

Voor AI-assistenten op de werkplek, zoals ChatGPT, Claude, Gemini en Microsoft 365 Copilot. Trainingen en workshops rond de echte taken van deelnemers, niet rond features. Een netwerk van AI-champions opzetten, een aanpak voor scepisis, adoptie meten en borgen. AI-geletterdheid volgens AI Act artikel 4, met deelnemerslijst, rolmatrix en materiaal als bewijs.

Conversational design

Virtuele assistenten, chatbots en voice-AI. Conversational journeys, escalatie naar een mens, containment rate en klanttevredenheid.

AI-implementatie en AI-agents

Van use case en businesscase naar een werkende toepassing. AI-agents met guardrails en een mens in de loop waar een fout ertoe doet. Een werkend prototype in dagen, zodat een businesscase getoetst is voordat er budget in gaat.

AI-governance

EU AI Act-readiness, risicoclassificatie van toepassingen en afspraken over verantwoord gebruik, ingebouwd in de oplossing in plaats van erachteraan.

WERKWIJZE: ADOPTIE VOLGENS ADKAR

Awareness

Waarom deze verandering, in de taal van het team

Desire

Wat het de medewerker zelf oplevert

Knowledge

Training rond eigen taken

Ability

Oefenen met begeleiding op de werkvloer

Reinforcement

Meten, champions en borging

Ik start klein, met één team en één taak die meteen lichter wordt, en schaal pas op als het werkt.

ERVARING

Memortium · Oprichter, AI-implementatie in productie

2023 tot heden

B2B AI-platform voor de uitvaartbranche in Nederland en België

- Het platform zelf ontworpen, gebouwd en geïmplementeerd, van eerste gesprek met gebruikers tot dagelijkse operatie.
- **Gebruikersadoptie bij een doelgroep zonder digitale ervaring:** ruim 200 uitvaartondernemers bestellen via een conversational AI-assistent met automatische foto-analyse en een 24/7 kennisassistent.
- 30 betalende klanten en ±40 orders per week, verwerkt door zes AI-agents met guardrails en een mens in de loop. Kost mij ±2 uur per week.

Mono by Dusty · Oprichter, AI-studio

2022 tot heden

- AI-advies en -implementatie voor organisaties die willen bouwen. Een 90-dagenplan voor hoe AI landt in een organisatie, met leiderschap, training en governance vanaf dag één.
- Whitepapers "**AI als werkmodel**" (24 pagina's, voor organisaties van 15 tot 500 mensen) en "**Agentic design**".
- Zes eigen AI-systemen dagelijks in productie, waaronder Open Brain (geheugen tussen AI-tools via MCP) en Mono Dash (multi-agent orkestratie met akkoordpoorten en evaluaties).
- **Verdium:** een AI-collega via WhatsApp voor het mkb (garages, beauty, mondzorg). Conversational design van de gesprekken, voice in voorbereiding.

Plat4mation · Senior UX/UI Designer, gebruikersadoptie

2018 tot 2023

Grootste ServiceNow Elite Partner van EMEA · in dienst, gedetacheerd als designconsultant

Gebruikersadoptie en digitale transformatie bij enterprise-implementaties, van user research tot overdracht.

- **Roche** (ca. 2 jaar): internationaal farmaplatform. Design thinking-workshops met zorgprofessionals, op locatie in Basel. Compliance-bewuste omgeving.
- **Philips** (ca. 1 jaar): interne enterprise-tools, van discovery tot designsysteem.
- **Shell** (ca. 1 jaar): complexe interne platforms, stakeholdermanagement op enterpriseniveau.

ING · UX Designer

april 2017 tot september 2018

Complexe bankprocessen vereenvoudigd, iteratief verbeterd op basis van user research en usabilitytests.

Zelfstandig UX-designer

juni 2016 tot september 2018

UX voor startups en mkb, van concept tot werkend product. Daarvoor een eigen creatieve studio voor marketingbureaus.

TREFWOORDEN

AI-adoptie · gebruikersadoptie · AI-geletterdheid · AI Act artikel 4 · verandermanagement · ADKAR · kennisoverdracht · training en workshops · AI-champions · AI-implementatie · AI-agents · generatieve AI · GenAI · LLM · RAG · MCP · conversational design · conversational AI · virtuele assistent · chatbot · voice-AI · conversational journeys · containment rate · AI-governance · EU AI Act · AI-assistenten op de werkplek · Microsoft 365 · design thinking · user research · stakeholdermanagement · digitale transformatie

OPLEIDING, TALEN EN TOOLS

Hbo Communication & Multimedia Design

Hogeschool van Amsterdam · 2010 tot 2015

Nederlands (moedertaal)

Engels (vloeiend)

Claude en Claude Code ·

ChatGPT · Gemini · MCP · Make ·

n8n · Next.js · Railway · Figma

Referenties op aanvraag. Cases, whitepapers en een live demo op dustybaars.com.