

AI IS GEEN KITSPUIT

Je ziet het gebeuren bij verzekeraars en intermediairs: we “doen iets met AI”. We kopen een tool in – meestal een LLM – en zetten die bovenop bestaande processen, onder het label efficiëntie. Mails classificeren. Notulen maken. Gesprekken transcriberen. Even een groot document samenvatten (waarbij de details verdwijnen, terwijl het in verzekeren juist om details draait – maar dat terzijde). En eerlijk is eerlijk: het werkt. Je krijgt méér output. Meer tekst. Meer documenten. Maar wie leest al die transcripties van alle team-meetings eigenlijk terug? En laat jij ook de social talking steeds meer weg als Fireflies stiekem ‘meeluistert’? Op zijn best versnellen we het oude, terwijl het oude het probleem is. Deze processen zijn ontworpen voor een wereld waarin de mens de kit was: de acceptant tussen wat de klant wil (customer journey) en wat de verzekeraar wil (underwriting journey), de schadebehandelaar tussen emotie en polisvoorwaarden, de adviseur tussen klantbelang, productcomplexiteit en compliance.

En daar gaat het mis: AI is geen kitspuit. AI is niet bedoeld om scheuren in oude processen dicht te smeren. Wie AI goed inzet – zeker met de nieuwe generatie AI-agents – kan complexe processen in één klap schaalbaar maken. Niet door het bestaande proces sneller te laten lopen, maar door het proces zélf opnieuw te ontwerpen. Daarom moet je je organisatie re-architecten: beginnen met een blanco canvas en je proces opnieuw tekenen.

Neem medische acceptatie. Vandaag leidt één ‘ja’ vaak tot lange wachttijden en dure menselijke tussenstappen, terwijl het merendeel uiteindelijk gewoon onder normale condities verzekerd wordt. Medici hebben trouwens wel wat anders te doen. Een goed AI-model kan binnen fracties van een seconde op basis van honderden datapunten met zeer hoge voorspelkracht bepalen of

acceptatie mogelijk is. Het proces verschuift van wachtrijen managen naar compliance-by-design.

Dat verklaart waarom toezicht scherper wordt. Een advies of acceptatiebesluit dat mede tot stand komt op basis van datamodellen roept nieuwe vragen op: welke signalen zijn meegevoegd? Is het model transparant en uitlegbaar? Waar heeft de mens expliciet ingegrepen? In die zin wordt AI paradoxaal genoeg een verzwaring van professionaliteit: wie AI gebruikt, moet beter kunnen uitleggen, niet minder. Toezichthouders kijken steeds minder naar vinkjes in het proces en steeds meer naar logica achter beslissingen. AI komt met kansen. En met plichten.

‘We versnellen het oude, terwijl het oude het probleem is’

De ongemakkelijke waarheid: AI redt geen slecht georganiseerd proces. AI laat het alleen sneller falen, maar dan in hogere resolutie. AI werkt slecht

in organisaties die alles met micro-management dichtregelen, en verrassend goed in organisaties met heldere principes, duidelijke verantwoordelijkheden en scherpe grenzen waar menselijk oordeel altijd voorrang heeft.

Dat vraagt om leiderschap. Zoals Drucker het scherp verwoordde: “*Management is doing things right; leadership is doing the right things.*” AI vergroot dat onderscheid. Leidinggevend die blijven sturen op controle, raken verstrikt. Leiders die durven sturen op richting en vertrouwen, winnen ruimte.

Onderzoek is daarover opvallend helder. McKinsey (*Shiny objects: Insurance productivity in an era of AI and automation*, 2024) stelt bijvoorbeeld dat AI de productiviteit van één verzekeringsproces met 50 procent kan verhogen. Maar dan moet je wel het proces opnieuw ontwerpen, niet sneller laten rammelen. Terug naar de tekentafel dus. Liefst met een goede AI-architect die niet met een kitspuit aankomt, maar met een heldere visie en een realistisch plan.



Jack Vos
oprichter Onesurance.ai