SCHADUWDRAAIEN 2.0



Jack Vos
oprichter Onesurance.ai

Wie de eerste polisadministratiesystemen meemaakte, kent het verschijnsel: schaduwdraaien. Het systeem was er, maar het papieren dossier bleef er nog lang naast bestaan. Prolongatielijsten werden regel voor regel nagelopen en gecorrigeerd; je wist nooit wat 'de computer' ervan had gemaakt. Aanvankelijk terecht: die systemen maakten fouten. Maar uiteindelijk kwam het bewijsmoment: vandaag rekent niemand een prolongatierun nog na. Het duurde vaak onnodig lang, simpelweg omdat het werk nog niet anders was georganiseerd.

Met AI meldt het controle-instinct zich opnieuw. Wie verwacht dat het weer zo loopt – controleren tot bewezen, dan loslaten – mist een wezenlijk verschil. Een polissysteem is deterministisch. Het voert door mensen geprogrammeerde regels uit: dezelfde invoer geeft dezelfde uitvoer. Een fout is reproduceerbaar, herstelbaar en daarna definitief weg. Rekent het duizend prolongaties foutloos door, dan ook de duizend-en-eerste. Bewezen is bewezen.

'Schaduwdraaien 2.0 is de duurste vorm van stilstand'

Een AI-model is probabilistisch. Het leerde uit duizenden dossiers wat opvalt en wijst aan: dít dossier verdient een tweede blik. Vergelijk het met een behandelaar met een ijzersterk onderbuikgevoel: vaak raak, nooit foutloos. Zo'n collega reken je niet af op één misser: je beoordeelt zijn staat van dienst. Voor het model geldt hetzelfde. Alleen is die staat van dienst geen dienstjaren, maar een narekenbaar getal: van alle dossiers die het vorige maand aanwees, hoeveel bleken raak? Dat percentage nauwkeurigheid – maandelijks gemeten – is zijn staat van dienst.

Hoe werkt controle dan? Stel vooraf een norm voor de nauwkeurigheid, passend bij de impact. Zo moet een model dat schades automatisch afhandelt én uitkeert, vrijwel foutloos zijn. Zakt het onder de norm, bijvoorbeeld omdat portefeuilledata, de markt of klantgedrag verschoof, dan grijp je in: model drift.

En dan het organisatievraagstuk: wíe grijpt in? Wie ziet het percentage wegzakken? Wie weet waarom? Wie controleert of het model niet ongemerkt discrimineert, bijvoorbeeld door een postcode als verkapte indicator voor afkomst te gebruiken? De schadebehandelaar niet: die ziet één dossier, nooit het patroon erboven. Modelbewaking is een nieuwe en hele belangrijke rol. Ligt dit intern bij compliance of leg je de verantwoordelijkheid bij de partij waar je je AI-oplossing inkoopt? Precies daarop sluit het framework aan dat de Europese verzekeringstoezichthouder EIOPA in augustus 2025 publiceerde: risico-gebaseerd toezicht, met als pijlers data-governance, uitlegbaarheid, menselijk toezicht en monitoring.

Wie dit níet organiseert, krijgt schaduwdraaien 2.0 – en geeft sceptici macht. Elke misser wordt munitie ("zie je wel"). Daarbij moet de vakman dubbel werk verrichten en na de pilot luidt de conclusie: het werkt niet. Zo wordt kwaliteit de duurste vorm van stilstand. Volgens BCG hangt AI-succes voor 30 procent af van technologie, maar voor 70 procent van mensen en processen: dít is een belangrijke reden waarom.

Dit vraagt van de leiding: normen vastleggen, bewaking beleggen, processen herontwerpen. Van de werkvloer: het model niet afrekenen op die ene misser, maar op de gemeten staat van dienst (de nauwkeurigheid). Al in 1883 – een halve eeuw vóór de eerste Beursbengel – zei Lord Kelvin, een bekende natuurkundige die het absolute nulpunt berekende en de temperatuurschaal bedacht: *"When you can measure what you are speaking about, you know something about it; when you cannot, your knowledge is of a meagre kind."*

Zie daar de les van Kelvin. Vertrouw niet blind op een AI-model, wees ook niet sceptisch. Stel een norm en monitor het model, voeg menselijk toezicht toe waar nodig, maar vermijd schaduwdraaien 2.0.