Keylane

Een whitepaper van Keylane

Innovatie gebouwd op vertrouwen

Waarom de basis, en niet het model, bepaalt of AI waarde oplevert in verzekeringen en pensioenen

Met bijdragen van John Reynders, CEO · Nelson Petracek, CTO · Nicolas Marzin, Head of AI · Iris Reynisdottir, Head of Product



Voorwoord

Iedere verzekeraar en ieder pensioenfonds waarmee we spreken, heeft geïnvesteerd in AI. De meeste organisaties hebben al iets draaien. Toch kunnen maar weinigen concrete resultaten laten zien. Bestuurders beginnen zich af te vragen waarom, en dat is terecht.

Het probleem ligt niet bij de technologie zelf. De modellen van vandaag kunnen uitzonderlijk veel. Ze ontwikkelen zich bovendien zó snel dat het weinig zin heeft om voor de lange termijn op één model te wedden. Het probleem zit in de basis waarop AI draait.

De bereidheid om te investeren is er. Besturen maken budget vrij en de meeste organisaties hebben inmiddels teams die zich specifiek met AI bezighouden. Maar niet de omvang van die investering bepaalt het rendement. Dat doet de onderliggende basis. Zonder betrouwbare data en een directe verbinding met de systemen waarin polissen, claims en deelnemersgegevens zijn vastgelegd, blijft zelfs een goed gefinancierde AI-toepassing steken tussen belofte en bewezen resultaat.

Dat verklaart waarom zoveel pilots, pilots blijven.

Om met AI daadwerkelijk waarde te creëren in de verzekerings- en pensioensector, zijn drie zaken belangrijk: de kwaliteit van de onderliggende data, het toezicht en de controle daarop en de verbinding met de systemen waarin die data worden beheerd.

Als die drie zaken op orde zijn, wordt het model zelf veel minder belangrijk. En dat is precies wat nodig is nu modellen zo snel veranderen.

Voorzichtigheid in onze sector is begrijpelijk. Ik werk mijn hele loopbaan in software en heb nooit ergens gewerkt waar de gevolgen van fouten mensen zo direct raken.

Een AI-fout is hier niet zomaar een softwarefout. Die kan gevolgen hebben voor iemands schadeclaim, premie of pensioen.

Maar voorzichtigheid alleen maakt AI niet veilig. Wie te langzaam beweegt, loopt het risico met een verouderd bedrijfsmodel achter te blijven in een markt die verandert. Wie onzorgvuldig te werk gaat, loopt het risico slechte beslissingen op grote schaal te automatiseren, zonder ze te kunnen controleren of verklaren.

Deze whitepaper gaat over daadkrachtig vooruitgaan met AI die aantoonbaar bedrijfsresultaat oplevert. Veiligheid maakt dat mogelijk; het is geen doel op zich. We beschrijven zes principes waaraan volgens ons iedere AI-leverancier in deze sector moet voldoen, dus ook Keylane. We leggen uit waarom governance snelheid mogelijk maakt in plaats van afremt. En we laten zien wat we bouwen op de platforms waarop de kernadministratie voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen al draait.

Twintig jaar ervaring met die platforms heeft ons geleerd dat in deze sector telt wat u daadwerkelijk levert, niet wat u belooft.

Die standaard hanteren we hier ook.



John Reynders

Chief Executive Officer, Keylane

Van AI-tools toevoegen naar processen opnieuw ontwerpen

Het gesprek over AI in de bestuurskamer is veranderd. De vraag is niet meer wat AI kan, maar wat het oplevert.

Veel van wat tot nu toe is gebouwd, moest vooral bewijzen dat de technologie werkte, niet dat ze meetbare bedrijfswaarde opleverde. Daarom zien we chatbots, samenvattingstools en copilots naast processen die nog vrijwel hetzelfde verlopen als drie jaar geleden.

De grotere kans ligt in het opnieuw ontwerpen van die bedrijfsprocessen.

Bij schadeverzekeraars wordt al langer gekeken naar mogelijkheden om processen zoals schadeafhandeling, acceptatie en klantenservice te automatiseren.
Wat verandert, is wat er na de aanleiding gebeurt. Bij het automatiseren van een proces hoeven niet langer alle mogelijke beslissingen vooraf te worden vastgelegd. AI kan de bijzonderheden van een dossier beoordelen aan de hand van beheerde data, omgaan met de variatie die automatisering voorheen lastig maakte en een medewerker inschakelen wanneer de situatie daarom vraagt.

Bij levensverzekeringen en pensioenen kan AI veranderen hoe organisaties omgaan met belangrijke gebeurtenissen in het leven van deelnemers, zoals pensionering, overlijden, scheiding en waardeoverdracht. In plaats van te wachten tot een deelnemer contact opneemt, kan de organisatie reageren zodra een relevante gebeurtenis zich voordoet.

Dat is meer dan hetzelfde werk sneller uitvoeren. Het verandert wat een verzekeraar of pensioenfonds kan aanbieden.



De kloof tussen activiteit en waarde

Onderzoek laat zien hoe groot die kloof nog altijd is.

McKinsey meldde in 2025 dat 88% van de organisaties AI in ten minste één bedrijfsfunctie gebruikt. Toch kan slechts 39% wijzen op enig effect op het operationele groepsresultaat. Bij de meeste van deze organisaties is minder dan 5% van dat resultaat aan AI toe te schrijven.

MIT NANDA meldde dat 95% van de pilots met generatieve AI binnen ondernemingen geen meetbare impact oplevert.

Die cijfers betekenen niet noodzakelijk dat de technologie heeft gefaald. Ze laten zien dat organisaties experimenteren zonder de manier waarop het werk wordt uitgevoerd fundamenteel te veranderen.

Organisaties die werkelijk resultaat boeken, veranderen hun processen in plaats van alleen meer pilots uit te voeren.







Het juiste vertrekpunt kiezen

Veel AI-programma's komen niet verder dan de experimenteerfase omdat ze bij de technologie beginnen.



Wat ik zie, is een aanpak waarin technologie vooropstaat. Het lijkt bijna een wedstrijd. Organisaties kopen tools en platforms en zoeken daarna nog naar problemen die ze ermee kunnen oplossen. Iedereen moet het nieuwste model proberen. Als u bij de technologie begint en vervolgens toepassingen gaat zoeken, begint u klein, blijft uw ambitie beperkt en is de waarde gering.

NICOLAS MARZIN, HEAD OF AI, KEYLANE

Het betere vertrekpunt is een probleem dat het waard is om op te lossen. Bepaal daarna of AI daarvoor de juiste technologie is.

> "Een AI-abonnement heeft op zichzelf geen waarde. Het wordt pas iets waard wanneer u het toepast op een concreet bedrijfsprobleem. De waarde is dan evenredig aan de ambitie. "
>
> **NICOLAS MARZIN, HEAD OF AI KEYLANE**

Soms is AI het antwoord. Soms levert een eenvoudiger proces of een betere gebruikerservaring meer op.

Programma's lopen ook vast omdat medewerkers de uitkomsten van AI niet vertrouwen, niet weten hoe ze die kritisch moeten beoordelen of niet over de vaardigheden beschikken om AI goed te gebruiken. Een beter model lost die problemen niet op.

Te vroeg opschalen brengt een extra risico met zich mee. Eén datalek of één ingrijpende beslissing zonder passend toezicht en controleerbaar spoor kan het vertrouwen in het hele programma ondermijnen.

Wat verzekeringen en pensioenen anders maakt

Het gebruik van AI om bijvoorbeeld verzekeringspremies te berekenen en fraude op te sporen, is in de verzekeringssector niet nieuw. Dynamische premiestelling, fraudedetectie en aanbevelingen voor de volgende beste actie worden al jaren gebruikt.



Generatieve AI werkt anders. De technologie berekent welk antwoord het meest waarschijnlijk is. Daardoor kan dezelfde vraag verschillende antwoorden opleveren. Ook is niet altijd duidelijk op basis van welke gegevens de AI is getraind. AI kan bovendien vooroordelen uit die data overnemen of informatie verzinnen die overtuigend klinkt, maar niet klopt.

En in deze sector kan een uitkomst uiteindelijk bepalen hoeveel een eiser krijgt uitgekeerd of van welk bedrag een deelnemer met pensioen gaat.

De belangrijkste vraag is daarom niet welk model u kiest. Het gaat erom hoe u technologie inzet in een omgeving waarin doel, bevoegdheden en grenzen duidelijk zijn vastgelegd.



Wat mag AI doen? Tot welke data krijgt AI toegang? Hoe worden uitkomsten bewaakt? Wanneer moet een medewerker ingrijpen? Kan de organisatie achteraf aantonen hoe een beslissing tot stand is gekomen?

De antwoorden op deze vragen hangen af van duidelijke afspraken, goede controles en een zorgvuldige aansturing van AI. Niet van het AI-model dat u kiest.

Een sector die de risico's begreep, maar vervolgens vastliep

EIOPA onderzocht in 2025 347 verzekeringsondernemingen in 25 landen. Daaruit bleek dat 65% al generatieve AI gebruikte en nog eens 23% van plan was dat binnen drie jaar te gaan doen.

Maar de meeste implementaties bevonden zich nog in de proof-of-concept fase. Bij 64% van de toepassingen lag de nadruk op productiviteit in de backoffice, terwijl bij 83% menselijke inbreng of validatie behouden bleef. Privacy, beveiliging, naleving van wet- en regelgeving en vaardigheden behoorden tot de vaakst genoemde belemmeringen.

Voor pensioenfondsen is geen vergelijkbaar onderzoek beschikbaar, maar ook zij krijgen met veel van dezelfde vragen over het verantwoord gebruik van AI te maken.

Die voorzichtigheid is begrijpelijk. Maar hoe zorgt u ervoor dat succesvolle experimenten met AI uiteindelijk ook op grotere schaal veilig kunnen worden toegepast?

Daarvoor zijn duidelijke afspraken, heldere verantwoordelijkheden en goede controles nodig.







Waarom duidelijke regels en afspraken AI juist vooruithelpen

Regels, risicobeheer en het naleven van wet- en regelgeving worden vaak gezien als obstakels bij de inzet van AI. Dat komt vooral doordat organisaties hier pas in een laat stadium aandacht aan besteden.

Teams experimenteren en implementeren totdat iemand vraagt naar certificering, regelgeving, beveiliging of het bewijsmateriaal dat een toezichthouder verwacht. Dan valt het programma stil en moet werk opnieuw worden gedaan.

Regels en afspraken krijgen dan de schuld van de vertraging. In werkelijkheid ontstond die doordat dit belangrijke onderdeel te laat aandacht kreeg. Snelheid zonder controle is een gevaarlijke blinde vlek.

Bouw de controles vanaf het begin in en u hoeft later veel minder te herstellen.



> Het gaat niet om een keuze tussen snelheid en veiligheid. Met de juiste architectuur wordt vertrouwen juist de bron van snelheid. De riskantste strategie is ongecontroleerd experimenteren. De op één na riskantste is wachten op zekerheid terwijl de markt om u heen verandert.

JOHN REYNDERS, CEO, KEYLANE

De ontwikkeling van de auto biedt een bruikbare vergelijking. De technologie alleen zorgde er niet voor dat miljarden mensen dagelijks op autorijden durfden te vertrouwen. Wegen, verkeersregels, snelheidslimieten en veiligheidsmaatregelen ontwikkelden zich eromheen.

> Regelgeving heeft de auto niet de das omgedaan. Het heeft er iets van gemaakt waaraan miljarden mensen dagelijks hun leven toevertrouwen. Het beperkt de ambitie niet. Het maakt die ambitie betrouwbaar genoeg om op grote schaal waar te maken.

IRIS REYNISDOTTIR, HEAD OF PRODUCT, KEYLANE



De EU AI Act als uitgangs punt voor het ontwerp

Sinds augustus 2026 wordt AI die wordt gebruikt voor risicobeoordeling en premiestelling bij levens- en zorgverzekeringen, volgens de EU AI Act aangemerkt als hoog risico.

Wie de wet als een checklist behandelt, creëert extra werk. Wie haar als uitgangspunt voor het ontwerp gebruikt, ziet dat veel eisen duidelijk zijn: begrijp de toepassing, beoordeel het risico, pas passende controles toe, wees transparant en leg vast wat er is gebeurd.

Verzekeraars en pensioenfondsen werken al binnen kaders zoals Solvency II, IFRS 17, de AVG en DORA. Beslissingen kunnen onderbouwen is niet nieuw.

AI vergroot het aantal beslissingen dat mogelijk moet worden verantwoord en de snelheid waarmee ze worden genomen. Daarom moet de oplossing structureel zijn.

Als het platform tijdens het proces automatisch vastlegt dat aan alle regels en eisen wordt voldaan, is een aparte controle achteraf niet meer nodig.



Hoe een goede aanpak eruitziet

AI zal binnenkort op zo'n grote schaal beslissingen nemen binnen verzekeringen en pensioenen dat geen enkel team ze allemaal handmatig kan controleren. Of dat een voordeel of een risico wordt, hangt af van één ding: vertrouwen.

Kernadministratieplatforms verdienen dat vertrouwen iedere dag. Als ze uitvallen, vallen ook claims en betalingen stil. AI die binnen die processen werkt, moet aan dezelfde norm voldoen.

Die norm draait om drie zaken: weten wat AI doet, er controle over houden en de veiligheid waarborgen.

> "AI mag handelen, maar uitsluitend binnen een duidelijk mandaat. Iedere agent moet bekend zijn, een eigenaar hebben, geclassificeerd zijn, binnen veiligheidsgrenzen werken, inzichtelijk zijn en beoordeeld kunnen worden. Een AI-fout is niet zomaar een softwarefout. Die kan gevolgen hebben voor een claim, een premie of een pensioenuitkomst. Voor iemands financiële zekerheid."
>
> **JOHN REYNDERS, CEO, KEYLANE**



Zes principes

Wij vinden dat iedere bestuurder op zes principes moet aandringen voordat AI-infrastructuur voor een gereguleerde organisatie wordt goedgekeurd.



01 Beheerde data

AI heeft toegang nodig tot betrouwbare data, niet tot ongecontroleerde kopieën, exports en spreadsheets.

De organisatie moet weten welke data bij een beslissing zijn gebruikt, wat ze betekenen en wie er toegang toe mocht hebben.

Datakwaliteit en eigenaarschap waren al uitdagingen voordat generatieve AI bestond. AI maakt het oplossen ervan urgenter en noodzakelijker.

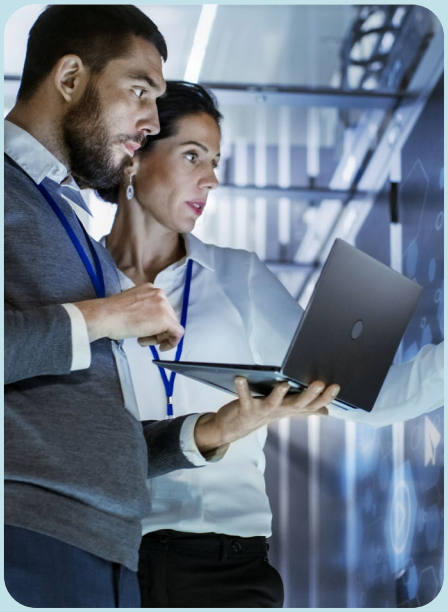
02 Controleerbaarheid

Een gereguleerde organisatie moet achteraf kunnen reconstrueren wat er is gebeurd.

Welk model is gebruikt? Welke gegevens heeft het verwerkt? Welke workflow heeft het geactiveerd? Welke uitkomst leverde het op? Wat gebeurde er daarna? Kan het proces worden herhaald?

Als die informatie in verschillende systemen wordt vastgelegd, wordt het bij iedere nieuwe AI-toepassing lastiger om het overzicht te bewaren en te controleren of alles volgens de regels verloopt.







03 Begrensde bevoegdheden

Een AI-agent mag nooit onbeperkte bevoegdheden hebben. Het doel, de eigenaar, de toegangsrechten, de grenzen en de momenten waarop moet worden opgeschaald, moeten duidelijk zijn.

04 Betekenisvol menselijk toezicht

Een medewerker opnemen in de beslisketen maakt een proces niet automatisch veilig.



> Als mensen steeds opnieuw worden gevraagd om betrokken te zijn bij de controle, gaan ze na verloop van tijd alles als normaal beschouwen. De betrokkenheid van een medewerker is dan selchts een formaliteit, in plaats van een daadwerkelijke controle op de beslissingen van AI.

NELSON PETRACEK, CTO, KEYLANE

Vraag iemand dagelijks honderden AI-uitkomsten goed te keuren en goedkeuren kan de plaats innemen van werkelijk beoordelen.

Het toezicht moet daarom passen bij de beslissing. Sommige stappen kunnen automatisch verlopen. Voor andere is het vierogenprincipe nodig. Weer andere vragen om een deskundig oordeel.

Een schadebehandelaar kan bijvoorbeeld besluiten een claim uit te betalen die strikt genomen niet onder de polisvoorwaarden valt, omdat de klantrelatie belangrijker is dan het betrokken bedrag.

Die beslissing moet bij een mens blijven.

Het gaat er niet om óf een medewerker betrokken is, maar waar menselijk beoordelingsvermogen daadwerkelijk van belang is.

05 Onafhankelijkheid van modellen

Het toonaangevende model van vandaag hoeft dat morgen niet meer te zijn. Modellen worden beter. Prijzen veranderen. Nieuwe aanbieders en leveranciers komen op de markt.

Een organisatie moet van model kunnen wisselen zonder het hele proces eromheen opnieuw te bouwen.

06 Veiligheid tijdens de uitvoering

AI moet ook na ingebruikname veilig blijven, niet alleen op het moment van goedkeuring. Dat vraagt om voortdurende monitoring van schadelijke inhoud, pogingen om beveiligingsmaatregelen te omzeilen (jailbreaks), hallucinaties, blootstelling van persoonsgegevens (PII) en afwijkingen van de toegewezen taak.

Een AI Control Tower moet vroegtijdige waarschuwingssignalen zichtbaar maken, meldingen activeren en verdacht gedrag signaleren voordat het een groter probleem wordt.

Wanneer een agent buiten zijn mandaat handelt, moet er een duidelijke manier zijn om hem te stoppen. Een noodstop is een basisvoorziening voor AI in gereguleerde, bedrijfskritische omgevingen.





Wat Keylane bouwt en waarom

Keylane ontwikkelt Keylane Automate: een beheerde AI-laag boven op de kernplatforms die verzekeraars en pensioenfondsen al gebruiken.

We hebben eerder een vergelijkbare stap gezet. We kozen vroeg voor cloud en SaaS, toen velen nog verwachtten dat kernadministratiesystemen op locatie zouden blijven draaien. Inmiddels draaien 37 miljoen polissen en deelnemers op de Keylane-cloud.

AI benaderen we op dezelfde manier: met specifieke ontwikkeltrajecten, investeringen in mensen en partners en mogelijkheden voor productiegebruik en governance die daadwerkelijk worden gebouwd in plaats van alleen aangekondigd.

Dat betekent ook dat we met klanten werken aan eerste implementaties voor schadeverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen. We beginnen met AI voor documentverwerking binnen bestaande processen.

We gebruiken AI ook voor onze eigen productontwikkeling en dienstverlening. We kunnen klanten niet geloofwaardig vragen anders te gaan werken als we zelf niet bereid zijn hetzelfde te doen.

De achterliggende strategie

Onze visie is eenvoudig: taalmodellen worden steeds meer een standaardproduct en het model zal niet de waardevolste laag in de AI-stack zijn.

Modellen veranderen te snel. Een langetermijnstrategie rond één aanbieder bouwen betekent dat u die strategie vastkoppelt aan het onderdeel van de technologie dat het snelst verandert.

De blijvende waarde zit ergens anders: in betrouwbare data, domeinkennis, toegangsrechten en bedrijfsprocessen.

> Wij zetten erop in dat Keylane het bedrijf wordt dat AI op een veilige en schaalbare manier nuttig maakt voor verzekeringen en pensioenen.

JOHN REYNDERS, CEO, KEYLANE



Ontwerp uw bedrijfsprocessen opnieuw

In het kernplatform worden alle belangrijke data bijgehouden, zoals polissen, schadeclaims en deelnemersgegevens. Ook ligt hier vast welke regels gelden en wie welke beslissingen mag nemen.

Maar een traditioneel registratiesysteem wacht meestal tot een persoon of ander systeem een actie start. Workflows liggen vaak vast en aanpassingen kunnen tijd kosten.

Keylane Automate is ontwikkeld om dat probleem aan te pakken.

DEZELFDE BEHEERDE DATA ⇄ **EEN ANDERE TOEPASSING**



> Het verandert een registratiesysteem in een systeem dat acties uitvoert. Klanten bouwen workflows en agents op basis van beheerde, controleerbare verzekerings- en pensioendata, zonder code te schrijven en zonder op een nieuwe release te wachten.
>
> **IRIS REYNISDOTTIR, HEAD OF PRODUCT, KEYLANE**

De data blijven in de bestaande systemen staan. Ook blijven alle regels en controles gelden.

Wat verandert, is de manier waarop medewerkers met die gegevens kunnen werken.

Ze kunnen workflows en agents ontwerpen, testen en inzetten voor claims, acceptatie, communicatie met deelnemers en dossierbehandeling. Dat geldt ook voor processen die zowel het kernplatform als andere systemen omvatten.

Automate ligt boven op het registratiesysteem, zonder dat er wijzigingen binnen dat systeem nodig zijn. Het kernplatform blijft doen waarvoor het is ontworpen.

Wat de architectuur anders doet

Keylane Automate omvat een workflowontwerper, een catalogus met goedgekeurde AI-agents en modellen, governance voor de volledige levenscyclus inclusief ontwikkeling, risicoclassificatie en registratie, een AI Control Tower voor veiligheid en compliance, en koppelingen met het kernplatform en de eigen systemen van klanten. Niets wordt uitgevoerd voordat het is goedgekeurd. Het verschil zit in drie architectuurkeuzes.

De workflow is het enige toegangspunt

Een AI-component kan uitsluitend via een beheerde workflow worden gebruikt. Voordat deze onderdeel wordt van die workflow, moet de volledige goedkeuringscyclus zijn doorlopen.

De naleving van regels en de controle daarop zijn een vast onderdeel van het proces.

AI leest beheerde data uit het kernplatform

Keylane Automate draait boven op de platforms waarin de oorspronkelijke gegevens zijn vastgelegd.

Agents kunnen werken binnen bestaande rollen, toegangsrechten en definities, met behoud van Europese eisen voor datalocatie.

Dat vermindert de afhankelijkheid van kopieën en exports, waarbij de herkomst van gegevens en toegangscontrole lastiger te beheren kunnen zijn.

Modellen worden geregistreerd, niet vast ingebouwd

Agents en modellen worden via de AI Hub geregistreerd, goedgekeurd en beheerd.

Organisaties kunnen daardoor van model wisselen zonder de workflows eromheen opnieuw te bouwen.

Afzonderlijke oplossingen kunnen prima werken voor specifieke toepassingen. De uitdaging ontstaat wanneer het aantal groeit. Iedere oplossing kan eigen datastromen, goedkeuringen en logging introduceren.

Door voor alle AI-toepassingen dezelfde regels en controles te hanteren, hoeft u die niet telkens opnieuw in te richten.

Drie niveaus. Begin waar u wilt

AI kan binnen een proces drie verschillende rollen vervullen. Organisaties hoeven die niveaus niet in een vaste volgorde te doorlopen.



Geïntegreerde AI:
Samenvatten, informatie extraheren of conceptteksten opstellen binnen schermen die medewerkers al gebruiken. Deze functies zijn nuttig, relatief laag in risico en vragen weinig aanpassing van het onderliggende proces.

Agents voor afzonderlijke taken:
AI voert een specifieke taak uit binnen een vertrouwd proces, bijvoorbeeld controleren of iets gedekt is of informatie verzamelen die een behandelaar anders handmatig zou opzoeken. Op dit niveau wordt meetbare operationele waarde beter zichtbaar.

Georkestreerde, AI-native workflows:
Agents werken samen met andere agents en medewerkers binnen een volledig proces. Claims volgen niet langer uitsluitend een vooraf vastgelegd pad, maar passen zich aan het betreffende dossier aan. De dienstverlening aan deelnemers speelt in op hun persoonlijke omstandigheden in plaats van te wachten op een verzoek. Workflows kunnen schakelen tussen het kernplatform en het bredere IT-landschap.

Als voor iedere stap andere hulpmiddelen, koppelingen en controles nodig zijn, moet u telkens opnieuw systemen ontwikkelen of aanpassen. Met één platform voor alle drie de stappen kunt u zich direct richten op de toepassingen die de meeste waarde opleveren.

> Als een klant geïntegreerde functies in het platform wil, biedt Automate die. Als een klant verder wil gaan dan agents voor afzonderlijke taken en georkestreerde, AI-native workflows wil gebruiken, is Automate daar ook voor gebouwd. Klanten doorlopen samen met ons een ontwikkeling, net zoals wij die met de technologie hebben doorgemaakt.
>
> **NELSON PETRACEK, CTO, KEYLANE**



Waar de waarde het eerst zichtbaar wordt

Bij schadeverzekeringen liggen de eerste businesscases waarschijnlijk in werk met grote volumes en veel herhaling.

Claims zijn een duidelijk voorbeeld. Waar een behandelaar nu iedere claim moet bekijken, kan een beheerde workflow eenvoudige claims automatisch afhandelen en ontbrekende informatie rechtstreeks bij de klant opvragen.

Dat biedt kansen voor volledige geautomatiseerde verwerking en het terugdringen van onnodige schade-uitgaven, terwijl medewerkers zich kunnen richten op dossiers die om hun oordeel vragen.

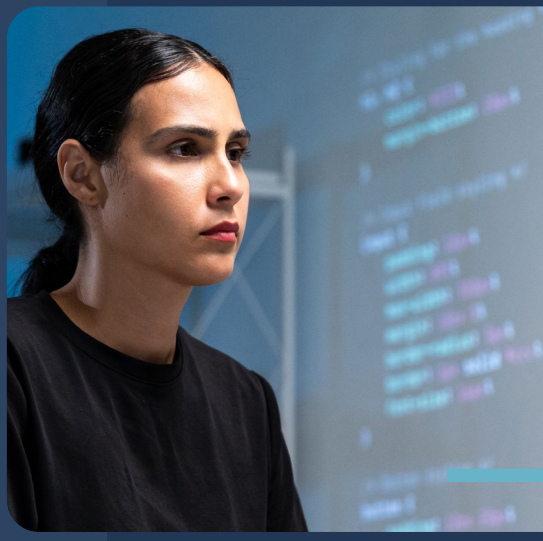
Bij levensverzekeringen en pensioenen is proactieve dienstverlening één van de interessantere mogelijkheden.

Het herkennen van een gebeurtenis was nooit het moeilijkste. Bepalen wat die betekent voor deze deelnemer, met dit product, in deze levensfase, vroeg om menselijk inzicht. Die beoordeling kan nu binnen de workflow plaatsvinden, waarbij een medewerker wordt ingeschakeld als de beslissing daarom vraagt.

Zo kunnen levensverzekeraars en pensioenfondsen mensen helpen wanneer hun situatie verandert, in plaats van te wachten tot zij zelf contact opnemen.







De vraag die het stellen waard is

Intern stellen we een vraag om aannames over bestaande processen ter discussie te stellen.







> Wat zou er gebeuren als u een volledig met AI geautomatiseerd product had? Stel dat ik een verzekeringsproduct zou aanbieden: wat als dat helemaal zonder menselijke tussenkomst zou werken, ooit? Dat is waarschijnlijk wel erg vergaand. Ik weet niet of we ooit zover komen. Maar u moet bijna op die manier denken om te ontdekken waar en hoe AI kan worden ingezet.
>
> **NELSON PETRACEK, CTO, KEYLANE**

Het punt is niet dat verzekeringen en pensioenen volledig geautomatiseerd moeten worden. Bij veel producten en beslissingen zou dat ook niet moeten.

De vraag dwingt u om vast te stellen waar menselijke betrokkenheid werkelijk waarde toevoegt.

Welke stappen vragen om beoordelingsvermogen? Welke om verantwoordelijkheid? En bij welke stappen is nog een medewerker betrokken, alleen omdat het proces ooit zo is ontworpen?

Dat is een ander vertrekpunt dan kijken naar het huidige proces en vragen waar AI een paar minuten kan besparen.

De uitdaging van tientallen jaren

In die periode verhuist een klant, verandert van baan, trouwt, scheidt, krijgt kinderen en gaat met pensioen. Zijn of haar omstandigheden veranderen voortdurend.

> AI zal gedurende die jaren de reis die iemand met deze producten aflegt, moeten ondersteunen en vergemakkelijken, mogelijk tientallen jaren lang.

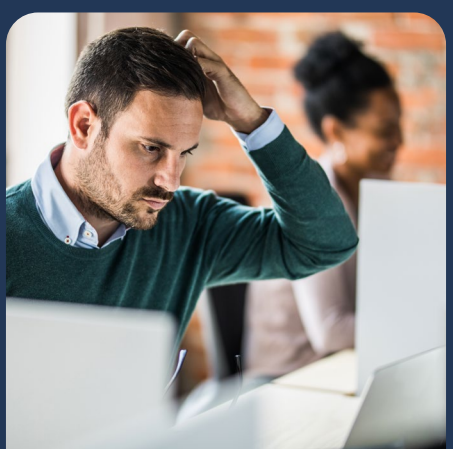
NELSON PETRACEK, CTO, KEYLANE

De kans ligt niet alleen in het sneller afhandelen van een transactie. Het gaat erom gedurende een relatie van tientallen jaren aandacht te houden voor iemands situatie, en dat voor miljoenen deelnemers.

Geen enkel team kan al die context op die schaal voortdurend bijhouden.

Een verandering opmerken was nooit het moeilijkste. Begrijpen wat die betekent voor deze deelnemer, gezien diens geschiedenis, product en positie binnen een relatie van vijftig jaar, vergde tijd en beoordelingsvermogen. Geen team kan dat voor miljoenen mensen doen op het moment dat het nog relevant is. AI kan die kloof dichten.







Wat er onder de motorkap verandert

De technologie blijft zich ontwikkelen. We verwachten meer kleine, domein specifieke taalmodellen voor specifieke taken binnen verzekeringen en pensioenen, naast kennisgrafen, semantische lagen en nieuwe manieren om informatie te onthouden.

Ook het model onder een workflow zal veranderen, waarschijnlijk meer dan eens.

Dat is het praktische argument tegen het vast inbouwen van het model dat vandaag de voorkeur heeft in een architectuur voor de lange termijn.

Ook de interface verandert. Generatieve AI verspreidde zich snel, mede doordat mensen eenvoudig konden typen wat ze wilden. Daardoor verwachten klanten en medewerkers inmiddels iets anders van hun interactie met software en data.

De oplossing is waarschijnlijk niet om aan ieder portaal een chatvenster toe te voegen.

De grotere kans ligt in het veilig verbinden van natuurlijke taal, via tekst of zelfs spraak, met beheerde data en processen.

> Functies binnen onze klantenorganisaties gaan veranderen. Er zullen waarschijnlijk nieuwe functies ontstaan en andere functies moeten zich aanpassen. Dat verandert hoe u nadenkt over de mogelijkheden die u uw klanten biedt, net zoals wij dat zelf hebben moeten doen.
>
> **NELSON PETRACEK, CTO, KEYLANE**



Klanten zullen ook toepassingen vinden die wij niet hebben voorspeld.



> Wat mij enthousiast maakt, is dat sommige klanten met onverwachte ideeën voor workflows en toepassingen zullen komen waar wij nog niet aan hebben gedacht, en het product misschien een andere richting op sturen.
>
> **NICOLAS MARZIN, HEAD OF AI, KEYLANE**

Dat is een van de redenen waarom het platform uit combineerbare onderdelen moet bestaan.

De ambitie

Onze ambitie is dat Keylane de standaard wordt voor betrouwbare AI binnen de Europese verzekerings- en pensioensector.

Dat vertrouwen moeten we verdienen.

Het werk is nu concreet: eerste projecten omzetten in herhaalbare oplossingen, het rendement aantonen, betrouwbaarheid op productieniveau leveren en de architectuur openhouden terwijl de onderliggende technologie verandert.



Waar te beginnen

Begin niet bij de technologie om daarna een probleem te zoeken.

Begin bij de bedrijfswaarde.

Kies één strategisch belangrijk proces waarbij zowel het resultaat voor de klant als de economische waarde betekenisvol is. Onderzoek hoe het nu presteert. Ontwerp het volledige proces opnieuw. Bepaal waar de verantwoordelijkheid ligt en wat controleerbaar moet zijn.

Bewijs vervolgens de waarde voordat u opschaalt.

Wie alles tegelijk probeert te doen, creëert veel AI-activiteit maar weinig resultaat.



Onze uitnodiging

Keylane brengt twee zaken mee: diepgaande kennis van verzekeringen en pensioenen en kernplatforms waarop de bedrijfskritische administratie in de sector al draait.

Kies de toepassingen die wezenlijk verschil kunnen maken. Ontwerp de workflows opnieuw. Regel governance vanaf dag één. Bewijs wat werkt en schaal het daarna op.



> Als we vanuit een basis van samenwerking handelen, leren en ontwikkelen beide organisaties zich in een tempo dat ze nog nooit eerder hebben ervaren.

JOHN REYNDERS, CEO, KEYLANE



Een betrouwbare basis waarvan u de waarde kunt aantonen. De vrijheid om daarop voort te bouwen.

Praat met Keylane over Keylane Automate:

keylane.com

In hun eigen woorden



De winnaars zullen workflows transformeren, niet simpelweg AI-tools toevoegen. Een AI-fout is hier nooit alleen een softwarefout. Het gaat om iemands claim, premie of pensioen. Daarom stellen wij controle voorop. En we zijn vastbesloten voorop te lopen.

JOHN REYNDERS
CHIEF EXECUTIVE OFFICER, KEYLANE

Keylane beheert al jarenlang de kernsystemen voor verzekeraars en pensioenfondsen: de data, de regels en de workflows. Automate is de logische volgende laag. Gecontroleerde innovatie is de manier waarop we altijd al moesten bouwen.

NELSON PETRACEK
CHIEF TECHNOLOGY OFFICER, KEYLANE





Jarenlang moesten klanten kiezen tussen snelheid en veiligheid. Wij bouwen het platform dat hun beide biedt. Eén governancemodel voor iedere component, zowel tijdens het ontwerp als tijdens de uitvoering. Daarna geven we de klant zelf de sleutels in handen.

NICOLAS MARZIN
HEAD OF AI, KEYLANE

Governance heeft de auto niet de das omgedaan. Het heeft er iets van gemaakt waarop miljarden mensen dagelijks vertrouwen. Bouw de veiligheidsgordels vanaf het begin in en AI in verzekeringen en pensioenen kan zo ver gaan als iemand durft.

IRIS REYNISDOTTIR
HEAD OF PRODUCT, KEYLANE







McKinsey & Company, *The State of AI, 2025. 88% van de organisaties gebruikt AI in ten minste één bedrijfsfunctie; 39% rapporteert enig effect op de EBIT, meestal minder dan 5%.*

MIT NANDA, *The GenAI Divide: State of AI in Business, 2025. 95% van de pilots met generatieve AI binnen ondernemingen levert geen meetbare impact op.*

EIOPA, *Generatieve AI Market Survey, augustus 2025 (EIOPA-BoS-25-679). 347 verzekeringsondernemingen in 25 landen, samen goed voor ongeveer 80% van de bruto geboekte premies in de EU. 65% gebruikt momenteel generatieve AI, 23% is van plan dat binnen drie jaar te doen; 64% van de toepassingen betreft de backoffice; bij 83% blijft menselijke inbreng of validatie behouden.*

Europese Unie, *Verordening (EU) 2024/1689 (de AI-verordening). De classificatie als hoog risico voor AI die wordt gebruikt voor risicobeoordeling en premiestelling bij levens- en zorgverzekeringen is van toepassing vanaf augustus 2026.*

De citaten zijn afkomstig uit interviews die in augustus 2026 zijn gehouden en zijn voor de lengte en duidelijkheid geredigeerd.


Keylane