

## AI in de letselschadepraktijk bij Allianz

**Een eigen ChatGPT in een aparte omgeving, AI Agents en AI voor de schaderegelaar. Allianz timmert flink aan de weg om AI in te zetten in de dagelijkse letselschadepraktijk. Tijdens het 23<sup>e</sup> PPS Congres *Lettselschade in beweging* namen Alexander Palmbergen en Christianne Heijnen de deelnemers aan een deelsessie mee naar hun wereld.**

Palmbergen werkt al achttien jaar bij Allianz en geeft sinds zes jaar leiding aan een aantal letselschadeteams. Heijnen is op haar beurt letselschadebehandelaar, maar vooral gericht op projecten met AI en Agents maken. “Wij willen zeker niet alles laten overnemen door AI”, benadrukt ze meteen aan het begin van de deelsessie. “Wij willen AI zodanig inzetten dat we meer tijd krijgen voor persoonlijk contact met gedupeerden en een nog betere inhoudelijke behandeling.”

### Meer efficiency

De usecases die Allianz nu gebruikt, leiden stuk voor stuk tot meer efficiency. Palmbergen: “Wij hebben onder meer een datagedreven offerteproses. Dat leidt tot minder kans op fouten en het bespaart tijd. Daarnaast maken wij steeds vaker gebruik van eigen AI Agents, bijvoorbeeld voor onze polisvoorwaarden of werkbeschrijvingen. Ook dat scheelt weer tijd en zorgt bovendien voor een eenduidige toepassing van ons beleid wereldwijd.”

### Googlen

De ruim honderd aanwezigen in de deelsessie krijgen vervolgens van Heijnen twee vragen voorgelegd: Hoe vaak gebruik je AI? En waarvoor gebruik je het? Een kwart gebruikt dagelijks AI, een derde wekelijks en een kwart zelden. Nooit scoort met zes procent heel laag. De meest gegeven antwoorden op de tweede vraag zijn: samenvoegen, herschrijven, analyse, informeren en iets snel opzoeken. Ook vakantieplannen en een hardloopschema komen op de Mentimeter voorbij. Heijnen: “Het lijkt op Googlen, maar als je dezelfde opdracht bij AI ingeeft, haal je er onvoldoende uit.”

### Prompt

Hét woord valt: de prompt is belangrijk. Volgens Heijnen zijn er zo ongeveer “één miljoen theorieën over hoe je de beste prompt maakt”. Zelf gebruikt ze altijd de prompt methodiek CIDI. De C staat voor context, bijvoorbeeld ‘ik ben schadebehandelaar’. De I is van instructies (schrijf een zakelijke brief), de D van details (hoe lang moet de brief zijn) en de I van input. “Het werken met een promptbieb en CIDI voorkomt dat je de prompt steeds weer opnieuw moet bedenken en uittypen”, aldus Heijnen.

### Voorbeeld

Ze geeft een voorbeeld van een goede prompt. Ik ben schadebehandelaar bij een verzekeraar. Wij sturen zakelijke mails, maar wel met gepaste empathie. Onze visie is: *we secure your future*. Wij willen slachtoffers van een verkeersongeval met vertrouwen naar de toekomst laten kijken en ondersteunen daarbij. Op die en die datum heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden. Ik wil dat je een gespreksbevestiging maakt aan de hand van de notities hieronder.

### **People pleaser**

Ze benadrukt dat je echt moet leren omgaan met AI. "AI is bijvoorbeeld een people pleaser en praat jou graag naar de mond. Je kunt AI vragen om alleen antwoord te geven als hij er zeker van is. Als iets niet met 95 procent zekerheid uit een rapport kan worden gehaald, zeg dan: zelf aanvullen. En, nooit overbodig, gebruik je gezonde verstand."

Palmbergen weet nog een mooi voorbeeld van dat naar de mond praten van AI. "Ik had pas een discussie met mijn vrouw en wist zeker dat ik gelijk had. Ik vroeg Chat om argumenten. En ik kreeg gelijk. Toen ik dat aan mijn vrouw liet zien, moest ze lachen. O, zei ze, dat is leuk. Ik heb namelijk precies hetzelfde gedaan en kreeg ook gelijk."

### **Werk aan de voorkant**

De boodschap is duidelijk. AI zorgt voor meer efficiency en tijdwinst, maar het is tegelijkertijd oppassen geblazen. Heijnen: "AI kan alleen maar draaien op input. Wij werken met SharePoint, dus moeten we een koppeling maken tussen Microsoft CoPilot en SharePoint of een eigen AI Agent maken. Bijvoorbeeld voor het inwerken van een nieuwe collega. Alles wat in je hoofd zit, moet dan in SharePoint worden gezet. Dat betekent veel werk aan de voorkant, maar het loont wel, omdat je daarna veel efficiënter kunt werken."

### **Eigen taal**

Ze geeft tot slot nog de tip om de taal die AI gebruikt meer van jezelf te maken. "Je kunt een mapje maken in SharePoint met een selectie van jouw eerdere brieven en die vervolgens meegeven in een prompt, onder de noemer: dit is mijn stijl. Let daarbij wel op dat je in een afgeschermd omgeving werkt of geen persoonsgegevens gebruikt. Bij Microsoft CoPilot kan dat meestal wel, maar bij ChatGPT niet. Als je twijfelt, check het dan altijd eerst bij je eigen ICT-afdeling (of collega). Liever een keer te veel dan een keer te weinig, waardoor ChatGPT er met privégegevens vandoor gaat."