



MICHAËL BROUWER

AI houdt de mens een spiegel voor

PROFIEL INTERVIEW

Kunstmatige intelligentie (AI) en theologie lijken op het eerste gezicht weinig raakvlakken te hebben. Maar volgens ondernemer Michaël Brouwer beïnvloedt AI niet alleen de technologische, maar ook de menselijke aspecten van ons leven. Brouwer licht zijn visie toe aan de hand van de omgang met AI in zijn organisatie.

‘AI kan steeds meer en lijkt steeds menselijker te worden. Dat roept de vraag op wat menselijkheid eigenlijk is’, zegt Michaël Brouwer. Hij is CEO en partner bij incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoor Syncasso. ‘Onze eigen uitvinding houdt ons een spiegel voor.’

Wat bedoelt u daarmee?

‘Het lijkt misschien alsof AI ons overkomt, maar het is een instrument, en dat kun je inzetten voor het goede of het kwade. Hoe meer kennis AI vergaart, hoe belangrijker het wordt om de juiste vragen te stellen. Dat zijn ethische afwegingen; wij zijn verantwoordelijk voor de gevolgen van de keuzes die we maken op het gebied van AI.’

Hoe gaat u zelf om met AI?

‘Wij passen het toe op ons incasso- en deurwaarderskantoor om nog beter het gedrag van mensen met schulden te begrijpen en de betaalcapaciteit te voorspellen. Als iemand zijn vorderingen niet betaalt, volgen er aanmaningen en uiteindelijk een dagvaarding of dwangbevel, wat nog meer kosten met zich meebrengt. Maar als mensen niet kunnen

“

Een gesprek met iemand die alles weet, roept de vraag op wie je zelf bent. Wat ga je vragen en waarom?

betalen, ben je ze met incassocommunicatie alleen maar aan het overvragen. Dat is zinloos, komt dreigend over en veroorzaakt veel stress bij mensen.

‘AI helpt ons om te identificeren wie wel of niet kan betalen. Daarbij maakt de AI onder meer gebruik van CBS-gegevens en onze eigen kennis van incassowerkzaamheden zoals historisch betaalgedrag. Een branche kan bijvoorbeeld veelzeggend zijn. Als een debiteurklant in de coronacrisis in de horeca of als kapper werkte, dan kun je ervan uitgaan dat die het zwaar heeft gehad. Met scoremodellen bepalen we of we een incassotraject voortzetten, of we een rechtszaak beginnen of niet.

‘We kijken ook naar gedrag. We gingen er altijd van uit dat als mensen contact met ons opnemen, ze dat doen om een oplossing te vinden. Maar toen we teksten van telefoongesprekken lieten analyseren door AI, ontdekten we dat veel bellers boos en gefrustreerd waren. Ze wilden zo snel mogelijk van hun probleem af. Het is belangrijk om mensen gerust te stellen en mogelijkheden te bespreken. Nu we weten dat mensen misschien wanhopig of in paniek zijn, kunnen we dat beter erkennen. Dan wordt het veel makkelijker om een oplossing te vinden.’

Wat is volgens u de toekomst van AI?

‘AI heeft veel kennis en kan voorspellingen doen, maar komt ook

steeds meer in dialogevorm tot ons. Met ChatGPT ga je eigenlijk al een gesprek aan. Een gesprek met iemand die alles weet, roept de vraag op wie je zelf bent. Wat vraag je, wat wil je weten en waarom? We worden niet meer beperkt door een gebrek aan kennis en instrumenten, maar door onze eigen beperkingen. Streven we naar perfectie, of moeten we ook de menselijkheid blijven toevoegen? Ik denk dat laatste. Elke implementatie van AI zou moeten beginnen met de vraag: welke wereld wil je ermee creëren?’

Tekst: Michael Dorp
Foto: Michel Brouwer

Over Michaël Brouwer

Michaël Brouwer is CEO en partner bij Syncasso, een van de grootste gerechtsdeurwaarderskantoren in Nederland. Hij was daarnaast bestuursvoorzitter van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Voor zijn opleiding tot gerechtsdeurwaarder aan de Hogeschool Utrecht volgde hij een master theologie, kerkrecht en ethiek aan de Theologische Universiteit Apeldoorn.