Interview met Hamza Bouyafa

Zo versnelt certe groep met AI

In september presenteerde certe groep tijdens certe versnelt 2026 in de Midden Nederland Hallen haar visie op de nabije toekomst van verzekeren. Onder het thema ‘certe versnelt’ maakte de zaal kennis met Maaike en certe workforce: een team van digitale medewerkers op basis van AI. Een belangrijke drijvende kracht achter deze ontwikkeling is Hamza Bouyafa, CTOO van certe groep en directeur van certe assuradeuren. Vanuit zijn rol is hij onder meer verantwoordelijk voor IT en AI binnen de organisatie.

Wie is Hamza Bouyafa?
Ik ben Hamza Bouyafa, geboren in Eindhoven en opgegroeid in de regio Utrecht. Mijn vrouw komt uit Maastricht, dus ook zij heeft zuidelijke roots. Samen met onze vier kinderen wonen we op een boerderij in het buitengebied van Zwolle. Ik heb technische bedrijfskunde en bedrijfskundige informatica gestudeerd.

Mijn loopbaan begon bij een securitybedrijf. In die tijd dacht iedereen bij security nog aan een beveiliger in uniform die een pand bewaakt, maar mijn focus lag op databasesecurity. Dat vond ik interessant, maar uiteindelijk te technisch. Ik wilde meer met bedrijfslogica doen en processen beter begrijpen. Daarom stapte ik over naar een consultancy- en softwareleverancier in de verzekeringsbranche. Uit die branche ben ik nooit meer vertrokken.

In die rol kwam ik bij allerlei partijen over de vloer: verzekeraars, volmachtbedrijven en grotere intermediairgroepen.
Ik denk dat ik bijna alle volmachtbedrijven wel een keer van binnen heb gezien. Daar heb ik ontzettend veel geleerd, ook over wat wel en niet bij mij past. Het werken met verzekeraars, met eindeloze werkgroepen en overleggen, paste minder bij me. Ik wil aan het einde van de dag thuiskomen met het gevoel dat ik iets moois heb gebouwd.

Bij het toenmalige AssuradeurenGilde in Coevorden kwam ik regelmatig over de vloer en daar bouwde ik een goede band op met de mensen. Er was de ambitie om meer met technologie te doen, vanuit de overtuiging dat technologie het verschil kon maken. Zelf wilde ik me juist volledig kunnen richten op één missie. Die twee kwamen mooi samen.

Toen ik de overstap maakte, verklaarde iedereen me voor gek. Ik reed vier dagen per week van Nieuwegein naar Coevorden en weer terug. Maar het was een geweldige tijd. We hebben een platform neergezet, veel nieuwe klanten mogen verwelkomen en een enorme groei doorgemaakt.

Nu ben ik CTOO van certe groep en directeur van certe assuradeuren. Vanuit die rol houd ik me onder andere bezig met IT en de ontwikkeling en toepassing van AI binnen onze organisatie. Als ik kijk naar wat we samen hebben opgebouwd en waar we nu staan, ben ik daar best trots op.

In onze visie dient AI als versneller van meesterschap
Iedereen heeft het tegenwoordig over AI, maar eigenlijk gaat het daar niet om. Het is zeker een nieuwe technologische stap voorwaarts, maar het gaat er vooral om dat je de nieuwe mogelijkheden op de juiste manier implementeert. Je moet de organisatie voorbereiden op de toekomst, en dat moet je doen vanuit een visie. Veel partijen beginnen met tools en gaan experimenteren: voorwaarden vergelijken, briefings opstellen. Allemaal hartstikke leuk. Maar als je

> *Als je infrastructuur, je processen en je datastructuur niet op orde zijn, je mensen niet zijn voorbereid en je compliance niet klopt, kun je dromen over AI, maar realiseer je nooit wat het werkelijk kan betekenen.*

Naam: **Hamza Bouyafa**
Functie: CTOO van certe groep en directeur van certe assuradeuren

Hamza is opgeleid in de technische bedrijfskunde en de bedrijfskundige informatica. Binnen certe is Hamza verantwoordelijk voor de IT- en AI-strategie, met een sterke focus op technologische innovatie en digitalisering.



infrastructuur, je processen en je datastructuur niet op orde zijn, je mensen niet zijn voorbereid en je compliance niet klopt, kun je dromen over AI, maar realiseer je nooit wat het werkelijk kan betekenen.

In onze organisatie is iedereen inmiddels wel gewend aan deze focus op de toekomst. Er is daarom ook betrekkelijk weinig weerstand tegen de opkomst van AI. Wel moeten we nog wel wat verder investeren in AI geletterdheid. Op de veranderingen in onze manier van werken spelen we al anderhalf jaar in. Zo hebben we wat afdelingen in elkaar geschoven en laten we bijvoorbeeld zakelijke acceptanten doorschuiven naar wat meer specialistisch werk. De organisatie weet dat de komst van AI niet betekent: minder mensen. De business-case is: met dezelfde mensen meer kunnen doen zodat Certe verder kan groeien. Waar de meeste partijen AI zien als middel om kostenefficiënt te werken, zien wij het als een versneller van meesterschap.

Adviseur in de spits
De ontwikkeling naar het tijdperk van meesterschap verloopt in verschillende fasen. Eerst wordt data richtinggevend: inzicht in klanten, portefeuilles en risico’s helpt om betere keuzes te maken. Daarna wordt AI een digitale collega die ondersteunt bij analyse, advies, acceptatie en service. Vervolgens gaan AI-agents zelfstandig complete taken en processen uitvoeren, binnen duidelijke kaders. Het eindpunt noemen wij het tijdperk van meesterschap. De digitale collega’s van de certe workforce nemen zoveel mogelijk administratief werk over. De adviseur blijft daarbij altijd eindverantwoordelijk. Zo hebben we ons nieuwe platform ook ingericht. Een agent heeft altijd een faciliterende rol en neemt nooit de lead; de adviseur houdt de regie. De structuur die we hebben opgetuigd, zorgt ervoor dat het ook niet anders kan.

Zo zetten we adviseurs in hun kracht om invulling te geven aan het klantbelang en de dromen van klanten waar te maken, wat die droom ook is.

Maaike en de certe workforce

In de aanloop naar dit interview, op certe versnelt, kwamen ze al voorbij: Maaike en de certe workforce. Maar wie zijn dat precies?

Maaike is de AI-chatbot die tijdens het event als hologram op het podium verscheen. Samen met Hamza liet ze zien hoe AI kan ondersteunen bij de voorbereiding en opvolging van een klantgesprek.

Daarnaast werkt certe aan een AI-workforce: een team van AI-collega’s dat de primaire bedrijfsprocessen van certe en haar intermediairs gaat ondersteunen. Tijdens het event werden vijf agents uit dit team geïntroduceerd:

- de receptie-agent
- de binnendienst-agent
- de schade-agent
- de compliance-agent
- de commerciële agent

www.certeworkforce.nl



Hamza Bouyafa op het event afgelopen september: certe versnelt 2026

Geen bazooka nodig om een deur te openen

Om de adviseur optimaal te ondersteunen, kijken we niet alleen naar wat AI kan, maar ook naar hoe we die technologie zo slim en efficiënt mogelijk inzetten. Onze AI-toepassingen draaien in onze eigen AWS-omgeving. Zo houden we grip op de kosten en zijn we minder afhankelijk van het aantal tokens dat wordt verbruikt. Helemaal zonder tokens kan het natuurlijk niet, want we maken gebruik van verschillende AI-modellen. We hebben er zo'n zeshonderd tot onze beschikking. Eerlijk is eerlijk: die hebben we niet allemaal uitgeprobeerd.

Modellen van bijvoorbeeld OpenAI, Anthropic en Google zijn relatief duur. Vanuit China komen steeds meer modellen die een stuk goedkoper zijn. Dan is natuurlijk meteen de vraag: wat gebeurt er met je data? Je kunt deze modellen zelf in Europa hosten. Wij hebben gecontroleerd dat onze data daarbij niet alsnog in China terechtkomt. Per toepassing kijken we welk model nodig is. Is een vraagstuk complex en moet er veel worden geanalyseerd, dan kies je voor een zwaarder model. Voor eenvoudigere taken volstaat vaak een goedkoper model, zeker als je met RAG de juiste informatie en context meegeeft.

Om een deur te openen, gebruik je tenslotte ook geen bazooka. Dat is over the top: je kunt gewoon de klink gebruiken. Voor een eenvoudige taak als het verwerken van een adreswijziging zet je dus niet het duurste AI-model in dat er is. Wie dat wel doet, kan bijna beter extra mensen aannemen. Dat is uiteindelijk goedkoper.

Lessen van een voorloper

Als voorloper loop je tegen van alles aan, bijvoorbeeld op het gebied van datastructuren. We zetten daarom sterk in op standaarden in de markt. Neem de inrichting van MCP (Model Context Protocol), de techniek waarmee AI-agents met systemen communiceren. Nu doet iedereen daarin zijn eigen ding. Brancheorganisaties zouden daar sneller verantwoordelijkheid kunnen pakken, niet alleen voor datastructuren, maar ook voor protocollen voor communicatie met AI. Daar voeren we goede gesprekken over.

RAG

RAG staat voor 'Retrieval-Augmented Generation'. Het is een AI-techniek waarbij het AI-taalmodel (LLM) wordt gekoppeld aan de eigen externe gegevensbronnen zodat de antwoorden niet meer algemeen zijn, maar meer gebaseerd op de eigen bedrijfseigen documentatie. Hierdoor 'begrijpt' het AI-model veel beter wat de context van de vraag is, ze 'kent' de organisatie en ze geeft betere, meer concrete antwoorden.

Ook op het gebied van compliance lopen de afspraken achter op de praktijk. In de samenwerkingsovereenkomst met verzekeraars en het werkprogramma voor de volmachtaudit staat bijvoorbeeld het vier-ogenprincipe. Maar hoe werkt dat als je agents inzet? Als een AI-agent het werk uitvoert en een mens de controle doet, voldoe je wat mij betreft aan het vierogenprincipe. Veel specialisten zullen dat met me eens zijn, maar ik wil daar achteraf bij een audit geen discussie over. Ik wil commitment van de verzekeraars. Zeven maanden geleden hebben we via onze volmachtbeheerder gevraagd of we hiervoor een addendum moeten opstellen. Het antwoord was steeds: zolang er een human in the loop is, is er niets aan de hand. Toch vind ik dat we daar expliciete afspraken over moeten maken. Het Verbond van Verzekeraars werkt inmiddels aan een nieuwe standaard-SWO waarin dit soort zaken beter wordt geregeld.

Een ander punt is transparantie. De AI Act bevat transparantieverplichtingen voor bepaalde situaties waarin AI wordt gebruikt. Ik schat dat inmiddels zo'n veertig procent van de adviseurs rapporten met behulp van AI opstelt. Toch heb ik nog nergens in een adviesrapport of inventarisatie een vermelding gezien dat het mede met AI tot stand is gekomen. Wij willen daarin veel transparanter zijn en vinden dat de hele markt dat zou moeten zijn.

Meesterschap van de auditor

In de nieuwe AI-wereld verandert ieders rol, ook die van de auditor. De ontwikkelingen gaan razendsnel en als Nederlandse markt moeten we zorgen dat we daarin meekomen. Doen we dat niet, dan bestaat het risico dat grote partijen met veel meer kapitaal en rekenkracht het speelveld gaan bepalen. Daar heeft uiteindelijk niemand belang bij: de adviseur niet, de klant niet en de branche niet.

Daarom verwacht ik van auditors dat ze niet alleen controleren, maar ook meedenken over hoe we nieuwe technologie verantwoord kunnen inzetten. We zoeken een auditor die samen met ons kijkt hoe we ontwikkelingen vanaf het begin goed kunnen inrichten, met het klantbelang centraal en binnen de geldende wet- en regelgeving.

Dat vraagt ook iets van de auditor zelf. Je moet begrijpen hoe een AI-agent werkt, wat je terugziet in de logging en hoe een evaluatie tot stand komt. Pas als je de technologie begrijpt, kun je goed beoordelen of deze verantwoord en beheerst wordt ingezet.

Tegelijkertijd biedt AI ook kansen voor de auditor zelf. Controles die al jarenlang handmatig worden uitgevoerd, kunnen deels worden geautomatiseerd. Daardoor kan informatie sneller en uitgebreider worden geanalyseerd en ontstaat er meer ruimte voor de zaken waar menselijke expertise echt het verschil maakt.

De auditor als kritische én constructieve enabler in plaats van alleen als controleur: dat is voor mij het meesterschap van de auditor.



Over certe

Certe groep is een organisatie actief in de verzekeringssector, met vestigingen in Coevorden en Veenendaal. De organisatie ondersteunt risicoadviseurs en hun klanten in heel Nederland met een breed aanbod aan verzekeringsproducten en dienstverlening.

Vanuit verschillende gespecialiseerde business-units is certe groep actief in de gehele verzekeringsketen, waaronder advisering, volmachtactiviteiten en ondersteunende diensten.

De organisatie richt zich op langdurige samenwerking met onafhankelijke risicoadviseurs en onderscheidt zich door een persoonlijke benadering, specialistische kennis en maatwerk. Daarbij staan partnerschap, vakmanschap en vertrouwen centraal, onder het motto:
'Meesterschap in verzekeren'.

certe groep
meesterschap in verzekeren

www.certe-groep.nl