AI redt de ggz niet, maar kan wél het verschil maken



De geestelijke gezondheidszorg staat niet tijdelijk onder druk, maar loopt structureel tegen haar grenzen aan. Wachttijden lopen op, professionals raken overbelast en de zorgvraag blijft groeien. Dit is geen incident, maar het gevolg van een ggz-systeem dat structureel niet meebeweegt met de groeiende en complexere zorgvraag.

In deze context wordt AI steeds vaker gezien als oplossing. En terecht: AI kan ondersteuning bieden die altijd beschikbaar is, schaalbaar is en geen wachttijd kent. Daarmee verlaagt het de drempel tot hulp en biedt het juist in een overbelast systeem een aantrekkelijk perspectief.

Maar wie AI positioneert als dé oplossing, mist de essentie. AI is geen antwoord op de systeemdruk in de ggz. Het is een hulpmiddel – krachtig, maar fundamenteel beperkt.

AI klinkt overtuigend, maar begrijpt niet wat het zegt

De opkomst van generatieve AI, specifiek de 'Large Language Models' die wij veelal als chatbots kennen, maakt die spanning zichtbaar. Deze systemen kunnen empathisch en overtuigend communiceren, maar beschikken niet over begrip, context of professionele verantwoordelijkheid. Juist in een domein waarin nuance, begrenzing en duiding cruciaal zijn, is dat geen detail maar een fundamentele beperking.

Het risico is niet dat AI niets zegt, maar dat het te overtuigend is. Antwoorden kunnen logisch klinken en geruststellen, terwijl ze onvolledig, onjuist of zelfs onveilig zijn. In kwetsbare situaties ontstaat zo schijnzekerheid: een bevestigende dynamiek waarin bestaande aannames worden versterkt in plaats van genuanceerd. In de volksmond wordt generatieve AI wel eens een 'stochastische papegaai' genoemd: een systeem dat op basis van waarschijnlijkheden woorden voorspelt, maar geen menselijke vorm van begrip of intelligentie bezit. Deze typering doet de techniek weliswaar tekort, maar in de praktijk is het verwijt niet geheel onterecht.

Daar komt bij dat AI sterk reageert op de manier waarop een vraag wordt gesteld. In een context van zelfdiagnose, waar objectieve vraagstelling al moeilijk is, kan dit leiden tot misinterpretatie en escalatie. AI verlaagt dus de drempel naar ondersteuning, maar introduceert tegelijkertijd nieuwe risico's.

De kracht zit niet in vervanging, maar in samenwerking

De echte waarde van AI ligt daarom niet in vervanging van de professional, maar in versterking ervan. AI als ondersteunend instrument, ingebed in professionele besluitvorming ("human in the loop"). AI biedt schaal, snelheid en consistentie. De professional brengt context, duiding en verantwoordelijkheid. Juist die combinatie maakt impact mogelijk.

AI kan ondersteunen bij triage, psycho-educatie en administratieve taken, zoals verslaglegging. Daarmee kunnen wachttijden worden overbrugd en ontstaat ruimte voor menselijk contact, de kern van goede ggz-zorg.

Maar die meerwaarde ontstaat alleen wanneer AI expliciet wordt ingebed in professionele besluitvorming. Zonder 'human in the loop' verschuift het risico van werkdruk naar kwaliteitsverlies.

© 2026 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee". Alle rechten voorbehouden.

AI is al realiteit: van voordeur tot specialistische zorg

AI in de ggz is geen toekomstbeeld, maar al praktijk. Van laagdrempelige ondersteuning tot specialistische toepassingen wordt AI ingezet op meerdere niveaus in het zorgproces:

Bij cliënten: als laagdrempelige eerste stap in ondersteuning, waarbij AI 24/7 beschikbaar is en kan helpen bij oriëntatie en psycho-educatie.

Bij professionals: als ondersteuning in triage, besluitvorming en verslaglegging.

Bij organisaties: om wachttijden, capaciteitsvraagstukken en administratieve druk te verlichten.

Succesvolle toepassingen hebben één ding gemeen: ze positioneren AI niet als vervanger, maar als aanvulling met expliciete borging van professionele regie.



Voorbeelden uit de praktijk

Wysa

Digitale voordeur en continue ondersteuning

Wysa combineert een AI-chatbot met menselijke coaches en wordt ingezet als laagdrempelige ingang tot mentale ondersteuning. De toepassing biedt 24/7 toegang tot gesprekken en oefeningen, onder andere CGT en mindfulness, en kan signalen van risico detecteren, waarna wordt opgeschaald naar een professional.

LIV

AI als verlengstuk van intake en triage

Binnen specialistische ggz-contexten ondersteunt LIV cliënten bij het verwoorden van klachten buiten reguliere behandeluren. De AI analyseert patronen in taal en emotie en genereert gestructureerde samenvattingen en klinische suggesties voor behandelaars, met behoud van professionele regie.

MoodCapture

Passieve monitoring en vroegsignalering

MoodCapture analyseert veranderingen in gezichtsuitdrukking en context via smartphonegebruik om subtiele verschuivingen in stemming te detecteren. Daarmee kan verslechtering of terugval vroegtijdig worden gesignaleerd, zonder extra belasting voor de cliënt.

Hippocratic AI

Schaal in routinematig patiëntcontact

Hippocratic AI richt zich op 'AI-agents' voor taken zoals pre-intake, nazorg en therapietrouw. De technologie ondersteunt patiëntcontact op schaal, maar escaleert expliciet naar een professional wanneer dat nodig is.

Deze voorbeelden laten zien dat AI waarde toevoegt wanneer het is ingebed in het zorgproces én gekoppeld blijft aan professionele verantwoordelijkheid.

© 2026 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee". Alle rechten voorbehouden.

Waarde ontstaat niet vanzelf, maar door keuzes

Hoewel AI veelbelovend is, ontstaat de waarde niet automatisch. Integendeel: zonder duidelijke kaders kan AI juist nieuwe risico's introduceren. Privacy en dataveiligheid zijn daarbij randvoorwaardelijk. Mentale gezondheidsdata behoren tot de meest gevoelige persoonsgegevens en vragen om expliciete borging.

Daarnaast is geen enkel model foutloos. In de ggz kunnen zowel overschatting als onderschatting van risico's directe gevolgen hebben. De vraag is daarom niet of AI fouten maakt, maar welke fouten acceptabel zijn, wie daarvoor verantwoordelijk is en hoe daar continu op wordt gestuurd. AI vraagt dus niet om optimisme of terughoudendheid, maar om expliciete keuzes.

Van experiment naar systeem: organiseer AI bewust

De grootste valkuil is om AI te benaderen als een reeks losse pilots. Daarmee blijft de impact beperkt en ontstaat versnippering. De echte doorbraak ligt in het organiseren van AI als onderdeel van het zorgsysteem. Dat begint bij de basis: kwalitatieve data, eenduidige definities en helder beschreven processen waarin AI een duidelijke rol heeft.

Daarbij hoort governance die niet alleen controleert, maar richting geeft. *Waar zetten we AI in? Onder welke voorwaarden? En wanneer is menselijke interventie verplicht?* Succesvolle toepassingen worden vanaf de start ontworpen binnen deze kaders met transparantie over beperkingen en continue monitoring van prestaties en impact.

AI in de ggz vraagt om samenwerking, geen eilandoplossingen

AI stopt niet bij de grenzen van één organisatie. De ontwikkeling en toepassing raken het hele zorgsysteem. Daarom ligt de sleutel niet bij individuele instellingen, maar in samenwerking tussen aanbieders, gemeenten, verzekeraars, kennisinstituten en technologiepartners. Gezamenlijke standaarden voor risicoclassificatie, validatie, bias en modelbeheer zijn randvoorwaardelijk om AI verantwoord te laten opschalen. Zonder die gezamenlijke basis blijven toepassingen gefragmenteerd en blijft de echte impact uit.

De echte keuze: wachten of sturen

Voor bestuurders en beleidsmakers ligt hier een duidelijke opgave. Niet om af te wachten hoe AI zich ontwikkelt, maar om actief richting te geven aan waar en hoe het waarde toevoegt in het zorgproces.

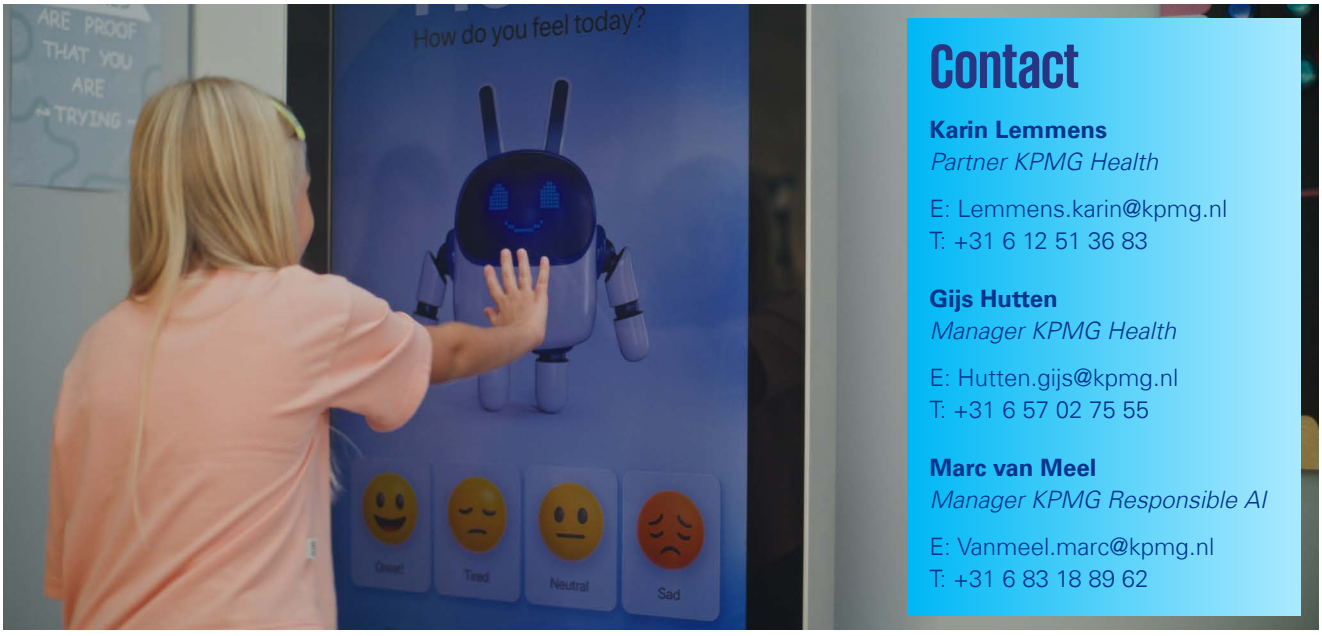
Dat vraagt om gerichte investeringen in data, interoperabiliteit, toezicht en passende bekostiging. Maar vooral vraagt het om duidelijke keuzes: waar AI mag ondersteunen en waar menselijk oordeel altijd leidend blijft.

Conclusie: AI werkt alleen als we het samen goed organiseren

AI gaat de ggz niet redden. Maar het kan wel degelijk een belangrijk deel van de oplossing zijn, mits het zorgvuldig wordt ingezet.

- Niet als vervanging van professionals, maar als versterking.
- Niet als los experiment, maar als onderdeel van het systeem.
- Niet individueel, maar gezamenlijk georganiseerd.

Juist in die combinatie ligt de sleutel: technologie die schaal en toegankelijkheid brengt, en professionals die context en verantwoordelijkheid waarborgen. Alleen dan kan AI daadwerkelijk bijdragen aan betere toegankelijkheid, hogere kwaliteit en duurzame continuïteit van de ggz.



Contact

Karin Lemmens
Partner KPMG Health

E: Lemmens.karin@kpmg.nl
T: +31 6 12 51 36 83

Gijs Hutten
Manager KPMG Health

E: Hutten.gijs@kpmg.nl
T: +31 6 57 02 75 55

Marc van Meel
Manager KPMG Responsible AI

E: Vanmeel.marc@kpmg.nl
T: +31 6 83 18 89 62

© 2026 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee". Alle rechten voorbehouden.