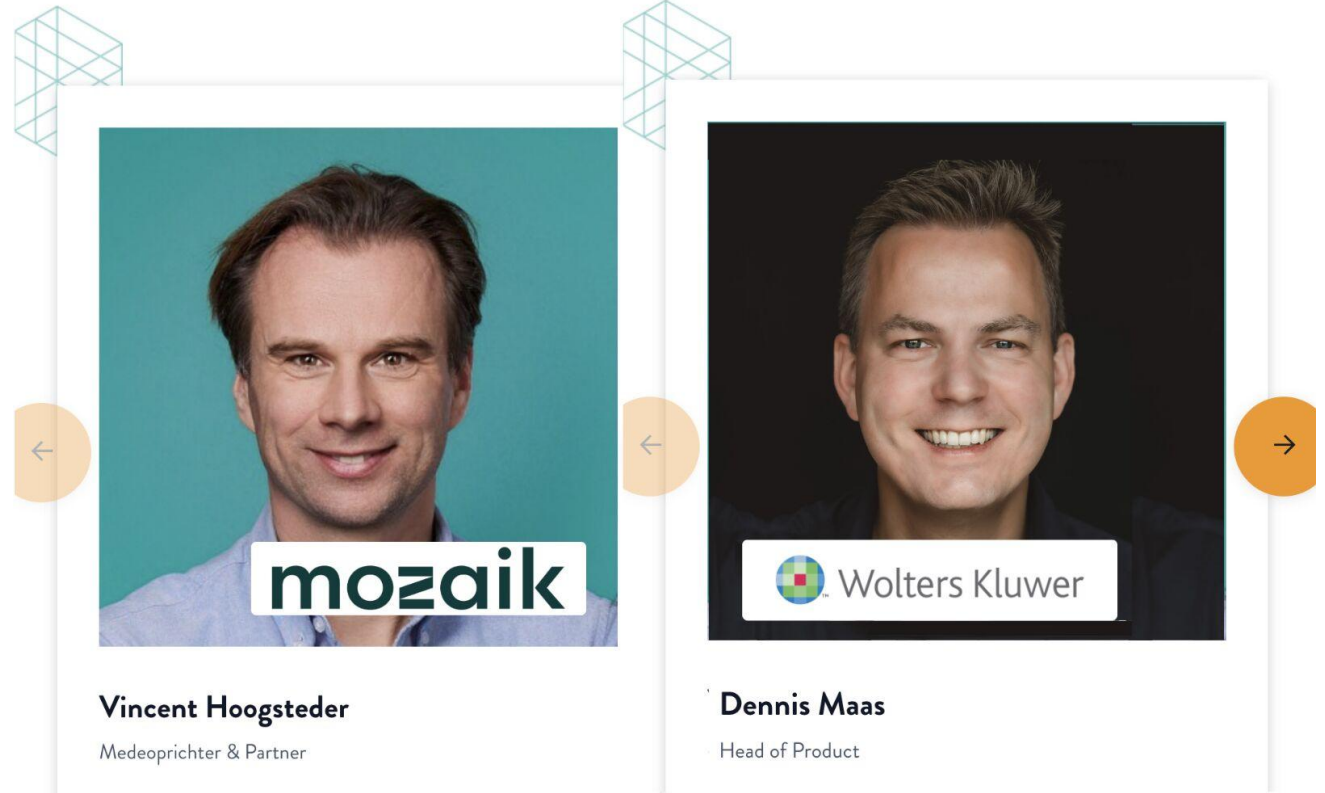# 10 Pitfalls of developing impactful AI-powered products
and How to Prevent Them

First Hand Experience from
Wolters Kluwer Schulinck & Mozaik

Data Expo Utrecht
September 11th 2025

Wolters Kluwer ♥ mozaik

Hi from Mozaik and Wolters Kluwer Schulinck!

Vincent Hoogsteder

Medeoprichter & Partner

Dennis Maas
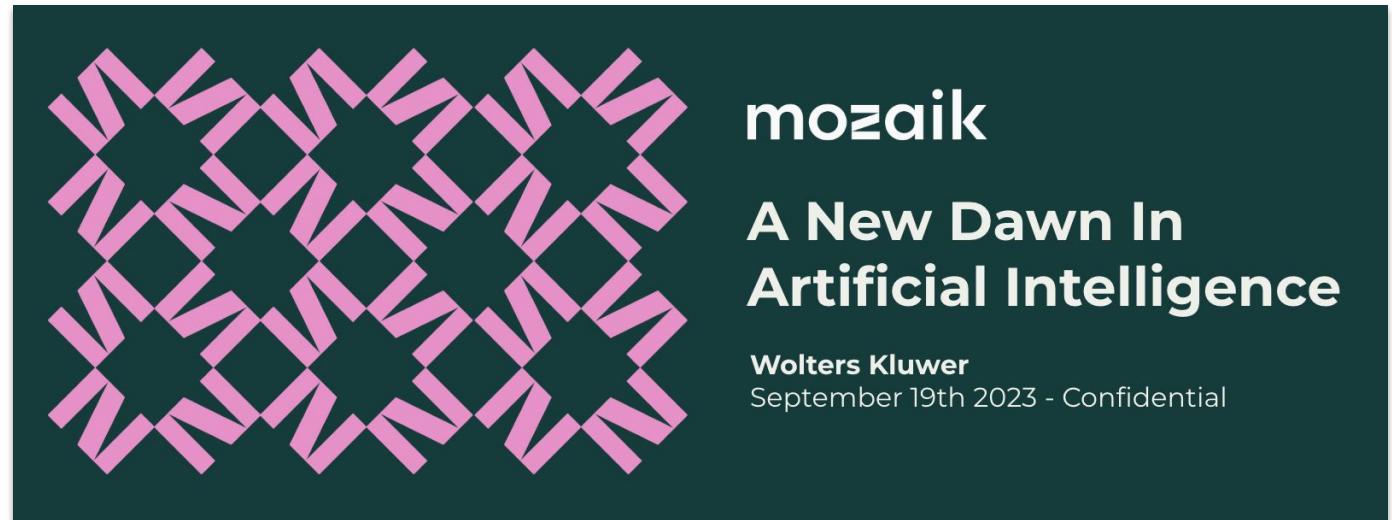
Head of Product

A bit of context about Wolters Kluwer Schulinck

- Market leader in Local Public segments NL & BE.
- Providing high quality insights.
- End-to-end expert solutions integrated into the customers' workflow.

Participatiewet

Re-integratie? Beschut werk? Bijzondere bijstand? Als professional moet (en wilt) u precies weten hoe het zit. Dan bent u bij Schulinck Participatiewet aan het beste adres.

Leer mij meer →

Inburgering

Als u mensen met inburgeringsplicht helpt, wilt u maar 1 route: de beste. Want maatschappelijke integratie vraagt om navigatie. Zet daarom Schulinck Inburgering in als gids.

Wijs mij de weg →

Schuldhulpverlening

Schuldenproblematiek oplossen vraagt om inzicht in de juridische mogelijkheden. Zeker als u schuldenaren een duurzame oplossing wilt bieden. Schulinck Schuldhulpverlening helpt u helpen.

Geef mij inzicht →

Jeugd

De jeugdhulpverlening is een taak van gemeenten. Schulinck Jeugd biedt kennis en het laatste nieuws over het complete, brede scala: van kinderbescherming tot jeugdzorg en jeugdreclassering.

Toon mij hoe de keten werkt →

Wmo

Meedoen in de samenleving. Zelfredzaam zijn. Dat wil iedereen. Oók ouderen, mensen met een beperking en mantelzorgers. Hoe helpt u hen aan Wmo-ondersteuning? Met Schulinck Wmo als kompas.

Help mij inwoners helpen →

Omgevingsrecht

De invoering van de Omgevingswet heeft een enorme impact. Alleen als u bij bent en blijft, kunt u vragen helpen beantwoorden. Schulinck Omgevingsrecht geeft u duidelijkheid.

Bied mij transparantie →

D

The reason to start our AI journey

- We realised this technology meant something for us, but we didn't understand what.
- Opportunity: LLMs enable us to solve customer problems in a way that wasn't possible before.
- Fear: Traditionally, reliable legal information was scarce. LLM will progressively commoditize this.

mozaik

A New Dawn In Artificial Intelligence

Wolters Kluwer
September 19th 2023 - Confidential

D

Wolters Kluwer Schulinck AI-Desk, for reliable legal answers

Schulinck AI-Desk

Goedenavond

Waar kan Schulinck AI-Desk je mee helpen?

Vul hier je vraag in...

Wmo BETA ⌄   Lokaal beleid uitsluiten ⌄

Schulinck AI-Desk maakt gebruik van AI en kan vergissingen maken, controleer daarom altijd de antwoorden en informat

Wolters Kluwer   Gen-AI Disclaimer   Privacy   Cookiebeleid   AVG   Auteursrecht & Disclaimer

© 2025 Wolters Kluwer Nederland BV. Alle rechten voorbehouden. Tekst- en datamining niet toegestaan.

Schulinck AI-Desk   Hoogsteder Standaardeditie

Wmo · 4 september 2025

In 2023 is er een uitspraak gedaan door de CRvB. Dit is de samenvatting van de uitspraak. Kun je mij uitleggen hoe ik dit moet interpreteren?

Belanghebbende ontvangt individuele begeleiding. Ze krijgt een pe... voor hulp uit het sociale netwerk. Het uurtarief is vastgesteld op ee... Volgens het college is dit voldoende.

Voor het minimale pgb-uurtarief voor het inkopen van individuele b... persoon die tot het sociale netwerk behoort, moet de gemeente vo... bij de geldende cao VVT. Dit betekent concreet dat voor de minimal... moet worden uitgegaan van het uurloon van de hoogste periodiek b... de voor de bepaalde periode geldende cao VVT, plus vakantietoesla... de verlofuren.

Heb je nog een aanvulling of vervolgvraag?

Schulinck AI-Desk maakt gebruik van AI en kan vergissingen maken, controleer daarom altijd de antwoo...

Schulinck AI-Desk   Hoogsteder Standaardeditie

Conclusie

De conclusie van het antwoord is dat het minimale uurtarief voor een persoonsgebonden budget (pgb) voor individuele begeleiding door iemand uit het sociale netwerk moet worden berekend op basis van de loonbedragen in de cao VVT, namelijk het uurloon van de hoogste periodiek binnen salarisschaal FWG 30, vermeerderd met 8% vakantietoeslag en de tegenwaarde van verlofuren. Gemeenten mogen geen lager tarief hanteren dan dit niveau, tenzij dit in de verordening is geregeld en het tarief toereikend is. Beleidsregels of tabellen die een lager bedrag hanteren zijn niet rechtmatig en moeten worden aangepast. De wijze van berekening moet duidelijk in de Wmo-verordening zijn vastgelegd.

Bronnen 4   Bronnen en gerelateerde informatie →

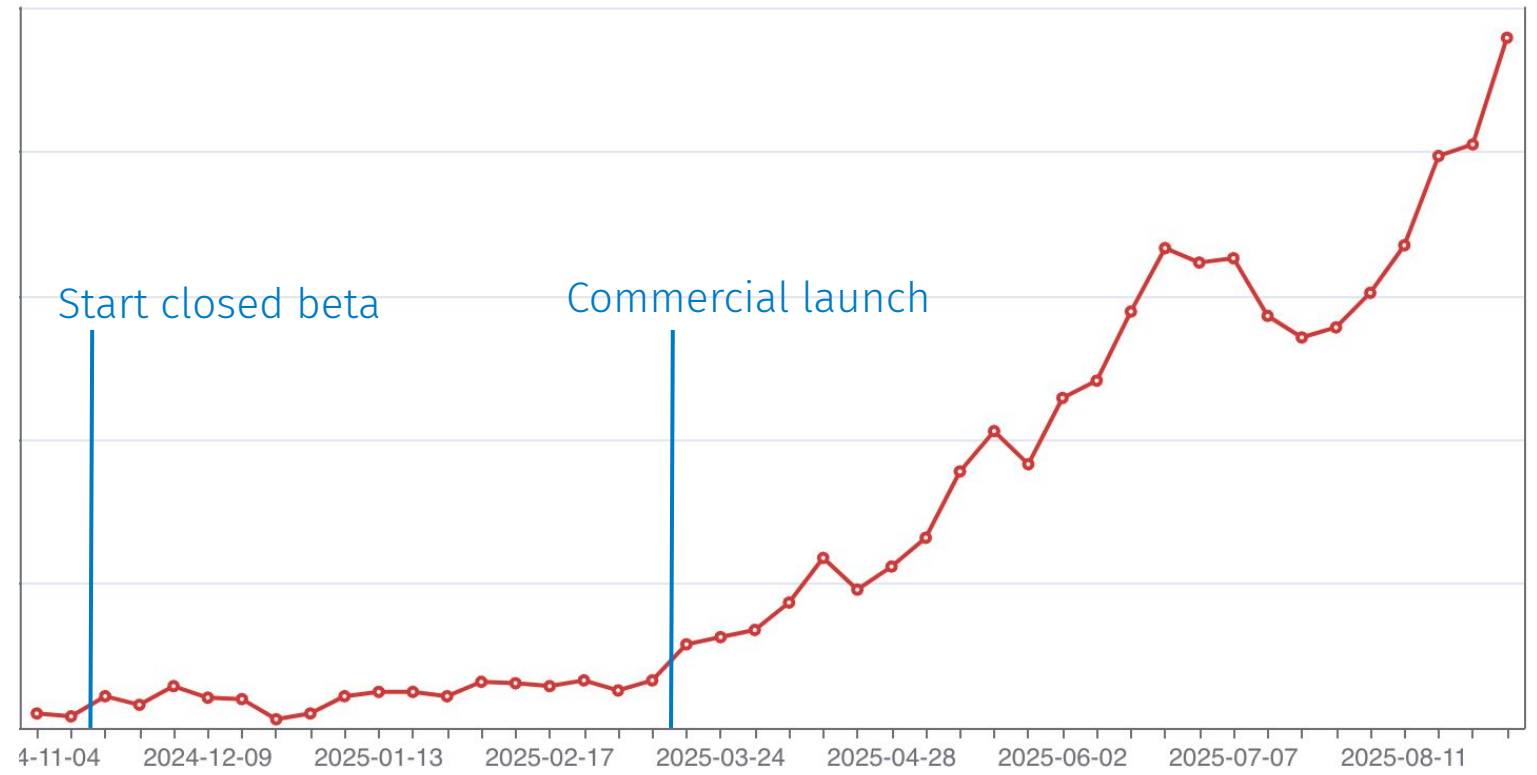|	
CRvB 16-8-2023, ECLI:NL:CRVB:2023:1580 Rechtspraak	**Wanneer is het pgb-tarief voor hulp uit het sociale n...** Veelgestelde vragen
CRvB 25-11-2020, ECLI:NL:CRVB:2020:2964 Rechtspraak	**Hoogte pgb algemeen** Thema's > Maatwerkvoorzieningen > Vorm: natura, pgb of fina...

Wat vind je van dit antwoord? 👍 👎 💬

Heb je nog een aanvulling of vervolgvraag? ↑

Schulinck AI-Desk maakt gebruik van AI en kan vergissingen maken, controleer daarom altijd de antwoorden en informatie op juistheid.

The impact

- A very strong Product-Market-Fit.
- Stepping stone to new AI powered products.
- Commercial success.

Start closed beta

Commercial launch

4-11-04 2024-12-09 2025-01-13 2025-02-17 2025-03-24 2025-04-28 2025-06-02 2025-07-07 2025-08-11

D

Sharing our experiences

It was no walk in the park

10 Pitfalls of Developing Impactful AI Powered Products & How to Prevent Them
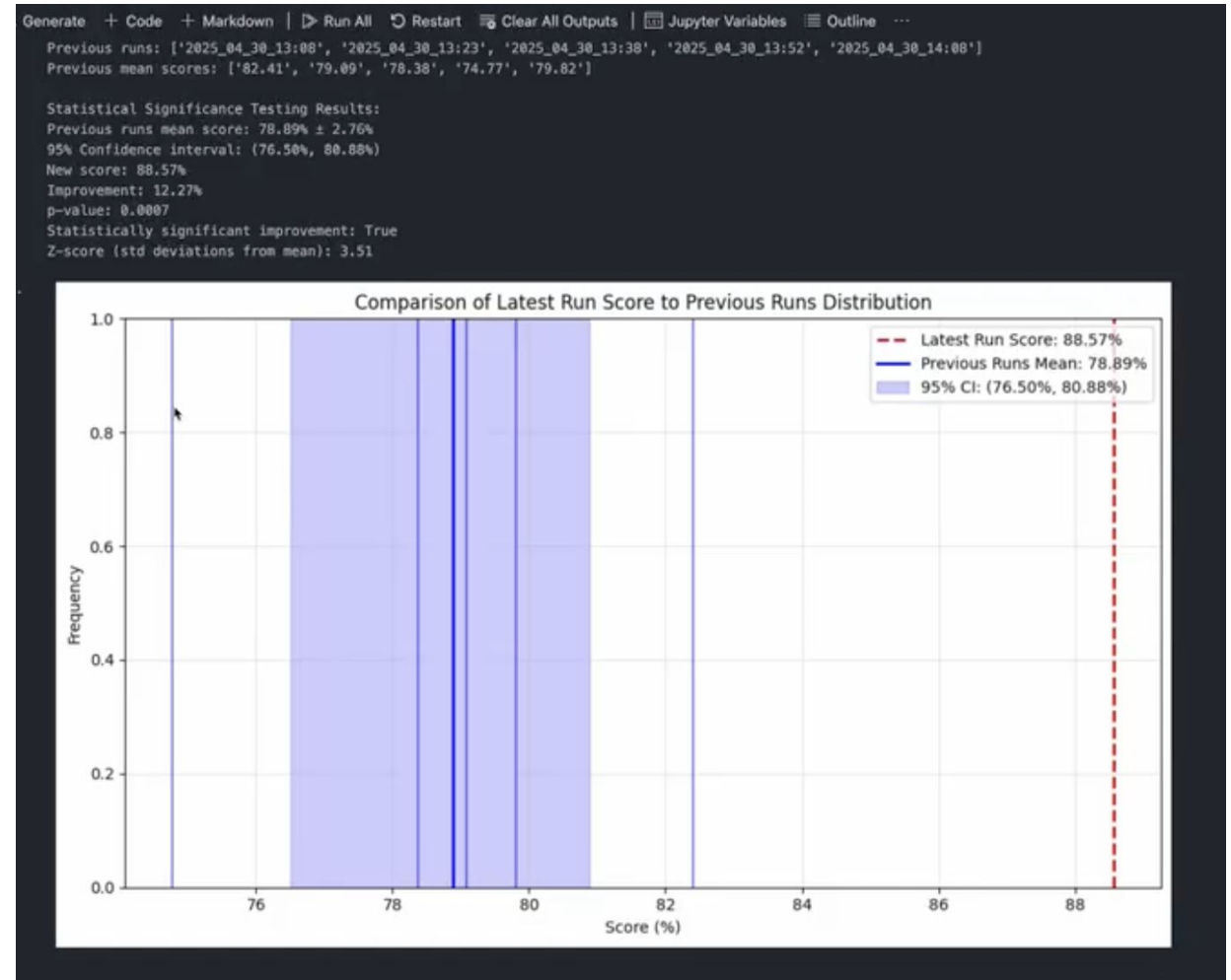
Measuring quality at the water cooler

The problem

- In our world, accuracy of information is king.
- Quality was judged on subjective basis with subject matter experts.
- Big risk for internal expert buy-in & launch.

Measuring quality at the water cooler

What we did

- Set up an evaluation framework.
- Move subjective discussion into an automated, objective measurement.

Prioritizing tech leaps over small tweaks

The problem

- Speed of new technology and opinions on what is best.
- "Let's try this new tech, it will likely solve our problems, and it's cool".
- This caused rabbit holes.
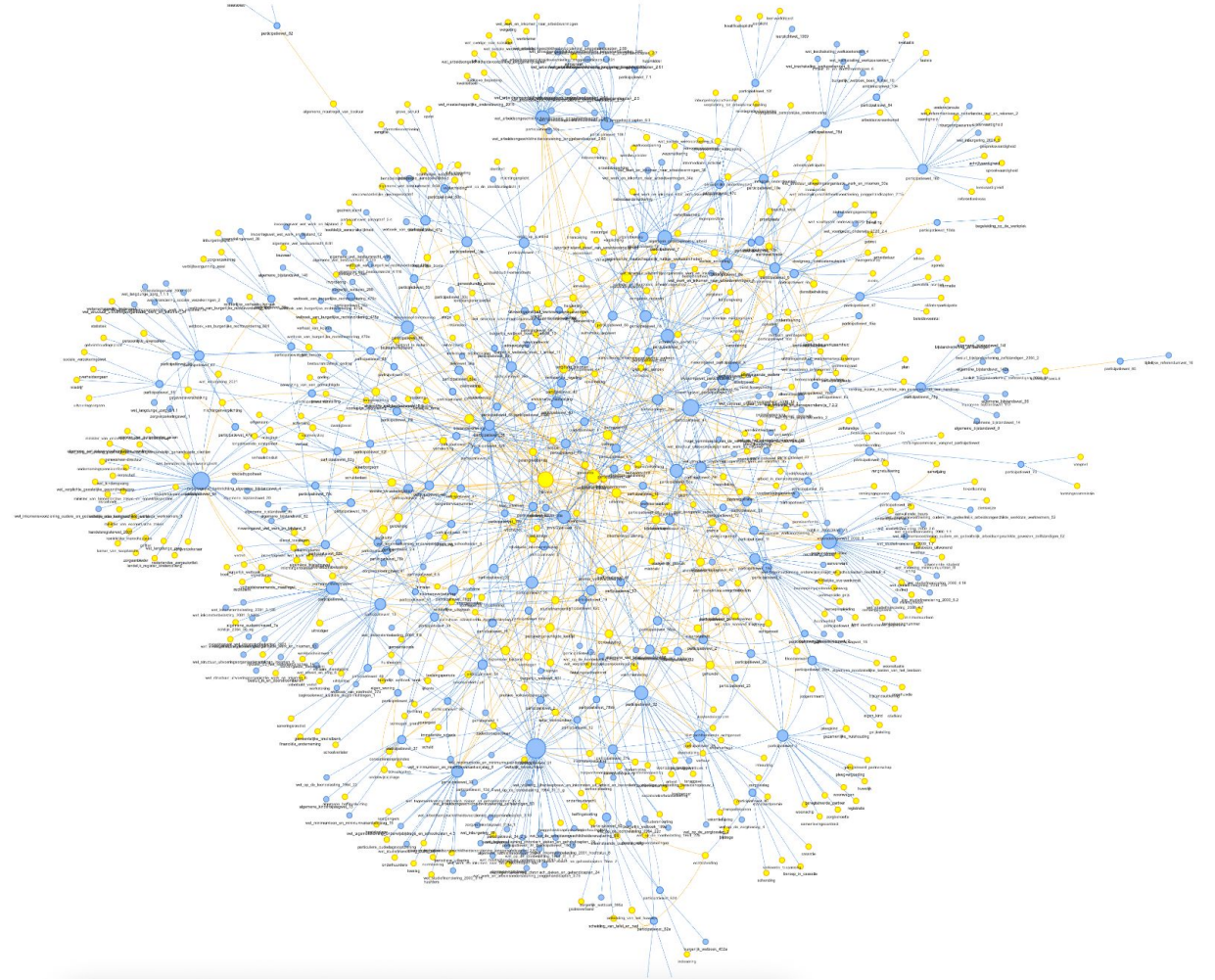
Prioritizing tech leaps over small tweaks

What we did

- Full experimentation mindset, everyone can contribute.
- Very often, the small tweaks in prompts & content won.

v

Being complacent about speed of learning

The problem

- Legal experts to judge quality are very busy.
- Wait 1-2 weeks for feedback.

Result

- This slowed down our pace and assumption testing.

"The ability to learn faster than competitors may be the only sustainable competitive advantage."

D

Being complacent about speed of learning

What we did

- Legal experts part of the team.
- Daily and personal feedback loop.

D

Think from existing paradigms

The problem

- "If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses"
- First instinct was to let AI create content summaries.

Result

- We built things that didn't add any value. We failed on both the value and usability risks.

D
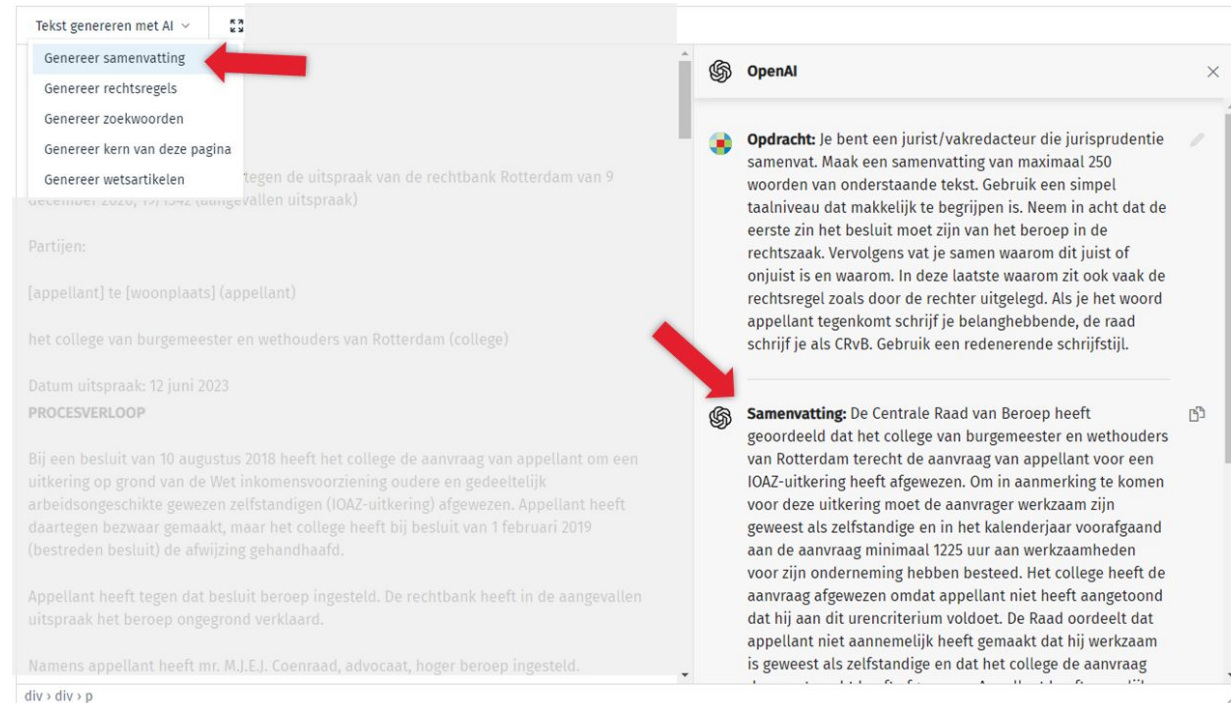
Pitfall #4
Think from existing paradigms

What we did

- Flipped the angle from product to customer workflow.
- The starting point was not summaries. It was answers.

D

Features over quality

The problem

- Internally, there was a lot of discussion about the speed of developing new features.
- Improving quality was not a fast or easy process.

Features over quality

What we did

- We went all-in on quality.
- Less is more.

Answer Quality: Absolute correctness

Municipal specific questions   Generic questions

■ AI Desk   ■ ChatGPT o1 Preview
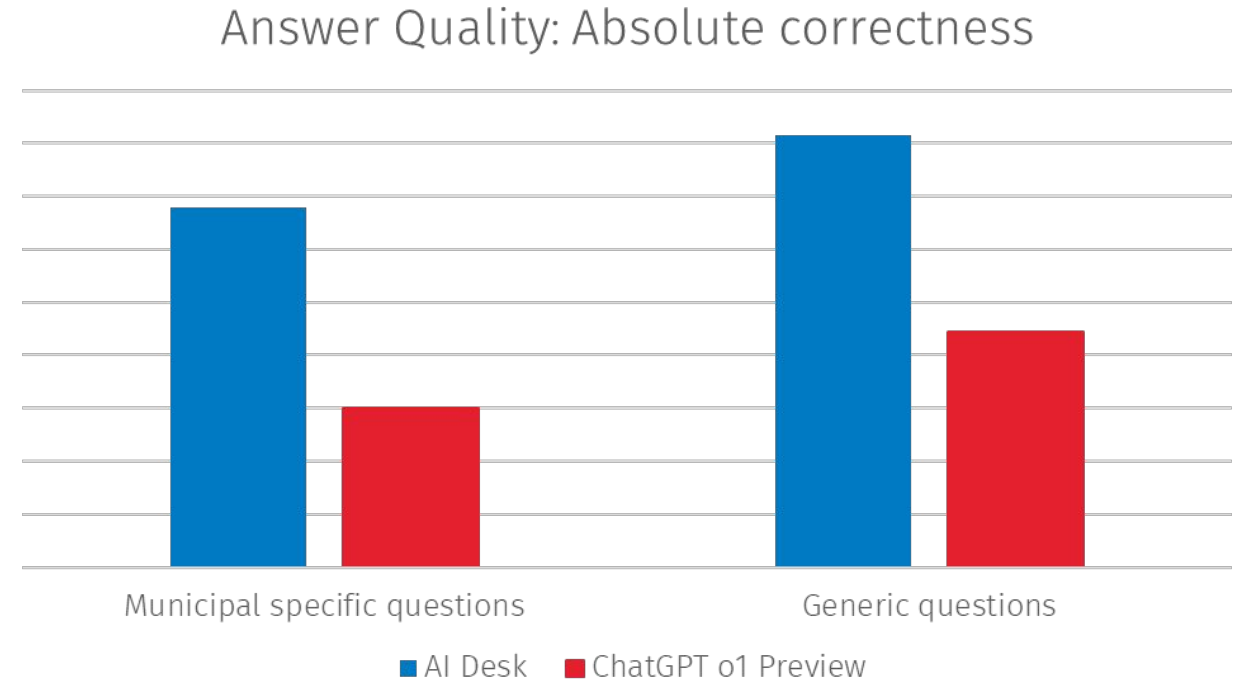
Let managers decide what to build

The problem

- Managers have hard time seeing what AI can really do.
- Like in many organizations, managers from the various verticals have a big say on what to build.

"What is the token limit of the latest openAI model provided through the API in our Azure infrastructure?"

D

Let managers decide what to build

What we did

- We pushed responsibility for what to build to the people with the deepest knowledge on their field of expertise.
- Team behind the wheel: Engineers, Product Manager, Designer, Legal Experts.
- Managers kept distance and only coached on outcome & signed off.

D

Forget the human

The problem

- Fear of the unknown.

Result

- This made valuing early feedback extra hard.
- How much emotion versus facts were in there?

D

Forget the human
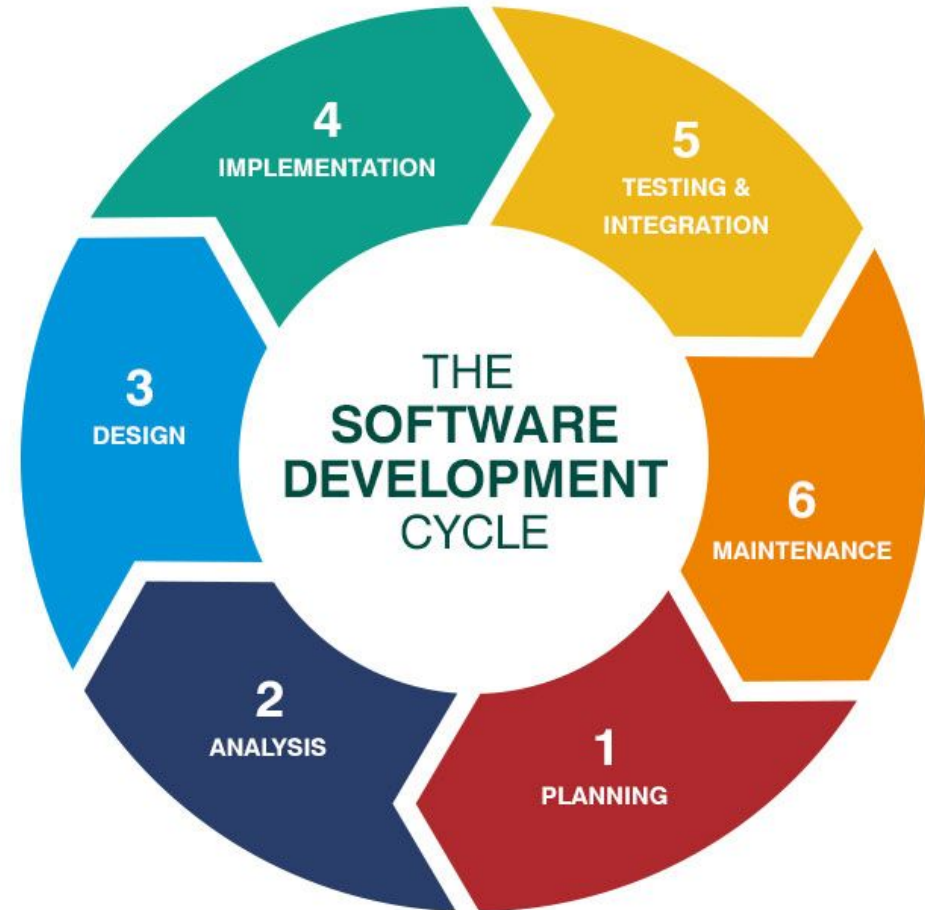
What we did

- Confront the fear.
- CoPilot by design.
- Teach the AI to learn to say "I don't know" and refer users to the legal experts for sensitive cases.
- The legal experts are now in the top users.

D

Test & release like software

The problem

- Non-deterministic nature of AI.
- New content flows through our system on a daily basis.
- The LLMs themselves have similar impact.

V

Test & release like software
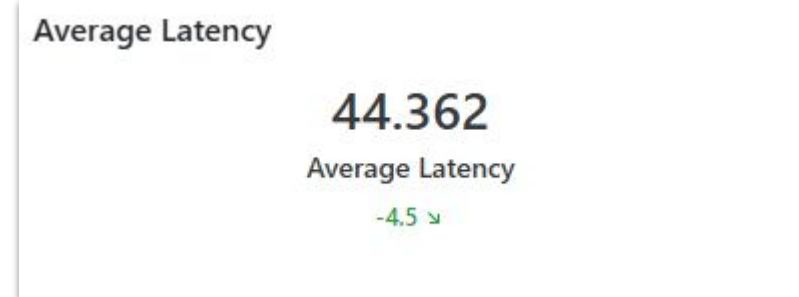
What we did

- Analytics with evals, latency, feedback and engagement.
- Act on any significant movements.

V
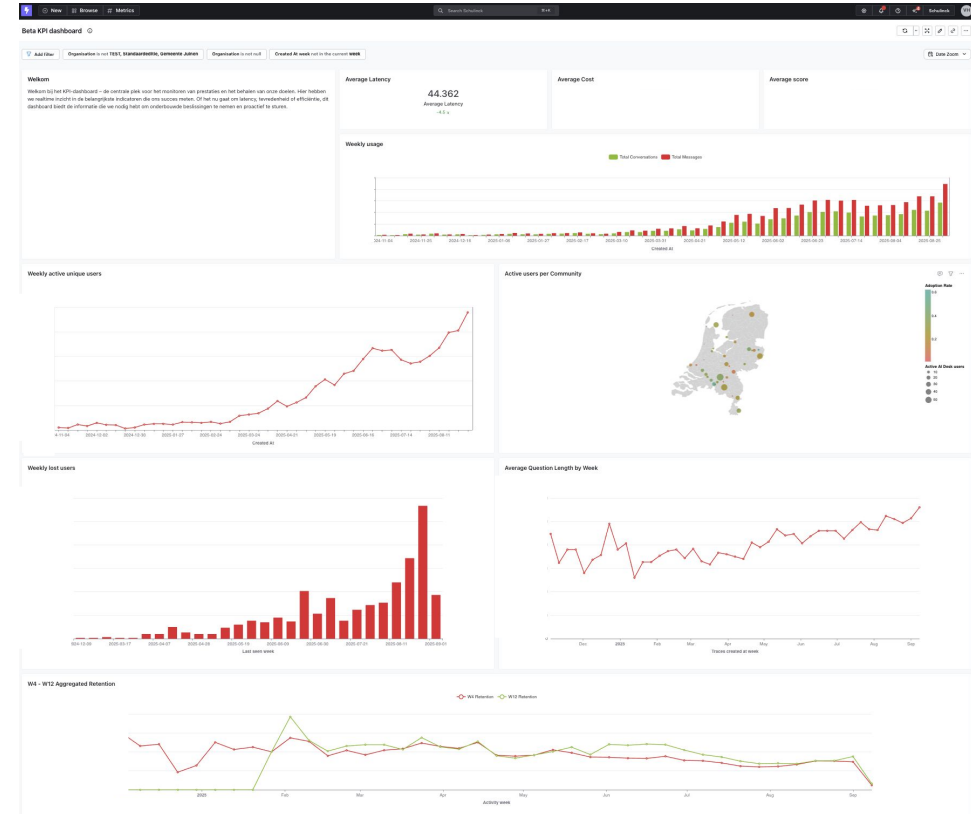
Overestimate the importance of latency

The problem

- First versions took over 1 minute to provide an answer.
- Hard to bring this down while fixing quality.
- Pretty nervous about this when releasing to customers.

Average Latency

44.362

Average Latency

-4.5 ↘

D

Overestimate the importance of latency

What we did

- Still release, with a latency of above one minute.
- Customer response what overwhelmingly positive.

Laden...

In 2023 is er een uitspraak gedaan door de CRvB. Dit is de samenvatting van de uitspraak. Kun je mij uitleggen hoe ik dit moet interpreteren?

Belanghebbende ontvangt individuele begeleiding. Ze krijgt een persoonsgebonden budget voor hulp uit het sociale netwerk. Het uurtarief is vastgesteld op een bepaald vast bedrag. Volgens het college is dit voldoende.

Voor het minimale pgb-uurtarief voor het inkopen van individuele begeleiding bij een persoon die tot het sociale netwerk behoort, moet de gemeente volgens de CRvB aansluiten bij de geldende cao VVT. Dit betekent concreet dat voor de minimale hoogte van dat bedrag moet worden uitgegaan van het uurloon van de hoogste periodiek behorende bij FWG 30 van de voor de bepaalde periode geldende cao VVT, plus vakantietoeslag en de tegenwaarde van de verlofuren.

D

Believe too much of the LLM vendor marketing lingo

The problem

- LLM vendors release new "better" models at a rapid pace.
- We saw big and often unexpected movements on quality & latency.

v
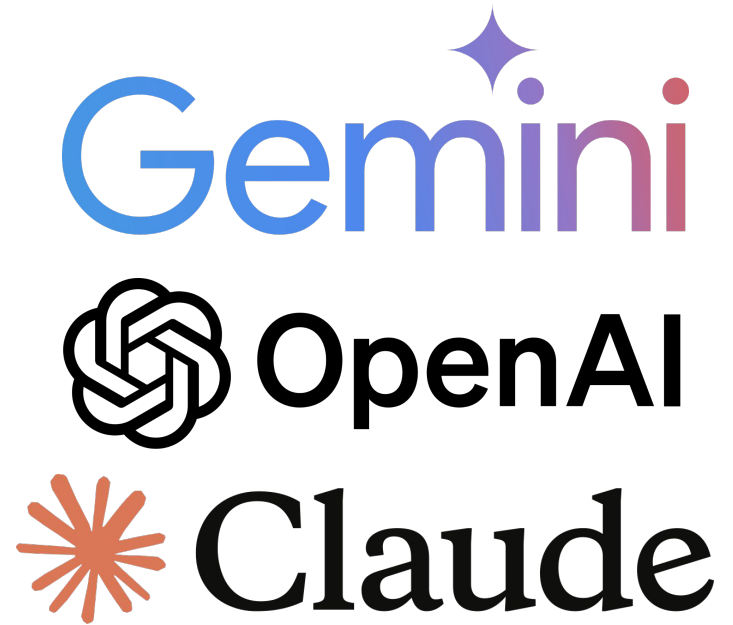
Believe too much of the LLM vendor marketing lingo

What we did

- Control your own destiny.
- Setup the infrastructure so we can easily switch LLMs.
- Digg-in on every new LLM release and test.

ANSWER QUALITY
ABSOLUTE CORRECTNESS

■ 4o ■ o1-mini ■ o3 mini ■ o3 ■ GPT-5
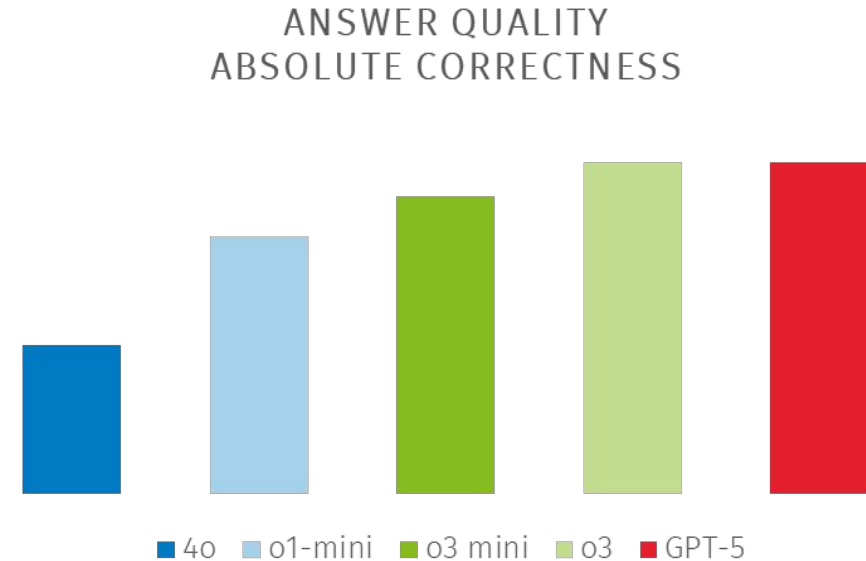
We hope you can use our learnings in your AI journey!

Our 10 Pitfalls of Developing Impactful AI Powered Products

1. **Measuring quality at the water cooler**

2. **Prioritizing tech leaps over small tweaks**

3. **Being complacent about speed of learning**

4. **Think from existing paradigms**

5. **Features over quality**

6. **Let managers decide what to build**

7. **Forget the human**

8. **Test & release like software**

9. **Overestimate the importance of latency**

10. **Believe too much of the LLM vendor marketing lingo**

D

Thank you!

We're happy to chat!

Dennis Maas
- dennis.maas@wolterskluwer.com
- https://www.linkedin.com/in/dennismaas/

Vincent Hoogsteder:
- vincent.hoogsteder@mozaik.ai
- https://www.linkedin.com/in/vhoogsteder/