DE HYPOTHEEK- EN VERZEKERINGSADVIESPRAKTIJK IS GEEN PROEFTUIN. HET IS EEN VAK, MET AANSPRAKELIJKHEDEN, ZORGPLICHT, DOSSIERVORMING EN STRAKKE REGULERING. DAT KLINKT TRADITIONEEL - EN DAT IS HET OOK. PRECIES DAAROM VERTROUWEN KLANTEN ONS MET HUN GROOTSTE FINANCIËLE KEUZES. DE AI-ONTWIKKELING TREKT ZICH HIER NIETS VAN AAN.

AI in jouw adviesrol

TEKST **MICHAEL MACKAAIJ**

Bij het beslissen hoe we AI willen en kunnen inzetten wordt geschipperd tussen alles dichtregelen of alles vrijlaten. Beiden leiden tot teleurstelling. Op het VIP Congres 2026 dat op 7 juli plaatsvindt in het AFAS Theater in Leusden is het leidende thema dit jaar Re-Invent. Niet alles vernieuwen, wel alles opnieuw doordenken. En dat het liefst zo praktisch mogelijk.

Een praktische aanpak waar je direct mee kunt starten is het 2×2-model. Met deze eenvoudige matrix beoordeel je de inzet van AI langs twee assen. Vraag 1: Wat is de foutimpact als AI ernaast zit? Vraag 2: Welk soort kennis is nodig – expliciet (vastgelegd en toetsbaar) of impliciet (ervaring, context, oordeel)?

Als je AI-toepassingen langs die twee vragen beoordeelt - Foutimpact en Benodigde Kennis - ontstaan vier kwadranten. En elk kwadrant vraagt om een andere aanpak.

Kwadrant 1: Automatiseren (lage foutimpact × expliciete kennis)

Hier zit de snelste, veiligste winst. Bijvoorbeeld real-time transcriptie van adviesgesprekken: de adviseur voert het gesprek, AI legt vast, vat samen en levert na afloop een gestructureerd verslag dat de adviseur controleert en desgewenst deelt. Dat levert rust op in het gesprek en kwaliteit in het dossier. Hetzelfde geldt voor documentverwerking. AI kan documenten herkennen, gegevens extraheren en klaarzetten voor vervolgstappen. Minder overtypen, minder wachttijd, minder herstelwerk.

De spelregels zijn hier eenvoudig: gebruik gecontroleerde tools, voorkom dat gevoelige data 'zwerft', en laat niets automatisch het dossier of de klant in gaan zonder menselijke check.

Kwadrant 2: Ideeën krijgen (lage foutimpact × impliciete kennis)

In ons vak is bijvoorbeeld een belangrijk onderdeel dat we met ons voorstellingsvermogen proberen vooruit te denken in scenario's. Jarenlange ervaring heeft ons ge-

traind om dit te doen. AI is hier een sparringpartner: opties verkennen, betere vragen formuleren, alternatieve scenario's suggereren. Je vraagt bijvoorbeeld: "Welke vervolgvragen mis ik bij wisselend ondernemersinkomen?" of "Welke risico's horen typisch bij deze branche?"

Omdat je het gebruikt voor ideevorming (niet voor besluiten of klantcommunicatie), is de foutimpact laag. Dat maakt AI een uitstekende sparringpartner. De regel is: AI mag alternatieven geven; de adviseur blijft verantwoordelijk voor het advies.

Kwadrant 3: Assisteer bij beslissingen (hoge foutimpact × expliciete kennis)

Hier wordt het spannend: potentieel hoge foutimpact, maar expliciete kennis (toetsbaar). Denk aan een concept-adviesrapport dat moet kloppen met productvoorwaarden en wetgeving. AI analyseert beschikbare gegevens, doet een voorstel en motiveert waarom dit passend is. Aantrekkelijk, maar dit raakt direct de zorgplicht. Of denk aan multi-perspectief validatie: klopt het voor de klant (begrijpelijk en passend), voor de toezichthouder (wet- en regelgeving), en juridisch (goed vastgelegd voor geschilbeslechting).

De juiste houding is hier: ondersteunen mét bewijs. Bronverwijzing, vaste checklists en expliciete validatie horen in het proces.

Kwadrant 4: Heel beperkt of niet gebruiken (hoge foutimpact × impliciete kennis)

Dit is het kwadrant waar vertrouwen het snelst verdampt. Complex advieswerk is niet alleen regels toepassen; het is oordeelsvorming in uitzonderingen en context. Als AI daar overtuigend fout zit, lijkt het alsof je het zelf gezegd hebt. Daarom geldt de klassieke, verstandige lijn: hier blijft de mens zichtbaar aan zet.
AI kan hier wel waarde leveren, maar onder strakke begrenzing: signaleren, samenvatten, alternatieven tonen, risico's opsommen. Geen automatische beslissingen, geen automatische communicatie, geen 'autopilot' in complexe dossiers.

ROUTINE WORDT SNELLER

Wat kun je hier morgen mee?

Maak het niet groter dan nodig. Pak het als kantoorafspraak aan. Zet jouw 20 meest voorkomende 'AI-momenten' op één lijst (bijvoorbeeld gespreksverslag, documenten check, klantvragen, adviesrapport, nazorgsignalen). Plaats ze in de matrix. En maak per vak één set spelregels: welke tool, welke data wel/niet, wanneer review verplicht is, wat je logt en wanneer je moet escaleren naar de adviseur.

AI gaat het adviesvak niet vervangen, maar het gaat wel het werk herverdelen. AI kan werk overnemen van de adviseur en binnendienst, en met AI kan de binnendienst werk overnemen van de adviseur. Routine wordt sneller. Dossiers worden netter. En de lat voor professionaliteit gaat omhoog, omdat klanten snelheid én consistentie normaal gaan vinden. Als we gebruik maken van het 2×2-model doen we wat we altijd hebben gedaan: gecontroleerd veranderen, uitlegbaar blijven en rust in de operatie bewaren.

De vraag is dus niet óf we digitaliseren, maar hoe we dat doen zonder de kracht van advies te verliezen. Re-Invent onze bestaande processen en verdienmodellen - en maak het praktisch. ■

Michael Mackaaij is voorzitter van de Stichting Contactgroep Automatisering (CGA).