99,4%



Jack Vos
oprichter Onesurance.ai

Negenennegentig komma vier procent. Dat is het getal waarmee Hiscox zijn doorlooptijd voor offertes in de London Market terugbracht. Voor sabotage- en terrorismedekkingen nota bene, een specialistische branche waar elk dossier uniek is en de acceptant onmisbaar leek. Geen klassieke automatisering, maar agentic AI: software die zelfstandig de mail van de broker en aanvraag leest, gegevens extraheert en het dossier voorsorteert. De acceptant leest en beslist. Binnen drie minuten. Dit is geen proef, geen toekomstmuziek, maar de realiteit van vandaag (bron: InsureTechTrends.com).

Hier wordt iets duidelijk over het vak. Het woord advies komt van het Latijnse *ad visum*: 'naar het gezien hebben'. Via het Oudfranse *avis* – 'zo zie ik het' – kwam het in onze taal terecht. Een adviseur is etymologisch geen voorschrijver, maar iemand die zijn waarneming deelt.

Maar goed zien heeft twee vijanden: ruis en blinde vlekken. Ruis is alles wat aandacht vraagt zonder informatie te leveren: knip- en plakwerk, herhaalde data-invoer, mailtjes doorspitten. Blinde vlekken zijn juist de dingen die je had moeten zien maar niet zag: een relevant detail over een risico, een hiaat dat zich pas openbaart bij schade.

Een intelligentielaag pakt beide aan. Ze ruimt ruis op door informatie te ordenen en simpel werk automatisch uit te voeren. Ze maakt blinde vlekken zichtbaar door patronen in data te herkennen die voor mensen onmogelijk te zien zijn, ook in portefeuilles van duizenden polissen. Dit is versterking van de adviseur: augmentation, geen automation.

Wie lang genoeg meeloopt, herinnert zich de dikke premieboekjes. Delta Lloyd, Nationale-Nederlanden, Aegon, Stad Rotterdam: vijf maatschappijen open op het bureau voor één offerte motorrijtuigen. Postcoderegio's, cataloguswaarde, bonus-malustreden. Met de hand, op een kladblok. Verplichte kost voor het Assurantie B-diploma.

Toen eind jaren tachtig de eerste premievergelijkers verschenen, was de zorg dieper dan vervanging. Verlies ik niet mijn vak? Wat als al mijn klanten zelf gaan vergelijken? Wat er werkelijk gebeurde, weten we inmiddels. De adviseurs die de software omarmden, werden beter dan ooit. Premievergelijking ruimde de rekenarbeid op, niet de relatie met de klant. De vrijgekomen tijd schoof omhoog naar het gesprek.

'Snelheid wordt vaak verward met inzicht'

Diezelfde verschuiving voltrekt zich nu opnieuw, alleen groter, sneller en intelligenter. Een intelligentielaag neemt niet alleen de prijsvergelijking weg, maar de hele transactieschil: aanvraag, gegevensverrijking, analyses, voorbereiding en hiaatdetectie. McKinsey rekende uit dat acceptanten 30 tot 40 procent van hun werktijd kwijt zijn aan het overtypen van gegevens uit aanvragen. Ook zakelijke adviseurs herkennen hoeveel tijd op gaat aan voorbereiding.

De vraag voor de adviseur van vandaag is dezelfde als veertig jaar geleden: wat doe je met de tijd die vrijkomt? Cruijff zei het al: "Snelheid wordt vaak verward met inzicht." Sneller offertes uitsturen maakt je niet concurrerender, beter zien wel. De vraag is niet hoeveel offertes je per dag verstuurt, maar hoeveel klanten je écht hebt gezien. De adviseur houdt het stuur in handen; AI is het nieuwe gaspedaal.

Negenennegentig komma vier procent is geen cijfer voor de IT-afdeling. Het is een cijfer voor de adviseur, acceptant of schadebehandelaar. Software doet het rekenen, de extractie, analyse en voorbereiding. Wat de mens doet, kan geen machine: zien. Hij blijft het gezicht waar de klant op vertrouwt. Daarin kun je beter worden dan ooit. Het is je vak en het is altijd je vak geweest.