



HET VALT ME OP DAT WE TEGENWOORDIG, ALS HET WOORD INNOVATIE VALT, AL SNEL DE NEIGING HEBBEN OM AAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) TE DENKEN. EN AAN HET – AL DAN NIET MET AI – VERWERKEN, INTERPRETEREN EN TOEPASBAAR MAKEN VAN GROTE HOEVEELHEDEN GEOMPLICEERDE DATA. DAAR IS OP ZICH NIETS MIS MEE. TEGELIJKERTIJD MOETEN WE ER SAMEN VOOR WAKEN DAT WE INNOVATIE (OF DAAR NU BUSINESS VOOR STAAT OF NIET) GELIJKSTELLEN MET DIGITALISERING EN HET OP DEZE MANIER VERWERKEN EN INTERPRETEREN VAN DATA.

TEKST ENNO WIERTSEMA, DIRECTEUR ADFIZ

Het grondig analyseren van data levert ons veel goeds op. Ik denk bijvoorbeeld aan de schone lei-regeling die een aantal jaar geleden is geïntroduceerd en waarmee ex-kankerpatiënten die tien jaar of langer kanker-vrij zijn bij de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering of uitvaartverzekering niet meer hoeven te melden dat zij deze vreselijke ziekte hebben gehad. Deze regeling heeft er alleen kunnen komen omdat verzekeraars steeds beter in staat zijn data te analyseren en zo het echte risico boven water te krijgen. Een mooie ontwikkeling waar de klant écht iets aan heeft.

Maar als ik om me heen kijk – en dat hoor ik ook van adviseurs – dan wordt wel duidelijk dat het niet een en al rozengeur en maneschijn is wat de verregaande digitalisering binnen de sector ons brengt. Sterker nog, het zorgt in sommige situaties ook voor grote problemen. Bijvoorbeeld bij bedrijven die duurzaam innoveren; een beweging waarbij vaak nieuwe risico's ontstaan. Risico's waarvoor nog geen of onvoldoende

Wisselwerking tussen mens en machine

betrouwbare schadestatistieken voorhanden zijn. Of waarvoor bewezen keurmerken en veiligheidseisen nog vaak ontbreken. Ik denk dan aan nieuwe risico's rondom energie-opslag systemen en alternatieve accutechnieken, houtbouw en producten van duurzame stoffen als cellulose en lignine. Die risico's zijn vaak, helaas veel te vaak, niet of nauwelijks onder te brengen. Wat daarbij ook niet helpt is dat er met het wegbezuinigen van verzekeringsspecialisten bij verzekeraars ook veel kennis en kunde is verdwenen over het doorgronden en beoordelen van niet alledaagse risico's.

GEZINSHUIZEN

Ook adviseurs zijn volop bezig met AI, data en digitalisering. En dat is maar goed ook. Tegelijk bieden adviseurs bij uitstek het persoonlijke, menselijke contact dat veel klanten zoeken als het over hun risico's en financiën gaat. Dus voor ons geldt misschien wel het meest van iedereen: laten we de menselijke kant van innovatie niet vergeten. Want daar ontstaan hele mooie, waardevolle nieuwe oplossingen, die met een eenzijdige focus op techniek niet in beeld komen. Ik denk dan aan de adviseurs die figureerden in de film die we deze zomer hebben gepresenteerd tijdens ons Lustrumevent. Zoals Johan Meijer van Shelter Advies uit Hasselt. Samen met zijn team heeft hij een polis ontwikkeld voor gezinshuizen; een plek waar jongeren die door omstandigheden niet meer thuis kunnen wonen, in een huiselijke omgeving worden opgenomen. Die gezinshuizen, die zowel privéwoning als onderneming zijn en waar zakelijk en privé dus hand-in-hand gaan, zijn nu weer verzekeraar met één pakketpolis.

Een ander voorbeeld van een adviseur die innovatie hoog in het vaandel heeft staan, is Mieke Dadema van Soepel uit Abcoude. Zij heeft zich het lot aangetrokken van de ongeveer 1,8 miljoen mensen in Nederland die laaggeletterd zijn. Mensen voor wie het een hele opgave is om een schadeformulier in te vullen of om online in te loggen om gegevens aan te passen in een Mijn

'Laten we de
menselijke kant van
innovatie niet vergeten'

omgeving. Voor die mensen ontwikkelt zij schadeverzekeringen en -voorwaarden die helder en simpel zijn en die ze wel begrijpen. En zo zijn er nog legio voorbeelden van adviseurs die – ook op een andere manier dan AI- of datagedreven – innoverend bezig zijn.

Innovatie in onze sector draait om de wisselwerking tussen mens en machine, en een slimme keuze welke van de twee waar de overhand moet hebben. Dit lees ik ook steeds vaker in rapporten over digitalisering. Zelfs daar is het geloof niet meer gericht op digitalisering alleen, maar is hybride de nieuwe aanpak. En dat is maar goed ook, want als je alleen digitaliseert wat je deed, dan krijg je wat je kreeg. ■