

PERSONEELSKRAPTE EN EEN ALMAAR TOENEMENDE REGELDruk; HET ZIJN DÉ UITDAGINGEN WAAR VEEL ADVIESKANTOREN VANDAAG DE DAG MEE WORSTELLEN. ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) KAN EEN DEEL VAN DE LAST VERLICHTEN. WANT MET SLIMME PROMPTS VOOR EEN WWFT-CHECK, EEN WEBSITE-ANALYSE OF HET DOORGRONDEN VAN NIEUWE WETGEVING, KUNNEN ADVISEURS KOSTBARE TIJD BESPAREN. TIJD DIE DIRECT WEER TEN GOEDE KAN KOMEN AAN DE KLANT.

AI: van hype naar praktisch hulpmiddel

TEKST MARC VAN WESTERLAAK, ADFIZ

De hectiek op de werkvloer van het gemiddelde advieskantoor is voor iedereen herkenbaar. Goed personeel vinden om de druk te verlichten is lastig, want de hele sector kampt met openstaande vacatures. Het is een spagaat: hoe behoud je de hoge kwaliteit van dienstverlening en persoonlijke aandacht voor de klant, terwijl de compliance- en administratieve lasten alleen maar toenemen?

Het antwoord ligt deels in slimmer werken. En dat is precies waar de laagdrempelige inzet van AI om de hoek komt kijken. Vergeet de complexe vergezichten van zelfdenkende en -opererende tools; denk liever aan een extreem snelle en handige digitale stagiair die je kunt inzetten voor afgebakende, repetitieve en tijdrovende klussen.

JUISTE PROMPT

De kracht van AI zit momenteel vooral in het razendsnel analyseren van grote hoeveelheden tekst, het herkennen van patronen en het samenvatten van informatie. Door de juiste opdracht – ‘prompt’ – te geven, kan AI taken voor je uitvoeren die normaal gesproken veel tijd kosten. Het mooie is: de drempel om hiermee te beginnen is verrassend laag:

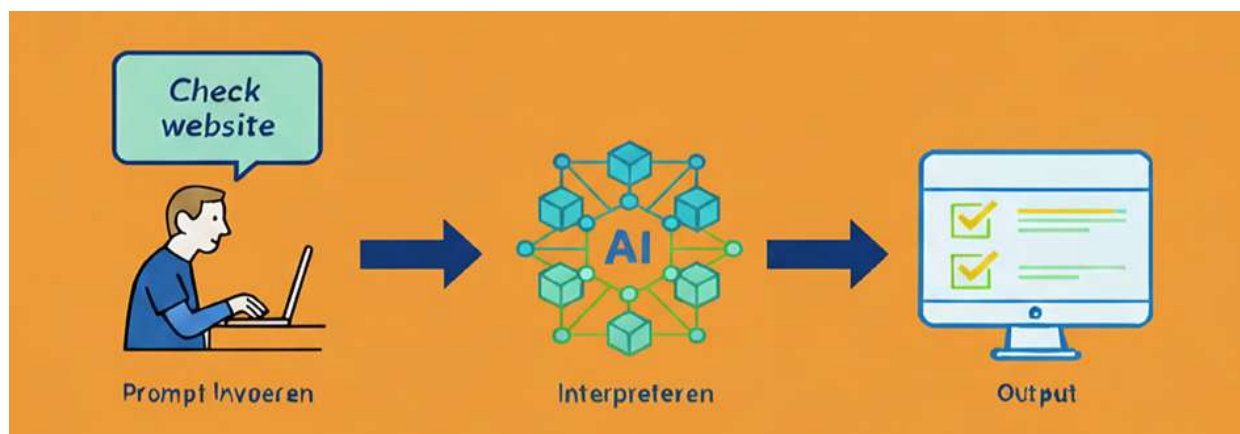
Eenvoudige Wwft- en Sanctiewet-check

Elke adviseur kent de verplichting: het onderzoeken van een nieuwe klant in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Is deze persoon een Politiek Prominent Persoon (PEP)? Zijn er sancties van toepassing? Dit onderzoekwerk op basis van openbare bronnen kan een tijdrovend klusje zijn.

Een van onze leden deelde recent een slimme prompt die hij gebruikt. Hij vraagt een AI-tool om op basis van de naam en eventuele andere publieke gegevens van een potentiële klant het internet af te speuren naar indicaties van een PEP-status of vermeldingen op sanctielijsten. Binnen enkele seconden rolt er een samenvatting uit met eventuele aandachtspunten, inclusief bronvermeldingen. Dit vervangt uiteraard niet de diepgaande analyse of de betaalde tools voor complexe gevallen, maar het levert een enorme versnelling op in de eerste screening.

Website-check: voldoe je aan alle Wft- en AFM-eisen?

De pre-contractuele informatie op je website moet in orde zijn. Denk aan de dienstenwijzer, vergelijkingskaarten, informatie over beloning en klachtenprocedures. Het is een flinke checklist en het controleren of



alles (nog) correct en volledig online staat, is een terugkerende taak.

Binnen Adfiz hebben we hiervoor een prompt ontwikkeld die gebruik maakt van ons eigen overzicht met verplichte pre-contractuele informatie. Door AI de opdracht te geven de kantoorwebsite te analyseren en te vergelijken met deze checklist, wordt automatisch een rapport gegenereerd. Dit rapport signaleert direct welke onderdelen eventueel ontbreken of onvolledig zijn en geeft tips en adviezen voor verbetering. Wat voorheen een middag handmatig vinken was, is nu een kwestie van minuten.

Complexe wetgeving doorgronden: de BAZ-assistent

Nieuwe, complexe wetgeving, zoals het wetsvoorstel voor de Basisverzekering arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (BAZ), vraagt veel van een adviseur. Het kost tijd om alle documenten door te nemen en de finesses te begrijpen.

We hebben een agent (een afgeschermd AI die zich op een specifieke taak richt) ontwikkeld die is 'gevoed' met het wetsvoorstel BAZ en alle bijbehorende documentatie. Leden kunnen vragen stellen als: "Wat is de voorgestelde wachttijd voor de uitkering?" of "Hoe wordt de hoogte van de premie bepaald?". De agent geeft direct een helder antwoord op basis van de bron-documenten.

Waarschuwing: blijf kritisch en waak over privacy

De potentie van AI is groot, maar er is ook een belangrijke keerzijde. AI is een hulpmiddel, geen vervanging van het menselijk verstand. De output is nooit per definitie 100 procent accuraat; AI kan informatie verkeerd interpreteren of verouderde bronnen gebruiken. Het helpt door zelf bronnen toe te voegen en in de prompt aan te geven dat daar alleen (of in eerste instantie) gebruik gemaakt van moet worden. Als adviseur blijf je altijd eindverantwoordelijk en moet je resultaten altijd kritisch controleren. Zie het als het werk van een junior mede-

'Begin klein, win vandaag al tijd'

werker: je laat hem of haar het voorwerk doen, maar je controleert het zelf voordat het naar de klant gaat.

Voed nooit zomaar persoonsgegevens of andere privacygevoelige klantinformatie in openbare (gratis) AI-modellen. Deze data kan worden gebruikt voor trainingsdoeleinden en de vertrouwelijkheid is niet gegarandeerd. De hierboven genoemde voorbeelden zijn veilig omdat ze werken op basis van openbaar beschikbare informatie (publieke bronnen, de eigen website) of binnen een afgeschermd omgeving.

DOWN TO EARTH

De sleutel is om 'down to earth' te blijven. Gebruik AI dus voor wat het nu goed kan: analyseren, samenvatten en voorwerk doen.

De drempel om te beginnen is laag. Experimenteer eens met een eenvoudige opdracht. De tijd die je ermee bespaart, kun je direct investeren in datgene waar je als adviseur het verschil maakt: persoonlijk en hoogwaardig advies voor je klant. De vraag is niet langer óf AI een rol gaat spelen in onze sector, maar hoe we het vandaag al slim en effectief voor ons kunnen laten werken.

OPROEP

Ben jij al aan het experimenteren met AI? En heb je leuke en handige voorbeelden van hoe jij AI nu al inzet? Mail het dan aan info@adfiz.nl. Met jouw input kunnen we ons AI-portaal (adfiz.nl/ai) verder uitbreiden met direct toepasbare voorbeelden. ■

Marc van Westerlaak is Adviseur Public Affairs en Beleid bij Adfiz.