

Zeker & Vast

ZEKER & VAST
bankieren en verzekeren



Vier onafhankelijke verzekeringsmakelaars en bankkantoren bundelden hun krachten en groeiden uit tot een vertrouwd aanspreekpunt voor bank- en verzekeringsdiensten in en rond Gistel. Naast financiële en verzekeringstechnische expertise voor particulieren, zelfstandigen en kmo's, blinkt dit kantoor ook uit in automatisatie met behulp van AI. FVF sprak met de architect van deze innovatieve aanpak.



Hoe ziet u de toekomst met AI, in het bijzonder in uw kantoor?

Vincent Defreyne: IT en alles wat erbij komt kijken, is altijd al wel wat mijn ding geweest maar voor degenen die nog niet met AI zouden begonnen zijn, weet dat het ontzettend snel evolueert, in de mate dat we straks wellicht met een groep te maken hebben die met deze AI-trein op ramkoers zit en een groep die nog op het perron staat, één die door het bos de bomen niet meer zal zien.

Je riskeert dan afhankelijk te worden van aanbieders die komen aanzetten met een tool waarvan zij beweren dat deze de beste is. De laatste jaren leren ervaringen met insurtechs ons evenwel dat enige voorbehoud, in dergelijke situatie wel aangewezen is.

Nu, software moet je hoe dan ook altijd in vraag durven te stellen en te beoordelen en zeker niet kopen om te hebben of omdat een collega het ook gebruikt.

Daarop aansluitend, zijn er vandaag al specifieke AI-toepassingen voor de makelaardij die een echte gamechanger zijn? Of zit alles nog in een experimentele fase?

Vincent: Eén van de meest direct bruikbare toepassingen die we reeds inzetten in onze kantoorwerking, is *ChatGPT* met zelfgebouwde *CustomGPT*'s. Onze productie- en

schadebeheerders zijn daar dagelijks mee aan de slag. Als we naar de insurtechs kijken, springt vooral het op AI gestoelde Paperbox eruit al verliep de lancering moeizaam omdat er aanvankelijk geen API-integratie met Brio was. Die hebben ze intussen wel en zo zijn we er nu opnieuw een drietal weken mee aan het werken. Voorheen was ik al tevreden van Paperbox en nu met de API-koppeling zijn de eerste indrukken ook positief. Oké, het staat nog wel wat in zijn kinderschoenen en moet nog verder groeien. Ook van de kant van Brio moet de uitwisseling van gegevens nog wat op punt gezet worden. Maar ik meen dat je toch flink wat tijdswinst kan behalen door het binnenkomend mailverkeer direct te koppelen aan het juiste dossier. Daar zie ik voor Paperbox toch een veelbelovende toekomst. Maar buiten hen zie ik op heden voor makelaars weinig andere spelers in aanmerking komen op AI-gebied. Voor verzekeringsmaatschappijen is dat weliswaar een ander verhaal.

Toen we in 2020 met vier kantoren zijn gefusioneerd was er gelijk een groter budget en wat meer tijd om te investeren in IT. Ik heb dan de integratie met het Microsoft Power Platform voor mijn rekening genomen, waarbij je achterliggend een AI en automatisatie applicatie hebt.

Onze reeds aangehaalde documentverwerking verloopt volledig geautomatiseerd, in samenwerking met Paperbox voor wat het mailverkeer betreft maar ook de poststukken worden, na ze in te scannen

vervolgens automatisch gekoppeld aan de dossiers in Brio. Dit laat toe aan de beheerders om zich meer met commerciële zaken bezig te houden.

Daarnaast maken we dus gebruik van *ChatGPT*, en de output is vaak ronduit indrukwekkend. We zetten het in voor uiteenlopende toepassingen: van het opstellen van ingebrekestellingen en het motiveren van afwijzingen in schadedossiers, tot het helder samenvatten van offertes voor klanten.

Ook bij het vergelijken van polissen en algemene voorwaarden, het controleren van bijvoegsels van maatschappijen op juistheid of het schrijven van advies op basis van een geüploade pakketofferte, bewijst *ChatGPT* zijn waarde. We gaan zelfs zover dat we het inzetten voor de analyse van beleggingsportefeuilles.

En natuurlijk gebruiken we het ook voor meer klassieke toepassingen, zoals het opstellen van sociale mediaberichten en blogs in het kader van klantencommunicatie.

Momenteel zit ik ook met *Copilot* van Microsoft in een vergevorderd stadium. Dat draait nu al op onze interne databank van documenten waardoor we via Teams vragen kunnen stellen en beantwoord krijgen. De volgende stap is een eigen AI-tool die ik nu mis in mijn BMS (= Broker Management Systeem), Brio dus. Ik verwacht hier niet onmiddellijk vooruitgang van hun kant, dus ik spiegel hier mijn Brio-database in m'n eigen tool van Microsoft, vergelijkbaar met Dynamics, waarna ik AI analyses kan laten uitvoeren op klantendossiers.

Bedoeling is bijvoorbeeld om naar aanleiding van een klantengesprek vanuit dat programma direct een samenvatting te krijgen van het klantendossier: hoe is de premie geëvolueerd de laatste jaren, zitten er hiaten in de waarborgen, zitten er dubbele dekkingen in,... Dus een volledig rapport waaraan je eerst geen uren moet zitten voorbereiden.



‘AI is als een copiloot die je gans de dag bijstaat maar op het einde van de dag is het nog altijd de beheerder die de beslissing neemt.’

Vincent Defreyne



Daar ligt volgens mij de toekomst van AI in het makelaarskantoor. Dat AI contracten gaat afsluiten of tarificaties berekenen, is volgens mij nog niet meteen voor morgen maar ik zie het eerder zoals Microsoft ook zegt: het is een copiloot die je gans de dag bijstaat maar op het einde van de dag is het nog altijd de beheerder die de beslissing neemt.

Er leeft vaak ook nog een misvatting onder makelaars die verwachten dat AI een all-in-one tool is die een gans takenpakket gaat overnemen en dat het nu nog een kwestie van wachten is tot die er is. We menen dat het belangrijk is om te duiden dat AI die copiloot is waarvan sprake maar dat je zelf nog altijd je processen moet bewaken?

Vincent: Inderdaad, het is geen medewerker die je aanschaft voor € 20,- per maand, dat bestaat niet. Je moet vooral zorgen dat je zoveel mogelijk repetitieve taken — apenwerk, zoals we dat hier in West-Vlaanderen noemen — laat uitvoeren zodat je medewerkers tijd krijgen om commerciële activiteiten te doen, zaken die rendabel zijn.

Zeker toen we in 2022 de indexering van 10 à 12%, zeg maar de kostprijs van anderhalve VTE (voltijdequivalenten), cadeau hebben gekregen terwijl ons personeelsbestand hetzelfde bleef, hebben we door bepaalde routineuze taken aan AI over te laten, de rentabiliteit toch kunnen bewaren en zelfs vergroten.

Zoals ik in het begin van dit gesprek al aangaf, is deze oefening tussen het zo perfect mogelijk op elkaar afstemmen van AI en automatisatie volledig mijn ding. Ik besef dat niet ieder kantoor iemand heeft die zich geroepen voelt om zo iets gelijkaardigs op te starten. Welnu, dan moet je je laten begeleiden wat dan wel een investering vraagt natuurlijk.

Delen je medewerkers je enthousiasme en hoe betrek je ze in heel dit verhaal? Of merk je toch enige weerstand?

Vincent: Ik zit met een best jong personeelsbestand en vanaf het ogenblik dat we wilden starten met de implementatie van AI was iedereen van meet af aan geïnteresseerd. We hebben hier op kantoor toen een dagopleiding georganiseerd en midden 2025 komt er een vervolg op die opleiding. We trekken daar allemaal samen aan dezelfde kar.

Ik maak het gebruik van die automatisatie met AI ook wel redelijk verplicht. Het heeft immers geen zin om te blijven stilstaan. Medewerkers die daar anders over denken, zijn dan ook de eersten die zullen verkondigen dat AI hun job heeft afgenomen. Maar zoals gezegd, is er gelukkig geen sprake van enige weerstand.

Door allemaal op dezelfde, gestructureerde manier te werk te gaan, ook in het gebruik van Brio, zowel bij registratie, het mailverkeer als naamgeving kan dit snel en gemakkelijk opgevangen worden door medewerkers wanneer iemand uitvalt bij ziekte of vakantie. Als er al medewerkers waren die niet direct overtuigd waren van dit verhaal, ervaren ze zelf snel

de voordelen wanneer hun collega even afwezig is.

Terugkomend op dat toewijzen van mails naar specifieke mailboxen, in jullie geval met Paperbox, brengt wel met zich mee dat je dan met een open mailbox systeem moet werken terwijl dit in bepaalde kantoren nog steeds versterkte burchten zijn. Hoe pakken jullie dit aan?

Vincent: Paperbox zit bij ons uitsluitend op de mailboxen *schade@* en *productie@*. Dit zijn de mailboxen die enkel maatschappijverkeer doen, dus geen klantenverkeer. Als klanten mailen komen die via de *info@* bij mij terecht en beslis ik zelf of ik deze doorstuur naar Paperbox of rechtstreeks naar de beheerder. Voorts kunnen medewerkers enkel de mailboxen van hun collega's van hun eigen dienst raadplegen.

We hanteren voorts strenge voorschriften inzake het exclusief zakelijk gebruik van deze mailboxen om deze zo te vrijwaren van spam. Anderzijds wordt het principe van tijdsloten door de medewerkers sterk

geapprecieerd. Zo komen mails enkel nog binnen om 9.00 uur, om 14.00 uur en om 16.00 uur. Dit voorkomt dat ze continu worden afgeleid door pop-ups van binnenkomende mails, dit zorgt voor een zekere rust en ook klanten hebben hier geen problemen mee. Zij ontvangen immers automatisch een bericht terug met de melding dat hun e-mail binnen de 48 uur zal behandeld worden.

U had het eerder al over automatisaties die u heeft geïmplementeerd. Zijn er bij die heel specifiek zijn voor een makelaarskantoor?

Vincent: Je moet rekenen dat we intussen een 50-tal processen hebben die geautomatiseerd zijn. Dit zijn onder andere flows, uitgewerkt met *Power Automate*. Iemand die een abonnement heeft bij Microsoft kan dit gratis gebruiken. Het is niet uitzonderlijk moeilijk om te gebruiken maar je moet er wel wat tijd voor uittrekken. Zo loopt ook documentenverwerking via één van die geautomatiseerde processen, met dan achterliggend nog met AI die deze documenten analyseert en er nog polisnummers en dergelijke info gaat uithalen.

Neem bijvoorbeeld een rekeninguittreksel van maatschappij X dat binnenkomt. Welnu, automatisch wordt deze opgeslagen op *Sharepoint* in de map van de desbetreffende maatschappij en krijgt de boekhouding een bevestiging dat het mag verwerkt worden. Een ander voorbeeld is het aanvragen van een pakketofferte voor een klant bij verschillende maatschappijen. Dan gaan we naar *Sharepoint* en vullen daar een vooraf geprogrammeerd formulier in. Vervolgens komen daar dan op maat gemaakte offerteaanvragen uit.

Nog zo'n voorbeeld is een automatisatie die we voor een heel grote scholengroep uitwerkten. Hun ongevallepolis brengt toch jaarlijks 150 tot 200 dossiers met zich mee. Als je bij elk ongeval dan telkens dat dossier moet openen en manueel verwerken, verlies je enorm veel tijd. Nu komt er bij



‘Of het nu over een groot of klein kantoor gaat: test het, ga ermee aan de slag en kijk of het effectief een meerwaarde betekent voor jouw kantoor. Indien dit niet het geval is, moet je er simpelweg mee stoppen en probeer iets anders.’

Vincent Defreyne



ons een mailbericht van ongeval met bijlages binnen van de maatschappij. Dat wordt opgenomen en uitgelezen en in Brio wordt een dossier aangemaakt. Het enige wat de beheerder finaal ontvangt is een mailbericht van opening van een dossier.

Uw visie inzake automatisatie, kan men die op elk kantoor gaan toepassen? Is dit ook haalbaar voor kleinere kantoren met minder dan 5 medewerkers?

Vincent: Ieder kantoor kan alvast aan de slag met AI door een abonnement op *ChatGPT* van € 20,- per maand te nemen. Zo kan je mits veelvuldig gebruik toch voor een aantal praktische en administratieve taken al flink wat tijdswinst maken dewelke deze kost ruimschoots verantwoordt.

Wil je bijvoorbeeld Paperbox gaan implementeren, dan moet je al een aanzienlijk volume draaien om een *return on investment* te realiseren, dus minder geschikt voor de kleinere kantoren.

Anderzijds moet je in een kleiner kantoor ook niet gaan overorganiseren omdat een aantal problemen zich daar niet stellen. Medewerkers beheersen er meestal meerdere vakgebieden, zijn multi-inzetbaar.

Ik zeg daarom ook altijd, of het nu over een groot of klein kantoor gaat: test het, ga ermee aan de slag en kijk of het effectief een meerwaarde betekent voor jouw kantoor. Indien dit niet het geval is, moet je er simpelweg mee stoppen en probeer iets anders.

Maar voor je ermee begint, is het belangrijkste punt uiteraard de juistheid en volledigheid van je data alsook het afschermen van die data. Het meeste van mijn data zit in *Dataverse* van Microsoft waarop een stevige security zit. In die context is er ook een interne policy en zijn er duidelijke afspraken voor de medewerkers over wat wel en niet mag. Zo is bijvoorbeeld het gebruik van de gratis versies van

het Chinese *Deepseek* uit den boze. Ook om die reden gebruiken we de betalende teamsversie van *ChatGPT* zodat onze data afgeschermd blijft en niet wordt gebruikt om hun modellen te trainen.

Nog even over de juistheid en volledigheid van data: wordt de communicatie nog nagelezen nadat er een bepaalde automatisering op is toegepast, voordat die naar de klant of een externe partij wordt verstuurd?

Vincent: We sturen niets naar de klant dat door AI is aangemaakt, zonder dat we het eerst hebben gelezen. Het enige wat er naar klanten zou kunnen gestuurd worden zonder nalezing zijn betalingsherinneringen maar daar kan op zich niet veel in mislopen. Bij wijze van spreken staat er toch maar enkel het polisnummer, de naam van de klant en de te betalen premie op vermeld. Ook de mailing van Euromex om het aantal personeelsleden of de omzet op te vragen, is ook zo'n standaardbericht dat zonder nalezing automatisch buitengaat. Maar dat zijn dan ook gestandaardiseerde mails waar AI eigenlijk niet aan te pas komt.

Maar dus al hetgeen dat door AI wordt gegenereerd, gaan we steeds eerst lezen alvorens het naar de klant wordt gestuurd.

Zo heb ik wel een tijd geëxperimenteerd met een AI-toepassing waarbij iedere binnenkomende mail werd geanalyseerd: is het een nieuwsbrief, is het een mail van een klant of van een maatschappij, is het een mail met enkel info of is het een mail die een antwoord behoeft? Afhankelijk van de uitkomst, kwam het bericht dan automatisch bij de juiste persoon of op de juiste plek terecht. Bij mails die een antwoord vereisten maakte het systeem met *ChatGPT* gelijk ook een draft van antwoordmail die ik enkel nog maar had te versturen. Ik ben er

uiteindelijk mee gestopt hoewel het op zich een goed systeem is maar met een pittig prijskaartje, zeker als je het over alle mailboxen in het kantoor wil uitrollen.

Aldus gebruiken onze beheerders nu simpelweg een *CustomGPT* in *ChatGPT* als ze een specifieke mail willen opmaken en het resultaat zelf nog wat aanpassen waar nodig, alvorens uit te sturen.

Hoe ziet u de toekomst met AI, in het bijzonder in uw kantoor?

Vincent: Ik zie AI als een hybride model dat naast je medewerker staat om hem of haar te helpen, maar wel steeds met een zekere gereserveerdheid. De aangeleverde info die AI genereert is immers niet altijd correct.

Daarom blijven interne opleidingen over het gebruik van AI ontzettend belangrijk, ook al vraagt dit wel een financiële investering. Organiseer zo'n opleiding niet alleen voor de zaakvoerder maar voor alle medewerkers. Zij gaan er uiteindelijk mee moeten werken. Consulteer hen daarom ook regelmatig over de frequentie van hun gebruik, over hun geslaagde en minder geslaagde ervaringen. Dit doe ik trouwens ook voor de toepassingen van de insurtechs. Als ik verneem dat mijn medewerkers het niet of nauwelijks gebruiken, stoppen we ermee.

Welke tips over het werken met AI, heeft u nog voor collega's?

Vincent: Start klein maar vooral, probeer het! En laat u begeleiden als de kennis en de tijd ontbreekt. Je ziet meer en meer freelancers die KMO's gaan begeleiden bij het implementeren en evalueren van AI in hun bedrijf. Zo behoed je jezelf ook voor de aankoop van zeer dure licenties die finaal niet de automatisaties opleveren die je voor ogen had.

Verzekeringskantoor Coenen



COENEN
verzekeringskantoor



Op het podium van De Dag Van De Makelaar 2024 was zijn spreektijd tijdens het debat over AI in het makelaarskantoor nog gelimiteerd. Voor deze editie van Vrijuit kreeg Wouter Coenen wél alle tijd om zijn enthousiasme en ervaringen te delen over AI in zijn kantoor te Haacht.

Wanneer en waarom overwoog u voor het eerst AI te gebruiken in de werking van uw kantoor?

Wouter Coenen: Ongeveer een jaar geleden toen AI een echte doorbraak kende, ben ik er zoals zovelen mee beginnen experimenteren. Ondertussen ga ik wat meer gestructureerd te werk met AI.

Zo probeerde ik in eerste instantie vooral privé dingen uit en ben het beginnen gebruiken als een soort 'large language model' (LLM) om vooral tekstueel zaken te genereren. Denk aan het opstellen van een mailbericht of een social post. Maar na een experimentele fase ben ik AI ook professioneel voor zulke zaken gaan gebruiken. Ondertussen in die mate dat het echt wel verweven zit in mijn dagdagelijks werk.

Betrek je in het gebruik van AI ook medewerkers binnen uw kantoor?

Wouter: Ik probeer hen zeker te enthousiasmeren om mee op de AI-trein te springen door onder meer een dagopleiding over het werken met *ChatGPT*, die we binnenkort met het kantoor gaan volgen.

Dit gaat zeker helpen als ze nog eens een tekst moeten vertalen of wanneer ze een mail moeten versturen maar even de juiste woorden of de gepaste stijl niet vinden. Maar ik zet hen er ook al mee op weg wanneer ze een tekst bijvoorbeeld iets pragmatischer willen of een toon zoeken die iets minder hard overkomt.

Dit vraagt natuurlijk wel een investering van de werkgever, niet enkel in afspraken en regels maken over het gebruik ervan, voor wat we het wel gaan gebruiken en voor wat uitdrukkelijk niet. Ook financieel vraagt dit een investering. Per user betaal je nu € 20,- per maand. Welnu, als je dit voor al je medewerkers moet uitrollen, wordt dit toch al snel een aanzienlijk bedrag. Zeker als je, zoals ik nu doe, daarnaast ook nog eens *Copilot* gebruikt.

Je moet je dan ook afvragen of deze toepassing voor elke collega wel even nuttig is. Gebruiken ze *ChatGPT*, laat ons zeggen, maar één keer per jaar, dan wordt dat natuurlijk een verloren kost. Zo'n opleiding kan ook al wel wat inzicht geven in wie er ook echt klaar voor is en wie helemaal nog niet.

Gebruik je ChatGPT, behalve dan voor tekstuele en administratieve taken die je reeds aanhaalde, momenteel ook al voor andere doeleinden?

Wouter: Ja, zo heb ik recent gevraagd om een plan uit te werken om onze KMO-portefeuille uit te breiden. Dan geeft *ChatGPT* je een volledig uitgewerkt plan met verschillende stappen. Zo was één van die eerste stappen om eens te gaan kijken in onze portefeuille van particuliere klanten wie er eigenlijk allemaal zelfstandigen zijn. Tenslotte zijn dit allemaal klanten waar je mag vanuit gaan dat ze tevreden zijn over je kantoor en het dus de evidentie zelve is dat je hen ook gaat benaderen voor hun bedrijfsverzekeringen. Zo krijg je soms invalshoeken waar je niet meteen zelf aan dacht.



'AI werkt generatief waardoor je soms info krijgt die niet juist is!'

Wouter Coenen

Noem het een vorm van brainstormen waarbij *ChatGPT* je uitdaagt om je beleidsvoering op een andere manier te benaderen en desgevallend aan te pakken. Leuke tip nog, wanneer je de betalende versie van *ChatGPT* neemt, want bij *Copilot* nog niet voorhanden, is dat je niet meer hoeft te typen tijdens zijn brainstormsessies maar je gewoon kan babbelen wat veel fijner, directer en spontaner is. En als je wil, krijg je nadien nog een verslag van je gesprek in PDF-formaat!

Verder gebruik ik *ChatGPT* ook voor het vergelijken van offertes, al blijft daar wel enige omzichtigheid geboden. Tenslotte werkt deze toepassing generatief waardoor je soms info krijgt die niet juist is of niet per se uit de offertes is gehaald. Deze troef is dus tegelijk ook wel een valkuil.

Ik vergelijk het een beetje met Wikipedia. Toen ik nog op school zat, mocht je Wikipedia eerst niet gebruiken. Later werd het wel toegestaan om er

tijdens het studeren naar te kijken, maar dan moest je wel altijd goed blijven opletten, immers, alles wat op Wikipedia staat is niet allemaal juist.

Met *ChatGPT* is het eigenlijk hetzelfde verhaal. Het is echt wel next level vergeleken met Wikipedia, maar dat betekent niet dat alles wat *ChatGPT* zegt, altijd klopt. Vandaag mag je het ook al gebruiken om je thesis mee te maken maar kritisch blijven en goed nadenken over wat je overneemt, blijft uitermate belangrijk. Je kan het dus gerust implementeren in je kantoorwerking, maar het resultaat moet steeds zorgvuldig gecontroleerd worden.

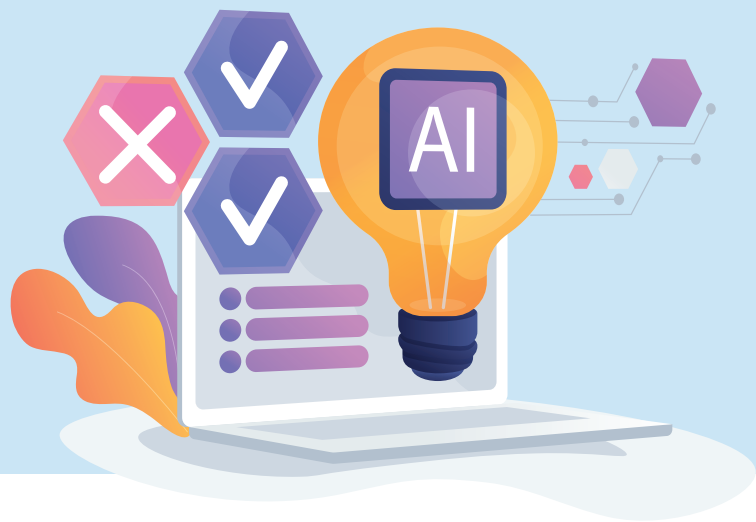
Een project waarvoor we *ChatGPT* ook nog willen gaan gebruiken, al staat dit nog wel in zijn kinderschoenen en loopt het nog niet volledig foutloos, is om in het intranet van het kantoor met een soort van chatbot te gaan werken. We beschikken over een massa telefoonnummers en documenten van verschillende verzekeringsmaatschappijen. Bedoeling zou zijn om dan simpelweg te kunnen vragen naar bijvoorbeeld het telefoonnummer van de schadedienst van verzekeringsmaatschappij X of om een specifiek document van verzekeringsmaatschappij Y in geen tijd op te laden.

Finaal moet je je wel steeds blijven afvragen of het gebruik van AI daadwerkelijk een verbetering is en de energie die je er insteekt, loont. Dat je dus niet per se verandert om te veranderen vanwege AI.

Denk je nog aan andere valkuilen van AI dan degene die je aanhaalde?

Wouter: Wanneer je data, zoals bijvoorbeeld klantenlijsten, gaat opladen om er door *ChatGPT* bepaalde conclusies uit te laten trekken, dan neem je best de betalende versie. Ook op het





‘Wanneer je data, zoals bijvoorbeeld klantenlijsten, gaat opladen om er door ChatGPT bepaalde conclusies uit te laten trekken, dan neem je best de betalende versie.’

Wouter Coenen



podium van De Dag Van De Makelaar 2024 is deze vuistregel ter sprake gekomen. Zo vermijd je dat je je data prijsgeeft voor bijvoorbeeld het trainen van modellen of dat deze vroeg of laat ongewild ergens opduikt. In die context heeft Meta, het moederbedrijf van o.a. Facebook en Instagram, onlangs aangekondigd dat zij – tenzij je uitdrukkelijk bezwaar aantekent – alle openbare content die je op hun platformen plaatst, zullen gebruiken om hun modellen te trainen.

Hoe ziet u de toekomst met AI, in het bijzonder in uw kantoor?

Wouter: Ik hoop vooral dat de sector ook snel die switch maakt want vandaag zie ik nog geen enkel beheerpakket dat al iets aanbiedt waarin een vorm van AI zit.

Je hebt dan wel insurtech zoals Paperbox die hier op inzet, maar na de enkele gesprekken die ik met hen heb gevoerd, is toch gebleken dat eerder de grote kantoren in aanmerking komen. Overigens alle begrip hiervoor want hun model is nog niet voldoende getraind om ook performant te werken voor kleinere kantoren. De suggestie van Brio om aan de slag te gaan met Paperbox is voor ons en andere kleinere kantoren dus zeker nog geen vooruitgang.

Als we het dan toch voor het zeggen zouden hebben en mogen dromen, laat AI dan maar alle routineuze taken verwerken, alle bloc retours verwerken,... Maar wat je de laatste tijd merkt is dat AI eerder wordt ingezet voor creatieve oplossingen, voor de communicatie met de klant. Dus dat is toch wel een discrepantie als je vandaag de papieren rompslomp in de wereld bekijkt. Als je die dankzij AI zou kunnen wegnemen, dan zouden makelaars zich weer meer kunnen richten op wat ze het liefst doen: hun klanten helpen.

Welke boodschap of tips over het werken met AI, heeft u nog voor collega's?

Wouter: Die blijft dezelfde als degene die ik op De Dag Van De Makelaar 2024 heb gebracht, namelijk probeer het eens. Ik heb het gevoel dat nog niet veel makelaars al met AI aan de slag zijn. Probeer het desnoods met een abonnement van *ChatGPT* voor één maand en ontdek wat het voor jou kan betekenen.

Begin simpel met bijvoorbeeld een offerte waarbij je aan *ChatGPT* vraagt om een begeleidende mail erbij te maken. Voor complexere vragen zoals het vergelijken van offertes, is het een kwestie van de juiste prompt te formuleren. Hoe beter geformuleerd, hoe dichter je bij het beoogde resultaat zal uitkomen. Hiervoor bestaan intussen specifieke dagopleidingen, dus niet zozeer meer een initiatie maar workshops waar onmiddellijk de diepte wordt ingegaan en waar je leert hoe je effectieve AI-prompts schrijft om de output van AI-modellen te verbeteren.

Maar ook zonder zo'n opleiding kan je al aan de slag gaan door aan AI zelf te vragen in de huid van een prompt-expert te kruipen en vervolgens te vragen wat een goeie prompt zou zijn voor de initiële vraag die je hebt. Je krijgt daarom niet noodzakelijk een kant-en-klare prompt maar zeker een aantal zaken waar je op moet letten bij het opmaken van je prompt. Je beste adviesverstrekker is soms simpelweg AI zelf.

We moeten met z'n allen makelaars af van het idee dat AI een speeltje is maar wel een instrument waarmee in je kantoor ongetwijfeld een aantal zaken kan verbeteren en waarmee je een fameuze voorsprong kan nemen op degenen die het links laten liggen en dit zonder zware investeringen.