

NATASJA VAN DER LAAG OVER AI:



'Soms tijdwinst,  
soms inspiratie'

Als Erkend Financieel Adviseur zoekt Natasja van der Laag, eigenaar van Goossens, naar manieren om AI voor haar adviespraktijk te laten werken. De afgelopen jaren heeft ze verschillende tools uitgebreid getest en zich verdiept in de onderliggende technologie. De praktijk kent nog de nodige kanttekeningen, maar over de mogelijkheden is en blijft ze enthousiast.

**H**et advieskantoor is gevestigd in een modern, energieneutraal pand langs een doorgaande weg op de Brabantse Wal. Het houdt het midden tussen een boerderij en een atelier: hoog, met veel licht en ruimte. "Zelf getekend", zegt Natasja met bescheiden trots. "We wilden onder meer in de buurt van het centrum van Hoogerheide zitten, mét eigen parkeerplaatsen. In het vorige pand hadden we dat niet. Dan waren klanten soms eerst een tijd bezig met een parkeerplek zoeken. Daar wilden we vanaf. We konden alleen geen kantoor vinden dat aan onze eisen voldeed. Dus zijn we zelf iets gaan bouwen."

#### Derde generatie

Opgericht in de oorlogsjaren is Goossens van oorsprong een klassiek assurantie-kantoor. Sinds het bedrijf in handen is gekomen van de derde generatie wordt een andere koers gevaren. Er is een forse efficiëncyslag gemaakt. En met de komst van Van der Laag in 2003, dan al meerdere jaren Erkend Financieel Adviseur, wordt het dienstenpakket uitgebreid met hypotheek-advies en financiële planning.

De lange historie werpt nog altijd z'n vruchten af. "We krijgen veel klanten vanuit de schadehoek. Maar ook families die hier al generaties lang komen. 'De opa van mijn moeder kwam nog bij jullie opa op kantoor', hoor je dan. Dat is wel bijzonder."

#### Black box

Ondanks de rijke historie is het kantoor allerm minst traditioneel of conservatief. Van der Laag probeert graag nieuwe dingen uit

en onderzoekt hoe ze techniek voor zich kan laten werken. Als ze een theaterstuk over Artificial Intelligence bijwoont, raakt ze geïnspireerd door de mogelijkheden. "Mijn hoofd ontplofte. Ik zag duizenden toepassingen en wilde van alles uitproberen."

Ze verdiept zich verder in de wereld van AI en volgt via SEH een training om te leren hoe ze AI in haar vak kan inzetten. "Ik was echt geïntrigeerd, met name door de black box van AI. Het legt allerlei verbindingen, maar hoe die tot stand komen en hoe het zelf-lerend vermogen werkt, is niet bekend."

#### Samenvatten

In een kort tijdsbestek probeert Van der Laag diverse tools uit. Ze klinkt wat minder bevlogen als ze daarover vertelt. "Ik heb **Fireflies** gebruikt om samenvattingen voor me te maken. Dan gooide ik er een podcast in en dan werd het omgezet in een tekstuele samenvatting. Scheelt een hoop tijd. Maar dan las ik dat terug en vond ik het erg saai. Tja, dat is natuurlijk ook inherent aan een samenvatting, dus het zegt niet meteen iets over **Fireflies**. Bij het terugluisteren van de podcast ontdekte ik dat de tool wel enkele belangrijke zaken had gemist. Tegelijkertijd moet ik zeggen dat het toch best goed werd samengevat. Fireflies blijkt in staat om ook in ongestructureerde verhalen structuur aan te brengen en punten die zowel aan het begin als aan het eind van een gesprek worden genoemd, bij elkaar te brengen."

#### Doorzoeken van documenten

Voor klantgesprekken ziet Van der Laag dergelijke tooling niet zitten. "Ik zou niet

graag een opname van een klantgesprek maken, ook al omdat ik erg voorzichtig ben waar het om privacy en persoonsgegevens gaat. Je weet gewoon niet wat AI-tools doen met gesprekken en stemmen."

Toch maakt ze wel af en toe gebruik van AI bij het maken van gespreksverslagen. "Als ik even vastloop of niet tevreden ben over een passage, dan kopieer ik dat stuk naar **ChatGPT** en vraag het om de tekst te verbeteren of in eenvoudige taal te herschrijven. Dat levert vaak wel goede input op, al moet je het zelf wel altijd nog controleren. Meestal schaf ik nog iets bij of pas ik het aan. Zoals mijn AI-trainer toen zei: 'AI is een goede stagiair, maar hij heeft nog wel een eindredacteur nodig.' Als het om communicatie gaat, brengt **ChatGPT** me vooral inspiratie."

**ChatGPT** heeft ook een functie waarmee je je eigen GPT kunt bouwen. "Dat is best een interessante functie. Ik maak er dankbaar gebruik van, bijvoorbeeld voor het doorzoeken van allerlei documenten. Na het volgen van een training is dat erg handig. De presentatie, de hand-out, mailings over dat onderwerp; ik gooi alles bij elkaar. Wil je dan iets weten over het onderwerp, dan vraag je het je eigen GPT. Of als je de polisvoorwaarden van twee verschillende aanbieder wilt vergelijken. Dat levert toch wel tijdswinst op. Maar controle blijft het devies."

#### Video's maken

Als aanvulling op het gespreksverslag heeft Van der Laag onder andere **Invideo Ai** getest. Op basis van een ingevoerd script

# Interview

› genereert de tool een video. “Het leek me erg leuk om dit als variant naar de klant te sturen. Sommige klanten bekijken liever een kort filmpje dan een geschreven verslag.”

Maar de output was niet wat ze ervan verwachtte. “Allereerst kostte het me veel tijd en moeite. Dat ligt misschien aan mij, hoor. Al had ik op dat moment toch wel de nodige ervaring met prompts schrijven, oftewel

de instructies die je een tool geeft om een opdracht uit te voeren.”

De afknapper zat vooral in de voice-over. “Ik miste de menselijke intonatie. En als wij iets belangrijk vinden, is het wel het persoonlijke. Wat ook nog niet lekker werkte, waren namen en getallen. Ons kantoor was bijvoorbeeld gevestigd onder de rook van ‘Bergen op Zoem’. Er zijn wel trucjes voor om dat goed te krijgen, maar dat kost dus wel weer tijd.”

Toch heeft Van der Laag video’s maken met AI allerm minst afgeschreven. “Ik blijf video een interessant middel vinden en de tool wordt constant verbeterd en aangevuld met nieuwe features. Zo kun je nu je eigen stem gebruiken. Dan wordt het natuurlijk wel persoonlijk.”

## Ontwikkelingen blijven volgen

Is AI voor de financieel adviseur voornamelijk dan meer een speeltuin dan een gamechanger? Van der Laag: “Als je verwacht er veel tijdswinst mee te behalen, kom je denk ik bedrogen uit. Maar het lijkt me geen boot die je wilt missen. Ik denk dat het voor iedere adviseur goed is om ermee aan de slag te gaan. Begin eens met een AI-training voor adviseurs; dat is een goed startpunt om zelf van alles te proberen.”

Voor zichzelf en haar kantoor ziet Van der Laag nog geen grote voordelen, al blijft ze dankbaar gebruikmaken van een aantal toepassingen. “Ik zie AI als een collega die je te allen tijde kan vragen om inspiratie, om mee te sparren of om research voor je te doen. Maar ik zie nog niet hoe AI ervoor kan zorgen dat je klant beter advies krijgt. Ik vind het ook leuk om dingen voor de klant uit te zoeken en hem te verrassen. Daar kan geen AI tegenop.”

Dit artikel is geschreven door een mens. Benieuwd hoe AI van dit artikel een samenvatting heeft gemaakt? Ga voor de output van Fireflies naar <https://www.seh.nl/kennisbank/2024/openbaar/interview-battle-mens-of-ai>

