



## Inbreng ARAG SE Nederland

### GESPREKSNOTITIE VOOR DE TWEEDE KAMER DER STATEN GENERAAL

Den Haag, 23 maart 2018

Ten behoeve van het rondetafelgesprek over het gebruik van artificiële intelligentie (AI) in het recht ontvangt u hierbij de gespreksnotitie vanuit ARAG SE Nederland.

Dank voor de uitnodiging om deel te mogen nemen aan het rondetafelgesprek over de toepasbaarheid (Blok 2. Praktijk) van AI in het recht. In deze notitie geven wij graag inzicht in de mogelijkheden, kansen en bedreigingen van nieuwe technologie, zoals AI, die wij zien binnen onze werkzaamheden als juridisch dienstverlener.

#### **Onze visie: nieuwe technologie vergroot de toegang tot het recht**

Als organisatie zijn wij van mening dat technologie reeds een belangrijke rol speelt en een steeds grotere rol gaat spelen in de wijze waarop onze juristen werken en wij onze klanten helpen. Door de inzet van beslissingsondersteunende technologie kan de doorlooptijd van een dossier worden verkort en de kwaliteit worden verhoogd. Daarbij richten wij ons met name op de automatisering van routinematige zaken met behoud van de autonomie van de jurist. Tevens zijn wij van mening dat nieuwe technologie kan bijdragen aan een meer transparante en efficiënte toegang tot het recht. Essentieel is daarbij dat wij deze ontwikkelingen benaderen vanuit de uitdagingen die wij als organisatie hebben en niet vanuit een technologische oplossing.

#### **Inspelen op veranderingen**

De huidige tijd kenmerkt zich door verandering en een toename van complexiteit en risico's. Veelal ook met juridische gevolgen. Ook onze bedrijfstak staat bol van veranderingen. Veelal ingegeven door de razendsnelle ontwikkelingen en inzet van technologie en nieuwe vormen van media. Hierdoor veranderen klantbehoeften en -gedrag ook steeds sneller.

ARAG speelt vanzelfsprekend in op deze ontwikkelingen en heeft eind 2016 de ARAG Legal Tech Studio opgericht. Vanuit deze Studio werkt een team, in samenwerking met collega's, businesspartners en startups, aan de ontwikkeling van nieuwe digitale toepassingen. Daarbij staan niet de technologie, maar de wensen en behoeften van onze klanten, partners en/of medewerkers centraal. We benaderen dit vanuit drie verschillende perspectieven:

1. Het verbeteren van onze huidige dienstverlening met nieuwe digitale toepassingen;
2. Het ontwikkelen van nieuwe businessmodellen om toegang tot het recht te bieden;
3. Het exploreren van nieuwe technologieën die impact hebben op ARAG.

Onderstaand geven we per perspectief een concreet voorbeeld waarmee de mogelijkheden, kansen en bedreigingen inzichtelijk worden gemaakt.

#### **1. Het verbeteren van onze huidige dienstverlening met nieuwe digitale toepassingen**

Interne kennisuitwisseling is van groot belang binnen onze organisatie. Om dit te verbeteren werken wij samen met het bedrijf AI-Applied. Samen met dit bedrijf hebben we een oplossing ontwikkeld waarmee onze medewerkers sneller en efficiënter gebruik kunnen maken van verschillende typen brieven die in de loop der jaren zijn ontwikkeld binnen onze organisatie.

AI-Applied is door het gebruik van AI en 'advanced textanalytics' in staat om in grote hoeveelheden tekst slim te zoeken naar verbanden en relaties, zodat de kennis binnen de opgeslagen data ontsloten kan worden. Naast zoeken is het ook mogelijk voorspellingen te doen.



**Inbreng ARAG SE Nederland**

## **GESPREKSNOTITIE VOOR DE TWEDE KAMER DER STATEN GENERAAL**

*Den Haag, 23 maart 2018*

De toepassing van het systeem is nu een interface waarin suggesties gedaan worden voor brieven. Door daadwerkelijke inzet van het systeem kan het model ook leren door de keuzes van de gebruiker als feedback te gebruiken.

In samenwerking met de startup Flow.ai hebben we een juridische chatbot ontwikkeld. De bot is, op basis van een relatief eenvoudige beslisboom, in staat om zelfstandig vragen rondom (online) spijtaankopen te beantwoorden.

### **2. Het ontwikkelen van nieuwe businessmodellen om toegang tot het recht te bieden**

Nieuwe technologieën creëren nieuwe mogelijkheden om onze klanten toegang tot het recht te bieden. Wij zijn zeer actief op zoek naar jonge bedrijven die oplossingen hebben ontwikkeld om het recht op een slimme, transparante en betaalbare manier toegankelijk te maken. Alhoewel het hier niet gaat om een AI-startup lijkt het ons zinvol voor de discussie om het voorbeeld te geven van onze partner Appjection. Appjection richt zich op het kosteloos bezwaar maken tegen een onterechte verkeersboete. Zij gebruiken hiervoor technologie zoals Optical Character Recognition (OCR). Met behulp van deze technologie zijn ze in staat om te beoordelen of bezwaar zinvol is en wordt automatisch een bezwaarschrift gegenereerd. In de nabije toekomst kan dit proces nog slimmer en efficiënter ingericht worden door de inzet van AI.

### **3. Het exploreren van nieuwe technologieën die impact hebben op ARAG**

Vanuit dit perspectief kijken we als ARAG wat verder naar de toekomst en exploreren we de toepasbaarheid van nieuwe opkomende technologie. Als juridische partner van Xomnia, een data science startup, zijn we o.a. betrokken bij de ontwikkeling van een zelfvarende boot. Op basis van AI is Xomnia in staat om de boot dusdanig te 'trainen' dat deze in staat is om zelfstandig door de grachten van Amsterdam te varen. Vanuit technologie, verzekeren en aansprakelijkheid kijken wij mee in de keuken van een ontwikkeling (autonome voertuigen) die naar onze verwachting grote impact zal hebben op de gebieden waarop wij actief zijn.

### **Over ARAG SE**

Iedereen een betaalbare toegang tot het recht bieden. Dat was in 1935 de maatschappelijke drive van onze oprichter en dat is het nu nog steeds van ons familiebedrijf. Ons moederconcern met vestigingen in 17 landen bestaat inmiddels meer dan 80 jaar en heeft een leidende positie in de wereld van juridische dienstverlening. In ruim vijftig jaar zijn wij in Nederland op eigen kracht gegroeid tot een juridisch dienstverlener met bijna zevenhonderd medewerkers en een miljoen klanten.