

HET ADVIESKANTOOR VAN DE TOEKOMST

Hoe AI het werk van hypotheek- en verzekeringsprofessionals verandert — en waarom de mens daardoor belangrijker wordt dan ooit.

NICE TO MEET

Jullie gidsen **vandaag**

JH

Joost Heijligers

CGO Blinqx Verzekering & Hypotheek

JD

Jos van Driesum

CPO Blinqx Verzekering & Hypotheek

— HET SPEELVELD

De sector staat op een **kantelpunt**

01

Personeelstekort remt groei

Vacatures blijven maandenlang open. Het werk groeit, de teams niet.

02

Klantverwachtingen stijgen

Direct antwoord, 24/7 inzicht, digitaal én persoonlijk — de lat ligt bij Bol en Coolblue, niet bij de buurman.

03

Regeldruk blijft toenemen

Wft, DORA, AI Act: elke stap moet aantoonbaar, uitlegbaar en gedocumenteerd zijn.

04

Advies stopt niet bij afsluiten

Doorlopende zorgplicht vraagt om actief beheer van de hele portefeuille — elke dag.

05

AI verandert het speelveld

Van experiment naar dagelijkse realiteit — de vraag is niet óf, maar wie het eerst beweegt.

— DE IMPACT VAN AI

Waar staan we **nu**

39%

VAN DE NL-BEDRIJVEN GEBRUIKT AI

30%

LAGERE OPERATIONELE KOSTEN

70%

TAAKVERSCHUIVING IN RISICOBEROEPEN

“AI neemt banen over. Het verandert de **rol** — en geeft tijd terug.”

— PILOT · DIT DRAAIT AL

Agents aan het **werk**

app.blinqx.nl/agent-cockpit · hypotheekdossier

■ LIVE DEMO OP HET PODIUM

AI-agent verwerkt een hypotheekdossier — pipeline, live-feed en mens-in-de-loop-checks in beeld.

■ Demo-run gestart

Portefeuille-weergave

— DE VERSCHUIVING

Van 30% naar **80%** automatisering

30%

TOT NU TOE — WORKFLOW, CRM, DOCUMENTVERWERKING

80%

KOMENDE JAREN — VAN HET OPERATIONELE WERK

AI verschuift van proces- **ondersteuning** naar proces- **uitvoering** .

— WAAR DE WINST ZIT

Twee richtingen van **verbetering**

HORIZONTAAL · BINNEN HET BEDRIJF

Jezelf sneller maken

AI maakt processen binnen één organisatie sneller, goedkoper en slimmer: documentverwerking, klantcommunicatie en interne workflows.

VERTICAAL · IN DE KETEN

De keten sneller maken

AI verbindt processen tussen organisaties: intermediair, verzekeraar en eindklant. Data en beslissingen stromen door met minder frictie.

Horizontaal maak je jezelf sneller. **Verticaal maak je de hele keten sneller.**

— HET SPEELVELD SPLITST

Grotere verschillen tussen **intermediairs**

Het rendementsverschil tussen intermediairs neemt naar verwachting sterk toe.

01**Koplopers**

Realiseren een forse efficiëntieslag: snellere processen, minder handmatig werk.

02**Achterblijvers**

Krijgen te maken met hogere kosten en meer druk op de marge.

03**Nu al zichtbaar**

Wij zien de eerste verschillen ontstaan bij onze eerste agents — denk aan de replies bij mail.

HOE ZIEN WIJ DIT?

Maak kennis met **Eva**

Eva is een moderne adviseur anno 2027. Ze werkt niet langer met losse systemen of handmatige processen. In plaats daarvan werkt ze samen met haar persoonlijke AI-agent — een digitale partner die haar klanten kent, haar werkwijze begrijpt en haar agenda stuurt.

De persoonlijke agent roept bedrijfsagents aan en zet die aan het werk.

Eva focust op wat telt: **het gesprek met de klant** .

DE ARCHITECTUUR

Er zijn twee soorten **agents**

VAN DE MEDEWERKER ZELF

De persoonlijke agent

Kent de adviseur, diens klanten en context door en door. Dit is de primaire interface voor al het werk.

VAN DE SYSTEMEN EN PROCESSEN

De bedrijfsagent

Gespecialiseerde agents die complexe taken uitvoeren op instructie van de persoonlijke agent.

ORKESTRATIE

Hoe ze **samenwerken**

Eva geeft één opdracht. Haar persoonlijke agent zorgt voor de rest — zij ziet alleen het resultaat.

OPDRACHT

“Handel deze schade af voor klant Jansen”

- Orkestratie: de schade-agent krijgt de opdracht
- Voortgang wordt bewaakt, Eva blijft op de hoogte
- Resultaat: het afgehandelde dossier

OPDRACHT

“Regel de hypotheek voor familie De Vries”

- Orkestratie: de bemiddelingsagent wordt ingeschakeld
- Voortgang wordt bewaakt, Eva blijft op de hoogte
- Resultaat: gereed voor Eva's akkoord

— DE VOLGENDE STAP

Van automatisering naar **autonome agents**

01**De AI-mailbox**

Beantwoordt klantvragen direct, zonder tussenkomst van een medewerker.

02**Agents werken samen**

Een mail-agent, een schade-agent en een workflow-agent pakken samen één zaak op.

03**Het volledige proces**

Niet alleen de communicatie wordt geautomatiseerd, maar het hele proces erachter.

04**Schaalvoordeel**

Hoe beter de data en hoe meer agents actief zijn, hoe sneller en efficiënter de organisatie werkt.

— DE MENS BLIJFT

Human in the **loop**

Elke medewerker een eigen portefeuille — **zonder binnendienst** . AI ondersteunt — **de adviseur blijft eindverantwoordelijk** .

— GEEN ROADMAP — DIT DRAAIT

Wij hebben nu **live**

PERSOONLIJKE AGENTS

Voor de medewerker

- Quinn Mail
- Quinn Voice-to-tekst

BEDRIJFSAGENTS

Voor de processen

- Quinn Schadeafhandeling
- Quinn Risicomanagement

IN PILOTFASE

Quinn agents

- Quinn Adviescoach
- Quinn Hypotheekbemiddeling
- Quinn CRM Agent

EERLIJK GEDEELD

Wat we leerden

UIT DE PRAKTIJK

- Van demo naar productie duurt langer dan je hoopt
- Een voortdurende balanceeract: performance, kosten en kwaliteit
- Kies een paar toppers, geen tien aardige oplossingen
- De AI-oplossing is maar 25% van het werk

UIT DE PRAKTIJK

- Haal per proces enkele stappen weg
- Datakwaliteit bepaalt het plafond
- Begin klein, schaal op bewijs
- “Meten is weten” was nog nooit zo relevant

— EN NU?

Zie het vandaag nog **zelf**

LAATSTE SESSIE VAN VANDAAG

Live productdemo

Zie hoe Eva's dinsdag er in het echt uitziet — geen slides, maar het werkende platform.

DE HELE DAG

Kom langs op onze stand

Daag ons uit met jullie eigen proces — we laten zien wat AI ermee doet.

HUMAN CENTERED · AMBITIOUS · SMART REBELS