

Goedemorgen Data Expo!

Van Flows naar Agents: Schaalbare AI Voor
Klantcontact bij Univé

univé

x

DIGITAL
POWER





univé

Ties van der A
Product owner Conversational AI



 **DIGITAL
POWER**

Merel Derlagen
Consultant Data Analytics & AI

Over Univé

Univé is een financieel dienstverlener voor particulieren en zakelijke klanten in Nederland. Univé is een coöperatie.



1,8 miljoen leden



5,4 miljoen verzekeringen



8 Regionale Univé's



87 Lokale winkels

3.411 medewerkers Univé Formule



1.276 FTE Univé Groep

1.672 FTE Regionale Univé's



Univé

Consumenten
bond

ABN-AMRO

AstraZeneca

kpn

MEDIQ

DAF

KLM

postnl

M.S.
mode
AMERICA
TODAY

H
MARINE
CONTRACTORS

ASML

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

UWV

liander

NIKE

bol.

Eneco

anwb

FrieslandCampina

OTIS

DIGITAL
POWER



univé



transavia

kadaster

IKEA

ROBEKO

Miele

citizen
M
hotel

Schiphol

UMC Utrecht

Valk
Digital

VGZ

KWF

vereniging
eigen huis

50

Boels
RENTAL

BOSE

VATTENFALL

wehkamp

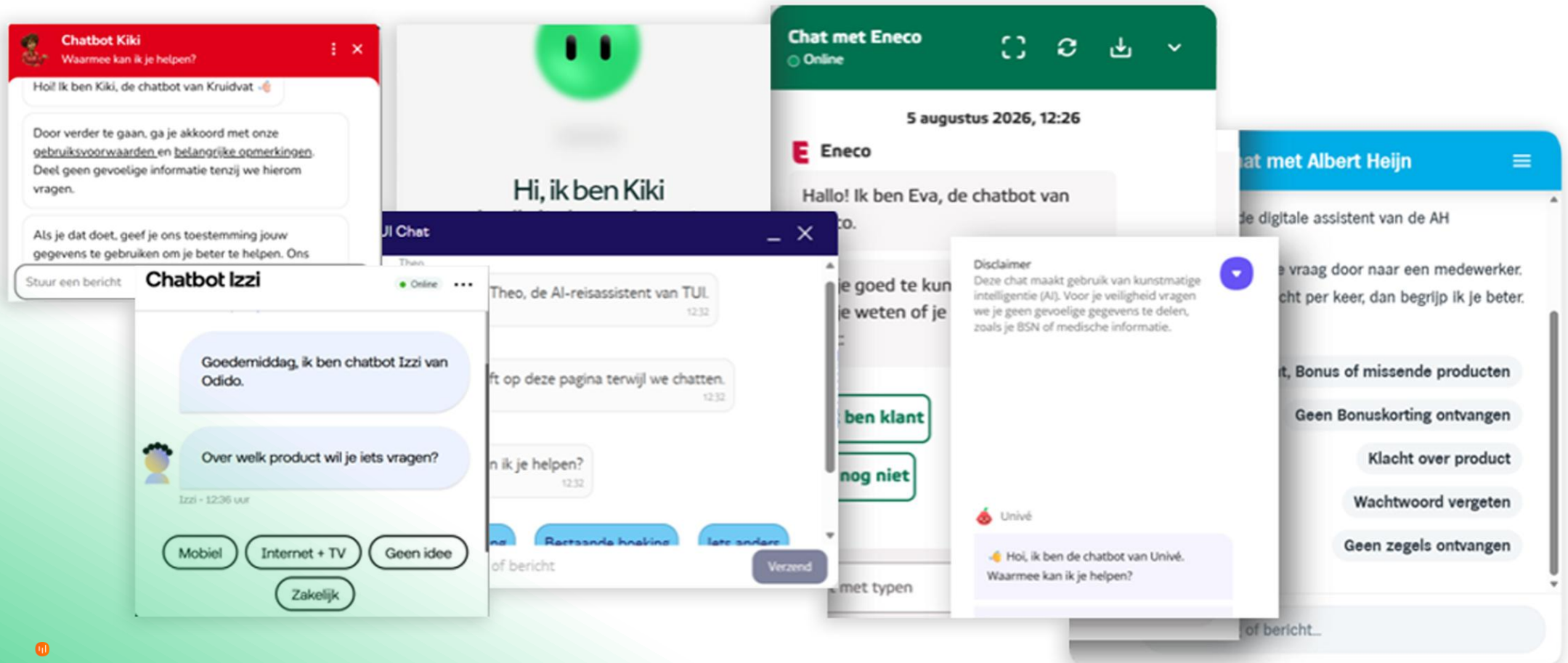
VREDE
EN
RECHT

AGRICOLA

Vitens

Steek je hand omhoog

Wie van jullie heeft deze maand een interactie met een organisatie via een chatbot?

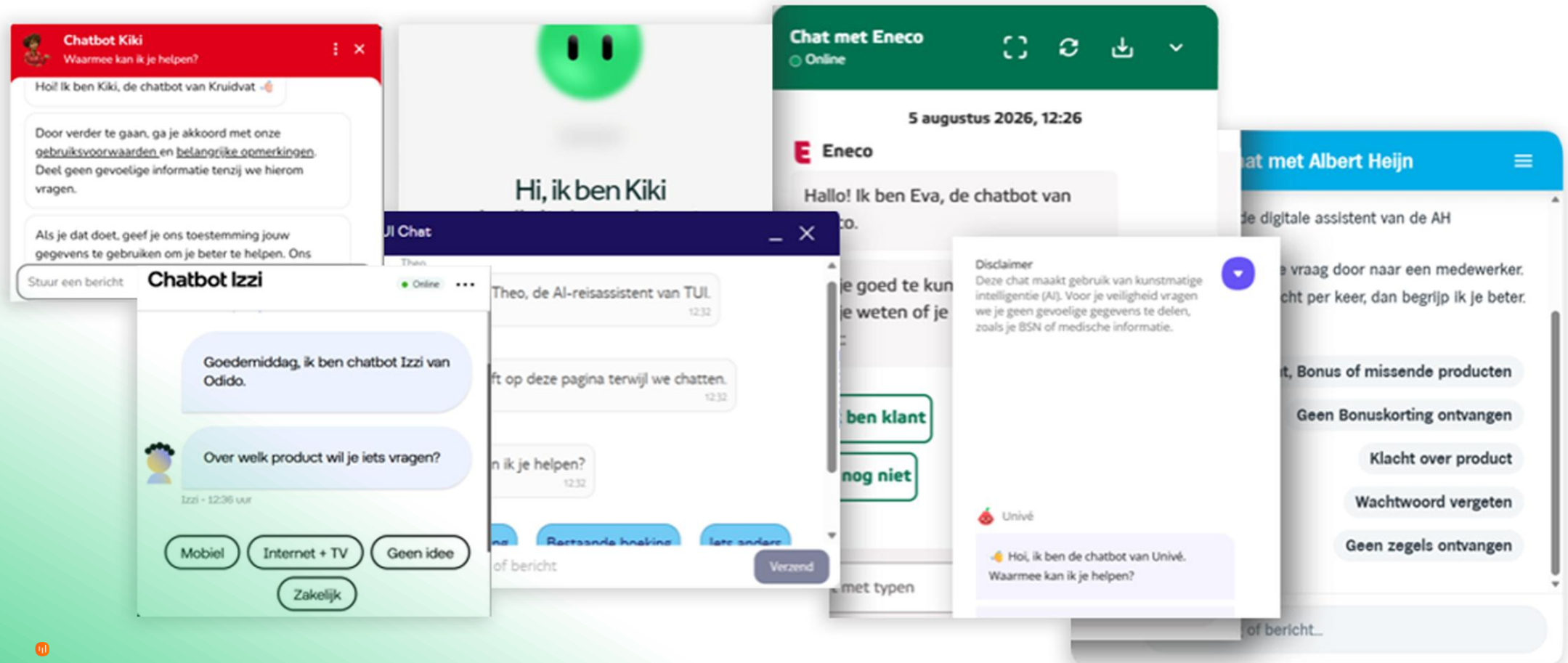


Univé

**DIGITAL
POWER**

Houd je hand omhoog

En wie werd enthousiast van deze ervaring?



Univé

**DIGITAL
POWER**

Daar zijn we als consument nog niet vanaf

- 10.000 consumenten 100 bedrijven
- 7 op de 10 mensen kregen geen antwoord van een chatbot
- 9 op de 10 vinden het moeilijker geworden om een mens te spreken

Consumentenbond: echte medewerker moeilijker te bereiken door chatbot

Nieuws | Bijna 90% van de consumenten vindt dat chatbots het moeilijker maken om met echte medewerkers van een bedrijf te spreken. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond onder ruim 10.000 panelleden. De Consumentenbond vindt dat bedrijven altijd de mogelijkheid moeten bieden om met een mens van vlees en bloed te chatten of te bellen.

Mirjam de Witte | Woordvoerder
Gepubliceerd op: 26 augustus 2026



Bron: Onderzoek consumentenbond (26-08-2026 gepubliceerd):



Niemand wil met een chatbot praten



Univé

**DIGITAL
POWER**



Mensen willen dingen geregeld hebben



Univé

**DIGITAL
POWER**

Waar lopen leden tegen aan?



“Ik wil alleen weten of mijn schade gedekt is. Eerst zoek ik op de website, daarna stel ik mijn vraag aan een chatbot, vervolgens moet ik bellen en bij de medewerker opnieuw mijn hele verhaal vertellen.”

- Klant feedback



Univé

**DIGITAL
POWER**

Waar lopen leden tegen aan?

Onze scripted chatbot was precies dit

Scripted chatbot



Waar lopen leden tegen aan?

Vragen van leden veranderen niet

“Wat moet ik nu doen?”

“Kun je dit voor mij regelen?”

“Wat geldt voor mij?”



Univé

**DIGITAL
POWER**

Waar lopen leden tegen aan?

Daarom investeren we
als Univé eigenlijk niet
in een betere chatbot.
We investeren in een
betere manier om
leden te helpen.



univé



Aanpak

AI is niet voor alles de oplossing

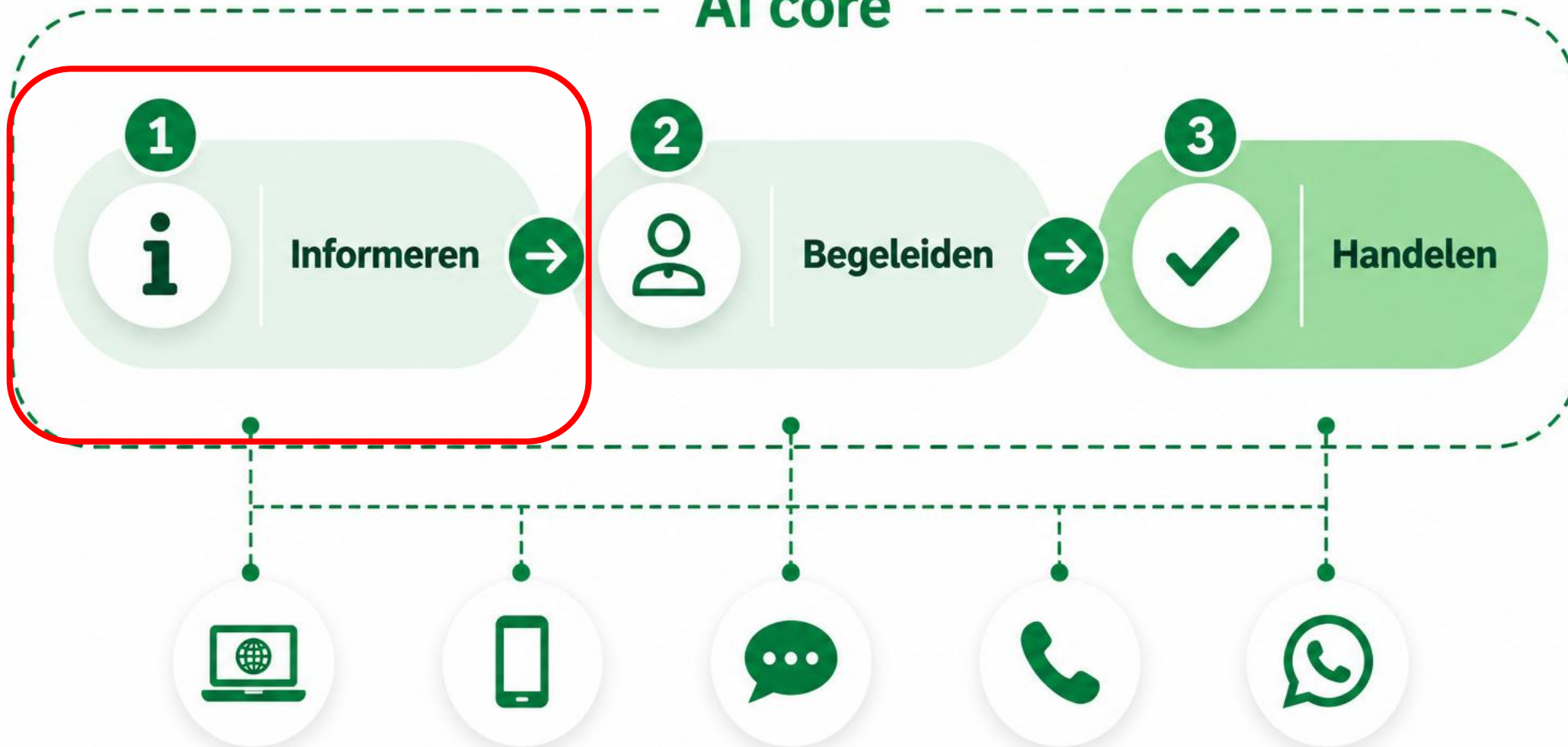


Univé

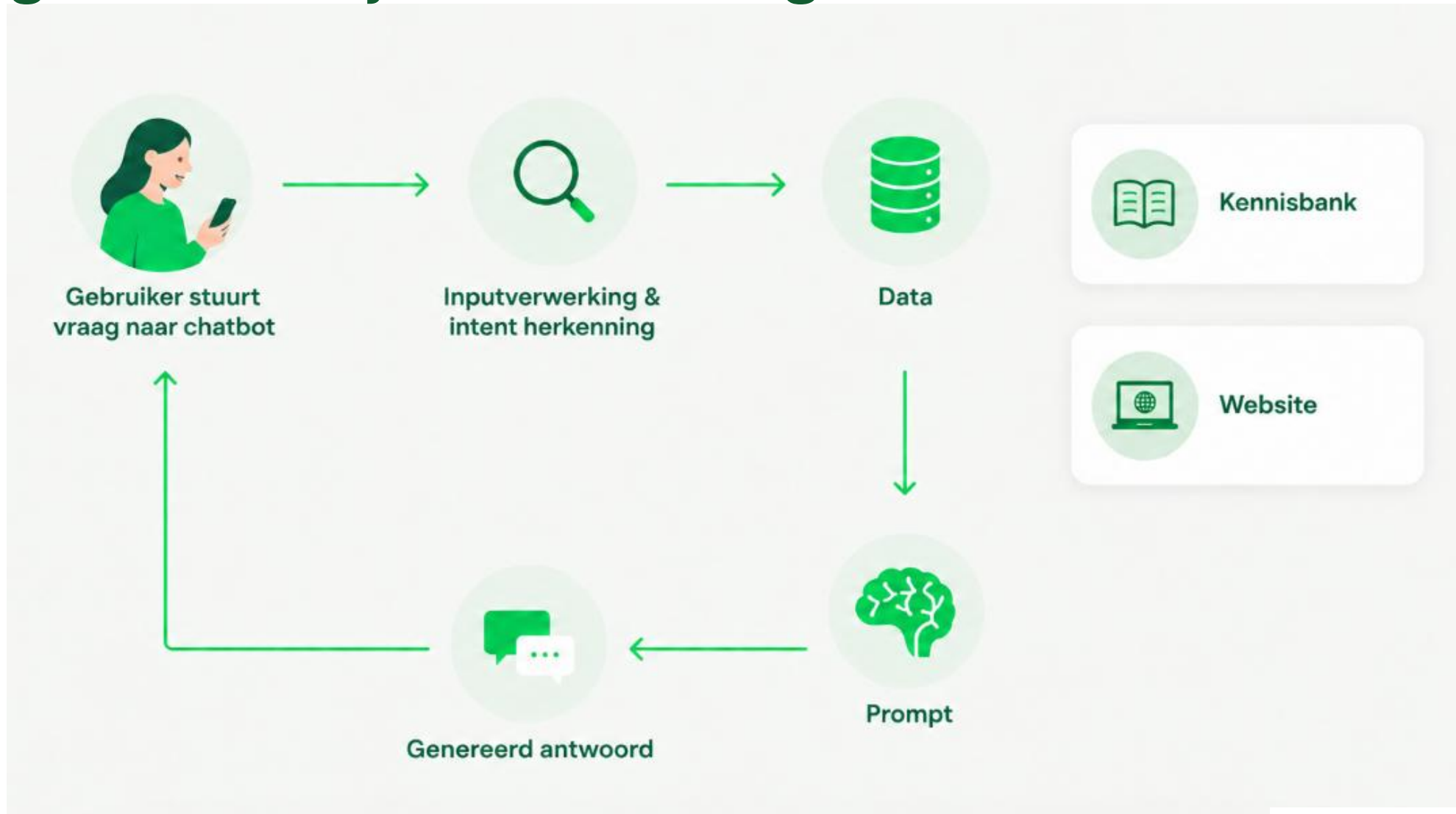
**DIGITAL
POWER**

Aanpak

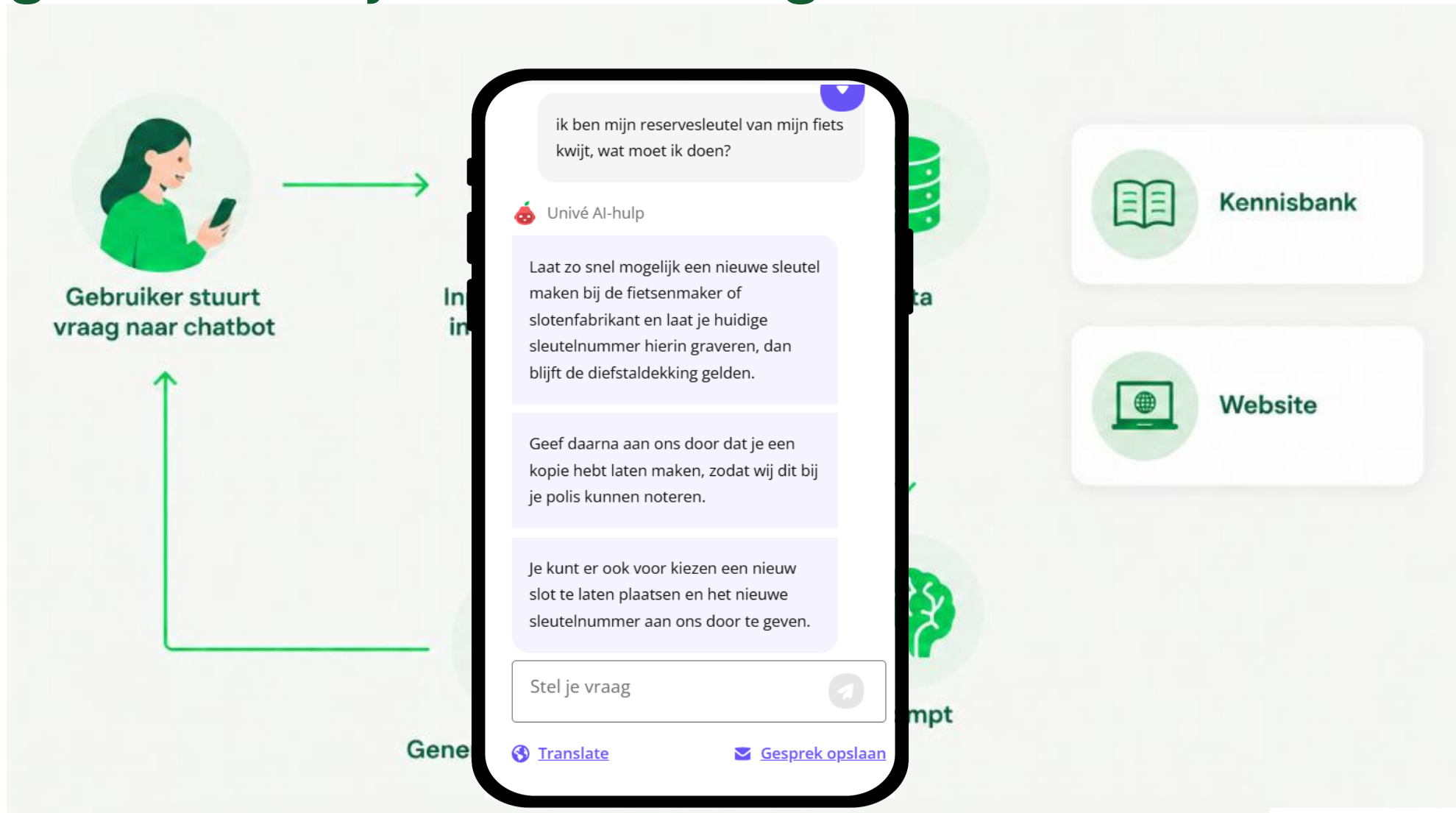
AI core



Wat gebeurt er bij een klantvraag?

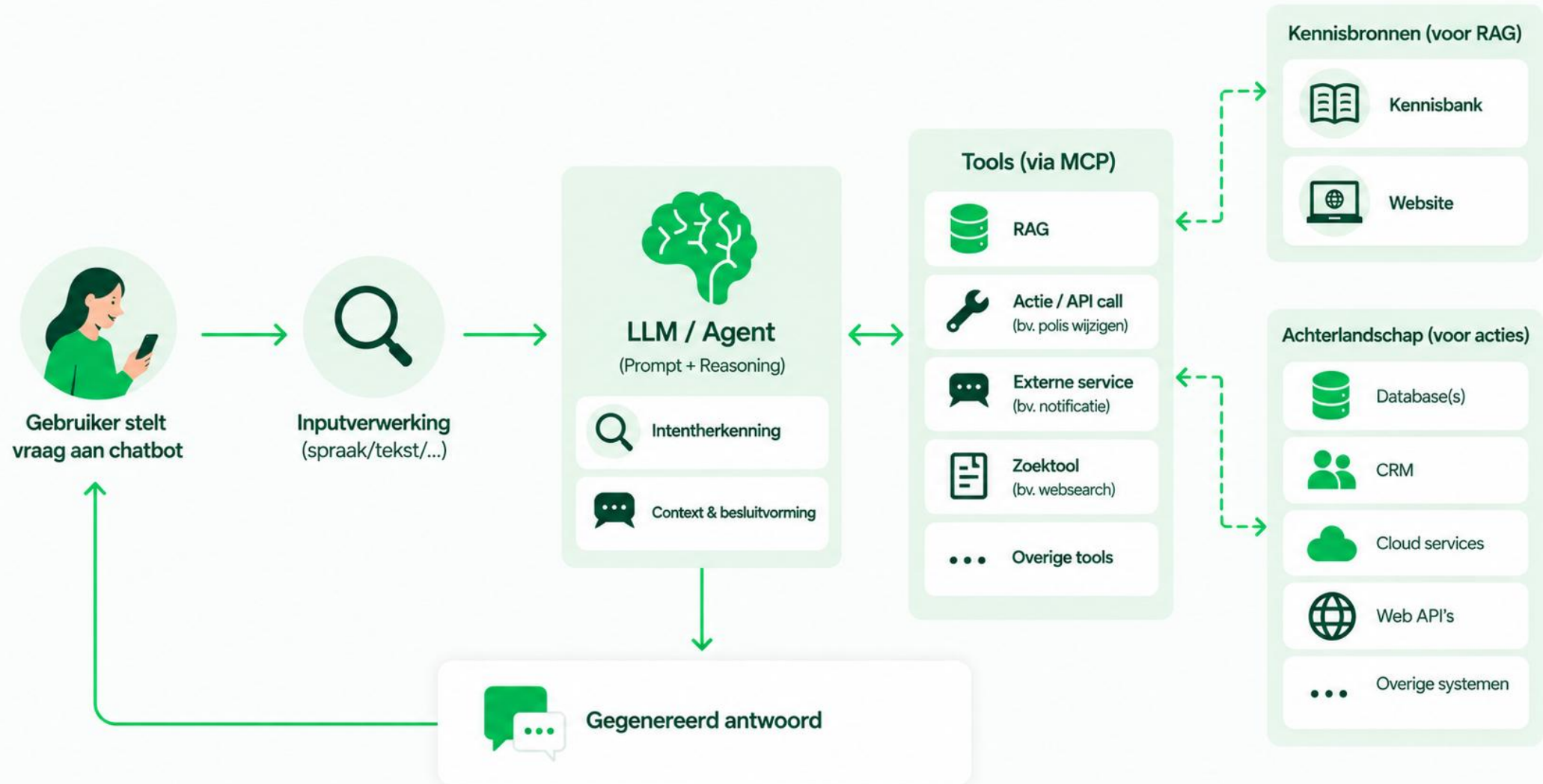


Wat gebeurt er bij een klantvraag?



AI core





▼

hoeveel schadevrije jaren heb ik op mijn auto?

🍷

Univé AI-hulp

Je hebt op dit moment 8 schadevrije jaren voor je autoverzekering van kenteken HLJ-16-X.

Stel je vraag

📤

🌐

Translate

✉️

Gesprek opslaan

king
t/...)

▼

Kun je mijn adres wijzigen naar Lindelaan 12, 1234 AB Utrecht?

🍷

Univé AI-hulp

Natuurlijk, ik help je graag met het wijzigen van je adres. Voor de zekerheid: wil je je adres wijzigen naar Lindelaan 12, 1234 AB Utrecht?

Ja, klopt.

🍷

Univé AI-hulp

Je adres is succesvol gewijzigd naar Lindelaan 12, 1234 AB Utrecht.
Je ontvangt zo een bevestiging per e-mail.

Is er nog iets anders waarmee ik je kan helpen?

Stel je vraag

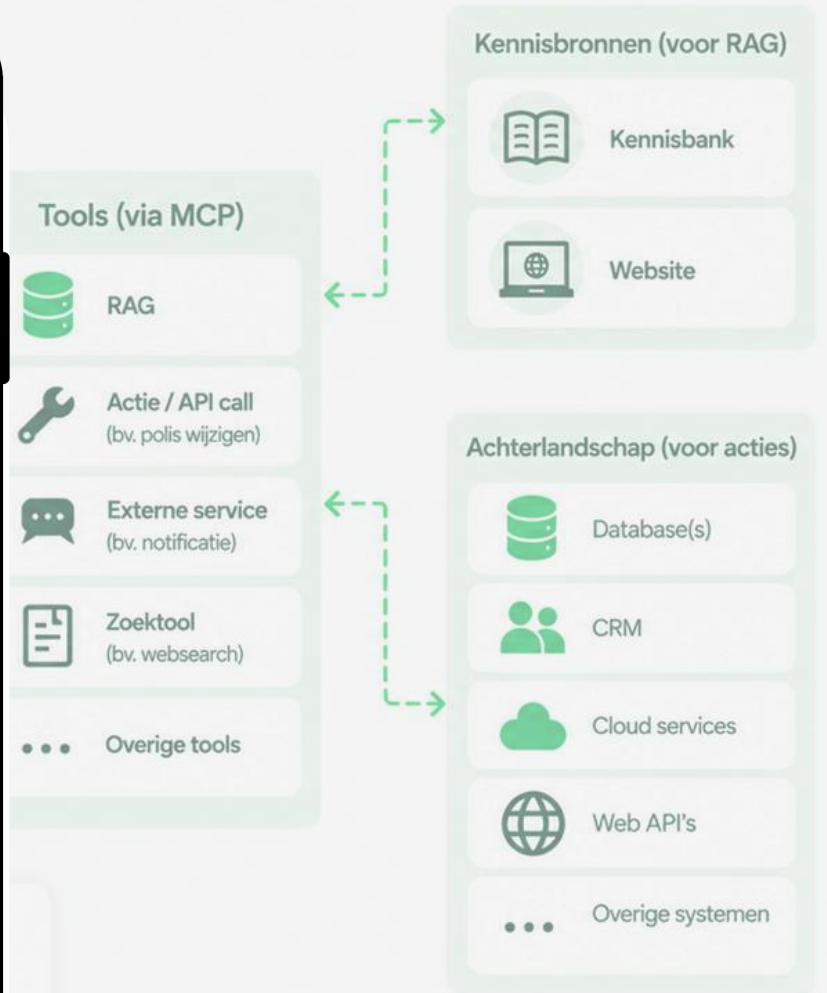
📤

🌐

Vertaling

✉️

Gesprek opslaan



**DIGITAL
POWER**

Aanpak

Werkt het ook?



Leren wat werkt en daarna opschalen.



Univé

**DIGITAL
POWER**

Werkt het ook?



Vergelijking scripted en LLM vooraf livegang

Scripted (flows)



LLM (generatief)



A/B testen scripted vs LLM

Scripted (flows)

Desktop



Mobiel



VS

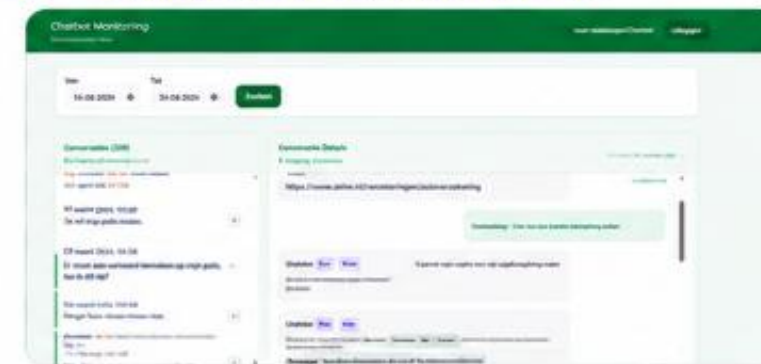
LLM (generatief)



Tone of voice brainstorms met UX/CX'ers en supportcollega's



Continue monitoring van support, UX/CX en content collega's



Univé

**DIGITAL
POWER**

Werkt het ook?

Metriek	Voor (Low)	Na (Medium)	Vershil
 Contextrelevantie	3,97	4,00	+0,03 ↗
 Faithfulness	4,21	4,30	+0,09 ↗
 Answer correctness	4,33	4,43	+0,10 ↗
 Answer relevancy	4,77	4,84	+0,07 ↗
 Linkrelevantie	3,86	3,78	-0,08 ↘
 Taalgebruik	3,17	3,12	-0,05 ↘
 Gemiddelde latency	3,78 s	4,73 s	+25% ↗
 Mediaan	2,86 s	3,18 s	+12% ↗
 P95	7,74 s	10,17 s	+31% ↗
Aa Maximale woorden	123	133	+10 ↗



Univé

**DIGITAL
POWER**

Werkt het ook?

Variant A

Jij

Wat is het verschil tussen een WA en een WA+ verzekering?



Bij een WA-autoverzekering is alleen schade verzekerd die je met je auto aan anderen veroorzaakt. WA+ vergoedt daarnaast bepaalde schade aan je eigen auto, zoals door diefstal, brand, ruitschade, storm of een aanrijding met een loslopend dier. Schade aan je eigen auto door een aanrijding waarvoor je zelf verantwoordelijk bent, valt niet onder WA+.

Variant B

Jij

Wat is het verschil tussen een WA en een WA+ verzekering?



Bij een WA-autoverzekering is alleen schade verzekerd die u met uw auto aan anderen veroorzaakt. WA+ vergoedt daarnaast bepaalde schade aan uw eigen auto, zoals door diefstal, brand, ruitschade, storm of een aanrijding met een loslopend dier. Schade aan uw eigen auto door een aanrijding waarvoor u zelf verantwoordelijk bent, valt niet onder WA+. Een [All Risk-autoverzekering](#), ook wel Volledig Casco genoemd, is de meest uitgebreide autoverzekering. Je bent verzekerd voor schade aan anderen én voor schade aan je eigen auto, ook als die door je eigen schuld ontstaat.

Word count: Tekst te lang

Taalgebruik: Verkeerde aanspreekvorm

Link relevancy: Niet-relevante link

Context relevancy: Niet-relevante data chunks

Answer relevancy: Niet-relevant antwoord



Univé

**DIGITAL
POWER**

Werkt het ook?



82%

minder escalatie

naar medewerkers



+132%

meer klanten geholpen

in de chatbot



-0,10

punten lagere CES

betere klantbeleving



+5%

meer selfservice

meer digitale afhandeling



Univé

**DIGITAL
POWER**

Werkt het ook?

De echte learnings

Schaalbare AI vraagt 4 dingen

Geen één is optioneel



Univé

**DIGITAL
POWER**

De echte learnings



Kennis



Architectuur



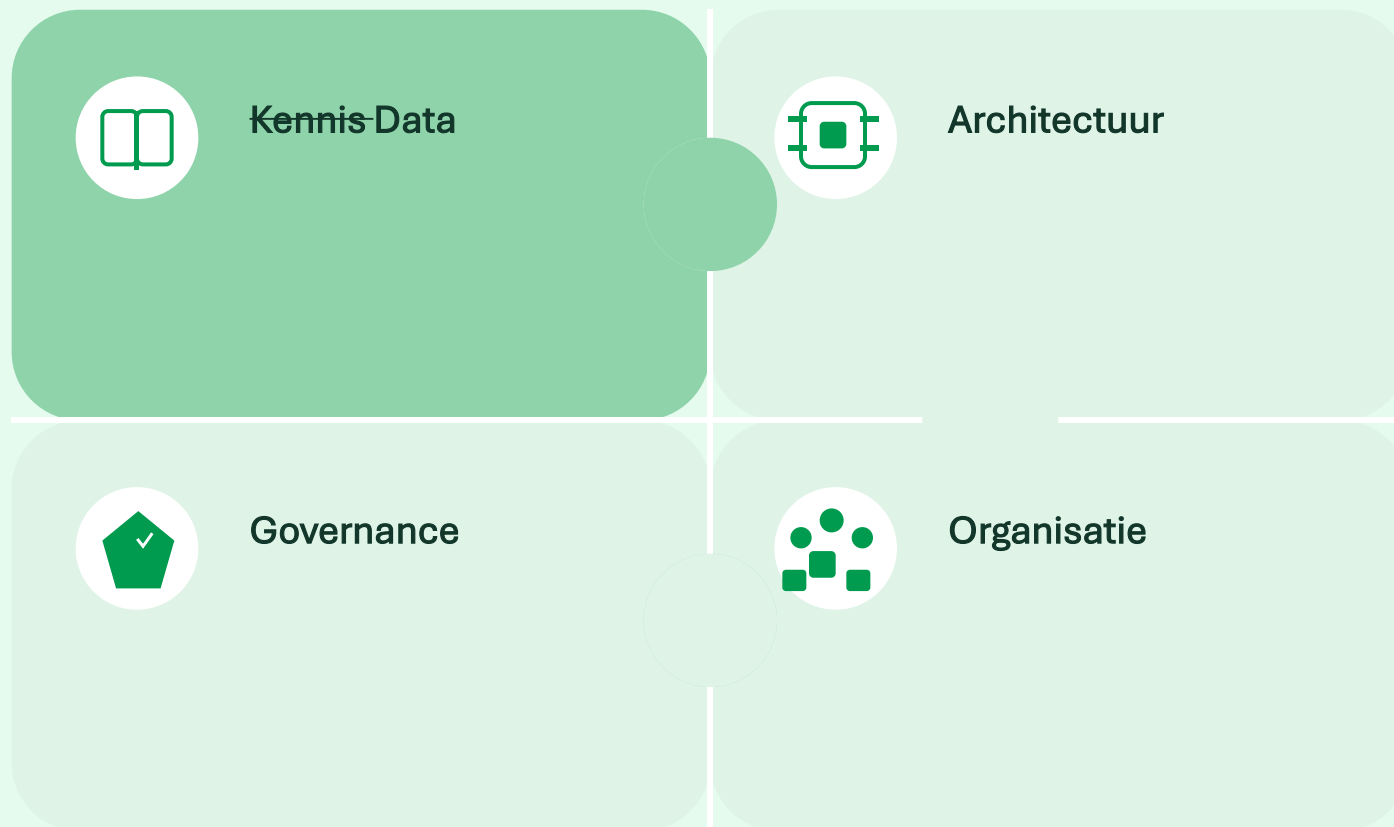
Governance



Organisatie

Kennis

De echte learnings



~~Kennis~~ = Data

Investeer meer in content dan in prompts



Univé

 **DIGITAL
POWER**

De echte learnings

Jij

Ik wil een mail sturen naar de klantenservice.



Univé AI-hulp

Voor algemene vragen kun je je vraag stellen via de pagina [klantenservice](#).



Univé AI-hulp

Gaat het om een klacht? Dan kun je mailen naar klachten@unive.nl.

Je bericht



 [Vertaling](#)

 [Verstuur gesprek](#)



Univé

 **DIGITAL
POWER**

De echte learnings

Jij

Wat is mijn eigen risico voor mijn opstalverzekering?



Univé AI-hulp

Voor je particuliere woonverzekering is een vrijwillig extra eigen risico van € 100 verzekerd. Dit staat bij het risicoadres Hoofdweg 27 in Tjuchem.

Je bericht



[Vertaling](#)



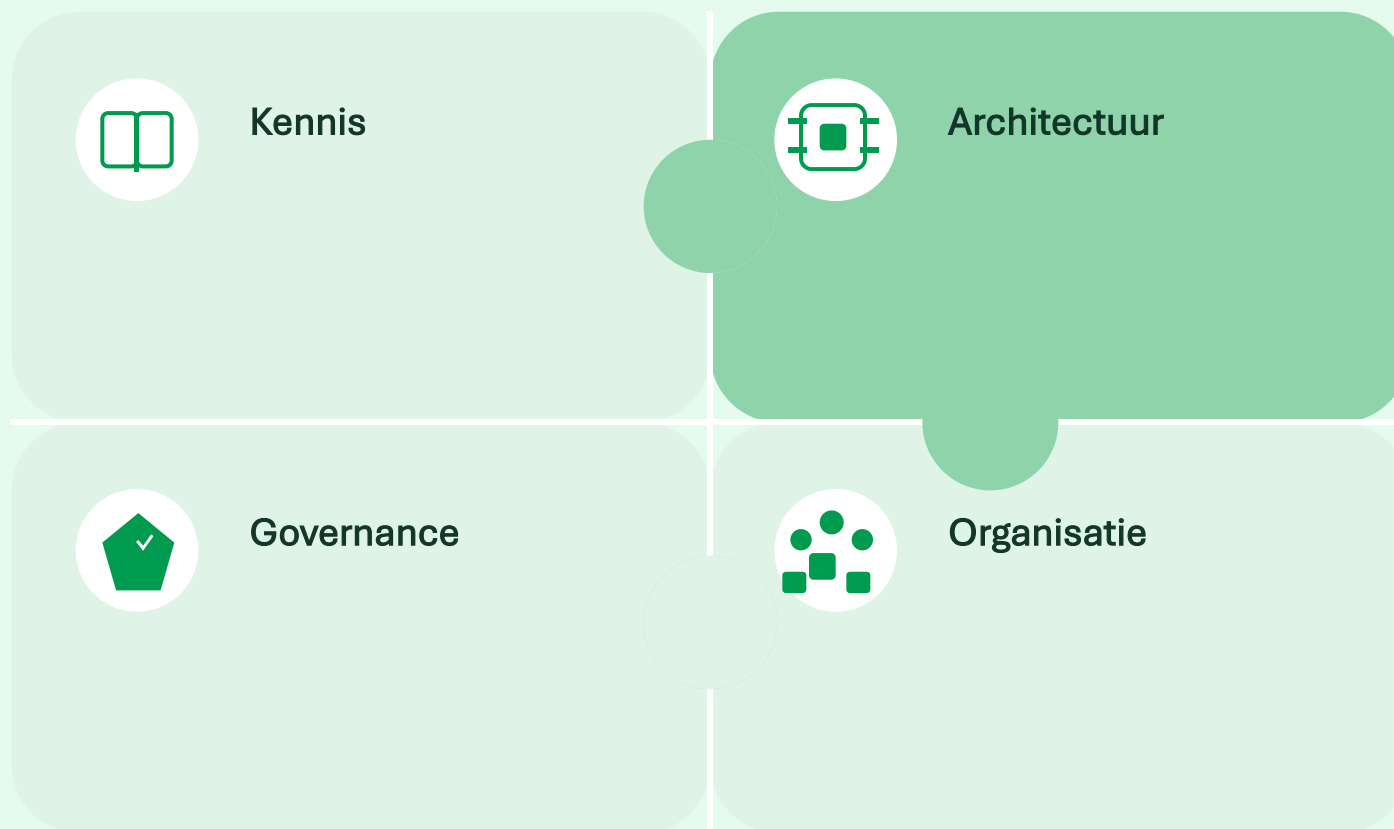
[Verstuur gesprek](#)



Univé

**DIGITAL
POWER**

De echte learnings



Architectuur

Conversational AI is de voordeur en niet het huis



Univé

 **DIGITAL
POWER**

De echte learnings

```
def _generate_healthcare_redirect(  
    chat_request: ChatRequestSchema,  
) -> ChatResponseSchema:  
    """Generate a healthcare redirect response (shared logic for tools)."""  
    logger.info("Generating healthcare redirect message")  
  
    transition_sentence: str = generate_contextual_prepend(  
        chat_request=chat_request,  
        prompt_key="healthcare_transition",  
        model_name=config.GPT_OUTPUT_MODEL,  
        caller_file=__file__,  
    )  
  
    message: str = (  
        f"{transition_sentence} "  
        "Stel deze vraag via de [zorgchat](https://services.mijnunivezorg.nl/chatbot)."  
    )
```

Dynamisch
gegenereerde
introductionezin

Vaste
doorverwijzings-
tekst

Jij

ik heb een vraag over mijn zorgpas



Univé

Voor vragen over je zorgpas kan ik je hier
niet helpen. Stel deze vraag via de
[zorgchat](#).



Kennis



Architectuur



Governance



Organisatie

Governance

Kaders geven vrijheid binnen richting



KADERS & RICHTLIJNEN



Security &
Privacy



Governance



Standaarden &
Best practices



Monitoring &
Evaluatie



Human
handover



GEZAMELIJK FUNDAMENT



Kennis &
Content



Processen &
Systemen



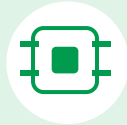
Data &
Inzichten



Organisatie &
Rollen



Kennis



Architectuur



Governance



Organisatie

Organisatie

De echte learnings

AI verandert niet alleen klantcontact.
Het verandert de organisatie.



Univé

**DIGITAL
POWER**

De echte learnings

De (support)collega's blijven essentieel



Univé

**DIGITAL
POWER**

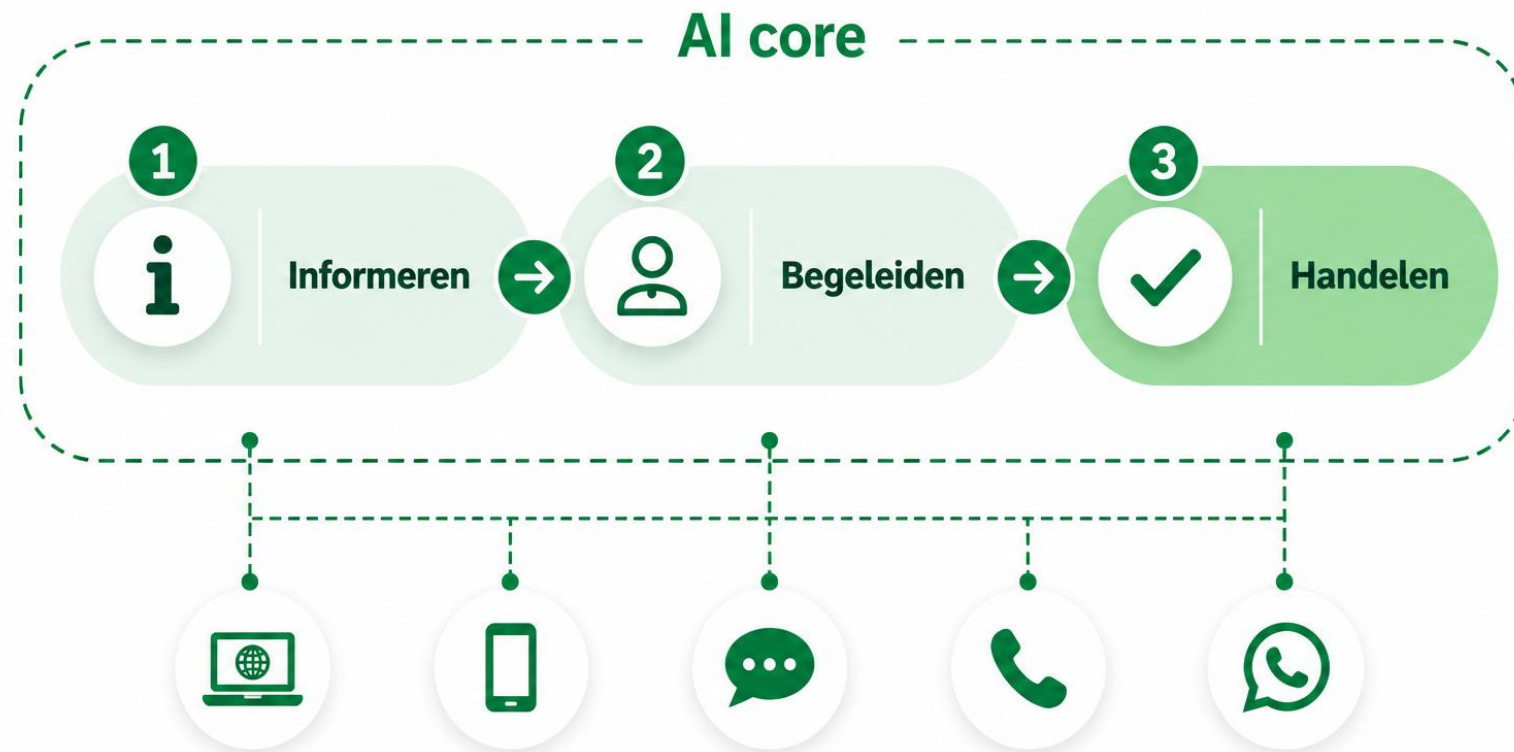
De echte learnings



Terug naar onze leden

En Nu?

- Informeren
- Begeleiden
- Handelen







Van flows naar agents



De technologie wordt steeds krachtiger. De echte uitdaging is om technologie, data, processen en mensen zo te organiseren dat die kracht ook waarde oplevert.



Meer weten of vragen?

Je vindt ons bij stand 10



Merel Derlagen
Digital Power



Ties van der A
Univé



Univé

**DIGITAL
POWER**

