

Speech Jos Heuvelman

Hypothekenevent, Utrecht, 11 februari 2026

Intro

Al een jaar of vijftien hoor ik op congressen als deze dat de digitale en technische ontwikkelingen sneller dan ooit gaan en dat het belangrijk is om als toezichthouder hierin mee te bewegen. Tien jaar geleden hadden we het dan vooral over de big data-revolutie. Tegenwoordig zijn het met name de GenAI-toepassingen die draaien op Large Language Models met enorme databases die een sterk geloof in de nieuwe mogelijkheden van de techniek hebben versterkt.

Het is nu februari 2026, inmiddels ruim vier jaar nadat ChatGPT voor de meeste consumenten en organisaties beschikbaar is gekomen. Een mooi moment om stil te staan bij de vraag welke veranderingen wij als AFM zien en wat we voor de komende jaren verwachten. Want ja, er gebeurt veel en ik denk dat de technologische ontwikkelingen ons allemaal blijven verbazen en verrassen. Ongetwijfeld gaat dit gevolgen hebben voor de rol van de hypotheekadviseur van de toekomst, en eigenlijk voor de hele keten, en ik hoop/verwacht natuurlijk dat uiteindelijk ook de klant profiteert van de efficiëntieslag. Maar voordat ik daarop in ga, is het goed om eerst te kijken hoe GenAI concreet wordt toegepast in de sector. Dat is namelijk niet zo eenvoudig te zeggen, veel bedrijven en organisaties – ook buiten de financiële sector – blijven daarmee tot nu toe erg voorzichtig. Ondanks dat AI vrijwel overal als ‘strategische topprioriteit’ wordt genoemd. Ook is AI natuurlijk een containerbegrip, met nieuwe, maar ook met reeds lang bestaande componenten.

Voorbeelden van AI-toepassingen

Omdat wij als AFM ook zelf in ontwikkeling zijn en onze AI-geletterdheid (in de breedste zin des woords: toezien, maar ook toepassen) willen verbeteren, hebben we de afgelopen periode met verschillende partijen uit de hypotheekadviessector gesproken over innovatie. Uit de gesprekken blijkt wel dat de AI-toepassingen die worden ontwikkeld en geleidelijk in de bedrijfsvoering worden geïntegreerd vooral bedoeld zijn om de adviseur te ondersteunen en hem/haar administratief werk uit handen te nemen. Denk daarbij aan software die gesprekken met de klant opneemt, en automatisch verwerkt in een gespreksverslag of adviesrapport.

Het bekendst zijn natuurlijk de chatbots die, op basis van informatie op bijvoorbeeld de website van een bank, vragen kan beantwoorden van consumenten. Zolang er geen advies wordt gegeven gaat het vaak om antwoorden die je via een zoekmachine ook kunt vinden, dus de vraag blijft in hoeverre deze innovatie nu tijd bespaart. Het gaat vooral om een extra toegangspoort tot de informatie.

Een serviceprovider waarmee wij spraken maakt gebruik van een AI-assistent waarmee de adviseur in alle acceptatiegidsen van hypotheekverstrekkers kan zoeken. Deze tool raadpleegt alleen de gidsen die in het model zijn gestopt, dat helpt om een scherpere vergelijking voor de klant te maken tussen acceptatievoorwaarden van geldverstrekkers. Dat is sneller en goedkoper voor de hypotheekadviseur.

Daarnaast merken we in de sector een groeiende behoefte aan software die de aangeleverde documenten van klanten automatisch kan controleren: bijv. klopt de geboortedatum wel? Deze validatiesoftware wordt momenteel door derde partijen ontwikkeld. Ook hier hebben we dus te maken met AI-toepassingen die vooral ondersteunend zijn aan het werk van een hypotheek adviseur, maar niet direct het werk overnemen.

In de toekomst zouden AI-toepassingen een rol kunnen spelen bij het uitkiezen van relevante momenten om de klant te benaderen in de beheerfase. Bijvoorbeeld, als uit data blijkt dat het inkomen stijgt en de klant het misschien financieel kan dragen om een deel van de aflossingsvrije hypotheek om te zetten. Of om bij een groot verschil tussen de contractrente en de dagrente, de klant vroegtijdig te benaderen en de opties te bespreken voor de meest passende hypotheek.

Tot slot zien we dat klanten ook zelf meer geneigd zijn om AI te raadplegen, alhoewel de meerderheid zich toch baseert op een financieel adviseur.

Visie op de toekomst

U kunt het uittekenen dat we als toezichthouder dus twee stromingen of visies op de toekomst zien die we terugkrijgen vanuit de sector. Aan de ene kant een stroming die gelooft dat AI een steeds grotere invloed heeft op de werkzaamheden, maar altijd ondersteunend zal zijn aan de adviseur. Deze blijft tot nu toe in de lead.

Aan de andere kant zijn er partijen die een grote mate van disruptie voorspellen. Oftewel: AI gaat de rol van adviseur in toenemende mate overnemen door de ontwikkeling van tools die grote hoeveelheden data kunnen verzamelen en klanten beter op maat kunnen bedienen. Deze ontwikkeling betekent dat de consument zelf via gerichte prompts een advies ontvangt. En dus ook zelf het product afsluiten. Is onze regelgeving hier klaar voor? We hebben de bekende discussies over informeren versus adviseren. We hebben nog geen GenAI bedrijf dat een vergunning bij ons heeft aangevraagd...

Je kunt je natuurlijk afvragen of je de toekomst zo zwart-wit moet zien. Of dat beide scenario's uitkomen en er twee poorten naast elkaar komen te bestaan die klanten leiden naar een hypotheekadvies. Net zoals je in de supermarkt kan kiezen of je gebruik maakt van de zelfscankassa of van een ouderwetse kassa waar je zelfs nog contant kan betalen. Waarschijnlijk is wel dat op de lange termijn één van de twee poorten uitgefaseerd gaat worden, wanneer er nauwelijks meer belangstelling bestaat voor één van de twee manieren bestaat. Of omdat de kosten hoog zijn opgelopen.

Hoe dan ook, we verwachten dat de consument die daadwerkelijk iets te kiezen krijgt de winnaar wordt. Zowel op het gebied van prijs-efficiëntie als de advieskwaliteit. Persoonlijk contact met een adviseur wordt kostbaarder en voor wie goedkoper uit wil zijn, kun je terecht bij de AI-adviseur.

Een belangrijk element zijn overigens de kosten van AI-tooling. Een partij die zich bezighoudt met software voor de adviessector gaf aan dat meer geavanceerde *tooling* voor vastlegging de

adviseur kan helpen door bijvoorbeeld tegenstrijdigheden gelijk te *flaggen*, maar dat dit op dit moment voor de meeste hypotheekadviseurs te duur is. De efficiëntieslag weegt nu nog niet op tegen de prijs, en dat is voor veel adviseurs wel een belangrijke afweging. Toch denk ik dat hier relatief snel verandering in zal komen. Een voorbeeld hiervan is dat de grote AI partijen nu ook steeds meer taken over gaan nemen en/of integraties verzorgen met softwareleveranciers, waardoor dit soort toepassingen steeds toegankelijker zullen worden en de rol van softwareleveranciers vermoedelijk zal gaan krimpen

In de toekomst wordt het adviesproces dus sneller, consistent en minder foutgevoelig. Het zwaartepunt verschuift naar een adviseur als regisseur die verantwoordelijkheid draagt over het oordeel van de machine, in plaats van degene die alles zelf produceert.

Risico's en de rol van de AFM: wat is onze rol in de toekomst?

Eerst even uitzoomen, om een beeld te geven van de context waarin wij opereren. Want als ik in het buitenland ben, krijg ik vaak veel vragen over de Nederlandse hypotheekmarkt. We hebben namelijk een vrij unieke situatie. Nergens is de hypotheekberg zo groot als in Nederland. Maar daar hoort wel een verhaal bij.

We hebben de hoogste norm voor Loan-to-Value van Europa met 100%. Tegelijkertijd bevinden de inkomensnormen zich rond het Europese gemiddelde. Beide normen hebben we wettelijk verankerd om zo te zorgen voor meer voorspelbaarheid voor de hypotheekaanbieders en consumenten. Daarnaast zorgt de Nationale Hypotheekgarantie voor lagere rentes doordat risico's voor kredietverstrekkers deels worden afgedekt. Dit vergroot de maximale leenruimte voor huishoudens die hiervoor in aanmerking komen, zonder dat de wettelijke normen zelf worden verruimd. We hebben een uitgebreid sociaal vangnet en bij wanbetaling staat de hypotheekverstrekker onder ons rechtstelsel sterk in zijn schoenen.

Tot slot, en misschien wel het meest doorslaggevend, behoort Nederland internationaal tot de top als het gaat om opgebouwd pensioenvermogen. Dit is een belangrijk onderdeel van de financiële weerbaarheid van huishoudens omdat het iets zegt over toekomstige inkomenszekerheid. Dat is ook een reden dat een aflossingsvrije hypotheek voor sommige consumenten een oplossing kan zijn.

Wij kijken dus flink af van de landen om ons heen, daar zijn goede redenen voor. Maar dat vraagt wel om waakzaamheid. Van ons als toezichthouder, maar ook van diegenen op wie we toezicht houden, u dus.

Ook vanwege ons, in internationaal opzicht, unieke systeem blijft de kern van het werk van een hypotheekadviseur om een financieel advies te geven dat goed en verantwoord aansluit bij de situatie van de klant. Dat betekent dat je inzicht moet krijgen in de wensen en mogelijkheden, maar ook risico's moet wegen. Want er zijn risico's die we nog niet kennen. Mijn AFM-collega Natalie Aartsen vertelde vorig jaar bij het HypoEvent over haar ervaringen met het kopen van een huis en het hypotheekadvies dat ze tien jaar geleden kreeg. Het ging om een huis in Gouda, het laagste punt van Nederland en dus zeer gevoelig voor een veranderend klimaat. Dat dit niet werd meegewogen in het hypotheekadvies lag niet aan de hypotheekadviseur die onvoldoende informatie had verzameld. Hier is ook onze perceptie van funderingsschade en de impact daarvan op iemands financiële situatie veranderd. Wie op het randje staat, kan er vanaf kukelen.

Deze verschuiving brengt nieuwe dilemma's. AI signaleert bijvoorbeeld risico's in de toekomstige situatie van klanten - denk aan life events of funderingsproblematiek. Maar de hypotheekadviseur moet ervoor zorgen dat informatie gebruikt wordt ten behoeve van de consument. Dat vraagt dus om een grote mate van AI-geletterdheid van de adviseur, die moet ervoor zorgen dat hij de uitkomsten van een model kan interpreteren en een advies geeft.

De rol van het toezicht van de AFM verandert net zo hard mee. Beter gezegd: het wordt belangrijker dat we aan de voorkant, met de sector, goed weten wat we zeggen als we iets in een leidraad meegeven. Want als Large Language Modellen de leidraden van de AFM gaan verwerken, dan verschuift de manier waarop onze normen landen in de markt.

Dat betekent dat de kwaliteit, duidelijkheid en uitlegbaarheid van onze leidraden belangrijker wordt dan ooit. Een leidraad was en is overigens niet bedoeld als dictaat. Ook de manier waarop we risico's onderzoeken gaat veranderen. In plaats van individuele dossiers kijken we nadrukkelijker naar trends en patronen bij de uitkomsten van verschillende modellen. Waar ontstaan verschillen? Hoe vallen die te verklaren?

Dat brengt mij tot de vraag: wordt het toezicht van de AFM makkelijker? Het eerlijke antwoord is: ja en nee.

Als AI-tooling onze leidraden direct volgt omdat ze direct worden gevonden in de modellen, zorgt dit waarschijnlijk voor meer uniformiteit. Adviesprocessen kunnen zo transparanter en de traceerbaar groter, ervan uitgaand dat een AI-model precies laat precies zien welke bronnen en regels het heeft toegepast.

Maar...

Wij moeten leren toezicht houden op algoritmes en dat is echt anders dan toezicht op mensen. Je moet snappen welke variabelen in het model worden gestopt en hoe dit wordt gewogen in het eindoordeel. We hebben de afgelopen jaren bij de Belastingdienst natuurlijk al gezien wat er gebeurt als er te weinig zicht is op hoe een computermodel zoekt en controleert op fraude. Toezichthouders moeten kunnen toetsen of de AI niet toch leidt tot verborgen uitsluiting of ongewenste patronen. Oftewel, tot uitsluiting van bepaalde groepen consumenten.

Een bedrijf draagt de verantwoordelijkheid voor AI-geletterdheid, adviseur mag zich niet verschuilen achter tooling die fouten maakt. Dit geldt ook voor kredietverstrekker. De verantwoordelijkheid blijft hetzelfde.

Het toezicht wordt dus niet simpeler: het wordt anders.

In die zin verandert de rol van het toezicht niet, wij blijven de vangrails bieden waarbinnen partijen moeten opereren. Maar om dit goed te kunnen wordt het alleen maar belangrijker dat wij in dialoog zijn en blijven met de sector. Dat wij weten waar de sector staat, welke mogelijkheden met AI worden verkend en welke dilemma's er leven. Anders staan er straks vangrails van de AFM langs een doodlopende weg waar nooit iemand komt.

Conclusie: Waar brengt dit alles ons?

1. De rol van de hypotheekadviseur verandert door AI

AI verandert het hypotheekadviesproces ingrijpend: sneller, consistent en minder foutgevoelig. De rol van de adviseur verschuift steeds meer naar die van regisseur, die verantwoordelijkheid draagt voor het oordeel van de machine in plaats van alles zelf te produceren. Dat vraagt om hogere AI geletterdheid in de hele keten: adviseurs die begrijpen hoe AI tot een uitkomst komt en aanbieders die hun tooling verantwoord inzetten.

2. De rol van de AFM verandert mee

Leidraadteksten en regels moeten steeds duidelijker en consistent zijn, omdat AI systemen weinig ruimte laten voor interpretatiedivergentie. Technologie mag ondersteunen, maar vervangt nooit de menselijke verantwoordelijkheid. Wij zullen ons meer moeten richten op het begrijpen van algoritmes, en de uitkomsten die ze produceren onderzoeken.

Dat kunnen we alleen maar als we goed zicht hebben op wat er gebeurt en wat er nodig is.

Daarover blijven we graag met u in contact.

3. De consument moet de winnaar worden

De efficiencywinst en kwaliteitsverbetering die AI mogelijk maakt, moet uiteindelijk terechtkomen bij de consument. Dat betekent: betere advieskwaliteit, lagere kosten en meer keuzemogelijkheden.

Persoonlijk advies door een mens kan waardevoller – en misschien schaarser – worden, terwijl wie prijsbewuster is kan profiteren van betaalbare AI gestuurde adviesroutes

Zo versterkt AI het vermogen van consumenten om weloverwogen keuzes te maken — niet alleen op het moment dat zij een hypotheek afsluiten, maar tijdens hun hele financiële leven. En als dat lukt, dan benutten we de kracht van technologie op de plek waar die het meeste verschil maakt: bij het versterken van de financiële gezondheid van mensen.