

Startgids BrokerOne

Om een makelaarskantoor in gebruik te nemen, van het eerste ondertekende document tot het eerste geanalyseerde gesprek. Geschreven voor de makelaar, zo bruikbaar voor de integrator die hem begeleidt.

📋 10 stappen 📦 58 onderdelen en verplichtingen om af te vinken

👤 2 personen: de makelaar en de integrator ⌚ Duur: te meten, daarvoor dient de piloot

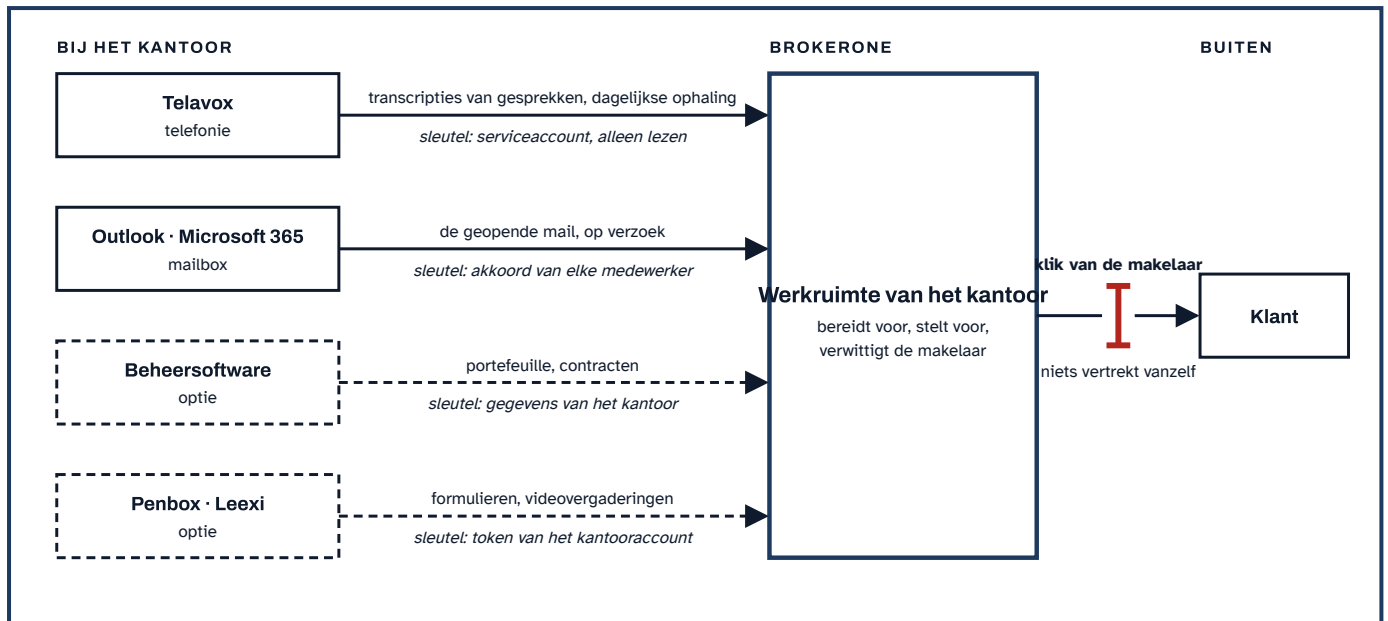
Wie doet wat

C De makelaar Beslist, ondertekent, voert sleutels en wachtwoorden zelf in.	I De integrator Bereidt de telefonie en Microsoft 365 voor, begeleidt de makelaar, meet de tijd.	B BrokerOne Levert de werkruimte, het installatiebestand en de tweedelijnsondersteuning.
---	--	--

Vier regels, voor u iets aanraakt

 Een sleutel reist niet per e-mail. De makelaar voert hem zelf in op het scherm, of hij gaat via een wachtwoordkluiss.	 Niets vertrekt vanzelf naar een klant. BrokerOne bereidt voor, de makelaar klikt. Tijdens de montage gaan de tests naar een intern adres. Daarna werkt de makelaar met zijn echte klanten.	 Toegang op naam, tweestapsverificatie. De tweestapsverificatie blijft actief, voor iedereen. De integrator heeft zijn eigen profiel, op zijn naam, om zijn klanten op te volgen.
 Een fout stopt de montage. We noteren ze en bellen BrokerOne. We werken er niet omheen.		

Wat u gaat aansluiten



Elke tool van het kantoor wordt aangesloten met zijn eigen sleutel, die het kantoor zelf beheert. In de andere richting staat een slagboom: geen document of bericht bereikt een klant zonder de uitdrukkelijke validatie van de makelaar. De aansluitingen in stippellijn zijn facultatief.

De onderdelenlijst

Verzamel alles vóór stap 1. Een ontbrekend onderdeel ontdekt u altijd op het slechtste moment. De aangevinkte vakjes blijven op dit toestel bewaard. De wettelijke verplichtingen hebben hun eigen lijst, [verderop](#).



A · De papieren van het kantoor

0 / 2

- ☐ **(C) Deelnameovereenkomst voor de piloot** ondertekend door het kantoor, met de bijlage over de gegevensverwerking
- ☐ **(C) Interventiemandaat van de integrator** ondertekend door het kantoor
De integrator treedt op als vertrouwde dienstverlener van het kantoor. Het mandaat laat hem toe te werken aan Microsoft 365, aan Telavox en in de BrokerOne-werkruimte van het kantoor.



B · De fiche van het kantoor

0 / 6

- ☐ **(C) Benaming, rechtsvorm, adres van de zetel**
- ☐ **(C) Ondernemingsnummer (KBO) en FSMA-inschrijvingsnummer**
- ☐ **(C) Professioneel e-mailadres van de titularis**
Het ontvangt de verificatiecode bij de inschrijving. Het kan daarna niet gewijzigd worden zonder BrokerOne.
- ☐ **(C) Naam van de referent voor persoonsgegevens** (functionaris voor gegevensbescherming als er een is)
- ☐ **(C) Logo, adres van de website, werktal**
Het logo als afbeeldingsbestand. Ze kleden de documenten aan die voor het kantoor worden voorbereid.
- ☐ **(C) Beoefende takken en type cliënteel**
Particulieren, professionelen, woning, gezondheid... De assistent past zich daaraan aan.



C · De Telavox-telefonie

0 / 6

- ☐ **(I) Actief Telavox-abonnement** op naam van het kantoor

- ☐ **C** **Opties 'Recorded Calls' en 'Business Transcription'** besteld voor elk te analyseren toestel
Betalende optie, per gebruiker, ongeacht de licentie. De makelaar weet dat en aanvaardt het vooraf.
- ☐ **I** **Profielen ingesteld op 'Record & auto-transcribe'** voor die toestellen
- ☐ **C** **Lijst van de te analyseren toestelnummers** (bv. 101, 102, 103)
Alleen de toestellen van wie klanten adviseert. Geen toestelnummer opgegeven, geen analyse.
- ☐ **I** **Serviceaccount met beperkte reikwijdte**, aangemaakt voor dit kantoor
Alleen transcripties lezen: geen oproep, geen sms, geen aankoop. Nooit het account van een zaakvoerder.
- ☐ **C** **Bewaartermijn van de transcripties** gekozen door het kantoor
Standaard worden 90 dagen voorgesteld, instelbaar van 1 tot 365.

D · Microsoft 365 en het team

0 / 6

- ☐ **C** **Naam van de Microsoft 365-beheerder** van het kantoor
- ☐ **I** **Gedelegeerde beheerderstoegang** voor de integrator: op naam, tweestapsverificatie, beperkte rol
Geen permanente globale beheerder.
- ☐ **I** **Een Exchange Online-mailbox met licentie** voor elke aangesloten medewerker
- ☐ **I** **Een specifieke Microsoft 365-groep** (bijvoorbeeld 'BrokerOne'), leeg bij de start
- ☐ **C** **Lijst van de medewerkers** met voor elk het exacte adres van zijn Outlook
Geen alias, geen ander domein: de assistent herkent de persoon aan dat adres, tot op het teken.
- ☐ **C** **Eén rol per persoon: Lid of Alleen lezen**
Lid bereidt verzendingen voor en valideert ze. Alleen lezen raadpleegt. Ken 'Beheerder' niet toe: die opent ook het team, de instellingen en de antiwitwasmodule.

E · De facultatieve aansluitingen

0 / 5

- ☐ **C** **Brio**: sleutel 'pi2key', kantoor-ID, subkantoor-ID, product-API-sleutel
Geleverd door de lokale registratieautoriteit van Portima van het kantoor.

- ☐ **C** **BrokerCloud:** client-ID, geheim, adres van de dienst
- ☐ **C** **Zonder aansluiting: een export van de portefeuille** in XLSX of CSV
Maximaal 5 MB en 500 klanten per bestand.
- ☐ **C** **Penbox:** API-token
In Penbox: Settings, daarna API.
- ☐ **C** **Leexi** (videovergaderingen): gebruikers-ID, API-sleutel en -geheim
In Leexi: Settings, daarna API en User profile.



F · Het gereedschap

0 / 3

- ☐ **I** **Een wachtwoordkluis** voor elk geheim dat moet circuleren
- ☐ **I** **Een intern test-e-mailadres**
De tests van de montage gaan daarheen. De echte klanten komen na de eindcontrole.
- ☐ **I** **Een chronometer**
Elke stap wordt getimed: dat is wat de piloot meet.

Het juridisch dossier van het kantoor

Een AI-oplossing invoeren schept verplichtingen voor het kantoor, niet alleen voor de leverancier. De integrator overloopt ze met de makelaar in stap 1. Voor de meeste levert BrokerOne een model of een functie.

G · Europese AI-verordening		0 / 9
Verordening (EU) 2024/1689. Het kantoor is ‘gebruiksverantwoordelijke’, BrokerOne is ‘aanbieder’. De verplichtingen gelden stapsgewijs sinds februari 2025.		
☐	C Inventaris van de AI-systemen van het kantoor Alle gebruikte AI-tools, BrokerOne inbegrepen: waarvoor ze dienen, welke gegevens ze zien, wie ervoor instaat. BrokerOne levert: Beschrijvende fiche van BrokerOne, klaar om in te voegen.	
☐	C Risiconiveau nagegaan en genoteerd Het gebruik blijft buiten ‘hoog risico’: de AI beoordeelt geen risico en bepaalt geen prijs in levens- of ziekteverzekering (bijlage III, 5 c); ze dient niet om medewerkers te beoordelen (bijlage III, 4). BrokerOne levert: Classificatienota van BrokerOne.	
☐	C Verboden praktijken uitgesloten (art. 5) Onder meer: geen afleiding van emoties van een persoon op het werk uit zijn stem. BrokerOne levert: BrokerOne ontvangt de tekst van de gesprekken, nooit het geluid.	
☐	C Elke gebruiker opgeleid vóór zijn eerste toegang (art. 4) AI-geletterdheid: wat ze doet, haar grenzen, haar mogelijke fouten. Het opleidingsbewijs wordt bewaard. BrokerOne levert: Module ‘AI Act: wat geldt voor het kantoor’ (45 min) en opleidingsregister, in de werkruimte.	
☐	C AI-gebruiksbeleid aangenomen en verspreid Toegestaan en verboden gebruik, verplichte menselijke nalezing, gegevens die men niet aan een niet-gevalideerde tool toevertrouwt, wie wat valideert. BrokerOne levert: Modelbeleid.	
☐	C Een verantwoordelijke voor menselijk toezicht aangeduid Een bij naam genoemde persoon staat in voor het AI-gebruik in het kantoor. Niets wordt gevalideerd zonder nalezing. BrokerOne levert: Elke validatie is op naam en wordt gelogd. Niets vertrekt naar een klant zonder klik.	



Transparantie tegenover de klanten (art. 50)

De klant weet dat het kantoor een AI gebruikt om documenten voor te bereiden en gesprekken te analyseren.

BrokerOne levert: Modelclausule voor de documenten en het privacybeleid.



Logboek van de AI-acties bewaard en geraadpleegd

Wie wat vroeg, wat de AI voorstelde, wie valideerde. Periodiek na te lezen.

BrokerOne levert: Logboek raadpleegbaar in de werkruimte, onder Instellingen.



Procedure om een AI-fout te melden

Aan wie een medewerker een fout of misleidend voorstel meldt, en wat ermee gebeurt.



H · Gegevensbescherming (AVG)

0 / 13

Het kantoor blijft verwerkingsverantwoordelijke. BrokerOne is zijn verwerker.



Verwerkingsregister aangevuld (art. 30)

Drie lijnen toe te voegen: gespreksanalyse, e-mailassistent, dossiervoorbereiding.

BrokerOne levert: Vooraf ingevulde verwerkingsfiches.



Effectbeoordeling uitgevoerd vóór de ingebruikname (art. 35)

Nieuwe technologie, mogelijke gezondheidsgegevens in de gesprekken, betrokken personeel.

BrokerOne levert: Sjabloon voor effectbeoordeling voor een makelaarskantoor.



Verwerkersovereenkomsten ondertekend (art. 28)

Met BrokerOne, en met Telavox voor de telefonie. Lijst van subverwerkers ontvangen en gelezen.

BrokerOne levert: Verwerkersbijlage bij de overeenkomst, met de lijst.



Privacybeleid van het kantoor bijgewerkt (art. 13 en 14)

Het vermeldt de AI-ondersteunde analyse, de transcriptie van gesprekken, de verwerkers en de termijnen.

BrokerOne levert: Modelclausule.



Opnamemelding actief op de lijn

De beller wordt vóór het gesprek verwittigd dat het wordt opgenomen en getranscribeerd, en waarom. De rechtsgrond staat in het register.

BrokerOne levert: Modeltekst voor de melding. Te laten valideren door de raadsman van het kantoor.



Gezondheidsgegevens: rechtsgrond en richtlijn

Een gesprek of mail kan gezondheidsgegevens bevatten (art. 9). Het kantoor noteert op welke grond het ze verwerkt en wat medewerkers ermee doen.

- ☐ **C Bewaartermijnen vastgelegd**
 Voor de transcripties, de analyses en de ontwerpen.
BrokerOne levert: Instelling van de bewaartermijn van transcripties (1 tot 365 dagen) en automatische verwijdering.
- ☐ **C Procedure voor verzoeken van betrokkenen**
 Inzage, rectificatie, wissing, bezwaar. Voor een gesprek vraagt wissing twee handelingen: in BrokerOne en in Telavox.
BrokerOne levert: Opvolging van de verzoeken en termijnen in de werkruimte.
- ☐ **C Geen volledig geautomatiseerde beslissing (art. 22)**
 Geen aanvaarding, weigering of tarief wordt door de AI alleen beslist.
BrokerOne levert: De assistent stelt voor, de makelaar beslist: dat is de productregel.
- ☐ **C Beveiliging van de toegangen (art. 32)**
 Accounts op naam, tweestapsverificatie, intrekking van de toegang op de dag van vertrek van een medewerker.
- ☐ **C Procedure bij een gegevenslek (art. 33)**
 Wie verwittigt wie, binnen 72 uur. De BrokerOne-contactpersoon staat erin.
- ☐ **C Doorgiften buiten de Europese Economische Ruimte nagegaan**
 Op basis van de lijst van verwerkers: waar elk gegeven wordt verwerkt, en onder welke waarborg.
- ☐ **C Advies van de functionaris voor gegevensbescherming genoteerd**
 Of van de referent van het kantoor als er geen functionaris is.

J · Arbeidsrecht

0 / 6

Voor elk kantoor met personeel. De assistent leest professionele mails en gesprekken worden getranscribeerd: het personeel wordt vooraf schriftelijk geïnformeerd.

- ☐ **C Gebruiksnota voor de mailbox (cao nr. 81)**
 Aangepast aan het kantoor, collectief verspreid en daarna aan ieder bezorgd.
BrokerOne levert: Modelnota en bijlage 'BrokerOne-assistent'.
- ☐ **C ICT-gebruiksbeleid bijgewerkt**
 Mailbox, opgenomen telefonie, assistent: wat mag, wat wordt gecontroleerd, door wie.
BrokerOne levert: Modelparagrafen om in te voegen.

- ☐ **C** **Bijlage bij de arbeidsovereenkomst of aanpassing van het arbeidsreglement**
Naargelang wat de nota en het beleid voor de medewerker wijzigen.
BrokerOne levert: Modelbijlage. Te laten valideren door het sociaal secretariaat of de raadsman van het kantoor.

- ☐ **C** **Schriftelijk akkoord van elke medewerker**
Voor de assistent in Outlook. Een weigering: de persoon wordt niet aangesloten. De markering 'Privé' wordt uitgelegd.
BrokerOne levert: Modelakkoord. Mails gemarkeerd als 'Privé' worden nooit geanalyseerd.

- ☐ **C** **Informatie aan het personeel over de opname van zijn gesprekken**
Welke toestellen, met welk doel, hoe lang. Schriftelijke verbintenis: de analyses dienen niet om personen te beoordelen.
BrokerOne levert: Modelparagraaf.

- ☐ **C** **Overlegorganen geïnformeerd en geraadpleegd**
Als ze bestaan: ondernemingsraad, preventiecomité, vakbondsafvaardiging. Vanaf 50 werknemers geldt ook cao nr. 39 over nieuwe technologieën.



K · Beroepsregels

0 / 2

De AI verschuift geen enkele verantwoordelijkheid.

- ☐ **C** **De adviesplicht blijft die van de makelaar**
Elke analyse, elk voorbereid document wordt nagelezen vóór gebruik. De richtlijn staat in de procedures van het kantoor.
BrokerOne levert: De output wordt voorgesteld als voorstellen ter validatie.
- ☐ **C** **BrokerOne toegevoegd aan de lijst van dienstverleners van het kantoor**
Met het contract, de contactpersoon en de werkwijze bij onbeschikbaarheid.

De montage, stap voor stap

Typ na elke stap in het vakje 'Bestede tijd' het aantal minuten dat ze duurde. Het totaal wordt verderop vanzelf berekend.

1  C I	De papieren van het kantoor laten ondertekenen 1. De integrator stelt de overeenkomst en het mandaat voor aan de makelaar (zakje A). 2. Ze overlopen samen het juridisch dossier, lijn per lijn (zakjes G tot K). BrokerOne bezorgt de modellen. 3. De makelaar ondertekent. Elke medewerker wordt opgeleid en ondertekent zijn akkoord. 4. Een kopie van elk document wordt in het dossier van het kantoor geklasseerd. ✓ Elk document draagt een datum en twee handtekeningen. ✗ Een medewerker weigert: hij wordt niet aangesloten. Het mandaat is niet ondertekend: de integrator raakt niets aan. 🕒 Bestede tijd 0 min
2  B C	De werkruimte van het kantoor openen 1. BrokerOne activeert de werkruimte van het pilootkantoor en stuurt de link naar de titularis. 2. De titularis opent de link, maakt zijn account aan en voert de code in die hij per e-mail ontvangt. 3. Vul de fiche van het kantoor in, de visuele identiteit, de website en de toon van de assistent (zakje B). 4. Lees het overzicht na en bevestig. ✓ De startpagina van de werkruimte opent, op naam van het kantoor. ✗ De code komt niet aan: controleer het adres en de ongewenste mail voor u opnieuw begint. 🕒 Bestede tijd 0 min

3



Telavox voorbereiden

1. Activeer de twee opties op de toestellen van de lijst (zakje C).
2. Stel die profielen in op 'Record & auto-transcribe'.
3. Maak het serviceaccount met beperkte reikwijdte van het kantoor aan.
4. Voer een testgesprek tussen twee interne toestellen en controleer dat de transcriptie in Telavox verschijnt.

✓ De transcriptie van het testgesprek is leesbaar in Telavox.

✗ Het serviceaccount kan bellen, een sms sturen of bestellen: stop.

🕒 Bestede tijd min

4



Telavox aansluiten op BrokerOne

De makelaar zit aan het toetsenbord. De integrator bezorgt hem het token via de kluis en begeleidt hem.

1. Open **Instellingen > Transcript**, sectie Telavox.
2. Plak het token van het serviceaccount. Voer de toestelnummers in, gescheiden door komma's.
3. Laat de modus op 'Dagelijkse ophaling'. Kies het uur van de ophaling.
4. Sla op. **Opslaan activeert niets.**
5. Klik op 'Verbinding testen'.
6. Is de test geslaagd, vink dan de activering aan en sla opnieuw op.

✓ De status gaat van 'Niet getest' naar 'Getest' en daarna naar geactiveerd. Van het token blijven alleen de laatste 4 tekens zichtbaar.

✗ De test mislukt: vink de activering niet aan. Een niet-geteste configuratie zou elke nacht stilzwijgend falen.

🕒 Bestede tijd min

5



De assistent in Outlook installeren

1. In het Microsoft 365-beheercentrum: **Instellingen > Geïntegreerde apps**.
2. Voeg de BrokerOne-app toe via de link naar het installatiebestand dat BrokerOne bezorgt.
3. Gebruikers: kies 'Specifieke groepen' en de specifieke groep. Niet 'Volledige organisatie'.
4. Aanvaard de getoonde machtigingen: identiteit van de gebruiker en lezen van zijn mails.

✓ De app staat in de lijst, alleen toegewezen aan de specifieke groep. De knop verschijnt na enkele uren in Outlook.

✗ Microsoft vraagt een machtiging die hierboven niet staat: stop.

🕒 Bestede tijd min

6



Het team uitnodigen

Eén persoon tegelijk.

1. Open **Instellingen > Team > Een lid uitnodigen**.
2. Voer het exacte adres van zijn Outlook in.
3. Kies zijn rol: Lid of Alleen lezen. Kijk naar het vakje, de standaardkeuze is Lid.
4. De medewerker opent de ontvangen link, vult voornaam en naam in en kiest zijn wachtwoord.
5. Voeg hem daarna toe aan de specifieke Microsoft 365-groep.

✓ Hij verschijnt in de teamlijst, met de juiste rol.

✗ Hij verschijnt als 'Beheerder', of de uitnodiging is ouder dan 7 dagen: annuleer en nodig opnieuw uit.

Er bestaat nog geen 'wachtwoord vergeten': zeg het hem. Bij verlies stuurt BrokerOne een herstellink.

🕒 Bestede tijd min

7



Ieder sluit zijn eigen mailbox aan

Door de medewerker zelf, op zijn toestel. Niemand kan het in zijn plaats doen, en dat is zo bedoeld.

1. Open **Instellingen** › **Team** › **Mijn persoonlijke mailbox** › **Verbinden**.
2. Eerste vakje, 'deze mailbox lezen om te detecteren': **niet aanvinken**.
3. Tweede vakje, 'de draad van de geopende mail lezen': naar keuze van elk.
4. Aanvaard de Microsoft-pagina, alleen voor uzelf.

✓ 'Microsoft 365 verbonden', met zijn eigen adres.

✗ Er verschijnt een ander adres: er stond een ander Microsoft-account open in de browser. Verbreek en begin opnieuw.

🕒 Bestede tijd min

8



De facultatieve aansluitingen toevoegen

1. Beheersoftware: **Instellingen** › **Integraties**. Voer de gegevens in, sla op en klik op 'Testen'. Zonder aansluiting laadt u op dezelfde plaats de export van de portefeuille op.
2. Penbox: zelfde scherm. Plak het token en neem in Penbox het getoonde retouradres over.
3. Leexi: **Instellingen** › **Transcript**. Voer de ID, de sleutel en het geheim in, genereer het retouradres en plak het in Leexi (gebeurtenis 'Call processed').

✓ Elke aansluiting toont 'Verbonden' en de datum van de test.

✗ 'Test mislukt': het bericht geeft de oorzaak. Ga op die aansluiting niet verder.

🕒 Bestede tijd min

9



De eindcontrole

Met elke medewerker, op zijn toestel. Vijf tests.

✓ **Een professionele mail geopend in Outlook.** Het paneel opent. Onderaan: het kantoor, de voornaam en de rol. Geen e-mailadres.

✓ **Een mail met 'Privé' in het onderwerp.** Banner 'Privébericht'. Geen analyse.

✓ **Een voorbereid antwoord, naar het testadres.** Een ontwerp. Niets vertrekt vóór de klik. De validatie staat op naam van wie klikt.

✓ **Een voorbehouden scherm, geopend door een Lid.** Een melding dat de actie voorbehouden is aan de beheerders van het kantoor. Dat is geen storing.

✓ **Het testgesprek van stap 3, de dag nadien.** Het staat in de werkruimte met zijn analyse en voorstellen ter validatie.

✗ **Op elk moment:** de voornaam of de mail van een collega verschijnt, of een actie lukt terwijl ze geweigerd moest worden. Stop alles.

🕒 Bestede tijd min

10



De fakkel doorgeven

1. De makelaar nodigt de integrator uit in de werkruimte van het kantoor, met een Beheerder-profiel op zijn naam, voor de opvolging.
2. Ze overlopen de toegangen die tijdens de montage zijn geopend en sluiten wat niet meer nodig is.
3. De integrator verwijdert uit de kluis de geheimen die tijdens de montage zijn neergelegd.
4. De integrator bezorgt BrokerOne de tijdsopname hieronder en de lijst van de hindernissen.
5. De makelaar noteert hoe een medewerker wordt verwijderd: eerst verbreekt die zijn mailbox, daarna gaat hij uit de groep, daarna uit het team.
6. Het kantoor kan nu met zijn echte klanten werken. Elke verzending blijft afhankelijk van de klik van de makelaar.

✓ De integrator volgt het kantoor op met zijn eigen profiel. Geen enkel account wordt gedeeld.

✗ Er is een toegang 'voor het geval dat' open gebleven, of een account wordt door meerdere personen gebruikt.

🕒 Bestede tijd min

De tijdsopname

Totaal van de ingebruikname **0 min**

Hindernissen en ontbrekende onderdelen

De opname blijft op dit toestel. Kopieer ze om ze aan BrokerOne te bezorgen. Schrijf er geen klantnaam en geen geheim in.

Wat het kantoor moet weten voor het ja zegt

- De transcriptieoptie van Telavox wordt aan het kantoor gefactureerd, per gebruiker. Ze zit in geen enkele licentie.
- Telavox kondigt een maandelijks plafond van getranscribeerde minuten per gebruiker aan. BrokerOne kan geen meter tonen: het meldt alleen dat het plafond bereikt is.

- BrokerOne leest de telefonie. Het belt niet en stuurt geen sms.
- Een transcriptie wissen vraagt twee handelingen: BrokerOne verwijdert zijn kopie op de gekozen vervalddag; de kopie bij Telavox wist het kantoor via de Telavox-interface.
- De output van de assistent bestaat uit voorstellen. De makelaar leest ze na, valideert ze en blijft verantwoordelijk voor het advies.



Een twijfel, een fout, een onverwachte machtiging?

Stop de montage en bel uw BrokerOne-contactpersoon. Een beveiligingsincident wordt binnen 24 uur gemeld.

Gids voor de pilootkantoren en hun integrator. Hij vervangt het advies van de raadsman van het kantoor niet.