

VAN DIGITALE POSTBUS NAAR ESSENTIEEL DISTRIBUTIE- MIDDEL

HDN is niet meer alleen een hypotheekofferte-aanvraagkanaal, maar heeft alle data uit de offerte-aanvragen ontsloten. Daardoor kunnen zowel geldverstrekkers als intermediairs zelf benchmarkonderzoek doen. Resultaat: drie maanden eerder dan voorheen inzicht hebben in het gedrag van hypotheekconsumenten, regionaal, landelijk, demografisch. En dit is nog maar het begin.

tekst: Charles Muetstege | **beeld:** Sjoerd van der Hucht

Een stukje historie. Bijna twee decennia geleden startte HDN (Hypotheek Data Network) als coöperatieve vereniging, een initiatief van de markt. De bedoeling was te komen tot elektronische communicatie in de hypotheekadviesketen volgens uniforme standaarden dat later de basis zou kunnen gaan vormen voor ketenintegratie. Maar de (hypotheek)markt bleef gefragmenteerd. Veel partijen werkten nog altijd met eigen communicatieoplossingen.

Het merendeel van de geldverstrekkers en verzekeraars bleef er echter in geloven. En zo groeide HDN toch uit tot een platform voor hypothekendata-processing met 4000 aangesloten intermediairs en 32 geldverstrekkers. Enkele jaren geleden staken een paar HDN-leden de koppen bij elkaar na een idee van het HDN-management, om méér te gaan doen met de vele unieke data waarover het platform beschikt. Deze data zouden kunnen worden gerangschikt en digitaal

beschikbaar komen voor benchmarking, rapportage en analyse. Business Intelligence dus.

Grote strategische waarde

HDN heeft veel data beschikbaar omdat circa 55% van de hypotheekofferte-aanvragen via haar platform verloopt. Het is dus zo gek nog niet dat men dacht: we moeten wat met die data doen! De stap die nu is gezet - de data beschikbaar en geschikt maken voor marketeers, productmanagement en directie van geldverstrekkers en intermediairs - is van grote strategische waarde. Het is een goed stuk gereedschap in een moeilijke tijd, maar in feite altijd. Een gigantische ontwikkeling, terwijl HDN nog niet zo lang geleden alleen maar die digitale postbus was waar berichten heen en weer gingen. We praten met Jeanne de Feber, HDN Manager en Arjen de Bake van HDN Beheer.

“Technisch zat en zit het platform goed in elkaar. HDN is een platform en berichtenstandaard waarin je ook



maatschappij- en productspecifieke kenmerken kwijt kunt. Een prima basis om een stap vooruit te zetten,” zegt Arjen de Bake.

Jeanne de Feber is één van de initiatiefnemers van deze stap, die HDN Index heet.

“We hadden jaren geleden al ideeën over het beschikbaar stellen van benchmarkgegevens,” zegt De Feber, “maar organisaties, inclusief HDN, waren er nog niet klaar voor. Ook technisch niet. We merken nu dat HDN Index heeft geholpen om HDN op strategisch niveau onder de aandacht te brengen. Waar voorheen HDN met name gezien werd als een technische oplossing en ook op dat niveau werd behandeld, krijgt het nu ook op directieniveau bekendheid.”

Veel efficiënter te werk gaan

De hypotheekmarkt is sinds topjaar 2008 helemaal omgewenteld. Er is veel meer behoefte aan efficiency in de keten. “Overigens hadden we in die toptijd rond de 4000 intermediair-gebruikers en nu dus nog steeds,” vertelt De Bake. “Dit bewijst wel dat HDN een goede propositie is. Aanbieders stimuleren het gebruik van HDN bij intermediairs met bijvoorbeeld een rentekorting, omdat aanvragen langs deze weg efficiënter te behandelen zijn.”

Terug naar de hypotheekmarkt: de crisis heeft consumenten aan het denken gezet, ze zijn terughoudend, de huizenprijzen zijn historisch laag. Dat remt de doorstroming. Er is veel nieuwe wet- en regelgeving, andere beloningsstructuur, zorgplicht, processen moeten AFM-technisch in orde zijn en goed vastgelegd, kortom: de business is afgenomen en de kosten zijn toegenomen voor zowel geldverstrekkers als het intermediair en zij kunnen

Operational Excellence en sourcing

niet anders dan veel efficiënter te werk gaan. Intermediairs zullen zaken gaan doen met die geldverstrekkers die hun processen op orde hebben, waaronder het gebruik van HDN.

“Door de ontwikkelingen rond HDN Index zien we dat nog niet aangesloten aanbieders ook meer interesse krijgen in het platform. Dus de grote waarde van de Business Intelligence oplossing is daar een soort katalysator voor,” zegt De Bake.

Paperless mortgage

Naast de ontwikkeling van het beschikbaar stellen van Business Intelligence, staat HDN ook in haar primaire rol als platform voor gestandaardiseerd berichtenverkeer niet stil. Jeanne de Feber vertelt iets over de visie van HDN. “We wilden gaan zorgen voor snelheid en een duurzaam proces. Het zou in elk geval een papierloos proces moeten zijn. Bij het verwerken van een hypotheekaanvraag komen nogal wat stukken kijken. Naast de offerte die naar het intermediair gaat, geeft de geldverstrekker middels een stukkenlijst aan welke benodigde stukken de aanvraag moeten completeren. Deze stukkenlijst is nu gedigitaliseerd.”

Een gestandaardiseerde stukkenlijst die geaccepteerd wordt door de gehele financiële markt is niet makkelijk te realiseren. HDN heeft hierin, als standaardisatie-instituut, het voortouw genomen. “Inmiddels hebben we de overload van circa 900 verschillende stukken, teruggebracht naar nog maar 193,” vervolgt De Feber. “De intermediair verstuurt zijn ingescande stukken via het HDN-platform naar de geldverstrekker. Geldverstrekkers hoeven niet meer in te scannen en stukken worden automatisch in de systemen ingelezen. Intermediairs ontvangen statussen omtrent hun dossier in hun eigen applicatie. Alles papierloos. Volgende stap is het toevoegen van data aan het documentbericht, waardoor de acceptant straks de documenten niet meer hoeft in te zien. Alles gaat digitaal. De ultieme procesoptimalisatie.”

Straight Trough Processing

Maar dan is er ook geen nuancering meer mogelijk. De acceptant kan nu nog in een grensgeval positief beslissen voor de aanvrager?

“Binnen marges gaan hypotheekaanvragen automatisch door of niet door en alleen afwijkingen en grensgevallen zullen nog handmatig worden bekeken,” benadrukt De Bake. Jeanne de Feber verwacht dat het niet lang meer zal duren of de hypotheekmarkt is klaar om Straight Trough Processing (STP) aanvragen te verwerken, te beginnen bij de consument die de aanvraag straks automatisch kan indienen. Maar zover is het nog niet! Wel kunnen geldverstrekkers en intermediairs met HDN Index nu voor het eerst zien wat de meest gangbare en meest populaire hypotheekvormen zijn, de actuele rentes en het hypotheekmarktpotentieel, zowel landelijk, regionaal als demografisch.



Hoe zit het in termen van privacy-bescherming en veiligheid?

“De gegevens zijn geanonimiseerd gerangschikt en KPMG heeft het hele proces geaudit op veiligheid, inclusief hacker-test,” antwoorden De Bake en De Feber. “Je kunt absoluut niet in de database als buitenstaander, het systeem is optimaal beveiligd.”

Wat doe jij en wat doet de rest van de markt

Jullie vertelden dat je om de tafel hebt gezeten met een aantal leden om HDN Index vorm te geven. Wie zijn dit geweest?

“Bij aanvang en tijdens het project heeft HDN in een projectgroepstructuur gewerkt. Daarbij was de kennis van geldverstrekkers en intermediair essentieel. ING, Obvion en ABN Amro Hypotheken Groep waren hierbij als geldverstrekkers aanwezig. Een grote keten

Ook via iPad

Middels een Request for proposal (RFP) traject is contact opgenomen met HippoLine. Deze zowel bedrijfskundige als ICT-adviesorganisatie is gespecialiseerd in de financiële wereld. HippoLine inventariseerde allereerst de wensen en behoeften. Voor de uitvoering van ICT-oplossingen werkt zij samen met QlikTech, een snelgroeiend bedrijf dat een tool (QlikView) heeft ontwikkeld waarmee veel verschillende gegevens ontsloten kunnen worden voor eindgebruikers. Men noemt dit Business Discovery, een user driven variant van Business Intelligence (zie ook kader 2). Naast desktop en laptop, komen de data beschikbaar via iPad. Dus altijd bij de hand en snel.

Op vragen als onderstaand komt in één oogopslag het antwoord:

- Hoe is de marktontwikkeling
- Wat is mijn marktaandeel
- Hoe doe ik het ten opzichte van vorige maand
- Wat is de gemiddelde hypotheeksom

(De Hypothekers Associatie) en vier onafhankelijke intermediairs hebben naar de intermediaire applicatie gekeken,” antwoorden De Feber en De Bake. “De vraag was wat willen zij zien en wat kan HDN toevoegen? Bijvoorbeeld: wat doe jij en wat doet de rest van de markt in een regio? Want dat is essentieel om te weten. Zo kun je zien dat jij maar weinig van een bepaalde hypotheekvorm afzet in een bepaalde regio bij een bepaalde demografische groep, terwijl de rest van de markt daar veel beter scoort. Tijd om er bijvoorbeeld accountmanagers naartoe te sturen of er een actie op los te laten.”

Hoe werkt dat dan, wat stop je in het systeem en wat komt er precies uit?

“Alles wat in een hypotheekofferte zit, zit ook in de database. Eruit komen demografische gegevens, renteontwikkeling, populaire aflossingsvormen en inzicht in de doorstromersmarkt. Je kunt bijvoorbeeld zien in welke gebieden de hypotheekbedragen laag zijn en daar zou je NHG kunnen promoten en je marketingcommunicatie kunnen richten op starters, bijvoorbeeld via social media.”

Business Discovery is een grote winst

Naast dat HDN autoriteit wil zijn op het gebied van ketenintegratie, wil ze zich presenteren als efficiënt en betrouwbaar communicatiemiddel met relevante informatie om marktvoorspellingen te kunnen doen. “We lopen drie maanden voor op de gegevens van het Kadaster,” weet De Feber. “En wat kun je daarmee? Zoals gezegd benchmarking van jouw organisatie ten opzichte van de rest van de markt. Dat is al heel belangrijk, voor geldverstrekkers, maar ook voor intermediairs. Want deze laatste weten dan snel hoe zij het doen in hun regio, waar de kansen zitten en of zij op de juiste doelgroepen mikken. Het is mogelijk dat in de toekomst alle Kadasterdata in de QlikView-oplossing komen en dat je als geldverstrekker nog meer eigen data kunt toevoegen. Ook is het mogelijk dat we de inhoud van statusberichten gaan toevoegen zodat intermediairs ook kunnen benchmarken hoe snel het behandelingsproces verloopt bij de geldverstrekkers.”

Op de vraag wat er ten aanzien van rapportage en analyse mogelijk is met HDN Index, antwoorden De Feber en De Bake dat iedere gebruiker zijn eigen rapportage kan samenstellen: benchmarkgegevens-rapportage, gegevens naar postcodegebieden, leeftijdgegevens en NHG-gegevens. Daarnaast de looptijd van rentevastperiodes in een bepaald gebied zien of er een trend in ontdekken. “Je kunt alle gegevens vervolgens analyseren, vergelijken en je kansen pakken,” vertellen ze. “Alles met een paar klikken. Dit kun je dus gewoon zelf doen met Business Discovery. Dat is een grote winst.”

Demografische gegevens in landkaartvorm

Je krijgt een compleet beeld van de markt, zo stellen jullie, maar HDN heeft toch niet alle data, alleen van de aanvragen die via het platform lopen?

