



FUTURE OF FINANCE
processen mensen software

Hypotheektraject 2.0

EEN SNEL EN EFFICIËNT HYPOTHEEKPROCES MET EEN
OPTIMALE OMNICHANNEL KLANTREIS

Cappellen, T.K. van (0883558)
0883558
Financial Services Management
FUTURE OF FINANCE

Titelpagina

Type document: Bachelor scriptie

Titel: Hypotheektraject 2.0

Ondertitel: Een snel en efficiënt hypotheekproces met een optimale omnichannel klantreis

Auteur: T.K. van Cappellen

Studentnummer: 0883558

Stagebedrijf: Future of Finance

Vestigingsplaats: Amersfoort

Opleiding: Financial Services Management

Onderwijsinstelling: Hogeschool Rotterdam, locatie Kralingse Zoom

Stagebegeleider: drs. J.M. von Kriegenbergh-Kreeft

Bedrijfsbegeleider: drs. J.A.A. Heijligers

Tweede examiner: S.A. Steenbeek, LLB, MSc

Datum: 5 september 2017

Samenvatting

Future of Finance (Foff) is een fintech bedrijf dat software produceert om bedrijfsprocessen efficiënter en klantvriendelijker te maken. Behalve het maken en aanbieden van software voeren ze de processen ook zelf uit namens andere financiële instellingen (opdrachtgevers), dit heet Business Process Outsourcing (BPO). Bij de processen die ze overnemen ligt de focus op processen waarbij er contact is met de klanten van de opdrachtgevers, eindconsumenten. Foff wil het optimale hypotheektraject ontwikkelen. Dit is aan de ene kant een zo efficiënt en snel mogelijk proces en aan de andere kant een optimale klantreis, waar een zo klantvriendelijk mogelijke bediening centraal staat. Foff wil dat bereiken met innovatieve techniek en omnichannel klantbediening. Om dit te onderzoeken is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Op welke manier kan Foff via omnichannel een diverse groep eindconsumenten de meest optimale klantreis bieden bij het afsluiten van een hypotheek?

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Hoe wil Foff het hypotheektraject inrichten?*
2. *Welke randvoorwaarden worden er vanuit de wetgeving gesteld aan het hypotheektraject?*
3. *Wie zijn de huidige en nieuwe spelers op de Nederlandse hypotheekmarkt en wat is hun relatie met Foff?*
4. *Wat zijn de huidige en toekomstige trends in het hypotheekproces?*
5. *Hoe ervaren verschillende soorten eindconsumenten het hypotheektraject en wat is voor hun belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek?*
6. *Hoe kan het hypotheektraject het beste ingericht worden binnen Finly?*

Allereerst is het proces in kaart gebracht en in een procesplaat gemaakt. Het hypotheekproces bestaat uit zes sub-processen die zijn afgeleid van de richtlijnen van de AFM: Afspraak inplannen, kennismaking, beeldvorming, advies, bemiddelen en notaris. Als de eindconsument kiest voor execution-only, vervalt het sub-proces advies.

Het adviestraject moet voldoen aan de wettelijke eisen in de WFT en het BGfo. Foff moet verplicht een klantprofiel opstellen en de maximale hoogte van de hypotheek wordt bepaald aan de hand van het laagste bedrag van de LTI en de LTV. Eindconsumenten die kiezen voor execution-only, moeten een kennis- en ervaringstoets afleggen.

Als Foff de hypotheekmarkt gaat betreden krijgen ze te maken met opdrachtgevers en concurrenten. Ook zijn er potentiële samenwerkingspartners in de markt. De mogelijke opdrachtgevers zijn intermediairs. De concurrenten bestaan uit crowdfundingplatformen, omnichannel platformen en hypothecair dienstverleners. De potentiële samenwerkingspartners zijn geldverstrekkers, softwarebedrijven en data verzamelaars.

Ook zijn de huidige en toekomstige trends onderzocht. In de huidige hypotheekmarkt wordt de familielening en het financieren middels crowdfunding steeds populairder. Artificial Intelligence kan het mogelijk maken om, met gebruik van big data analytics, in de toekomst een hypotheek binnen een paar minuten te accepteren. Met AI kunnen ook chatbots worden ontwikkeld, zodat eindconsumenten 24 uur per dag hun vragen kunnen stellen. In de toekomst kan AI de adviseur bijstaan bij het geven van advies. Met ingang van PSD2, waardoor gegevens in kunnen worden gezien van een derde, zou een hypotheek met behulp van een AI systeem zeer snel geaccepteerd kunnen worden. Met de blockchain techniek kan het kadaster vervangen worden door een systeem dat decentraal beheerd wordt. Dat betekent dat de notaris niet meer nodig is om een hypotheek in te

schrijven. Met blockchain zou zelfs het hele hypotheektraject opgedeeld kunnen worden in vier deeltaken die elk door een andere partij kan worden vervuld. De aanvrager kan dan zelf afspraken maken met een partij om een deeltaak uit te voeren. Het is aan te bevelen aan Foff om de verschillende trends en de daarbij behorende wetgeving, vooral op het gebied van privacy, in de gaten te houden.

Om een klantvriendelijk traject aan te bieden is het belangrijk te weten wat de eindconsument wil. Veel eindconsumenten zijn bereid de gegevens voor de inventarisatie zelf online aan te leveren. Het gemak voor de eindconsument is dat hij/zij zelf kan kiezen vanaf waar en wanneer hij/zij zijn gegevens aanlevert. Veel eindconsumenten willen advies bij het afsluiten van een hypotheek. De meesten geven hierbij de voorkeur aan face-2-face contact, maar vooral als dit kosten scheelt wil ook een deel van de eindconsumenten advies op afstand.

Foff heeft zelf een applicatie gebouwd die ze gebruiken bij het uitvoeren van processen, Finly. Finly kan ook ingericht worden om het hypotheekproces uit te voeren. Hiervoor moet het proces in een workflow in Finly worden gezet. Met behulp van een hypotheektool van een externe partij kunnen ze de eindconsument voor het aangaan het hypotheektraject een indicatie geven over de te verwachte hoogte van de hypotheek. Daarnaast moet er formulieren worden opgesteld die consumenten in hun eigen online omgeving in Finly kunnen invoeren voor de inventarisatie. Als deze gekoppeld wordt aan de Hypotheken Data Netwerk (HDN), kan de aanvraag via het systeem van HDN gelijk naar een of meerdere geldverstrekkers worden gestuurd.

Met behulp van de techniek kan Foff het traject snel en efficiënt inrichten. Met het gebruik van online en offline kanalen zonder dat informatie opnieuw ingevoerd of gegeven moet worden, kan Foff optimaal klanten bedienen. Met de vooruitgang van de techniek kan dit in de toekomst nog beter worden. De aanbeveling voor Foff is om de trends op het gebied van hypotheek en klantbediening in de gaten te houden.

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt de scriptie dat ik heb gemaakt in het kader van mijn opleiding Financial Services Management. In opdracht van het bedrijf Future of Finance heb ik onderzoek gedaan naar het hypotheekproces en de daarbij behorende klantreis.

Ik wil graag nog een paar mensen bedanken voor de hulp en steun bij mijn onderzoek. Allereerst wil ik mijn twee begeleiders bedanken, Annemieke von Kriegenbergh die mij begeleidde vanuit school en Joost Heijligers die mij heeft begeleid vanuit Future of Finance. Verder wil ik ook de andere managers van Future of Finance bedanken voor de hulp, René Molhoek, Yoran Bosman en Ruud van der Vlies. Ook wil ik de rest van de medewerkers bedanken voor de fijne tijd die ik heb gehad bij Future of Finance en voor de feedback bij de tussentijdse presentaties die ik heb gehouden over mijn onderzoek.

Ik draag mijn werk op aan mijn moeder, die tijdens het maken van mijn scriptie ziek werd en kwam te overlijden. Helaas maak je niet meer mee dat ik afstudeer. Ik wil graag mijn vader en zus bedanken voor de steun tijdens deze moeilijke periode en voor de steun bij het afronden van de scriptie.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van deze scriptie,

Tristan van Cappellen

Inhoudsopgave

Titelpagina	1
Samenvatting.....	2
Voorwoord	4
Inleiding	8
Beschrijving Future of Finance	8
Praktijkvraagstuk	8
Theoretisch kader.....	11
Digitalisering.....	11
Gevolgen digitalisering voor bedrijven.....	11
Gevolgen digitalisering voor consumenten.....	11
Verandering en digitalisering in de Financiële sector	12
Klantbelang centraal.....	12
Verandering consumentengedrag	13
Opkomst nieuwe spelers in de financiële sector.....	13
Daling van het aantal banen binnen de financiële sector	14
Bediening via verschillende kanalen	14
Multichannel	14
Crosschannel	14
Omnichannel	15
De klantreis (customer journey).....	16
Omnichannel hypotheektraject.....	16
1 Het hypotheektraject	18
1.1 Inleiding	18
1.2 Methodologie	18
1.3 Hypotheektraject AFM.....	18
1.3.1 Kennismaking.....	18
1.3.2 Beeldvorming.....	19
1.3.3 Oplossing	19
1.3.4 Nazorg.....	19
1.4 Hypotheektraject Future of Finance	19
1.4.1 Inplannen afspraak.....	19
1.4.2 Advies geven.....	19
1.4.3 Bemiddelen.....	20
1.5 Deelconclusie.....	20
2 Randvoorwaarden van het hypotheektraject	22

2.1	Inleiding	22
2.2	Methodologie	22
2.3	Wetgeving omtrent hypothecair krediet	22
2.3.1	Impactvolle en complexe producten.....	22
2.3.2	Regelgeving impactvolle producten.....	23
2.3.3	Regelgeving complexe producten	24
2.3.4	Maximale leencapaciteit	24
2.3.5	Regelgeving online dienstverlening.....	24
2.3.6	Nieuwe regelgeving	25
2.4	Deelconclusie.....	27
3	Spelers op de hypotheekmarkt	29
3.1	Inleiding	29
3.2	Methodologie	29
3.3	Verschillende partijen hypotheekmarkt.....	30
3.3.1	Intermediairs (opdrachtgevers).....	30
3.3.2	Samenwerkingspartners.....	31
3.3.3	Concurrentie	34
3.4	Deelconclusie.....	37
4	Trends in de hypotheekmarkt	39
4.1	Inleiding	39
4.2	Methodologie	39
4.3	Trends.....	39
4.3.1	Crowdfunding	39
4.3.2	Familielening	41
4.3.3	Blockchain.....	42
4.3.4	Artificial intelligence.....	43
4.3.5	Buitenlandse hypotheekentrends	45
4.3.6	PSD2.....	47
4.4	Deelconclusie.....	48
5.	Eindconsumenten en het hypotheektraject.....	50
5.1	Inleiding	50
5.2	Methodologie	50
5.3	Enquête resultaten	52
5.4	Deelconclusie.....	61
6	Het hypotheektraject in Finly	62
6.1	Inleiding	62

6.2	Methodologie	62
6.3	Hypotheektraject in Finly	63
6.4	Deelconclusie.....	65
	Conclusie en aanbevelingen	67
	Bibliografie	70
	Bijlage A: Reflectie.....	76
	Bijlage B: Procesplaat hypotheektraject	78
	Bijlage C: Inventarisatielijst	81
	Bijlage D: Interview met Bouwe Kuik (bijBouwe).....	82
	Bijlage E: hypotheekenquête	89

Inleiding

Beschrijving Future of Finance

Future of Finance (hierna Foff) levert producten en diensten aan financiële instellingen. Deze financiële instellingen worden verder in de scriptie aangegeven met 'opdrachtgever'. Foff bestaat uit ongeveer dertig medewerkers. Het is een innovatief bedrijf dat gespecialiseerd is in fintech (financiële technologie), met name het adviseren op afstand via een webcam. Foff adviseert de klanten van de opdrachtgevers. Ze hebben geen eigen klantenportefeuille. Foff heeft voor het bedienen van opdrachtgevers een eigen platform gemaakt, Finly. Het bedrijf bestaat uit drie afdelingen: Software (IT), Processen en Mensen.

De IT-afdeling richt zich op het ontwikkelen van software. Foff is oorspronkelijk gestart als softwarebedrijf. Ze zijn begonnen met het ontwikkelen van een webcamapplicatie voor financieel adviseurs die via de webcam advies geven aan hun klanten. De applicatie heet Finly. Hierbij wordt Finly voor de eigen webcamadviseurs steeds aangepast en verbeterd, maar ook in opdracht van externe partijen die via een maandelijks abonnement gebruik kunnen maken van Finly. Er zijn verschillende versies van Finly die bedrijven kunnen aanschaffen (Professional, Company en Enterprise). Finly is later uitgebreid om hele processen uit te voeren waarbij ook klantgegevens en documenten worden gebruikt. Finly is dus niet alleen een applicatie waarmee Foff advies op afstand kan geven, de applicatie is zo ingericht dat het hele adviestraject kan worden doorlopen voor verschillende soorten advies. Zo heeft Foff het Loket Hersteladvies Beleggingsverzekeringen gemaakt (<https://www.lokethersteladviesbeleggingsverzekeringen.nl/>), die in opdracht van het Verbond van Verzekeraars is ontwikkeld. Via deze portal kunnen consumenten gegevens zoals hun polisnummer invoeren, waarna Foff de polis op kan vragen bij de betreffende verzekeraar. Consumenten kunnen via de site gratis hersteladvies aanvragen voor hun beleggingspolis. De medewerkers van Foff komen in de portal van het loket door in te loggen in Finly. Als consumenten op de site een afspraak maken voor advies worden ze geholpen door adviseurs van Foff.

In 2012, toen Foff werd opgericht en de webcamsoftware ging verkopen, richtte ze zich in eerste instantie op het MKB in de financiële sector. Dit zijn voornamelijk tussenpersonen. Omdat deze bedrijven weinig tot geen ervaring hadden met geven van advies via de webcam, kreeg Foff verzoeken van bedrijven om het adviseren via de webcam voor hun uit te voeren. De afdeling die toen werd opgericht, de afdeling Processen, is verantwoordelijk voor het overnemen van bedrijfsprocessen van opdrachtgevers. Dit heet BPO, Business Process Outsourcing. Ze handelen in naam van de opdrachtgever. Foff neemt processen over/opdrachten aan waarbij er contact is met de klanten van de opdrachtgever, zoals hersteladvies, zorgplicht hypotheek en pensioen communicatie. Klanten van opdrachtgevers worden hierna 'eindconsumenten' genoemd. Het adviseren van eindconsumenten gaat voornamelijk via de webcam, maar ook andere kanalen worden gebruikt om met de eindconsumenten te communiceren.

Naast verzoeken om processen over te nemen, kreeg Foff ook steeds meer verzoeken om personeel te leveren. Zo ontstond de afdeling 'Mensen', die is gericht op het detacheren van personeel dat door Foff wordt opgeleid. Dit zijn mensen met een financiële achtergrond. Deze worden elke keer voor een paar maanden naar een extern bedrijf gedetacheerd om daar een opdracht uit te voeren.

Praktijkvraagstuk

Foff ziet kansen in de digitalisering van de financiële sector. Het belang is echter niet alleen het gebruik van de nieuwste technologie. Foff wil met behulp van de techniek de eindconsument de optimale klantreis bieden. Dit is aan de ene kant gebruiksvriendelijke software gebruiken zodat het afsluiten van een financieel product voor de klant zo duidelijk en simpel mogelijk is. Aan de andere

kant wil Foff de eindconsument de mogelijkheid geven om op ieder gewenst moment tijdens het traject (de klantreis) alle contactmogelijkheden te bieden die de klant wenst (SMS, WhatsApp, chat, face-2-face, webcam, telefoon, post en email). Om de eindconsument via alle kanalen te kunnen bedienen willen ze gebruik maken van omnichannel bediening. In het theoretisch kader wordt toegelicht wat Foff verstaat onder 'omnichannel'.

Foff heeft op dit moment nog geen software en bijbehorend proces om hypotheek af te sluiten voor eindconsumenten van opdrachtgevers. Ze willen een nieuw proces opzetten om hypotheek af te sluiten. Hierbij moet de eindconsument kunnen kiezen op welke manier en op welk moment hij/zij hypotheekadvies ontvangt. Ook willen ze eindconsumenten de mogelijkheid geven om zonder advies (execution-only) een hypotheek af te sluiten via de portal van Foff. Naast het adviseren wil Foff ook bemiddelen bij geldverstrekkers. Foff gaat niet vanuit hun eigen naam adviseren en bemiddelen in hypotheek. Ze gaan op zoek naar intermediairs die een modern en efficiënt systeem willen gebruiken om hypotheek aan te bieden aan eindconsumenten. Huidige, 'traditionele' tussenpersonen zijn hierbij potentiële opdrachtgevers.

Foff wil dat informatie over de eindconsument zodanig eenvoudig wordt verzameld, dat de klant volledig online de offerte kan aanvragen en dat de klant zo snel mogelijk akkoord heeft nadat alle gegevens ingevoerd zijn. Dit moet allemaal mogelijk zijn via een portal van Foff. Naast de eenvoud, moet ook op elk gewenst moment hulp ingeschakeld kunnen worden. Hiervoor wil Foff weten wat er tegenwoordig mogelijk is qua automatisering en digitalisering om het hypotheektraject zo snel en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarnaast wil Foff ook weten wat de te verwachte trends zijn in de toekomst wat betreft het hypotheekproces, zodat ze in kunnen spelen op deze trends. Ook willen ze weten hoe ze verschillende eindconsumenten, die een hypotheek willen afsluiten, de optimale klantreis kunnen laten beleven. Ze willen weten wat eindconsumenten willen en verwachten met betrekking tot het hypotheektraject en het hypotheekadvies. Ook willen ze weten wat de wetgeving zegt over het hypotheektraject en het adviseren van hypotheek. Er zijn op dit moment al partijen die een hypotheektraject aanbieden, waarbij de eindconsument de hypotheek online kunnen afsluiten. Deze partijen geven echter niet zelf hypotheekadvies maar genereren leads die worden opgepakt door tussenpersonen (bemiddelaars) of een geldverstrekker. Foff wil de eindconsument zelf adviseren en bemiddelen bij een geldverstrekker. Ze doen dit dan in naam van een opdrachtgever.

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van het hypotheektraject en het adviseren van het meest optimale, omnichannel hypotheektraject voor opdrachtgevers van Foff. Het meest optimale traject is zo klantvriendelijk mogelijk voor verschillende groepen eindconsumenten, waarbij de eindconsument omnichannel zijn product kan afsluiten. Daarnaast moet het traject voldoen aan de eisen van de Wet of het Financieel Toezicht (WFT) en andere wetgeving.

Om te komen tot het optimale hypotheekproces is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Op welke manier kan Foff via omnichannel een diverse groep eindconsumenten de meest optimale klantreis bieden bij het afsluiten van een hypotheek?

Met een diverse groep eindconsumenten wordt bedoeld dat Foff het traject zo wil inrichten dat verschillende soorten eindconsumenten (starters, ophogers, oversluiters en doorstromers) allemaal een hypotheek kunnen afsluiten via het platform, waarbij de dienstverlening aansluit bij de wensen van de specifieke eindconsument. Voor het afsluiten van een hypotheek zijn veel gegevens nodig van de eindconsument. Dit zijn niet altijd dezelfde gegevens. Een eindconsument in loondienst moet bijvoorbeeld een werkgeversverklaring afgeven, een eindconsument met een eigen bedrijf moet jaarverslagen opleveren. Foff wil hun platform zo inrichten dat eindconsumenten, ongeacht welke

documenten ze moeten aanleveren, online de inventarisatie kunnen invoeren. Om tot een antwoord te komen op de hoofdvraag, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. *Hoe wil Foff het hypotheektraject inrichten?*
2. *Welke randvoorwaarden worden er vanuit de wetgeving gesteld aan het hypotheektraject?*
3. *Wie zijn de huidige en nieuwe spelers op de Nederlandse hypotheekmarkt en wat is hun relatie met Foff?*
4. *Wat zijn de huidige en toekomstige trends in het hypotheekproces?*
5. *Hoe ervaren verschillende soorten eindconsumenten het hypotheektraject en wat is voor hun belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek?*
6. *Hoe kan het hypotheektraject het beste ingericht worden binnen Finly?*

Theoretisch kader

Foff is een innovatief Fintech bedrijf. Fintech is een samentrekking van de woorden financial en technology. Fintech is *“een verzamelnaam voor allerlei financiële online gebaseerde diensten zoals transacties, kredietverlening en -verwerving en financiële software”* (Bakas & Kepinski, 2016, p. 119). Om innoverend te blijven, wil Foff hun dienstverlening aanpassen aan nieuwe trends in de financiële dienstverlening. Deze trends hebben te maken met de digitalisering en de manier waarop bedrijven tegenwoordig producten en diensten aanbieden aan hun klanten. In dit theoretisch kader wordt eerst digitalisering besproken. Dit gaat over de algemene digitalisering in de samenleving en over de digitalisering in de financiële sector in het bijzonder. Daarnaast wordt er uitgelegd op welke manier Foff de eindconsumenten omnichannel willen bedienen.

Digitalisering

De samenleving begint steeds meer te digitaliseren. Volgens de Van Dale (2017) betekent het werkwoord *digitaliseren* *“(computer)(informatie) omzetten in digitale vorm (nullen en enen)”* (Van Dale, 2017). De definitie van *digitalisering* is *“een proces waarbij analoge data wordt omgezet naar data voor een digitale gegevensdrager”* (Ensie, 2016). De digitalisering van de samenleving heeft veel invloed op procedures, dit wordt procedurele digitalisering genoemd. Dit houdt in dat bepaalde processen, die vroeger niet via een digitaal kanaal werden geregeld, nu volledig via digitale kanalen worden afgehandeld (Ensie, 2016). Een voorbeeld hiervan is de belastingaangifte die veel mensen tegenwoordig digitaal invullen.

Ook zijn we steeds meer online, dat wil zeggen dat de Nederlandse bevolking steeds meer gebruik maakt van internet. Volgens het CBS had in 2016 94,4% van de bevolking in Nederland toegang tot het internet. 90,4% heeft het afgelopen jaar ook gebruik gemaakt van het internet. De mensen zonder toegang tot het internet of die geen gebruik maken van het internet zijn voornamelijk ouderen vanaf 65 jaar. Het gebruik van internet neemt toe: in 2016 maakte 82,1% van de bevolking (bijna) dagelijks gebruik van het internet, dit was in 2012 nog 76,2% (CBS, 2016). Toename van het internetgebruik komt ook doordat consumenten steeds meer apparaten aanschaffen die gebruikt kunnen worden om te verbinden met het internet. De smartphone is hierbij het populairst; 56,5% van de bevolking bezat in 2012 een smartphone, in 2016 was dit gestegen naar 84,6% (CBS, 2016).

Gevolgen digitalisering voor bedrijven

De digitalisering zorgt voor verandering. Door de digitalisering heeft de consument andere verwachtingen als ze een product of dienst willen aanschaffen. Bedrijven gaan hierdoor, soms gedwongen, met nieuwe verdienmodellen werken (Claerhout, 2017).

Digitalisering kan binnen een sector een enorme ontwrichting veroorzaken. Dit komt doordat er nieuwe verdienmodellen ontstaan waarbij IT niet langer een ondersteunende functie heeft maar de kern vormt van het verdienmodel (Bakas & Kepinski, 2016, p. 20). Nieuwe, innovatieve bedrijven komen met oplossingen waarmee bestaande bedrijven moeilijk kunnen concurreren. Bedrijven die niet meegaan met de digitale verandering die zich nu afspeelt kunnen in grote problemen komen. Een voorbeeld hiervan is de opkomst van kledingwebshops zoals Zalando en Wehkamp als alternatief voor de fysieke kledingwinkel. Een reden voor het faillissement van V&D was het te laat inspringen op online verkoop (Koster & Sjouwerman, 2015), bij Blokker is de winst flink gedaald als gevolg van het laat opzetten van een online webshop (De Financiële Telegraaf, 2015).

Gevolgen digitalisering voor consumenten

Digitalisering heeft ook voor een verandering in het gedrag van consumenten gezorgd. Allereerst zorgt digitalisering voor gemak. Een voorbeeld hiervan is onze communicatiesnelheid. Om twintig

jaar geleden een bericht naar iemand te sturen, gebruikten de meeste consumenten een brief met postzegel die ze op de post deden. Vervolgens kreeg de ontvanger de brief een paar dagen later. Tegenwoordig kan een consument met behulp van bijvoorbeeld email of WhatsApp met een druk op de knop een bericht versturen, die vrijwel gelijk aankomt bij de ontvanger (Abbrington, 2006, p. 44). Naast het gemak is het een efficiëntere manier om te communiceren. Het is ook nog eens goedkoper, mits de apparaten om een bericht mee te sturen al zijn aangeschaft (Bakas & Kepinski, 2016, p. 62).

Een andere belangrijke verandering als gevolg van de digitalisering voor de consument is de informatievoorziening. Consumenten hebben via het internet toegang tot een enorme database aan kennis. Daardoor is de consument beter geïnformeerd. Waar vroeger consumenten vooral aangewezen waren op specialisten kunnen ze nu de benodigde informatie opzoeken op internet (Abbrington, 2006, p. 41). Een voorbeeld hiervan is de dokter, waar mensen tegenwoordig al van te voren hebben uitgezocht wat ze precies mankeren en hoe dit behandeld moet worden. Ook kan de consument meer overwogen keuzes maken voor de aanschaf van een product, doordat er tegenwoordig op allerlei sites prijzen kunnen worden vergeleken. Door deze veranderingen moeten bedrijven steeds meer inspelen op de verwachtingen van de klant (Bakas & Kepinski, 2016, pp. 62-64). Bedrijven gaan zich meer richten op 'customization', het op maat aanbieden van massaproducten. Een voorbeeld hiervan is NikeiD van het schoenenbedrijf Nike. Via de website van Nike kan de consument een schoenmodel kiezen en vervolgens zelf de kleuren e.d. van de schoen ontwerpen, zodat iedere consument een eigen, unieke Nike schoen kan creëren (Nike, 2017). Een stapje verder is de 3D-printer, waarmee consumenten zelf producten kunnen maken door een digitaal ontwerp te downloaden. Hierdoor veranderen consumenten in 'prosumenten', dat wil zeggen consumenten en producenten in één (Bakas & Kepinski, 2016, p. 48).

Consumenten worden steeds mondiger. Door de betere informatievoorziening weet de consument beter wat die kan verwachten van een bedrijf. Er wordt verwacht dat bedrijven ook online hun producten of diensten aanbieden. Zo wil 70% van de consumenten online selfservicemogelijkheden bij bedrijven als ze een product gaan aanschaffen (Van Belleghem, 2015, p. 82). Ook lossen mensen bij problemen met een product of bedrijf liever digitaal zelf iets op (48%), dan dat ze bellen naar een bedrijf voor een oplossing (35%) (van Belleghem, 2013). Het is echter niet zo dat een bedrijf automatisch meer winst of omzet genereert als het bedrijf digitaliseert en meer gebruik maakt van IT-oplossingen (Consultancy.nl, 2015). Consumenten verwachten dat bedrijven niet alleen via internet hun producten aanbieden, maar dat ze ook via andere manieren bediend kunnen worden. Veel consumenten geven aan menselijk contact te willen. 73% van de consumenten wil graag nog menselijk contact zelfs als de digitale bediening perfect werkt. Hetzelfde percentage vindt het fijn als een online winkel ook een fysieke winkel heeft (Van Belleghem, 2015, pp. 31,70).

Verandering en digitalisering in de Financiële sector

De digitalisering heeft ook gevolgen voor de financiële sector. Na de bankencrisis in 2008 is het vertrouwen van consumenten in de financiële sector enorm gedaald. Daar komt bij dat consumenten steeds vaker online producten willen afsluiten en er is de opkomst van fintech bedrijven. Al deze factoren hebben ertoe geleid dat er een ontslaggolf is ontstaan in de financiële wereld.

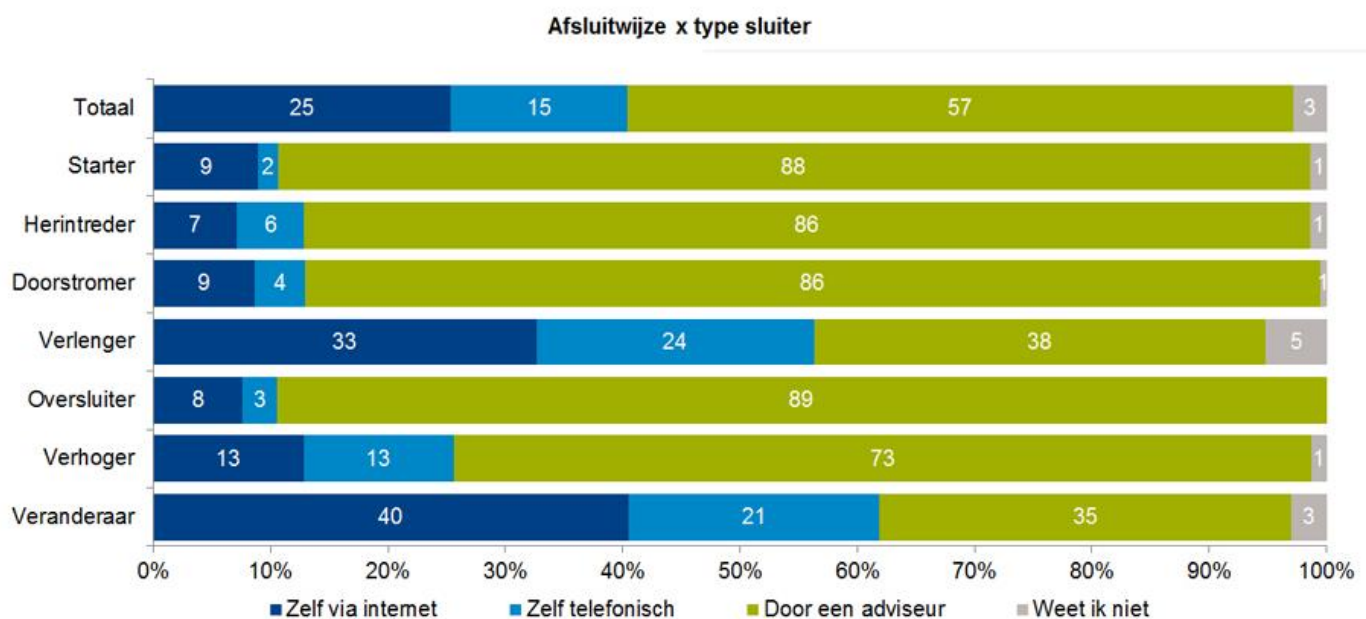
Klantbelang centraal

De bankencrisis in 2008 betekende een grote klap voor de financiële sector. Ook het vertrouwen in de sector daalde enorm. Vanwege het lage vertrouwen wordt het voor financiële instellingen steeds moeilijker om klanten aan zich te binden (Vanstreels, 2015). Als reactie hierop is de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in 2009 gestart met het onder de aandacht brengen van het consumentenvertrouwen en het klantbelang centraal stellen (AFM, 2014). Hiermee wil de AFM

voorkomen dat er nieuwe affaires rondom financiële producten of instellingen ontstaan. Financiële producten verschillen fundamenteel van ‘normale’ producten zoals auto’s, telefoons, keukens, etc. Het verschil is namelijk dat de klant geen kennis en ervaring heeft om tegenwicht te bieden aan aanbieders. Daarom gaat het om het *klantbelang* centraal stellen en niet de *klant* centraal stellen. De klant centraal stellen betekent “geef de klant wat hij/zij wil” en het klantbelang centraal stellen betekent “geef de klant wat hij/zij nodig heeft” (AFM, 2009). Ook is sinds 1 januari 2013 het provisieverbod van kracht. Adviseurs en bemiddelaars mogen niet meer op basis van provisie werken die ze ontvangen van de aanbieders van de producten die ze voor hun klanten afsluiten. De provisie zorgde ervoor dat sommige adviseurs en bemiddelaars meer verkoopgericht gingen werken dan klantgericht (van Groenewoud, 2010, p. 9). In plaats van provisie moeten financiële adviseurs hun klanten advieskosten in rekening brengen. Daardoor worden financieel dienstverleners gedwongen transparant te zijn over de prijs van hun dienstverlening. Ook wordt de band tussen aanbieder en adviseur of bemiddelaar doorgeknipt. Daardoor kan er meer worden geadviseerd en bemiddeld in het belang van de klant (AFM, 2017).

Verandering consumentengedrag

Consumenten zijn steeds meer op zoek naar digitale diensten en producten. Uit onderzoek van IG&H (2014) bleek dat steeds meer consumenten zich online oriënteerde op financiële producten en dat ook steeds meer consumenten online deze producten afsloten. “De consument van nu verwacht een persoonlijk en relevant aanbod op basis van zijn klantgedrag” (Consultancy.nl, 2014). Ook een hypotheek willen steeds meer consumenten online afsluiten. Uit de hypotheekmonitor van het GfK (2016) bleek dat ongeveer 25% van de consumenten hun hypotheek afsluit via internet. Dit is geïllustreerd in onderstaand figuur.



Figuur 1. Afsluitwijze hypotheek per soort sluiters. Herdrukt van de website van GfK, door M. Moeskops, 2016, opgehaald van <http://www.gfk.com/nl/insights/press-release/zit-de-klant-te-wachten-op-een-hypotheek-binnen-10-minuten/>

Opkomst nieuwe spelers in de financiële sector

Door de digitalisering in de financiële sector ontstaan er nieuwe marktspelers. Er komen concurrenten van buiten de markt bij die hiervoor niet op de financiële markt opereerden. Een voorbeeld hiervan is Google, dat in meer dan 180 landen een bankvergunning heeft verkregen,

waaronder in Nederland (Hafkamp, 2015). Google is bezig met het opzetten van een eigen betalingsdienst, waarmee ze willen concurreren met de gevestigde banken.

Ook is er een opkomst van fintech startups. Wereldwijd zijn er grote investeringen gedaan in fintech: volgens KPMG werd er in 2015 46,7 miljard dollar geïnvesteerd. In 2016 liepen de investeringen terug naar 24,7 miljard dollar (KPMG, 2017). De traditionele bedrijven in de sector zien ook kansen in fintech. ING is in 2016 met 70 fintech bedrijven gaan samenwerken (Hensen, 2017) en ook de Chief Digital Officer (CDO) van ABN AMRO, Frank Verkerk, ziet kansen voor banken in de vele fintech startups (FM.nl, 2016). Volgens KPMG komen ook in de verzekeringsbranche steeds meer innovatieve bedrijven (Van De Laar, 2016). Zo wil Univé samenwerken met bedrijven om data te verwerken om vervolgens klanten via een automatisch systeem producten aan te raden, maar ook om tips te geven om bijvoorbeeld inbraak of aanrijdingen te voorkomen (De Horde, 2016).

Daling van het aantal banen binnen de financiële sector

Na de economische crisis in 2008 zijn er in Nederland 50.000 banen verdwenen in de financiële sector. Daarnaast verwacht vakbond De Unie (2017) dat er tot 2020 er nog 25.000 banen zullen verdwijnen (Roerdink, 2017). Vooral bij banken worden door reorganisaties veel personeelsleden ontslagen. Ook sluiten veel vestigingen en kantoren van financiële dienstverleners. Dit komt doordat consumenten steeds minder naar kantoor gaan om een bank- of verzekeringsproduct af te sluiten en in plaats daarvan via internet zijn producten wil afsluiten (Abbringh, 2006, pp. 51-53). In de periode 2004-2014 zijn in Nederland 1501 bankfilialen verdwenen, dit was 52% van het totaal. Gerard Zandbergen, die in opdracht van het Financieel Dagblad onderzoek deed naar de daling in het aantal bankkantoren, voorspelt dat in 2024 elke grote bank (ABN Amro, ING, Rabobank en SNS) nog 20 tot 30 vestigingen heeft (Van Vugt, 2016).

Bediening via verschillende kanalen

Om in contact te komen met een consument, is er een middel nodig om met de consument te communiceren. Het middel dat wordt gebruikt voor de communicatie tussen de consument en bedrijf wordt kanaal genoemd. Voorbeelden van kanalen zijn telefoon, website, social media en face-2-face. Bedrijven kunnen op verschillende manieren gebruik maken van deze kanalen en het gebruik van verschillende kanalen combineren.

Multichannel

Sommige bedrijven hebben sinds de opkomst van het internet hun eigen webshop gelanceerd. Via de webshop worden producten verkocht die ook in fysieke winkels worden verkocht. Het is echter niet zo dat het assortiment van de fysieke winkel en de webshop hetzelfde is; sommige producten liggen alleen in de winkel, andere zijn alleen online te bestellen. Ook is de voorraad niet integraal: als een product niet meer op voorraad is in het distributiecentra van de webshop, kan het product niet uit een winkel gehaald worden waar die nog wel op voorraad is. Ook de prijzen kunnen online verschillen van de fysieke winkel (eventuele verzendkosten bij de webshop niet meegenomen). Ondanks dat de webshop en de fysieke winkels van hetzelfde bedrijf zijn en dezelfde naam voeren, opereren ze als twee aparte units. Deze vorm van verkopen wordt multichannel genoemd: de consument kan via meerdere kanalen een product bij een bedrijf aanschaffen, maar deze werken onderling niet samen (van Ossel, 2014, pp. 124-125).

Crosschannel

Consumenten ervaren de webshop en de winkel als een samenhangend bedrijf als deze onder dezelfde naam opereren. Daardoor kan multichannel bediening ontevreden klanten opleveren. De consument begrijpt niet dat de prijzen verschillen tussen de fysieke winkel en de webshop verschillen. Er is behoefte aan een integraal assortiment en gelijke prijzen. Andersom wil het bedrijf

ook dat de webshop en de fysieke winkel hetzelfde consistente beeld bij de consument oproept. Het gelijktrekken van de verschillende kanalen qua verkoop en communicatie heet crosschannel (van Ossel, 2014, pp. 124-125).

Omnichannel

Omnichannel gaat nog verder dan crosschannel. Het idee van omnichannel is dat de consument tijdens het koopproces zelf een kanaal kiest en wanneer gewenst kan wisselen van kanaal terwijl de consument vanaf het punt waar die is gebleven doorgaat met het proces. Hierdoor komt de klant centraal te staan. Een bedrijf biedt als het ware verschillende ‘touchpoints’ aan voor de consument. De consument kan vervolgens zelf beslissen hoe en welke touchpoints die gebruikt. Zo bepaalt elke consument zijn individuele kooppad (van Ossel, 2014, pp. 124-125). Het ideaal bij omnichannel is dan ook “klanten vanuit één strategie een prettige, consistente klantervaring bieden, met naadloze overgangen tussen verschillende kanalen, waarbij klantinformatie uit meerdere touchpoints bekend is en gebruikt wordt in volgende contactmomenten” (Hulshuis, 2015).

Het is niet zo dat bij omnichannel alle kanalen even belangrijk zijn, ondanks dat ze allemaal gebruikt kunnen worden door de consument. Volgens een onderzoeksrapport van Dimension Data uit 2015, het Global contact Center Benchmarking Report, geven jongere generaties massaal de voorkeur aan digitale service (Dimension Data, 2015). Zie ook onderstaand schema.

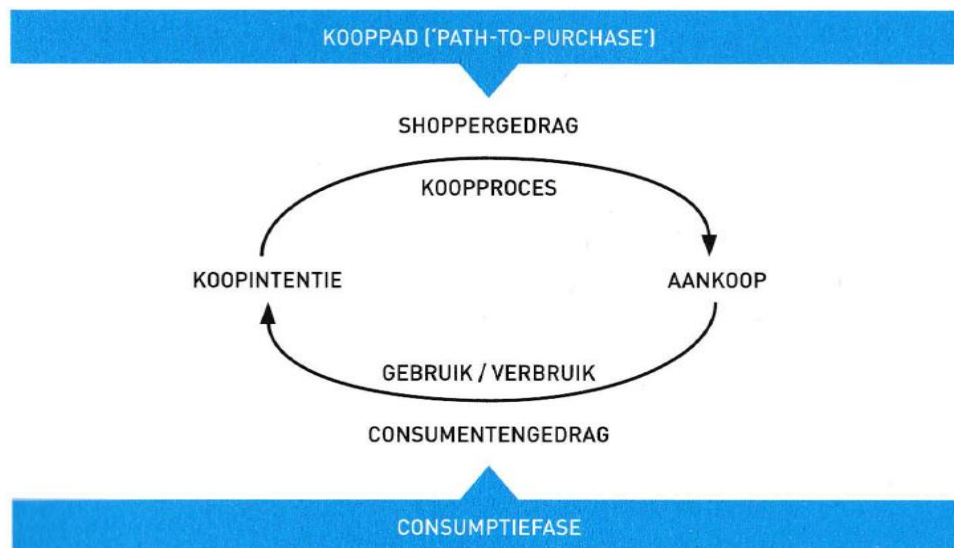
	INTERNET, CHAT	SOCIAL MEDIA	E-MAIL, SMS, IM	MOBIELE APP	TELEFOON
Generatie Y (1981 - 1999)	23,9%	23,9%	20,9%	19,1%	12,3%
Generatie X (1961 - 1980)	20,6%	11,6%	28,3%	11,0%	28,5%
Babyboomers (1945 - 1960)	7,4%	2,1%	24,4%	2,6%	63,5%
Stille generatie (1920 - 1944)	1,8%	1,0%	6,2%	0,6%	90,4%

Figuur 2. Voorkeur kanaal per generatie. Herdrukt van de website van marketingfacts,, door D. Hulshof, 2015, opgehaald van <http://www.marketingfacts.nl/berichten/service-omnichannel-of-online-first>

Om zoveel mogelijk consumenten de optimale klantreis te bieden, lijkt omnichannel de beste oplossing. Zelfs pure webshops, die worden gezien als grote bedreiging voor de fysieke winkels, beginnen met het openen van fysieke winkels om consumenten beter te kunnen bedienen. Zo besloot Zalando in 2016 fors te investeren in fysieke winkels (Smit & Bos, 2016). Ook Amazon is bezig met het openen van fysieke winkels (Finanzen.nl, 2016).

De klantreis (customer journey)

Voordat een consument een product aanschafft, moet de consument eerst tot de aankoop van het product komen. De 'reis' die de klant maakt om een product aan te schaffen (customer journey of customer experience) is in de afbeelding hieronder in beeld gebracht.



Figuur 3. De Customer Journey. Herdrukt van *Omnichannel in Retail* (p. 30), Door G. van Ossel, 2014, Tielt, Nederland. Copyright 2014 by Uitgeverij LannooCampus

Zoals te zien in bovenstaande afbeelding, bestaat de klantreis uit twee fasen die in een cirkel in elkaar overlopen: het kooppad en de consumptiefase. Bij de omnichannel benadering draait het om het kooppad: de weg die de klant aflegt om tot de koop van een product te komen. In de consumptiefase gebruikt of verbruikt de klant het gekochte goed totdat de consument een nieuw of vervangend goed aanschafft: dan begint weer het kooppad (van Ossel, 2014, pp. 30-31).

Omnichannel hypotheektraject

Het gebruik van kanalen verschilt per bedrijf, maar er is niet een manier die het beste genoemd kan worden. Er wordt aangenomen dat omnichannel het meest klantgericht is en hogere klanttevredenheid oplevert dan multichannel of crosschannel bediening. Hierdoor zullen op de lange termijn voornamelijk bedrijven overblijven die omnichannel producten of diensten aanbieden (van Ossel, 2014, pp. 119-120). Hiervoor moet wel bepaald worden hoe de omnichannel bediening moet worden ingericht.

In het geval van Foff moet er gekeken worden wat precies het product is dat ze namens een opdrachtgever aanbieden aan eindconsumenten. Er zijn drie producten binnen het hypotheektraject: het advies, de bemiddeling en de hypotheek zelf. Als de afgesloten hypotheek het product is dat omnichannel moet worden aangeboden en de rest geen apart product zou zijn, zouden alle vormen van advies (advies op afstand of persoonlijk advies) vanuit de omnichannel benadering hetzelfde moeten kosten. Het adviesgesprek zou dan gelden als een communicatiekanaal om het uiteindelijke product aan te schaffen. Omdat vroeger de prijs van het advies in het product zat (provisie), hebben veel eindconsumenten de indruk dat financieel advies gratis is (van Groenewoud, 2010, p. 9). Vanuit de eindconsument zal waarschijnlijk het afsluiten van de hypotheek als één product worden ervaren. Dit is echter niet zo voor de financieel dienstverlener. Het advies is het product dat ze aanbieden en waarvoor de eindconsument betaalt. In dat geval zijn de stappen voor het advies 'de klantreis' en kan de eindconsument tijdens dit proces, bij een omnichannel bediening, zelf bepalen welke kanalen hij gebruikt om bijvoorbeeld zijn inventarisatie door te geven. Ook zou de eindconsument tijdens het

invullen van de inventarisatievragen de mogelijkheid hebben om te wisselen van kanaal, waarna de eindconsument op het andere kanaal doorgaat bij het punt waar die gebleven was met het invullen. Het advies zelf is geen communicatiemiddel maar een product. Verschillende vormen van advies hebben een verschillende prijs.

Nadat er advies is gegeven en de eindconsument hiermee akkoord is, gaat er bemiddeld worden bij een geldgever. Dit is voor intermediairs een apart product. Het moet namelijk ook mogelijk zijn om zonder advies een hypotheek af te sluiten (execution-only), waarbij de eindconsument alleen betaalt voor de bemiddeling. Een consument kan niet zelf bij een geldverstrekker bemiddelen voor een hypotheek.

Om een optimale omnichannel traject te hebben, is Foff bezig met het ontwikkelen van de omnibox. De omnibox wordt geïntegreerd in de applicatie van Foff waar ze mee werken, Finly. De bedoeling van de omnibox is dat alle berichten die via verschillende kanalen binnen komen (bijvoorbeeld email, WhatsApp, verschillende social media) in een overzicht verschijnen. Ook moet het mogelijk zijn om notities te maken van contactmomenten, zodat een andere collega kan inzien wat er is besproken met de eindconsument en de eindconsument verder kan helpen.

1 Het hypotheektraject

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de eerste deelvraag centraal: *‘Hoe wil Foff het hypotheektraject inrichten?’*. Deze deelvraag is opgenomen om inzichtelijk te maken welke handelingen Foff moet uitvoeren om een hypotheek af te kunnen sluiten voor een eindconsument. Om het proces te verduidelijken wordt vaak gebruik gemaakt van een procesplaat: een afbeelding waar alle handelingen binnen het proces in beeld worden gebracht. In dit geval wordt in een procesplaat het hypotheektraject uitgeschreven. Alle handelingen die benodigd zijn voor Foff om een hypotheek voor een eindconsument af te sluiten en de eindconsument indien gewenst hierbij te voorzien van advies zijn in de procesplaat opgenomen. Ook dient de procesplaat om later te kijken of de specifieke handelingen binnen het proces geoptimaliseerd kunnen worden om eindconsumenten zo goed mogelijk te bedienen, bijvoorbeeld door handelingen te digitaliseren. Foff biedt op dit moment nog geen hypotheektraject aan voor eindconsumenten.

1.2 Methodologie

Om een beeld te krijgen van het hypotheektraject zijn de richtlijnen van de AFM (2010) geraadpleegd. In dit document heeft de AFM de fases uitgelegd die moeten worden doorlopen om een eindconsument te voorzien van een goed advies en uiteindelijk van een hypotheek die aansluit bij de wensen en doelen van de eindconsument. Ook is het boek ‘WFT hypothecair krediet 2016’ (2016) geraadpleegd, omdat hierin de AFM richtlijnen verder worden verduidelijkt. Ook is de procesbeschrijving in het boek ‘Gratis bestaat niet: Compliant hypotheekadvies voor de intermediair’ van Van Groenewoud (2010) gebruikt om het proces te beschrijven.

Een andere bron die is geraadpleegd, is het concept van de procesplaat die Foff heeft opgesteld om in kaart te brengen hoe zij hypotheekadvies en bemiddeling zouden kunnen aanbieden. De procesplaat die is opgesteld bestaat uit vele stappen. Er zijn in totaal 66 activiteiten binnen het proces. De procesplaat is opgesteld tijdens een Brown Paper Sessie van Foff die plaatsvond op 15 augustus 2016. De procesplaat van Foff is vergeleken met de procesbeschrijvingen uit de theorie van het AFM (2010) en van Van Groenewoud (2010). Na de vergelijking is er opnieuw gekeken naar de workflow van Foff en is deze waar nodig aangepast aan de hand van de theorie. De nieuwe procesplaat is opgenomen in Bijlage B: procesplaat hypotheektraject.

1.3 Hypotheektraject AFM

Het hypotheekadviestraject wordt ingedeeld in fasen. De AFM onderscheidt de fasen kennismaking, beeldvorming (inventarisatie en analyse), oplossing en nazorg tijdens het hypotheekproces. Van Groenewoud deelt deze fasen nog verder in. Zo wordt de beeldvormingsfase opgesplitst in de inventarisatiefase en analysefase. Ook beschrijft Van Groenewoud de fase waarin de eindconsument de offerte heeft getekend en er gemonitord wordt of deze correct wordt afgehandeld door de notaris (van Groenewoud, 2010, pp. 80-86). Door de AFM worden de handelingen binnen deze fase niet expliciet vermeld in de leidraden.

1.3.1 Kennismaking

In de kennismakingsfase is het de bedoeling dat de adviseur in hoofdlijnen een beeld krijgt van de wensen van de eindconsument. De adviseur moet aan de eindconsument duidelijk maken wat ze kunnen betekenen voor de eindconsument en wat voor kosten het traject met zich meebrengt (Dukers & Baelemans, 2016, p. 255).

1.3.2 Beeldvorming

De beeldvormingsfase bestaat uit inventariseren en analyseren. Eerst worden de gegevens van de eindconsument geïnterviewd, waarna de adviseur deze gaat verwerken in een analyse om te bepalen wat het beste hypotheekadvies is voor de klant. De reden dat de AFM gekozen heeft om beide handelingen onder te brengen in één fase, is omdat *“het adviesproces een dynamisch proces is waarbij inventariseren en analyseren nauw met elkaar verbonden zijn en elkaar gedurende het proces kunnen afwisselen”* (AFM, 2010). De benodigde stukken voor het inventariseren zijn opgenomen in Bijlage C: Inventarisatielijst.

1.3.3 Oplossing

In de oplossingsfase krijgt de eindconsument te horen welke oplossing de adviseur het beste bij de eindconsument vindt passen. Dit is dus de fase waarin de eindconsument advies krijgt over de hypotheek. Als de eindconsument tevreden is over het advies kan de offerte worden opgemaakt (AFM, 2010).

1.3.4 Nazorg

Nadat de hypotheek is afgesloten begint de nazorgfase. Tijdens de looptijd van de hypotheek geeft de adviseur de eindconsument nazorg indien gewenst of noodzakelijk (AFM, 2010). Dit kan bijvoorbeeld zijn als er een bepaalde event gebeurt in het leven van de eindconsument, zoals trouwen of scheiden, wat gevolgen kan hebben voor het kunnen dragen van het hypothecair krediet.

1.4 Hypotheektraject Future of Finance

Het hypotheektraject is een uitgebreid proces. Het proces is door Foff onderverdeeld in drie sub-processen: Inplannen afspraak, advies geven en bemiddelen.

1.4.1 Inplannen afspraak

Het proces begint met het sub-proces ‘Inplannen afspraak’. Tijdens dit sub-proces is het van belang dat de interesse van een lead wordt gewekt zodat de lead een eindconsument wordt van de opdrachtgever van Foff. De eindconsument kan op de portal aangeven wat voor soort hypotheekklant die is (starter, oversluter, doorstromer of ophoger). Vervolgens moet de eindconsument gegevens invoeren en wordt er een rekentool gebruikt om de eindconsument een indicatie te geven welk bedrag die zou kunnen lenen. Als de lead als interessant wordt beoordeeld door Foff wordt er contact opgenomen met de eindconsument. Een lead is interessant als er uit de rekentool komt dat de eindconsument in aanmerking komt voor het hypotheekbedrag dat hij/zij voor ogen heeft. Tijdens het eerste contact is het belangrijk dat de interesse van de eindconsument wordt gewekt en, indien de eindconsument verder wenst te gaan in het hypotheektraject, dat de eindconsument goed wordt geïnformeerd over het verloop van het traject en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Als de eindconsument verder wil met het traject wordt er een afspraak ingepland. Ook wordt de mogelijke eindconsument aangeboden om de inventarisatie online in te vullen. Als er een afspraak is ingepland is de lead succesvol doorgezet.

1.4.2 Advies geven

Na de eerste afspraak kiest de eindconsument een dienst. De dienst is de wijze waarop de eindconsument geadviseerd wil worden (op afstand, op kantoor of thuis). Vervolgens wordt het inventarisatieformulier ingevuld en krijgt de eindconsument een indicatief voorstel met een opdracht tot dienstverlening (OTD). Op het moment dat de OTD is getekend en Foff aan de slag gaat met de stukken die benodigd zijn voor het advies (loonstrook, belastingaangifte e.d.), worden er advieskosten gerekend. Dat betekent dat als de eindconsument in dit deel van het proces afhaakt, kosten in rekening krijgt gebracht. Met de stukken van de klant wordt het financieel rapport en het

bijbehorende advies uitgewerkt. De eindconsument krijgt het rapport ter ondertekening met advies via het gekozen kanaal. Als de eindconsument akkoord is met het definitieve voorstel worden de gegevens van de eindconsument naar een geldverstrekker gestuurd. Hier begint het sub-proces 'bemiddelen'.

1.4.3 Bemiddelen

Nadat de eindconsument akkoord heeft gegeven en het voorstel heeft ondertekend, kan de aanvraag worden voorgelegd aan een geldverstrekker. Als de geldverstrekker akkoord is, stelt deze de offerte op. Foff controleert deze offerte en als die correct is wordt de offerte naar de eindconsument toegestuurd en besproken. Zodra de eindconsument de offerte heeft getekend, wordt er een notaris aangeschreven om de stukken in het kadaster te verwerken en wordt het hele dossier van de eindconsument aangeleverd bij de geldverstrekker. Als laatste stap monitort Foff of het hypotheekkrediet wordt afgehandeld door de geldverstrekker en is ingeschreven in het kadaster door de notaris.

1.5 Deelconclusie

De procesplaat van Foff is niet ingedeeld zoals de fases van de AFM. Wel komen de fases van de AFM terug in de procesplaat. De kennismakingsfase begint bij het sub-proces 'afspraak inplannen' en loopt tot het moment dat er een OTD wordt opgesteld voor de eindconsument in het daaropvolgende sub-proces 'advies geven'. De beeldvormingsfase loopt vervolgens tot aan het moment dat er advies wordt gegeven aan de eindconsument, de oplossingsfase. Deze twee fasen zitten ook nog in het sub-proces 'advies geven'. Na deze fase begint de bemiddeling. De AFM heeft geen beschrijving van deze fase, omdat deze fase specifiek is voor bemiddelaars. Van Groenewoud (2010) beschrijft deze fase wel expliciet onder de naam 'realisatie en notaris'. De laatste fase van de AFM is vervolgens de nazorg. Foff heeft geen eigen klantenportefeuille en gaat ook geen portefeuille aanhouden als ze hypotheekadvies en bemiddeling gaan aanbieden. Nadat de hypotheek volledig is afgesloten gaan alle documenten en gegevens van de eindconsument naar de opdrachtgever. Foff is niet verantwoordelijk voor de nazorg, maar ze bemiddelen wel en monitoren vervolgens of de hypotheek helemaal wordt afgehandeld door de geldverstrekker en de notaris. Als dit is afgerond is eindigt het proces voor Foff.

Een ander verschil in de trajecten is de inventarisatie. Dat komt omdat de eindconsumenten bij Foff de inventarisatie zelf online kunnen invullen. In de andere bronnen wordt er nog gewerkt met inventarisatiegesprekken, waarbij de adviseur alle gegevens later invult in de computer.

Om de procesplaat van Foff overzichtelijker te maken zijn de fases van de AFM en Van Groenewoud gebruikt om de sub-processen van Foff opnieuw in te delen. Het proces begint met het sub-proces 'afspraak inplannen', vervolgens komt het sub-proces 'kennismaking'. Daarna komen de processen 'beeldvorming' en 'advies'. Als laatste komen de sub-processen 'bemiddelen' en 'notaris'. De nieuwe procesplaat is opgenomen in bijlage B: Procesplaat hypotheektraject. In figuur 4 is een overzicht opgenomen met alle sub-processen binnen het hypotheekproces die de drie verschillende partijen beschrijven (Foff, W. van Groenewoud en de AFM). In de tabel zijn soortgelijke processen naast elkaar gezet.

Future of Finance	W. van Groenewoud	AFM
Afspraak inplannen	Kennismaking en uitleg advisering	Kennismaking
Kennismaking	Kennismaking en uitleg advisering	Kennismaking
Beeldvorming	Informeren en adviseren	Beeldvorming
Beeldvorming	Analyse	Beeldvorming
Advies	Advies	Oplossing
Bemiddelen	Realisatie en notaris	-
Notaris	Realisatie en notaris	-
-	Nazorg en onderhoud	Nazorg

Figuur 4. Overzicht sub-processen hypotheekproces Foff, van Groenewoud en AFM. Processen die aan elkaar gelijk zijn staan naast elkaar.

2 Randvoorwaarden van het hypotheektraject

2.1 Inleiding

In het tweede hoofdstuk staat de wetgeving omtrent hypothecair krediet centraal. Naast dat er richtlijnen zijn om het hypotheekproces in te richten, zijn er ook wettelijke regels rondom het verstrekken van hypotheeken en bijbehorend advies. In dit hoofdstuk staat de deelvraag *‘welke randvoorwaarden worden er vanuit de wetgeving gesteld aan het hypotheektraject?’* centraal.

Om financiële producten en diensten aan te bieden aan consumenten heeft een financiële instelling een vergunning nodig die wordt verstrekt door de AFM. De instellingen moeten zich houden aan de Wet op het Financieel Toezicht (WFT). Ook moeten ze zich houden aan het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). In deze wetten staan de eisen waaraan de financiële instelling moet voldoen en aan welke eisen het geven van advies moet voldoen. De AFM ziet erop toe dat financiële instellingen de regels naleven. Als dit niet het geval is, kan de AFM een boete opleggen en de vergunning(en) van het bedrijf intrekken.

2.2 Methodologie

Om te controleren of het hypotheekproces van Foff, beschreven in het vorige hoofdstuk, voldoet aan de wettelijke randvoorwaarden zijn de wetteksten van de WFT en het BGfo geraadpleegd. De wetteksten die zijn geraadpleegd gaan over de algemene eisen aan het adviesproces, de extra eisen aan het geven van advies op afstand en de specifieke randvoorwaarden voor het adviseren en afsluiten van hypothecair krediet. Binnen de wetgeving zijn er veel open normen. Om een idee te krijgen hoe deze open normen worden ingevuld, is gebruik gemaakt van de informatie die de AFM via hun website verschaft over het adviseren in het algemeen en over het adviseren in hypothecair krediet in het bijzonder. Ook is gebruik gemaakt van naslagwerk van de AFM over de regels omtrent online dienstverlening, waarbij de consument een product afneemt zonder dat deze fysiek aanwezig is geweest bij de betreffende dienstverlener. Als aanvulling op de AFM is ook het boek ‘WFT hypothecair krediet 2016’ van Dukers & Baelemans geraadpleegd. Daarnaast zijn er recente artikelen verzameld over nieuwe regelgeving omtrent hypotheeken. Deze zijn opgezocht in de database van de Hogeschool Rotterdam, LexisNexis Academic, onder de zoekterm ‘hypotheek’. Wetgeving over nazorg is niet meegenomen, omdat er in de vorige deelvraag is geconcludeerd dat Foff niet verantwoordelijk is voor de nazorg.

2.3 Wetgeving omtrent hypothecair krediet

2.3.1 Impactvolle en complexe producten

De AFM heeft regels opgesteld voor impactvolle of complexe financiële producten. Een hypotheek valt altijd onder een impactvol product, in bepaalde gevallen geldt het als complex product. Voor impactvolle en complexe financiële producten gelden extra regels. Complexe producten vallen ook onder impactvolle producten, andersom hoeft een impactvol product geen complex product te zijn. In de volgende twee kaders staat welke financiële producten door de AFM als impactvol en/of complex worden beoordeeld.

Impactvolle producten

- “Complexe producten.
- Spaarrekeningen, waarvan de rentevergoeding is gekoppeld aan koersontwikkeling.
- Financiële instrumenten.
- Kredieten van meer dan € 1.000.
- Hypothecair krediet.
- Inkomensvervangende verzekeringen.
- Combinaties van twee of meer financiële producten” (Dukers & Baelemans, 2016, p. 248).

Complexe producten

- “Producten die zijn opgebouwd uit minstens twee verschillende financiële producten (als bedoeld in artikel 1:1 WFT). Ten minste één van de producten is voor de waardeopbouw afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markt of andere markten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld beleggingsverzekeringen.
- Een bankspaarproduct. Dit kan een beleggingsrecht eigen woning (BEW), een spaarrekening eigen woning (SEW), een lijfrente beleggingsrecht (lbr) of een lijfrente spaarrekening (lsr) zijn.
- Rechten van deelneming in een beleggingsinstelling. Bijvoorbeeld beleggingsfondsen.
- Levensverzekeringen. Denk hierbij aan lijfrenteverzekeringen. Niet complex zijn de traditionele overlijdensrisicoverzekering of natura- uitvaartverzekering.
- Combinatie van een hypothecair krediet en een levensverzekering of een spaarrekening. Een voorbeeld hiervan is de spaarhypotheek.
- Beleggingsobjecten” (AFM, sd)

Een hypothecair krediet behoort dus in ieder geval tot een impactvol product, in combinatie met een levensverzekering of een spaarrekening wordt een hypothecair krediet gezien als een complex product. Ook een bankspaarproduct gekoppeld aan de eigen woning, zoals een BEW of een SEW, is een complex product (AFM, sd).

2.3.2 Regelgeving impactvolle producten

Bij zowel impactvolle als complexe producten heeft de AFM verplicht om een klantprofiel op te stellen. Het profiel is vormvrij, maar volgens artikel 4:23 WFT moet het profiel in ieder geval inzicht kunnen geven over de volgende kenmerken van de eindconsument:

- De financiële positie
- Kennis en ervaring
- Doelstellingen
- Risicobereidheid (Dukers & Baelemans, 2016, pp. 248-249)

Een klant moet zich kunnen herkennen in het profiel, zodat de eindconsument uiteindelijk een hypotheekadvies krijgt die past bij zijn belang en situatie. Dit wordt ook wel de zorgplicht genoemd. Ook mogen kredietverleners op grond van artikel 4:34 WFT niet zomaar een krediet afsluiten of verhogen, als dit onverantwoord is voor de consument en er kans is op overkreditering.

2.3.3 Regelgeving complexe producten

De AFM verplicht financiële instellingen om informatie over complexe producten gestandaardiseerd aan te bieden in een financiële bijsluiter. De financiële bijsluiter moet in ieder geval beschikbaar zijn op de website en op verzoek aan de consument worden verstrekt. De informatie moet gestandaardiseerd zijn zodat de consument verschillende aanbieders van een complex product op een makkelijke wijze kan vergelijken. Ook moet een financiële instelling op basis van art. 52 lid 5 BGfo “voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een complex product, anders dan in een reclame-uiting via de televisie of de radio, informatie verstrekt over een historisch of toekomstig rendement, daarbij informatie over de belangrijkste kosten en de belangrijkste financiële risico’s van dat product verstrekken” (AFM, sd). Het doel van deze maatregel is dat consumenten het genoemde rendement op waarde kunnen schatten (AFM, sd).

2.3.4 Maximale leencapaciteit

Om te zorgen dat consumenten niet meer lenen dan ze kunnen terugbetalen, heeft de AFM hypotheekaanbieders regels opgelegd met betrekking tot de hoogte van een hypotheek, dit noemt de AFM de maximale leencapaciteit. De maximale leencapaciteit van eindconsumenten moet volgens de wettelijke normen worden berekend. Voor de maximale leencapaciteit wordt het laagste bedrag genomen van de LTI-waarde (loan-to-income) en de LTV-waarde (loan-to-value). Bij LTI wordt de leencapaciteit berekend op basis van het inkomen. Er wordt met financieringslasttabellen berekend hoeveel een eindconsument kan betalen aan lasten per maand, waarna wordt gekeken hoeveel de eindconsument kan lenen met het maximale maandbedrag. Bij de LTV wordt gekeken naar de waarde van het huis. Op dit moment mag de financiering niet hoger worden dan 101% van de marktwaarde van de woning (106% als er energiebesparende maatregelen worden genomen). Vanaf 2018 is de LTV 100% van de marktwaarde. Een eventuele restschuld die mee wordt gefinancierd telt niet mee voor de LTV en mag dus bovenop de 101% marktwaarde gefinancierd worden. Ook mag iemand met substantieel lagere lasten dan zijn maximale lasten op basis van zijn LTI meer dan 101% van de marktwaarde lenen. De lasten zijn substantieel lager als deze minder zijn dan 60% van de maximaal toegestane lasten op basis van het inkomen (Dukers & Baelemans, 2016, pp. 309-311).

Het kan zijn dat de LTI bij een eindconsument laag is, terwijl het aannemelijk is dat de eindconsument hogere lasten kan dragen. Er mag dan een hogere hypotheek worden verstrekt, dit wordt de ‘explain-regel’ genoemd (Dukers & Baelemans, 2016, p. 308). Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een ouder stel die de overwaarde in hun huis willen lenen om te gebruiken als aanvulling op hun oudedagsvoorziening (‘opeet-constructie’). Ze hebben niet genoeg inkomen om de maandlasten te dragen, maar de geldverstrekker heeft genoeg zekerheid als de hypotheekschuld lager blijft dan de woningwaarde. De geldgever moet in het dossier kunnen aantonen dat hij rekening heeft gehouden met bepaalde risico’s, zoals het dalen van de waarde van de woning (Dukers & Baelemans, 2016, p. 308).

2.3.5 Regelgeving online dienstverlening

De AFM heeft ook richtlijnen opgesteld voor online dienstverlening. In de WFT is online dienstverlening gelijk aan offline dienstverlening. In het BGfo staan wel eisen aan dienstverlening op afstand. In artikel 77 t/m artikel 80 BGfo staan de gegevens die de dienstverlener aan een consument moet verstrekken voordat er een overeenkomst op afstand tot stand komt, als aanvulling op artikel 57 BGfo waarin staat welke informatie een financieel dienstverlener voor de totstandkoming van een overeenkomst moet geven aan de consument (AFM, sd). Omdat sommige open normen in de WFT en het BGfo vragen oproepen voor online dienstverleners, heeft de AFM een handboek over online dienstverlening opgesteld (AFM, sd). De belangrijkste punten uit dit document zijn:

- De online dienstverlener moet voor de consument duidelijk maken voor welke doelgroep een bepaald product is bedoeld. Dit kan aan de hand van een test om te kijken welke bediening bij de consument past. Als de consument kiest voor execution-only, moet in het geval van een hypotheek krediet de consument een test doen om te toetsen of die over voldoende kennis beschikt om het product zonder advies af te sluiten. Deze test is overigens vormvrij en het is niet verplicht om klanten te weigeren die de test niet halen, maar hier ligt wel een aansprakelijkheidsrisico bij de dienstverlener.
- Het dienstverleningsdocument (DVD) moet op een 'actieve manier' verstrekt worden zodat het voor de klant mogelijk is deze op te slaan, bijvoorbeeld via een email. Het DVD beschikbaar stellen of publiceren op de website wordt niet gezien als het actief verstrekken van het DVD.
- Naast het DVD moet een overeenkomst van opdracht worden opgesteld. Dit document, dat na de kennismakingsfase moet worden verstrekt aan de consument (net als het DVD op een manier dat de klant het kan opslaan of bewaren), bevat afspraken met de consument over de omvang en inhoud van de dienstverlening. De consument moet tekenen voor dit document (dit kan online, zie ook het laatste punt).
- Als de consument online een inventarisatie invult, moeten de vragen die de consument krijgt duidelijk zijn en mogen de stellingen niet voor meerdere manieren vatbaar zijn. Ook moet de consument de mogelijkheid hebben om contact op te nemen met de financieel dienstverlener tijdens het invullen van de inventarisatie, door bijvoorbeeld een telefoonnummer in beeld te plaatsen. Daarnaast mag de consument niet gestuurd worden door vooraf ingevulde antwoorden. Een overlijdensrisicodekking bij een hypotheek mag niet standaard aangevinkt zijn, maar moet door de consument zelf aangevinkt worden. Het is ook belangrijk dat de consument gewezen wordt op tegenstrijdige antwoorden in de inventarisatie, wat zou kunnen lijden tot een niet kloppend klantprofiel. Bijvoorbeeld als de consument aangeeft een ruime overlijdensrisicodekking te willen hebben maar ook aangeeft een lage premie te willen betalen, moet de consument een toelichting krijgen waarom deze twee antwoorden tegenstrijdig zijn.
- Er is geen vaste vorm voorgeschreven om de consument te identificeren, de consument hoeft dus niet fysiek aanwezig te zijn en een kopie van een identificatiebewijs mag gebruikt worden als identificatie. Het is wel verplicht om de consument te verifiëren aan de hand van door de klant verstrekte documenten, gegevens of informatie (AFM, sd).
- Handtekeningen kunnen ook elektronisch gezet worden. Sinds 2003 is een elektronische handtekening gelijk aan een handgeschreven handtekening (Ministerie van Economische Zaken, 2003).

2.3.6 Nieuwe regelgeving

Registratie BKR

Per 1 december 2016 is het Bureau Krediet Registratie (BKR) kredieten strenger gaan registreren. Hiermee reageert BKR op de aangescherpte Europese richtlijn voor de Wet financieel toezicht. Het BKR registreert vanaf 1 december 2016 (doorlopende) kredieten vanaf € 250 (voorheen € 500) met een looptijd van minstens een maand (voorheen drie maanden). Naast de aansluiting op de actuele wet- en regelgeving is het doel van de strengere registratie "eerder inzicht in het stapelen van (kleine) schulden waardoor mensen met schuldproblemen sneller geholpen kunnen worden" (Bureau Krediet Registratie, 2016).

Verplicht bindend voorstel

Vanaf 2017 zijn hypotheekaanbieders verplicht om een bindend hypotheekaanbod te verstrekken aan consumenten. Hierdoor zijn hypotheekaanbieders verplicht om een aanbod te doen dat is getoetst aan de leennormen die gelden. Voorheen werd dit vaak gedaan op het moment van de voorlopige offerte. De consument krijgt hierdoor meer zekerheid, want de aanbieder is 'gebonden' aan de offerte (AFM, 2016). Dit heeft voor Foff weinig gevolgen, omdat de geldverstrekker de offerte zal opstellen aan de hand van de gegevens die Foff aanlevert.

Schenkingsvrijstelling

In 2017 is het mogelijk een belastingvrij tot € 100.000 te schenken aan iemand voor de eigen woning. Om voor deze vrijstelling in aanmerking te komen moet er worden voldaan aan de volgende voorwaarden:

Voorwaarden schenkingsvrijstelling

- De begunstigde, of zijn/haar partner, is tussen de 18 en 40 jaar op het moment dat diegene de schenking krijgt. De vrijstelling geldt ook nog als de begunstigde de schenking ontvangt op zijn/haar 40^e verjaardag.
- De begunstigde heeft niet eerder gebruikgemaakt van een van de verhoogde vrijstellingen voor een schenking die hij/zij van dezelfde schenker kreeg.
- Het bedrag van de schenking wordt gebruikt om:
 - Een eigen woning te kopen, te verbeteren of te onderhouden.
 - De eigenwoningschuld af te lossen.
 - De restschuld van een verkochte eigen woning af te lossen.
 - Rechten van erfpacht, opstal of beklemming van de eigen woning af te kopen.
- De begunstigde kan schriftelijk aantonen dat de schenking daadwerkelijk is betaald en dat de schenking is gebruikt voor de eigen woning.
- Er is in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd dat er geen voorwaarden aan de schenking zitten, of dat de schenking vervalt als het geld niet op tijd gebruikt wordt voor de eigen woning.
- De schenking wordt voor 31 december 2019 gebruikt voor de eigen woning.
- De vrijstelling wordt aangevraagd in de aangifte schenkbelasting 2017 (Belastingdienst, 2017).

Hypotheekenrichtlijn MCD

Op 14 juli 2016 is de Mortgage Credit Directive (MCD) ingevoerd, ook wel de hypotheekenrichtlijn genoemd. Als gevolg van het in werking treden van de MCD is het voor financiële instellingen mogelijk om een Europees paspoort voor het bemiddelen in hypothecair krediet aan te vragen. Met dit paspoort is het mogelijk om buiten Nederland te bemiddelen in hypotheeken. Een instelling die in het bezit is van een AFM-vergunning om te bemiddelen in hypothecair krediet kan via het digitaal loket van het AFM een Europees paspoort aanvragen (AFM, sd).

Vervallen tijdsclommen KEW, SEW en BEW

Aan een KEW, SEW en BEW worden bepaalde eisen gesteld om gebruik te kunnen maken van een vrijstelling als de KEW, SEW of BEW tot uitkering komt. Deze zijn in onderstaand kader opgenomen.

Eisen voor een KEW, SEW of BEW:

- De verzekeringsnemer of zijn partner heeft een eigen woning.
- In de overeenkomst is bepaald dat de begunstigde de uitkering zal aanwenden om de eigenwoningschuld af te lossen.
- In de overeenkomst is bepaald dat ten minste 15 jaar of tot het overlijden van de verzekerde, jaarlijks premie ter zake van de verzekering worden voldoen. Als er 15 jaar premie is betaald, is er recht op een vrijstelling van € 36.800. Als er 20 jaar of meer premie is betaald is er recht op een vrijstelling van € 162.000. De vrijstelling kan niet hoger zijn dan de eigenwoningschuld.
- De hoogste premie mag niet meer bedragen dan het tienvoud van de laagste premie (1:10).
- De verzekering geeft recht op een eenmalige kapitaaluitkering bij leven of overlijden.
- De premies moeten verschuldigd zijn aan een erkende professionele levensverzekeraar.
- De maximale looptijd bedraagt 30 jaar (Dukers & Baelemans, 2016, pp. 395-396).

Vanaf 1 april 2017 vervallen de tijdsclommen. Dat betekent, dat er niet meer 15 of 20 jaar premie ingelegd moet zijn om recht te hebben op een vrijstelling. Overigens moet er nog wel aan de andere eisen voldaan zijn of worden voldaan. Zo moet de uitkering nog steeds gebruikt worden voor aflossing van de eigenwoningschuld.

2.4 Deelconclusie

Als Foff hypotheeken gaat aanbieden aan eindconsumenten, moet er rekening gehouden worden met de wettelijke randvoorwaarden die zijn besproken in dit hoofdstuk. Allereerst moet ervoor gezorgd worden dat de eindconsument een passende bediening krijgt voordat er een product of dienst wordt gekozen. Hierbij moeten eindconsumenten die een hypotheek execution-only willen afsluiten, een kennis en ervaringstoets afleggen. Vanwege het aansprakelijkheidsrisico is het verstandig om alleen eindconsumenten die genoeg kennis en ervaring hebben een hypotheek execution-only af te laten sluiten.

Ook moet de eindconsument tijdens de kennismakingsfase (voor Foff is dit het sub-proces 'afpraak') een DVD krijgen via een 'actieve manier'. Als de eindconsument daadwerkelijk een hypotheek wil afsluiten via Foff, moet er eerst een overeenkomst van opdracht (OTD) worden opgemaakt en deze moet getekend worden door de eindconsument. Ook dit is opgenomen in de procesplaat, aan het eind van het sub-proces 'kennismaking' ('Sturen stukken inclusief OTD').

Een hypotheek geldt voor de AFM als een impactvol product, in sommige situaties is het ook een complex product. Dat betekent dat Foff op grond van artikel 4:23 WFT een klantprofiel moet opstellen. Dit profiel moet inzicht geven in de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en de kennis en ervaring van de eindconsument.

Om een goede online inventarisatie aan te bieden, zal Foff de richtlijnen van de AFM over online dienstverlening moeten volgen. De inventarisatie, die eindconsumenten online kunnen invullen, moet duidelijke vragen bevatten die eindconsumenten niet in verwarring kunnen brengen. Ook moet de eindconsument gewezen worden op tegenstrijdigheden als die bezig is met het invullen van de

inventarisatie. Er mogen geen opties van te voren aangekruist zijn. Ook moeten er voor de eindconsument contactgegevens zichtbaar zijn tijdens het invullen van de inventarisatie. Documenten kunnen online getekend worden.

Foff moet de maximale leencapaciteit van de eindconsumenten berekenen aan de hand van de LTI en de LTV. Het laagste bedrag is het maximale leenbedrag voor de eindconsument. De eindconsument mag op grond van 4:34 WFT niet overgekrediteerd worden door de hypothecaire lening. Van de LTV mag worden afgeweken als een restschuld wordt meegefinancierd of de lasten substantieel lager zijn dan is toegestaan op basis van LTI. In het geval dat Foff het aannemelijk kan maken dat de eindconsument hogere lasten kan dragen dan op basis van zijn/haar LTI, kan gebruik worden gemaakt van de 'explain-regel'.

3 Spelers op de hypotheekmarkt

3.1 Inleiding

Foff wil met behulp van technologie en een nieuw ontwerp van het hypotheektraject een vernieuwend hypotheektraject neerzetten. Om dit traject te ontwikkelen zullen ze te maken krijgen met andere spelers op de hypotheekmarkt. In dit hoofdstuk worden verschillende soorten spelers op de hypotheekmarkt in kaart gebracht. Hierbij wordt de deelvraag beantwoord *‘Wie zijn de huidige en nieuwe spelers op de Nederlandse hypotheekmarkt en wat is hun relatie met Foff?’* Er is onderzocht wat de verschillende partijen doen op het gebied van hypotheek. Er is daarna geconcludeerd of deze verschillende spelers potentiële concurrenten zijn of juist van toegevoegde waarde kunnen zijn voor Foff. Om tot deze conclusie te komen is het belangrijk te weten welke rol Foff binnen de hypotheekmarkt wil innemen. Ze willen de software leveren en het proces overnemen voor intermediairs. Foff is dus een partij die software levert en daarbij ook het hypotheekproces overneemt van de intermediair. Daarnaast willen ze ook hun software, Finly, verkopen aan intermediairs om zelf te gebruiken.

3.2 Methodologie

Om de deelvraag te beantwoorden is er deskresearch gedaan en is er gebruik gemaakt van verkennende interviews met medewerkers van Foff. Allereerst is er een overzicht gemaakt van verschillende soorten gevestigde en nieuwe partijen en hun functie/werkzaamheden. De gevestigde partijen op de hypotheekmarkt zijn beschreven en ingedeeld in groepen aan de hand van de theorie van ‘WFT Hypothecair krediet 2015’ van het IFK en ‘WFT hypothecair krediet 2016’ van Dukers en Baelemans. Over de groep ‘ondersteunende software organisaties’ is extra informatie gezocht op sites van bedrijven die binnen deze groep valt, omdat de diensten van dit soort bedrijven uiteen lopen. Er kwamen ook twee partijen in beeld die een unieke rol hebben in de hypotheekmarkt. Dit is het Waarborgfonds Eigen Woning (WEW) en de Vereniging Eigen Huis (VEH). Over deze specifieke partijen is extra informatie gezocht op hun website. Deze bedrijven zijn vervolgens ingedeeld in de groep ‘overig’.

Ook zijn er nieuwe partijen in de hypotheekmarkt opgezocht. Met nieuwe partijen wordt bedoeld dat deze partijen ofwel een andere werkwijze hanteren door gebruik te maken van digitale mogelijkheden, zoals online geldverstrekkers, ofwel zijn het partijen die nieuwe rollen in de hypotheekmarkt vervullen. Om deze partijen te vinden is gebruik gemaakt van de nominatielijst van de ‘Dutch Fintech Awards 2017’ in de categorie ‘lending, financing & investing’ en de categorie ‘Innovative Banking’. Om nog meer partijen te vinden is gebruik gemaakt van de afbeelding ‘Dutch FinTech Landscape 3.0’, gemaakt door Holland Fintech. Op deze afbeelding staan opkomende Fintech bedrijven in Nederland. Vervolgens is er informatie gezocht over de bedrijven die genoemd waren in de categorie ‘Mortgage/Consumer Lending’. Daarnaast zijn er door de directie van Foff in een verkennend interview ook bepaalde Fintech bedrijven aangewezen om te onderzoeken. De directie heeft bedrijven gekozen die ze beschouwen als potentiële samenwerkingspartners, dit zijn voornamelijk partijen die zich bezighouden met software en dataverwerking. Ook gaf de directie aan geïnteresseerd te zijn in partijen waar volledig online een hypotheek afgesloten kan worden. Daarnaast is er op het open web gezocht naar websites van Fintech bedrijven die actief zijn op de hypotheekmarkt.

Nadat de huidige en nieuwe partijen in beeld zijn gebracht is geconcludeerd welke groepen voor Foff potentiële opdrachtgevers zijn, welke partijen concurrentie vormen en welke partijen interessant (kunnen) zijn om mee samen te werken. Binnen sommige groepen waren er verschillende verhoudingen tot Foff. Zo bevat bijvoorbeeld de groep met potentiële opdrachtgevers, de

intermediairs, ook online tussenpersonen. Dit zijn juist concurrenten voor de potentiële opdrachtgevers en dus indirect concurrent van Foff. In dit geval is gekeken waar het grootste deel van de groep bij hoort (opdrachtgever, concurrent of samenwerkingspartner).

Foff wil eindconsumenten een scherpe prijs bieden voor het afsluiten en adviseren van een hypotheek. Bij verschillende moderne tussenpersonen en geldverstrekkers is gekeken naar de prijzen voor bemiddelen en adviseren om te bepalen wat een goede pricing is voor Foff.

Er is ook een verkennend interview afgenomen bij Bouwe Kuik, CEO van bijBouwe. bijBouwe is de eerste geldverstrekker waar het mogelijk is om volledig online een hypotheek af te sluiten. In het interview is gevraagd naar de werkwijze van bijBouwe en de visie van dhr. Kuik op het toekomstige hypotheekproces. Het interview is opgenomen in bijlage D: Interview met Bouwe Kuik.

3.3 Verschillende partijen hypotheekmarkt

Volgens het IFK (2015) en Dukers & Baelemans (2016) bestaat de hypotheekmarkt uit de volgende partijen:

3.3.1 Intermediairs (opdrachtgevers)

Intermediairs verstrekken zelf geen hypotheek. Ze adviseren en bemiddelen in hypotheeken. Er zijn verschillende soorten intermediairs. Sommige zijn gebonden aan een enkele aanbieder, andere kiezen juist onafhankelijk het beste aanbod voor hun eindconsumenten. Binnen de groep van intermediairs vallen de potentiële opdrachtgevers van Foff. De intermediairs zijn onderverdeeld in makelaars in onroerend goed, assurantietussenpersonen, hypotheektussenpersonen, volmacht partijen en online tussenpersonen.

Makelaars in onroerend goed

Makelaars in onroerend goed bemiddelen tussen kopers en verkopers van huizen. Er zijn ook makelaars die naast het onroerend goed ook bemiddelen in hypothecair krediet. Makelaars die ook adviseren in hypotheeken zijn meestal niet gebonden aan een aanbieder (Dukers & Baelemans, 2016, p. 49).

Assurantietussenpersonen

Een assurantietussenpersoon richt zich op het adviseren van verzekeringen. Hiernaast bieden veel assurantietussenpersonen ook hypotheekadvies aan. Sommige tussenpersonen zijn verbonden aan één geldverstrekker, maar er zijn ook tussenpersonen die hypotheeken aanbieden van diverse aanbieders (Dukers & Baelemans, 2016, p. 49).

Makelaars en assurantietussenpersonen zijn potentiële opdrachtgevers voor Foff. Ze willen onafhankelijk hypotheekadvies geven en Foff wil dat voor hun uitvoeren. Tussenpersonen die verbonden zijn aan een geldverstrekker zijn minder interessant voor Foff, omdat Foff onafhankelijk wil adviseren en bemiddelen en juist niet aan een geldverstrekker verbonden wil zijn.

Gespecialiseerde tussenpersonen in hypotheeken (hypotheektussenpersonen)

Er zijn ook tussenpersonen die zich hebben gespecialiseerd in het adviseren en de bemiddeling van hypotheeken. Deze gespecialiseerde tussenpersonen handelen onafhankelijk en zijn niet gebonden aan een aanbieder. Daardoor kan de hypotheektussenpersoon voor zijn klant de meest passende en meest gunstige hypotheek uitkiezen (Dukers & Baelemans, 2016, p. 49).

Een hypotheektussenpersoon zou een opdrachtgever kunnen zijn voor Foff. Het lijkt echter onlogisch dat een tussenpersoon die gespecialiseerd is in hypotheeken zijn hypotheekproces gaat outsourcen.

Deze groep vormt voornamelijk concurrentie voor de opdrachtgevers van Foff. Bedrijven binnen deze groep kunnen echter nog steeds opdrachtgever zijn. Bijvoorbeeld als er een piek is in de hypotheekaanvragen of in de vakantie. Ook zou Foff software kunnen leveren aan deze partijen.

Volmachtpartijen

Volmacht partijen treden op namens een geldverstrekker. Doordat ze namens een geldverstrekker mogen handelen, kunnen ze zelf de offerte opstellen waardoor ze niet zoals tussenpersonen na het geven van advies of na het maken van de analyse moeten bemiddelen bij een geldverstrekker (Dukers & Baelemans, 2016, p. 49).

Volmacht partijen zijn geen potentiële opdrachtgevers. Volmacht partijen zijn namelijk gericht op het verstrekken van hypotheek van een enkele aanbieder, terwijl Foff niet gebonden is aan een aanbieder.

Online tussenpersonen

In Nederland komen er ook partijen op die online bemiddelen in hypotheek. Op dit moment zijn er in Nederland EyeOpen, Hypotheek24 en Hetkangewoon die dit doen. Opvallend is, dat EyeOpen en Hypotheek24 niet de mogelijkheid bieden voor een persoonlijk adviesgesprek. Bij Hypotheek24 is het helemaal niet mogelijk advies te krijgen bij het afsluiten van een hypotheek, het is alleen mogelijk om voor het doen van de aanvraag een half uur te sparren met een adviseur (Hypotheek24, sd). EyeOpen biedt wel de mogelijkheid om een hypotheek af te sluiten met advies (tegen een hoger tarief), maar ze geven aan dat het contact met de adviseur geheel via de email en telefoon gaat (EyeOpen.nl, 2017). Hetkangewoon biedt wel eigen advies aan die indien gewenst via een persoonlijk gesprek thuis of op locatie wordt aangeboden (Hetskangewoon, 2017).

Omdat deze partijen hun hypotheekproces al zo modern mogelijk inrichten, zullen deze partijen waarschijnlijk geen opdrachtgever worden van Foff. De online tussenpersonen vormen concurrentie voor de opdrachtgevers van Foff.

3.3.2 Samenwerkingspartners

Geldverstrekkers

Deze groep, voornamelijk bestaande uit banken, beleggingsfondsen, verzekeraars en pensioenfondsen, levert het kapitaal dat nodig is voor de hypothecaire kredieten. Geldverstrekkers zijn de aanbieders van hypotheek. Eindconsumenten kunnen via bijvoorbeeld een (bank)kantoor rechtstreeks een hypotheek aanvragen. De eindconsument betaalt kosten die de geldverstrekker maakt om de documenten van de eindconsument te beoordelen en uiteindelijk de hypotheek te verstrekken. Als de eindconsument advies wil, komen er ook advieskosten bij. Het afsluiten van een hypotheek rechtstreeks bij een geldverstrekker heet directe distributie (IFK, 2015).

Om een hypotheek te kunnen afsluiten zonder zelf een geldverstrekker te zijn, moet er bemiddeld worden bij een geldverstrekker. Zonder geldverstrekkers kunnen de potentiële opdrachtgevers van Foff geen hypotheek afsluiten voor hun eindconsumenten en zou Foff dus ook geen hypotheekproces kunnen overnemen. Geldverstrekkers zijn dus samenwerkingspartners. Aan de andere kant vormen ze ook concurrentie voor de opdrachtgevers van Foff, omdat ze zelf ook direct hypotheek en hypotheekadvies verstrekken aan eindconsumenten.

Online geldverstrekkers

Online geldverstrekkers bieden klanten de mogelijkheid om volledig online, execution-only, een hypotheek af te sluiten. Partijen die hiermee bezig zijn, bijBouwe en Hypotrust, verstrekken zelf het

geld dat ze ophalen bij beleggingsinstellingen aan de eindconsument. Het afsluiten van een hypotheek kost een stuk minder dan via een offline hypotheekaanbieder of -adviseur. Naast execution-only hebben deze organisaties ook adviseurs in dienst die helpen bij het afsluiten van een hypotheek. Er wordt echter niet heel vaak echt advies verkocht binnen deze organisaties: B. Kuik, eigenaar van bijBouwe, gaf aan dat bijBouwe in vijftien maanden slechts één keer advies heeft verkocht (B. Kuik, bijlage D: Interview met Bouwe Kuik). De adviseurs helpen eindconsumenten wel bij vragen tijdens het afsluiten van de hypotheek, maar dit zijn geen adviesgesprekken. Niet alle hypotheeken die deze partijen verstrekken is ook online gesloten. Er komen ook klanten binnen via intermediairs. Vaak hebben deze klanten wel advies gekregen via de intermediair.

Net als bij de 'traditionele' geldverstrekker vormen deze partijen een samenwerkingspartner, maar ook concurrentie voor de opdrachtgevers.

Software organisaties

Binnen de hypotheekmarkt zijn er heel wat organisaties die software maken. Dit kan software zijn om het hele hypotheektraject mee te doorlopen, maar veel organisaties richten zich op specifieke sub-processen. Door de technologische vooruitgang komen er steeds meer verschillende software producten die ondersteuning bieden aan het hypotheektraject of die het traject sneller en efficiënter maken.

Adviessoftware organisaties

Adviessoftware is, zoals de naam al zegt, software die gebruikt wordt bij het geven van advies. De software wordt gebruikt voor het maken van de analyse. De software berekent de maximale leencapaciteit van de eindconsument. Daarnaast geeft de adviessoftware inzicht in het netto besteedbaar inkomen en kunnen er makkelijk overzichten worden gemaakt van bijvoorbeeld de maandelijkse bruto- en nettolasten of de financieringsopzet. Ook zijn de producten, rentes en voorwaarden van verschillende geldverstrekkers opgenomen in de software zodat de software ook gebruikt kan worden voor vergelijking en bemiddeling.

Foff gaat niet zelf een adviessoftwarepakket samenstellen voor het geven van hypotheekadvies. De bedrijven waarvoor ze het hypotheekproces overnemen, zullen meestal al adviessoftware hebben. Foff kan deze gebruiken om het advies voor de eindconsumenten mee uit te werken.

Ondersteunende software organisaties (third party servicers)

Binnen de hypotheekmarkt zijn er ook nog organisaties die ondersteunende software maken. Dit kan voor verschillende doeleinden zijn. Zo kan een adviseur met de software van het bedrijf Quion de eindconsument makkelijker nazorg bieden, doordat het programma automatisch een bericht geeft als bijvoorbeeld de rentevastperiode bijna afloopt voor de eindconsument of als er relevante wetswijzigingen zijn (Quion, 2014). Met de vergelijkingssoftware van DAK kunnen financieel adviseurs hun klanten onafhankelijk advies geven doordat ze op een makkelijke manier voorwaarden en prijzen kunnen vergelijken van aanbieders (DAK, 2013). Andere partijen, zoals Topicus, bieden verschillende software aan waarmee het totale hypotheektraject kan worden doorlopen (hier zit ook adviessoftware in) (Topicus, sd).

Door het verbeteren van de technologie de afgelopen jaren is het steeds toegankelijker geworden om financiële producten online aan te bieden, waaronder hypotheeken. Fintech startups spelen in op de nieuwe digitale mogelijkheden om de efficiency te verhogen en kosten te verlagen voor de gehele hypotheekketen. Zo is er het bedrijf Novalink, die consumenten helpt bij problemen met het (af)betalen van hun hypotheek. Dit doen ze voornamelijk in opdracht van banken en verzekeraars,

maar consumenten kunnen ook zelf Novalink benaderen (Novalink, 2017). De Nationale Hypotheekbond heeft een software programma die kansen signaleert in de portefeuille van de adviseurs. Met hun rekentool wordt bijvoorbeeld constant gecontroleerd of consumenten kunnen besparen op de hypotheekrente en of het voordelig is om hun hypotheek over te sluiten (De Nationale Hypotheekbond, sd). HDConnect, een andere partij die software maakt voor het hypotheekproces, richt zich op het verbeteren van het hypotheekproces. Dit doen ze voor geldverstrekkers, volmachtpartijen en adviseurs. Ze bieden geen specifieke producten aan, maar maatwerk met als basis een online platform (HDConnect, 2017).

De softwarebedrijven hebben verschillende rollen ten opzichte van Foff. Sommige softwarebedrijven zullen een zelfde soort software ontwikkelen als Foff. Deze partijen zijn niet meteen concurrentie, omdat ze niet net als Foff ook het proces, inclusief adviseren en bemiddelen, overnemen. Als Foff hun hypotheekprocessoftware los verkoopt, vormen deze softwarebedrijven wel concurrentie. Andere softwarepartijen, zoals DAK, kunnen een samenwerkingspartner vormen. De vergelijkingssoftware die hun bieden kan Foff gebruiken om eindconsumenten te adviseren of om eindconsumenten zelf te laten vergelijken. Ook kunnen de softwarebedrijven een aanvulling (complementair goed) vormen op Foff. Zo kan een opdrachtgever met behulp van de software van Quion zijn eindconsumenten de beste nazorg bieden, waar Foff geen software (of proces) voor aanbiedt.

Data verzamelaars

De digitalisering heeft ervoor gezorgd dat documenten online kunnen worden aangeleverd en geverifieerd. Bedrijven spelen hierop in door applicaties te ontwikkelen die klanten de mogelijkheid geeft zelf gegevens in te voeren of op te halen en die via een eenvoudige manier te delen met een derde. Twee partijen die in Nederland hiermee bezig zijn, zijn Ockto en Digido. Via Ockto kunnen klanten door in te loggen met hun DigiD gegevens ophalen van de belastingdienst, UWV en mijnpensioenoverzicht.nl. Vervolgens kunnen deze worden verstuurd naar een financiële instantie. Als Ockto wordt afgesloten worden de gegevens weer verwijderd (Ockto, 2016). Digido biedt de mogelijkheid aan consumenten om een digitaal overzicht te maken van hun financiële situatie, van dagelijkse uitgaven tot aan de hypotheekgegevens. Zo kunnen consumenten gemakkelijk hun eigen financiële administratie bijhouden. Het is ook mogelijk om gegevens te delen met derden (Digido, sd).

Een andere dataverzamelaar in het traject is het Hypotheken Data Netwerk (HDN). In tegenstelling tot bijvoorbeeld Ockto en Digido is HDN geen applicatie voor consumenten, maar een schakel tussen hypotheekadviseurs en -aanbieders. Bijna alle financieel adviseurs en aanbieders van hypotheeken zijn aangesloten bij HDN. De functie van HDN is het faciliteren van communicatie tussen de adviseur en de geldverstrekker. De andere belangrijke functie van HDN is het standaardiseren van definities. B. Kuik van bijBouwe zei over HDN:

“Als je elke keer met elkaar discussies hebt over de definities word je knettergek. HDN heeft dus de infrastructuur, maar ook de definities gestandaardiseerd. En aangezien alle verstrekkers en adviseurs ermee werken, kan een adviseur dan gewoon in zijn adviespakket advies maken en dan zegt die: ‘Oh ok, bij bijBouwe!’ Dan kan die op een knop drukken en dan krijgen wij een bericht en zien wij alle gegevens die bij die aanvraag horen” (B. Kuik, Bijlage D: Interview met Bouwe Kuik).

Ongeveer driekwart van alle hypotheekaanvragen in Nederland wordt via HDN verzonden (HDN, sd).

Ockto en Digido kunnen veel tijdswinst opleveren voor het hypotheektraject als de klant via deze manier informatie ophaalt en doorgeeft. Vooral Ockto lijkt hierbij een interessante partner voor Foff.

Door in te loggen met hun DigiD via de site van Ockto kunnen klanten makkelijk gegevens ophalen en versturen. Digidio is hier wat ingewikkelder omdat de site behalve voor het invoeren van gegevens ook is bedoeld om een eigen financiële planning te maken.

Overige partijen

Naast de genoemde partijen zijn er ook nog een paar overige partijen in de markt. De stichting Waarborgfonds eigen woning (WEW), opgericht in 1993, heeft als doel om het eigen woningbezit te bevorderen. Dit doen zij door het afgeven van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) op hypothecaire kredieten. Het WEW stelt jaarlijks regels op voor het uitvoeren van de NHG (Rijksoverheid, sd). De eindconsumenten moet ook een hypotheek met NHG kunnen afsluiten. Het WEW is dus een samenwerkingspartner.

De Vereniging Eigen Huis (VEH) is een belangenvereniging voor consumenten. Ze behartigen de belangen van consumenten die een eigen huis bezitten of willen gaan kopen. Ze zijn dus niet alleen gericht op de hypotheekmarkt, maar op de woningmarkt. Wat betreft het hypotheekproces bieden ze informatie aan over het aanvragen en verkrijgen van een hypotheek voor een eigen woning. Ook Bieden ze onafhankelijk hypotheekadvies aan (VEH, sd). VEH is naast een belangenvereniging dus ook een intermediair.

De twee hierboven genoemde partijen zijn belangrijke samenwerkingspartners. Foff wil hypotheek aanbieden met de mogelijkheid voor NHG. Hiervoor hoeft echter geen samenwerkingsverband worden aangegaan. VEH is een belangrijke partij voor de berichtgeving over de consument. VEH behartigt de belangen van de woningkopers. Aangezien Foff de eindconsument centraal wil stellen, is het belangrijk om te weten wat er gebeurd in de markt. VEH is daarnaast ook een potentiële opdrachtgever voor het hypotheektraject. VEH biedt namelijk ook zelf hypotheekadvies aan via onafhankelijk hypotheekadviseurs. VEH gebruikt op dit moment al Finly.

3.3.3 Concurrentie

Hypothecair dienstverlener

Naast de organisaties die software bieden, zijn er in Nederland ook partijen die het proces overnemen of een gedeelte overnemen. Dit wordt business process outsourcing genoemd (BPO). Foff behoort tot deze groep. Het verschil tussen Foff en andere organisaties die ook processen overnemen, is dat de software die de hypothecair dienstverlener gebruikt niet wordt aangeboden aan hun opdrachtgevers.

Deze partijen zijn concurrentie. Ze nemen (delen van) het hypotheekproces over van andere financieel dienstverleners, net als Foff.

Crowdfundingsplatformen

Het is mogelijk om een hypotheek te financieren via een andere manier dan een hypotheekverstrekker of tussenpersoon. Dit wordt ook wel alternatieve financiering genoemd. Consumenten kunnen nu zelf een huis financieren via crowdfunding. Dit kan via crowdfundingplatformen zoals Jungo en WeLenen. De huizen worden voor een deel gefinancierd via crowdfunding, een deel wordt 'gewoon' gefinancierd door een geldverstrekker. Ook wordt de crowdfundingshypotheek vaak gecombineerd met leningen van familie en/of vrienden (dit heet 'peer-to-peer lending'). In het volgende hoofdstuk wordt meer uitgelegd over crowdfunding en de familielening. Er zijn ook bedrijven die zich richten op het mogelijk maken voor particulieren om te investeren als belegger in een woning, zoals Domi Invest.

Een crowdfundingshypotheek is een substituuat voor een ‘normale’ hypotheek afgesloten bij een geldverstrekker. De directie van Foff wil geen crowdfundingshypotheek gaan aanbieden. Het zou wel mogelijk zijn om een hypotheek te combineren met crowdfunding. Dit is echter wel beperkt, want als de eindconsument op basis van de LTI of LTV niet genoeg kan lenen zal de AFM het ook niet verantwoord vinden om een deel via crowdfunding te financieren.

Omnichannel platformen

In het theoretisch kader is al het een en ander besproken over omnichannel. Omnichannel wordt ook veel gekoppeld aan het begrip klantreis.

Om zoveel mogelijk omnichannel te bedienen, moet de klant via meerdere kanalen bediend kunnen worden, het liefst zo snel mogelijk. Hoe meer kanalen er worden gebruikt hoe groter de uitdaging wordt voor een bedrijf om snel en efficiënt te reageren. Er zijn verschillende partijen die producten aanbieden die op dit gebied kunnen helpen. Deze partijen behoren niet tot de hypotheekmarkt, ze maken hun product namelijk niet specifiek voor hypotheekaanbieders. Voorbeelden van deze partijen in Nederland zijn Watermelon, Salesforce, Trengo en Contact Center Live. Deze partijen bieden allemaal een soortgelijk product aan. Het product dat ze aanbieden is een platform waarop klantinformatie te zien is en alle berichten overzichtelijk te zien zijn die via verschillende kanalen binnenkomen. Meerdere medewerkers kunnen gebruik maken van het platform en kunnen notities maken als ze bijvoorbeeld contact hebben gehad met een klant. Zodoende kunnen andere collega's de klant de volgende keer direct helpen zonder eerst na te vragen wat de klant eerder heeft besproken.

Een ander belangrijk aspect van een omnichannel platform, is dat de partijen ook chatbots aanbieden die naar wens aangepast kunnen worden. Deze chatbots worden ontworpen door middel van Artificial Intelligence (AI), waardoor ze dus tijdens het gebruik ‘slimmer’ worden en dus steeds beter de vragen van eindconsumenten kunnen beantwoorden. In het volgende hoofdstuk wordt meer toegelicht over AI en het gebruik hiervan in het hypotheektraject. Het gebruik van een chatbot maakt het ook mogelijk om 24/7 bereikbaar te zijn.

Zoals al besproken is in het theoretisch kader, wil Foff de eindconsumenten de beste klantervaring bieden door middel van een snel, efficiënt en omnichannel hypotheektraject. Hiervoor zijn ze zelf een omnichannel platform aan het bouwen, de omnibox, die ze vervolgens integreren in Finly. Ze willen deze ook voor andere zaken gebruiken dan het hypotheektraject. Bovendien willen ze de omnibox ook als losse software aanbieden. Daardoor zijn andere partijen die een omnichannel platform aanbieden concurrenten van Foff.

Pricing

In dit hoofdstuk worden verschillende partijen binnen de hypotheekmarkt genoemd. Er is ook gekeken naar de pricing voor het afsluiten van een hypotheek. De directie van Foff is van mening dat het grootste deel van de huidige adviseurs en aanbieders veel te veel geld vragen voor het bemiddelen en afsluiten van een hypotheek. Een gemiddelde prijs voor het traject is moeilijk te bepalen, omdat er in verschillende bronnen verschillende bedragen worden genoemd. Volgens de Stichting Erkend Hypotheek Adviseur en advieskeuze.nl zijn de gemiddelde kosten voor het afsluiten van een hypotheek € 2.500 (Consumentenbond, sd). In een recent artikel in de consumentengids beweert de consumentenbond echter dat de gemiddelde prijs € 3.000 is (De Consumentenbond, 2017). Eyeopen beweert dat de gemiddelde prijs € 2.770 is op basis van De Hypotheekadviseur Magazine van oktober 2015, exclusief € 300 voor twee overlijdensrisicoverzekeringen (ORV). Starters

betalen gemiddeld minder: volgens de AFM consumentenmonitor is de gemiddelde prijs voor hypotheek met advies voor starters € 2.161 (GfK, 2016).

Om een beeld te krijgen van de prijzen van moderne aanbieders (aanbieders die in ieder geval het aanleveren van gegevens voor de inventarisatie volledig online aanbieden) zijn de prijzen van zeven aanbieders in kaart gebracht in onderstaand figuur.

Partij	Execution-only	Advies op afstand	Face-2-Face advies	Advies + Afsluiten/ Bemiddelen	Mogelijkheid niet starter?	Prijs ORV
BijBouwe	€ 595	€ 595	-	€ 1.190	Ja, ZZP-ers (€ 100 extra voor afsluiten en evt. € 100 extra bij advies)	€ 75
EyeOpen	€ 650	€ 650	-	€ 1.300	Ja, alleen met advies. Ondernemers betalen € 500 extra	Zit in het standaard tarief
Ikbenfrits.nl	-	-	-	€ 1.500	Ja	Zit in het standaard tarief
Hypotheek24	€ 650	€ 350	-	€ 950	Ja, behalve als gewenste hypotheek niet lineair, annuïtair of aflossingsvrij is. Ondernemers betalen € 200 extra afsluitkosten	€ 150
Independer	€ 495	-	-	€ 995*	Nee	Zit in het standaard tarief
Hetkangewoon	€ 300	-	-	€ 1.695 (afstand) / € 1.895 (persoonlijk)	Ja, maar alleen met advies	€ 150**
Centraal Beheer	€ 495	-	-	€ 1.500 - € 3.000	Nee	Zit in het standaard tarief

Figuur 5: Prijzen van verschillende aanbieders met een online traject

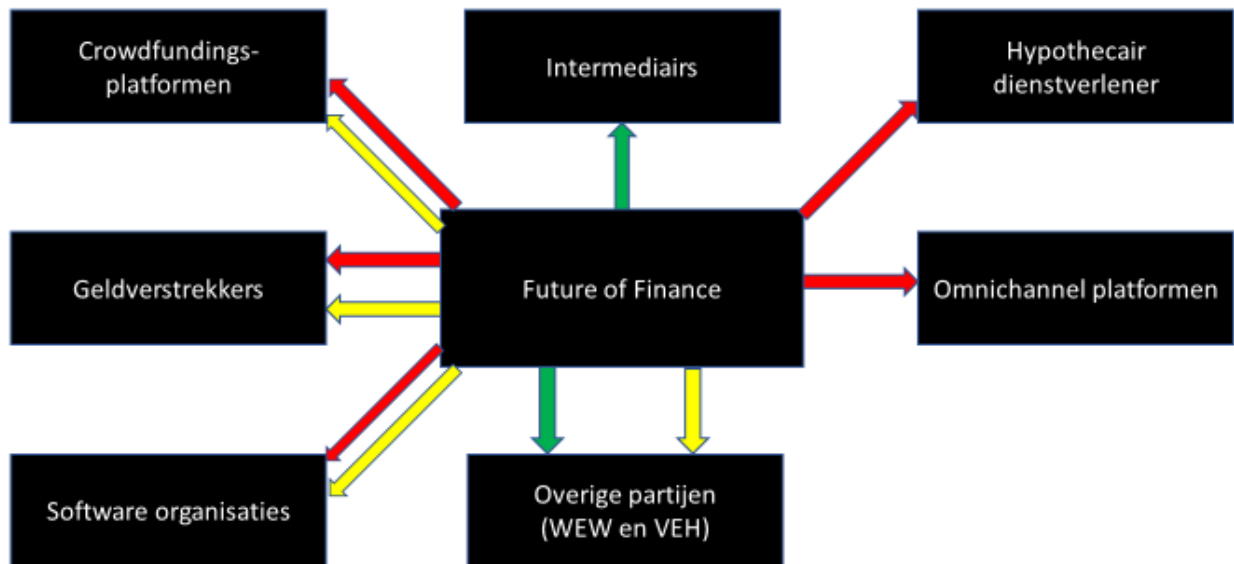
* Independer heeft aangekondigd voor € 995 te adviseren en te bemiddelen, maar biedt dit momenteel nog niet aan.

** De prijs van een ORV staat niet meer op de site van Hetkangewoon, maar eerder stond er € 150 vermeld.

Om te concurreren met deze aanbieders zal Foff met de prijs ongeveer op het niveau van de concurrenten moeten zijn. Voor execution-only ligt de prijs tussen de € 300 en € 650. Voor advies op afstand wordt tussen de € 350 en € 650 gevraagd. Geen enkele aanbieder biedt persoonlijk advies als los product aan. Bij Eyeopen en ikbenfrits.nl is persoonlijk advies helemaal niet mogelijk. Als de ORV niet in het tarief zit inbegrepen, kost het afsluiten van deze verzekering tussen de € 75 en € 150.

3.4 Deelconclusie

Hieronder is een overzicht opgenomen van opdrachtgevers, samenwerkingspartners en concurrenten. Een groene pijl staat voor opdrachtgever, een gele pijl voor samenwerkingspartner en rode pijl voor concurrent.



Figuur 6: De rol van de groepen hypotheekpartijen ten opzichte van Foff. De kleur van de pijl geeft aan of de groep opdrachtgevers, samenwerkingspartners of concurrenten zijn.

Als Foff zich gaat begeven in de markt zullen ze te maken krijgen met concurrentie. Maar er zijn ook partijen die juist ondersteuning kunnen bieden aan Foff. Foff is een partij die ondersteunende software levert (het gaat niet om adviessoftware) en daarbij ook de bijbehorende processen overneemt van de opdrachtgever. De softwareleveranciers zelf kunnen concurrenten zijn, omdat Foff hun software ook los willen verkopen. Partijen die het adviseren en/of bemiddelen in hypothecair krediet overnemen van financiële instellingen zijn concurrenten. Voorbeelden van deze partijen zijn Stater en Capter.

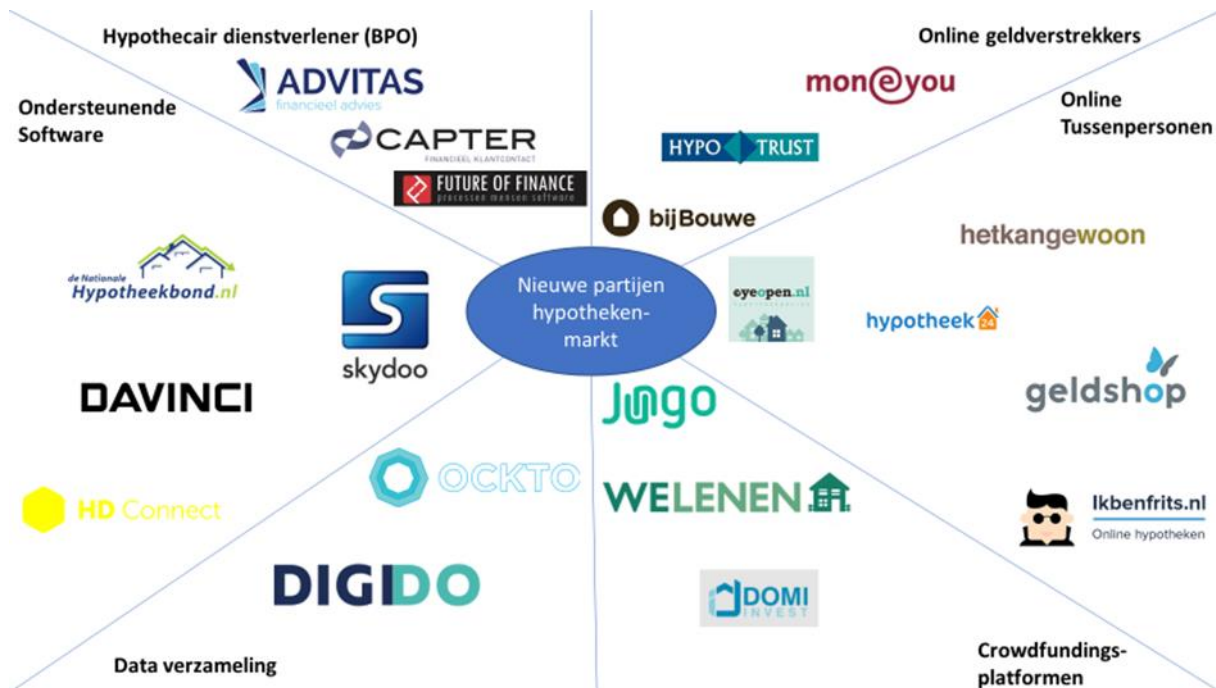
Geldverstrekkers zijn aan de ene kant samenwerkingspartners, aan de andere kant vormen ze ook indirecte concurrentie voor Foff. De potentiële opdrachtgevers van Foff verstrekken niet zelf het geld, maar bemiddelen bij een geldverstrekker. Als Foff het proces overneemt, zijn ze verantwoordelijk voor de bemiddeling bij de geldverstrekker. Om een hypotheek af te sluiten voor de opdrachtgever moet Foff dus samenwerken met geldverstrekkers. Omdat deze geldverstrekkers ook direct distribueren, vormen ze concurrentie voor de opdrachtgevers van Foff.

Om het traject efficiënt en snel te laten verlopen moet een aanvraag snel beoordeeld en verwerkt kunnen worden. Hiervoor zouden partijen die gespecialiseerd zijn in het verzamelen en verwerken van data interessant voor zijn. De meeste partijen, waaronder ook geldverstrekkers, maken gebruik van HDN. Omdat HDN alle gegevens gestandaardiseerd verzameld en verstuurd is dit een belangrijke schakel om een snel en efficiënt traject neer te zetten.

Daarnaast zijn er nu ook partijen zoals Ockto en DigiD, die een platform leveren waarmee documenten die benodigd zijn voor het accepteren van een hypotheekaanvraag digitaal aangeleverd kunnen worden. Dit gaat op een veilige en betrouwbare manier, namelijk doordat de eindconsument inlogt met en gegevens verstrekt via DigiD. Door de koppeling met DigiD worden de documenten ook direct geverifieerd, wat nog meer tijdsbesparing oplevert.

Als alternatief op de traditionele geldverstrekkers, is het nu ook mogelijk via particuliere of zakelijke investeerders zelf een huis te financieren (crowdfunding). Foff gaat zelf niet financieren middels crowdfunding, partijen die dit wel doen vormen een substituuat op de hypotheek die Foff aanbiedt.

De huidige en nieuwe spelers in de Nederlandse hypotheekmarkt zijn in de paragraaf hierboven in beeld gebracht. Nieuwe spelers zijn per categorie ingedeeld in onderstaand schema. In het schema staan niet alle nieuwe spelers op de hypotheekmarkt, er komen immers steeds nieuwe spelers bij.



Figuur 7: Landscape van de nieuwe partijen in de hypotheekmarkt in Nederland. Deze lijst is niet limitief.

4 Trends in de hypotheekmarkt

4.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is een aantal nieuwe spelers in de hypotheekmarkt genoemd, die veranderingen kunnen brengen in de hypotheekmarkt. Online tussenpersonen en geldverstrekkers maken het mogelijk om achter de computer een hypotheek af te sluiten zonder persoonlijk contact. Software- en databedrijven maken het mogelijk om het proces efficiënter en sneller te maken. In het vorige hoofdstuk is gekeken naar de rol van verschillende soorten bedrijven. In dit hoofdstuk worden bepaalde trends besproken die invloed kunnen krijgen op de hypotheekmarkt en de manier van hypotheek verstrekken. Hierbij staat de deelvraag ‘wat zijn de huidige en toekomstige trends in de hypotheekmarkt?’ centraal.

4.2 Methodologie

Voor het verzamelen van trends zijn verschillende bronnen gebruikt. Allereerst zijn er twee trends al aan bod gekomen in het vorige hoofdstuk: crowdfunding en de familielening. Deze zijn in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. Om meer informatie te krijgen over crowdfunding is de site gebruikt van de AFM en het boek ‘Actualiteiten 2016 WFT Basis’ van Dukers en Baelemans. Informatie over een familielening als hypotheek is gevonden in de artikelen ‘De familielening kent de nodige aandachtspunten’ van Raymond Bakker en ‘De familie hypotheek: gunstig voor kind en ouder’ van Brit van Keulen.

Daarnaast is er in een verkennend interview met een directielid van Foff naar voren gekomen dat er vanuit Foff veel interesse is in de mogelijkheden van blockchain, Artificial Intelligence (AI) en PSD2. Om de blockchain techniek te begrijpen is het boek ‘Blockchain de technologie die de wereld verandert’ van Simone Vermeend en Perry Smit geraadpleegd. Daarnaast is er onderzocht wat de mogelijke invloed van blockchain is op de hypotheekmarkt. Dit is gedaan aan de hand artikelen over de blockchain hypotheek die de TU Delft heeft ontworpen en met het rapport ‘Blockchain & Mortgages: the future challenge and opportunity’. Om meer informatie te krijgen over AI, zijn er eerst artikelen gezocht op internet over het begrip AI. Vervolgens is er gekeken naar toepassingen in de financiële sector in Nederland en in het buitenland. Daarna is er specifiek gekeken naar de mogelijkheden van AI bij het hypotheektraject. De laatste ‘trend’, PSD2, is eigenlijk geen trend maar een nieuwe wet. Deze wet kan grote invloed krijgen op het hypotheektraject, met name het sneller en efficiënter maken van het proces. Om informatie te krijgen over PSD2 is de website psd2.nl geraadpleegd, een site gemaakt door Enigma Consulting om de gevolgen en mogelijkheden van de Europese richtlijn PSD2 te verduidelijken.

Als laatste is er onderzocht hoe het hypotheekproces in het buitenland verloopt en welke trends er in het buitenland opkomen. Om dit deel in te kaderen is besloten om dit onderzoek op de hypotheekmarkt in de Verenigde Staten en Engeland te richten. De reden dat deze landen zijn gekozen, is dat de wetgeving en techniek die aanwezig is in die landen het al mogelijk heeft gemaakt om het hypotheektraject op een andere manier in te richten waarbij de hypotheek in minder dan tien minuten geaccepteerd kan worden.

4.3 Trends

4.3.1 Crowdfunding

Crowdfunding is een nieuwe vorm van financieren. *“Crowdfunding is het investeren met of uitlenen van relatief kleine bedragen door een grote groep investeerders (geldgevers) aan particulieren of ondernemingen (geldvragers) via een doorgaans online platform (crowdfundingsplatform)”* (AFM, 2017). Er zijn in het algemeen vier verschillende vormen van crowdfunding:

- Doneren. De geldnemer zamelt geld in voor een specifiek doel, zonder dat dit geld wordt terugbetaald. De geldnemer betaalt ook geen rente.
- Sponsoring. Net als bij doneren wordt het geld niet terugbetaald. De geldnemer levert wel een niet-financiële tegenprestatie aan de investeerders. Bijvoorbeeld een voetbalclub die sponsoren een gratis entreebewijs geeft voor een wedstrijd.
- Loan based crowdfunding is een vorm van een lening. Het uitgeleende geld wordt afgelost en de investeerder ontvangt ook nog rente over het uitgeleende bedrag. De geldnemer kan een particulier zijn of een onderneming.
- Equity based crowdfunding is een vorm van investeren. De geldgever investeert in een bedrijf en ontvangt als tegenprestatie dividend. Ook kunnen de aandelen die de investeerder ontvangt in waarde stijgen (Dukers & Baelemans, 2016, pp. 12-15).

Een woning financieren via crowdfunding gaat via loan based crowdfunding. Deze vorm van crowdfunding valt samen met equity based crowdfunding onder toezicht van de AFM (AFM, 2017). Bij loan based crowdfunding worden de volgende stappen doorlopen om een financiering te kunnen krijgen:

- *“De geldnemer beantwoordt online vragen over het leendoel en over zijn financiële situatie. Hij geeft aan hoeveel hij wil lenen, wat de gewenste looptijd is en welke rente hij wil betalen.*
- *Het crowdfundingplatform geeft op basis van de antwoorden een risico-indicatie: hoe groot is de kans dat de lening wordt terugbetaald?*
- *Bij voldoende kredietwaardigheid wordt de kredietaanvraag online geplaatst inclusief een samenvatting van de financiële gegevens van de geldnemer en de risico-indicatie.*
- *(particuliere) investeerders schrijven in op het project.*
- *Bij voldoende belangstelling gaat het project door en de financiering door.*
- *Het platform regelt de financiële stromen. Dit platform ontvangt de investering van de geldgevers en int de maandtermijn van de geldnemer. Vervolgens zorgt het platform dat de geldgevers hun deel van de aflossing en rente ontvangen. Deze geldstromen lopen via een derde partij, namelijk de Stichting Derdengelden. Het crowdfundingplatform ontvangt een vergoeding voor zijn bemiddelingsdiensten. Dit kan een opslag in de rente zijn of een eenmalige bijdrage. Deze vergoeding wordt betaald door de geldnemer, geldgever of door beiden”* (Dukers & Baelemans, 2016, p. 16).

De crowdfundingmarkt is de afgelopen jaren flink gegroeid. Zo werd er in 2016 een bedrag opgehaald van € 170 miljoen door ruim 4.800 projecten. Dit is een groei van 33% ten opzichte van 2015 (€ 128 miljoen) (Consultancy.nl, 2017). € 170 miljoen is echter nog steeds een zeer laag bedrag in vergelijking met het totaalbedrag van uitstaande kredieten in Nederland. Zo was het totaal uitstaand hypotheekbedrag na het derde kwartaal 2016 in Nederland € 665 miljard (Rabobank, 2017).

Op de hypotheekmarkt zijn de eerste initiatieven ontstaan, maar begin 2017 was er nog geen enkele hypotheek in Nederland met een combinatie van crowdfunding gefinancierd. Het is niet zo, dat de gehele woning wordt gefinancierd met crowdfunding. Minimaal 80% moet worden gefinancierd op de ‘traditionele’ manier, dus via een geldverstrekker. Ondanks dat het risico kleiner is voor traditionele geldverstrekkers (ze lopen minder risico omdat ze minder geld uitlenen) hebben de geldverstrekkers er moeite mee hun hypotheekproduct te combineren met crowdfunding (Verstegen, 2017).

Voor Foff is deze trend niet heel interessant. Het financieren via crowdfunding verloopt anders dan een traditionele hypotheeklening. Om deze vorm van financieren aan te bieden is er een platform

nodig waar investeerders en geldleners met elkaar in contact kunnen komen. Aangezien geldverstrekkers moeite hebben met het combineren van een hypotheekproduct met een deel crowdfunding financiering, is het ook lastig om eindconsumenten de optie te geven om deel van de hypotheek via crowdfunding te financieren via een bestaand platform. Mocht het echter toegankelijk worden in de toekomst om een hypotheek te combineren met crowdfunding, of volledig te financieren met crowdfunding, kan Foff die optie ook gaan bieden door samen te werken met een crowdfundingplatform. Er moet wel rekening mee gehouden worden dat deze vorm van crowdfunding onder toezicht staat van de AFM. Als een eindconsument niet voldoende kredietwaardig is voor de hypotheek die de eindconsument voor ogen heeft omdat er niet wordt voldaan aan de LTI of LTV norm, is die ook niet kredietwaardig voor crowdfunding.

4.3.2 Familielening

Naast crowdfunding, kan een woning voor een deel ook worden gefinancierd met een familielening. De familielening is niet nieuw, maar wordt tegenwoordig steeds meer afgesloten. Een familielening wordt door de belastingdienst niet zomaar aangemerkt als eigenwoningschuld. De voorwaarden om een familielening als eigenwoningschuld aan te merken in box 1 hiervoor zijn:

- “De lening wordt in 30 jaar afgelost
- De hypotheek wordt aangemeld bij de belastingdienst
- De hypotheekrente is marktconform. De standaardregel van de fiscus hiervoor is dat de rente voor een particuliere hypotheek maximaal 25 procent mag afwijken van vergelijkbare leningen die bij een bank gesloten worden” (Keulen, 2016).

Een familiehypothek is een aantrekkelijke optie voor vermogende familieleden, meestal ouders, die hun kind willen helpen met het financieren van hun huis. Het voordeel van deze constructie kan zijn dat de rentelasten € 0 worden terwijl de ouders nog steeds rendement in de vorm van rente ontvangen. Het voorbeeld in het kader laat zien hoe dit werkt.

Familielening zonder rentelasten

In dit voorbeeld wordt uitgegaan van een familielening van € 200.000 (hetzelfde als de WOZ-waarde van de woning), met een rente van 3%. Het betreft een lening tussen ouders en kind.

De bruto rentelasten bedragen € 6.000. Ervan uitgaande dat het inkomen van het kind in tweede of derde belastingschijf valt, is de nettolast € 4.164.

De ouders ontvangen € 6.000 rente van hun kind. Ze mogen tot € 5.320 belastingvrij schenken aan hun kind. Dat betekent dat ze de netto rentelast (€ 4.164) belastingvrij terug kunnen schenken en nog zelf rendement over houden (€ 1.836).

Bij de meeste geldverstrekkers is het mogelijk een hypothecair krediet te combineren met een familielening. De geldverstrekkers zullen wel controleren of er geen sprake is van overcreditering door de familielening (het familielid zal immers niet zelf een LTI-toets doen). Als er sprake is van overcreditering is het nog wel mogelijk de hypotheek af te sluiten, mits er bepaalde voorwaarden zijn opgenomen bij de familielening. De aanvullende voorwaarden die door een aantal geldverstrekkers en het WEW (NHG) worden gesteld zijn:

- De familielening is niet-direct opeisbaar.
- De familielening is renteloos of rentedragend in combinatie met een doorlopende schenkingsintentie, en
- zonder andere opzeggingsgronden (Bakker, 2016).

Door deze voorwaarden wordt het fiscaal een stuk moeilijker om de familielening aan te merken als eigenwoningschuld. De belastingdienst zal de lening en - in het geval van een te lage rente - de gemiste rente als schenking zien.

De familielening is er al een tijd, maar wordt steeds populairder. Dit komt door de lage spaarrente, waardoor een familielening meer rendement oplevert. Ook is het door de aangescherpte leennormen met name voor starters moeilijker om een hypotheek af te sluiten, hier kan de familielening uitkomst bieden. Uit een onderzoek van Money Talks (2015) onder 200 notarissen kwam naar voren dat 80% van de notarissen het aantal familieleningen met minimaal 10% heeft zien toenemen. Meestal wordt niet het hele huis gefinancierd door de familielening: de notarissen in het onderzoek gaven aan dat ongeveer de helft van de familielening tussen de € 20.000 en € 50.000 is (Financieel Dagblad, 2015). De stijging is waarschijnlijk nog hoger, want familieleningen hoeven niet bij een notaris te worden ingeschreven. Dit moet overigens wel als de geldgever een hypotheekrecht wil op de woning (Klinckenberg, sd).

Familieleningen worden door particulieren onderling geregeld en afgesloten, eventueel met hulp van de notaris of een ander financieel expert. Foff kan niet zelf familieleningen gaan aanbieden. Foff kan echter wel rekening houden met deze optie bij het afsluiten van hypotheeken. Vooral als de eindconsument niet het gewenste bedrag kan lenen vanwege de kredietnormen, kan een familielening uitkomst bieden. Omdat het fiscaal ingewikkeld kan zijn om de hypotheek aan te merken als eigenwoningschuld, is het wel belangrijk dat de adviseur de eindconsument helpt met het in orde maken van de familielening.

De adviseur moet zich er ook bewust van zijn dat de familielening ook een groot emotioneel aspect heeft of kan hebben. De familielening is meestal tussen ouders en kind. Als de ouders meerdere kinderen hebben en ze financieren ze niet allemaal, kunnen de andere kinderen zich benadeeld voelen. Ook is het belangrijk dat er tussen de geldgever en de geldnemer afspraken worden gemaakt over het aflossen en eventuele betalingsproblemen, zodat hier duidelijkheid over is als het kind betalingsproblemen krijgt. Het grootste deel van familieruzies wordt namelijk veroorzaakt door geldzaken (Klinckenberg, sd).

4.3.3 Blockchain

“Met blockchaintechnologie kun je transacties faciliteren tussen mensen die elkaar niet kennen en niet vertrouwen, zonder dat je daar een centrale partij bij nodig hebt” (Vermeend & Smit, 2017, p. 16).

Blockchain is een nieuwe technologie, geïntroduceerd in 2008 op een whitepaper. Op 3 januari 2009 kwam de benodigde software voor blockchain naar buiten. De bekendste toepassing is Bitcoin. Het idee van Bitcoin is om een digitale munt te introduceren die verhandeld en beheerd kan worden door een netwerk van gebruikers, zonder tussenkomst van een bank. De bedenker van Bitcoin en blockchain is nog steeds onbekend. De whitepaper in 2008 werd geschreven onder de pseudoniem Satoshi Nakamoto (Vermeend & Smit, 2017, p. 29).

Bitcoin is niet altijd positief in het nieuws geweest en de munt staat erom bekend sterk te fluctueren in waarde. Het is ook maar de vraag of Bitcoin ooit een gangbaar, veelgebruikt betaalmiddel zal worden. Maar de techniek erachter – blockchain – heeft de potentie om grote veranderingen teweeg te brengen. De impact die de techniek in de toekomst zal hebben wordt vergeleken met die van het internet in de jaren '90 tot op heden (Vermeend & Smit, 2017, pp. 8-9).

Blockchain werkt als een soort grootboek. Het is een database waarin elke keer een regel informatie wordt toegevoegd. Elke regel bevat een transactie. Deze transactie kan een valutatransactie zijn,

maar het kunnen ook documenten zijn of iets anders. Het aanmaken van een transactie is niet gratis. Om een regel toe te voegen in het netwerk wordt vermogen gebruikt van computers die verbonden zijn met de blockchain. De transactie moet dus altijd waarde vertegenwoordigen om zinvol te zijn, wat in een 'normale' database niet nodig is.

Op een blockchain kan software worden geschreven. In de software zijn de afspraken, instellingen en regels van de blockchain bepaald. Bovendien krijgt elke transactie een 'timestamp' waardoor je kunt nagaan wanneer een regel is toegevoegd. Iedereen die verbonden is met de blockchain heeft toegang tot het grootboek en kan zelf een nieuwe regel toevoegen. Het is niet mogelijk om een regel in de blockchain te wijzigen of te verwijderen uit de database. Alle deelnemers hebben namelijk als het ware een kopie van het grootboek en als iemand een wijziging aanbrengt controleren de andere computers in het netwerk of dit klopt. Dit betekent dat er een regel kan worden gewijzigd als meer dan 50% van de gebruikers tegelijk een wijziging zou aanbrengen in de betreffende regel. Waar hackers vroeger het centrale systeem hackte om informatie of andere zaken te verkrijgen, moeten ze nu bij meerdere computers inbreken om een wijziging te kunnen doorvoeren in het systeem. Dit maakt de techniek meer betrouwbaar dan de huidige databases waar het wel mogelijk is voor één partij om data te wijzigen of te verwijderen (Vermeend & Smit, 2017, pp. 17-22).

Blockchain en hypotheek

Blockchain kan op verschillende manieren bijdragen aan een efficiënter, goedkoper en sneller hypotheektraject. Ook zou het invloed kunnen hebben op de rol van de notaris bij het hypotheektraject.

Een voordeel van blockchain is dat er geen centrale partij (ook wel 'trusted third partij') nodig is om een database te beheren. Zo zou het kadaster vervangen kunnen worden door een blockchain. Hierdoor wordt de notaris in het hypotheektraject overbodig. Iedereen kan zelf inzien wie eigenaar is van een stuk grond of een woning. Dit bespaart uiteindelijk tijd en kosten bij de notaris (Synechron, 2016).

Een andere mogelijkheid van blockchain is om het hypotheektraject zelf via blockchain te faciliteren. Het idee is hierbij om een soort marktplaats voor hypotheek te maken. De taak van de 'traditionele' geldverstrekker wordt uitgesplitst in deeltaken zoals risicobeoordeling, geld verstrekken, faillissementsafhandeling en administratie. Deze deeltaken kunnen door verschillende partijen worden uitgevoerd tegen een zelf vast te stellen vergoeding. De eindconsument vraagt vervolgens een hypotheek aan via het blockchainplatform. De eindconsument kan zelf de partijen kiezen die de deeltaken uitvoeren. De eindconsument tekent hierbij een 'smart contract'. *"Een smart contract bestaat uit voorwaarden die aan transacties verbonden zijn en die zijn vastgelegd in een code. Het is dus een soort computerprogramma dat de regels die je met elkaar afsprekt controleert en uitvoert. Het woord 'contract' kan verwarrend zijn in deze context. Het suggereert een juridische afspraak, maar dat is het niet"* (Vermeend & Smit, 2017, p. 58). Het aanbod kan zowel van particuliere beleggers komen als van een bedrijf die opereert in de hypotheekmarkt. De TU Delft heeft zo'n dergelijk platform gemaakt (Zaal, 2017).

4.3.4 Artificial intelligence

Artificial intelligence (AI), ook wel kunstmatige intelligentie genoemd, is:

"Een combinatie van hard- en software, waarmee 'intelligente' elektronische systemen worden samengesteld. 'intelligente' tussen aanhalingstekens, omdat niemand in staat is een sluitende definitie van het begrip 'intelligentie' te geven en dus niemand in staat is te bepalen wanneer een systeem intelligent is" (Vego, 2007).

Alan Turing wordt gezien als de grondlegger van het idee van AI. In 1950 schreef hij de paper 'Computing Machinery and Intelligence', de eerste paper over AI. Hij bedacht ook de test die nu bekend staat als de Turing-test: Als een computer soortgelijk gedrag en intelligentie na kan bootsen, waardoor de ontvanger denkt dat hij met een echt persoon communiceert, is de computer 'intelligent'. De ontvanger ziet uiteraard niet met wie die communiceert (Schitzer, 2015). Een ander belangrijke eigenschap van AI systemen is dat de computer steeds slimmer kan worden. Het systeem onthoudt namelijk eerdere situaties en beslissingen en past zich daaraan aan.

De laatste jaren in AI steeds meer in opkomst. Deze opkomst wordt onder andere versterkt door een andere digitale trend: big data. De term 'big data' kan voor verwarring zorgen. De 'grootte' van de data is namelijk niet van belang (van Beek, 2015). Big data is het gebruiken van digitale informatie om je services op aan te passen. Deze informatie wordt gegenereerd door consumenten die via een digitale weg in contact komen met het bedrijf, bijvoorbeeld via de website van het bedrijf. Met behulp van algoritmes wordt data gebruikt om massaproducten te personaliseren. Een bekend voorbeeld hiervan is google die algoritmes toepast om zoekresultaten te personaliseren en te ordenen naar relevantie. De laatste jaren is er een grote toename van het gebruik van big data analytics, data verwerkers. Vanwege de opkomst van de Cloud (een online opslagplaats voor bestanden en data) is het namelijk ook voor kleinere bedrijven mogelijk om goedkoop veel data op te slaan (Bakas & Kepinski, 2016, p. 38). Vervolgens kan deze data gebruikt worden om een AI-systeem te maken. Doordat er steeds nieuwe data bijkomt kan het AI-systeem steeds slimmer worden.

In de financiële sector is AI volop in ontwikkeling. Vooral op de beleggingsmarkt wordt er al veel gebruik gemaakt van AI. Veel grote hedgefonds, vooral in de Verenigde Staten, gebruiken AI systemen om markttrends te voorspellen en te handelen in effecten. Uit een onderzoek van EurekaHedge (2017) is gebleken dat de hedgefondsen die werken met AI systemen beter presteren dan de hedgefondsen die afhankelijk zijn van menselijke beslissingen (Reiff, 2017).

AI kan ook worden gebruikt in de hypotheekmarkt. In het vorige hoofdstuk werd al genoemd dat er chatbots zijn die gebruik maken van AI. Naast het bieden van klantenservice die 24/7 bereikbaar is, kan AI ook ingezet worden voor het adviseren van eindconsumenten. Door het gebruik van data en het lerende vermogen van een AI systeem, kan het systeem gebruikt worden om een robo-adviseur te ontwikkelen. Voorlopig zal de robo-adviseur de menselijk adviseur nog niet vervangen, maar er zijn wel al robo-adviseurs in ontwikkeling die financieel advies kunnen geven. De robo-adviseurs hebben voor- en nadelen. Dennis Boesser (2017) heeft een menselijke adviseur met een robot adviseur op het gebied van hypotheek op acht punten vergeleken. De voordelen van een robot zijn:

- *"Zelf zoeken: Bij het zoeken naar een geschikte hypotheek kan een chatbot uitkomst bieden, die naast het leveren van een goede eerste indruk snel alle mogelijke informatie kan bieden.*
- *Flexibiliteit: Hoewel adviseurs over het algemeen flexibel bereikbaar zijn, zijn robo-adviseurs 24/7 bereikbaar.*
- *Duidelijkheid: Advies van robots is kort en bondig en op basis van harde data en laat geen ruimte voor twijfel.*
- *Overzicht: Robots kunnen via digitale dashboards snel en realtime inzicht bieden in de actuele situatie van een klant."* (Consultancy.nl, 2017)

De voordelen van een adviseur zijn:

- *"Hulp: Hoewel robo-advies steeds geavanceerder wordt, beschikken menselijke adviseurs over meer capaciteiten om concrete ondersteuning te bieden en deze met klanten te bespreken.*

- *Vertrouwen: Het vertrouwen in een menselijke adviseur is vooralsnog nog altijd groter dan in robots.*
- *Bevestiging: Hoewel het ontvangen van bevestiging van robo-adviseurs zeer overtuigend kan zijn, kiezen klanten voorlopig liever nog voor bevestiging van menselijke adviseurs.*
- *Bescherming: Op dit moment is het op bijvoorbeeld het vlak van privacy en aansprakelijkheid nog niet helder hoe wet- en regelgeving is geregeld bij robo-adviseurs” (Consultancy.nl, 2017).*

Naast bovenstaande voor- en nadelen zijn de kosten een ander belangrijk aspect van de robo-adviseur. Een robo-adviseur is een stuk goedkoper dan een adviseur. De robo-adviseur brengt wel ontwikkelingskosten met zich mee. Ook is het zo dat een robo-adviseur, ervan uitgaande dat deze goed is geprogrammeerd, geen fouten maakt (Baker & Dellaert, 2017). Het risico is echter wel dat als er een fout zit in de robot, niet één consument hier nadeel van ondervindt maar gelijk een hele groep consumenten. De robo-adviseurs kunnen de hypotheekadviseurs echter niet een-op-een vervangen. Volgens Boesser is dat omdat de robots nooit de menselijke factor kunnen nabootsen. *“De menselijkheid, een hand op de schouder die de consument vertrouwen geeft, vormt vaak de cruciale ontbrekende factor. Iemand die de klant beschermt tegen de bank maar ook de informatiebronnen van de klant kritisch bekijkt en ingrijpt waar nodig.” (Consultancy.nl, 2017)*

Volgens sommigen schuilen er ook gevaren in AI. Computers zouden de mensheid kunnen overnemen. In een open brief van het Future of Life instituut waarschuwen experts voor de gevaren van AI. Tussen deze experts zitten ook Elon Musk (Tesla), Bill Gates (Windows) en Stephan Hawking (Deepmind). De zelflerende computers worden namelijk geprogrammeerd om een bepaalde taak uit te voeren en zullen situaties vermijden die het uitvoeren van de taak in de weg staat. Dat betekent dat als het systeem opnieuw geprogrammeerd of gedeactiveerd moet worden, het systeem dat zal proberen te vermijden. In de open brief wordt dan ook gepleit om aandacht te besteden aan uitzonderingen in het systeem die menselijk ingrijpen mogelijk maakt. Omdat ook niemand weet hoe intelligent de systemen kunnen worden is de vrees dat ze niet meer te controleren zijn en uiteindelijk de mensheid op termijn gaan onderwerpen (Trouw, 2015).

4.3.5 Buitenlandse hypotheekentrends

Ook in het buitenland zijn FinTech bedrijven volop bezig met het innoveren van de financiële sector, waaronder de hypotheekmarkt. In dit stuk worden een paar opkomende initiatieven uiteengezet uit het buitenland. De initiatieven zijn opgedeeld in twee soorten partijen: software partijen en moderne hypotheekverstrekkers.

Software partijen

Er zijn verschillende partijen in Amerika en Engeland die zich hebben gericht op het maken van software die financiële instellingen kunnen gebruiken om hypotheek mee af te sluiten.

Een deel van deze partijen worden ook wel lending operating system (LOS) providers genoemd. Het zijn softwarepartijen gericht op het verbeteren van het hypotheektraject en het verminderen van de duur van het traject. Blend Labs is een van de eerste bedrijven op de hypotheekmarkt die een platform (LOS) maakte voor financiële instellingen om hypotheek aan te bieden. Het doel van Blend Labs is het efficiënter en goedkoper maken van het hypotheekproces en het verlagen van het risico voor de geldverstrekker (Blend Labs, sd). Blend Labs sluit dus zelf geen hypotheek af voor consumenten, maar levert software aan financiële instellingen waarmee ze volledig digitaal het hypotheekproces in kunnen richten. Ze willen met de software het de eindconsumenten van hun klanten zo makkelijk mogelijk maken zodat ze weinig stress hebben bij het afsluiten van de hypotheek. Volgens Blend Labs hebben studies namelijk aangetoond dat een hypotheek afsluiten net

zo stressvol kan zijn als het verliezen van een goede vriend (Blend labs, sd). Andere partijen die soortgelijke platformen aanbieden zijn Cloudvirga, Preclose, Roostify, RealKey en Ellie Mae. Naast het sneller en efficiënter maken van het proces kunnen klanten die gebruik maken van een van deze platformen via een financiële dienstverlener, op elk gewenst moment inzien wat de status is van de aanvraag. Zo bieden de financiële instellingen naast snelheid (en een lagere prijs) ook meer transparantie dan offline hypotheekaanbieders.

Er zijn ook software bedrijven die gespecialiseerd zijn in het beoordelen van de kredietwaardigheid van de klant. Consumenten krijgen een bepaalde score voor hun kredietwaardigheid, de credit score. Sommige doen dit in combinatie met een platform/applicatie om het hypotheektraject te doorlopen, zoals LoanLogics. Andere partijen, zoals Credit Sesame, richten zich specifiek op het online verstrekken van een credit score, waarmee de consument weet hoeveel die kan lenen. In tegenstelling tot de andere genoemde partijen in de categorie 'software partijen' richt Credit Sesame zich tot de consument en niet op financiële instellingen. Via de site of de app kunnen mensen hun financiële gegevens invoeren en zo krijgen ze een overzicht van wat ze zouden kunnen lenen. Vervolgens kunnen ze via de app een financiële planning maken voor de toekomst (Credit Sesame, sd). Dit initiatief is vergelijkbaar met het Nederlandse Digido.

Moderne hypotheekverstrekkers

De partijen die onder deze categorie vallen zijn te vergelijken met de online geldverstrekkers en online tussenpersonen. Doordat de technologie ver is gevorderd en de wetgeving geen belemmering vormt, kan er in Engeland en de Verenigde Staten nog veel sneller dan in Nederland een hypotheek geregeld worden. Wat opvalt aan deze organisaties in vergelijking met Nederland, is dat het mogelijk is om via een app een hypotheek aan te vragen of af te sluiten. Dit is in Nederland nog niet mogelijk.

De eerste partij die in Amerika volledig online een hypotheek afsloot, was Rocket Mortgage in 2015. Rocket mortgage is een Amerikaans initiatief van het bedrijf Quicken Loans. Na bijna vijf jaar ontwikkelen met een team van 450 mensen is Rocket Mortgage gelanceerd in 2015 en heeft het flink wat bekendheid gekregen dankzij een reclame tijdens de superbowl. Rocket Mortgages is het eerste bedrijf in Amerika dat het mogelijk maakte om volledig online een hypotheek af te sluiten (Burns, 2015). Via de app of de site kunnen de gegevens voor de inventarisatie worden doorgevoerd. De consument vult een paar vragen in en geeft toestemming aan Quicken Loans om bankgegevens op te halen. Vervolgens wordt er een credit check gedaan. Als de consument door de check heen komt krijgt deze een bedrag waarvoor die een hypotheek kan afsluiten bij Quicken Loans (Quicken Loans, sd). Omdat een deel van de acceptatie al gebeurd kan is voordat de consument een mogelijk huis heeft gevonden om te kopen, is het mogelijk om tijdens het bezichtigen van een huis via de app direct een hypotheek aan te vragen. Dit is volgens Quicken Loans in ongeveer 8 minuten gebeurd.

Wat opvalt aan de verschillende partijen is dat ze naast snelheid vooral klantvriendelijk willen overkomen. De nadruk ligt hier erop dat de klant de meest passende en goedkoopst mogelijke hypotheek krijgt. Better mortgage speelt hier op in door het verhogen of verlagen van de afsluitkosten. De afsluitkosten werken in de Verenigde Staten anders dan in Nederland. Zo is het mogelijk om te kiezen voor lagere afsluitkosten waardoor de rente hoger wordt. Andersom kan er ook geld ingelegd worden om een lager rentepercentage en dus lagere maandlasten te krijgen. Het veranderen van de rente werkt als volgt: de gebruikelijke kosten om de rente met 0,125% te veranderen is 0,625% van de hypotheek. Dus als iemand een hypotheek heeft van € 200.000, kan deze persoon de afsluitkosten met € 1.250 (0,625%) verlagen in ruil voor 0,125% hogere rente. Andersom kan de consument € 1.250 betalen om de rente met 0,125% te verlagen. Wat het voordeligst is voor de consument hangt af van de looptijd van de hypotheek. Geld van tevoren

betalen voor lagere lasten is op langere termijn goedkoper. Als de consument echter van plan is om binnen een aantal jaar te verhuizen, is het voordeliger om geen geld te betalen voor een lager rentepercentage. De software van Better mortgage berekent aan de hand van de inventarisatie en de wensen en doelen van de klant of het goedkoper is om van te voren te betalen om juist geld te ontvangen voor een hogere rente. Op deze manier probeert Better mortgage de goedkoopste hypotheek aan te kunnen bieden aan Amerikanen (Better Mortgage, sd).

Het bedrijf Sindeo heeft een andere manier gevonden om te zorgen dat hun klanten zo goed mogelijk worden geholpen. Hun adviseurs krijgen een bonus op hun salaris op basis van de klanttevredenheid. De klanten vullen na het afsluiten van de hypotheek een enquête in, waarna de adviseur 6 tot 10% meer salaris kan krijgen (Sindeo, sd).

Habito is in 2016 opgericht in het Verenigd Koninkrijk. Het is opgericht door Daniel Hegarty. Hij wilde een sneller, klantvriendelijk hypotheekproces ontwikkelen nadat hij zijn eigen droomhuis niet kon kopen omdat hij te lang moest wachten op de financiering. Habito is een online tussenpersoon. Met behulp van AI zoekt het systeem tussen 60 aanbieders de meest passende hypotheek voor de laagst mogelijke rente (Habito, sd). Habito maakt ook gebruik van livechat. Opvallend is, dat Habito aangeeft dat 90% van de klanten liever gebruik maakt van de chat optie dan van de telefoon als ze hulp willen bij het aanvragen van de hypotheek (What Mortgage, 2017). Om 24/7 bereikbaar te zijn heeft habito de allereerste chatbot gemaakt voor hypotheekvragen met behulp van AI (Global Banking & Finance, 2016).

Andere voorbeelden van moderne hypotheekverstrekkers en tussenpersonen zijn Trussle, Morty, Better Mortgage, Lenda, Lendinghome en Clara.

4.3.6 PSD2

PSD2 is niet echt een trend te noemen, het is een nieuwe Europese wet. Er kunnen echter wel veel trends uit de wetgeving voortkomen. PSD2 is de herziening van de richtlijn PSD (Blom, Wat is PSD2, sd). Met de oorspronkelijke richtlijn PSD wilde de EU *“een uniforme betaalmarkt creëren door één juridisch kader voor het betalingsverkeer binnen de EU in te stellen. Het doel was om het grensoverschrijdend betalingsverkeer net zo gemakkelijk, efficiënt en veilig te maken als het dan geldende binnenlands betalingsverkeer in elk EU-land”* (Blom, Wat is PSD2, sd). PSD2 zal op z'n vroegst in oktober 2018 in werking treden.

Met PSD2 heeft de EU de oorspronkelijke richtlijn gewijzigd en uitgebreid. Zo moet het mogelijk worden voor consumenten om in een dashboard een overzicht te krijgen van alle verschillende rekeningen die ze hebben, ook als deze niet allemaal bij dezelfde partij zijn afgesloten. De nieuwe richtlijn geeft ook regels voor de toegang tot een betaalrekening door een derde partij. Als de klant dit toestaat, kan de klant een derde partij machtigen tot zijn rekening. Dit betekent dat een derde partij betalingsgegevens kan inzien. De klant kan de partij ook machtigen om geld te mogen afschrijven van de rekening. Hiervoor moet de partij wel in bezit zijn van een bank licentie of een betaalinstelling (Blom, Toegang tot betaalrekening door derde partij (1/2), 2016).

De richtlijn kan het hypotheekproces beïnvloeden. Het aanvragen van een hypotheek kan een stuk korter worden door de nieuwe richtlijn. Doordat derde partijen inzicht kunnen krijgen in de rekeninggegevens van de consument, hoeft er minder geauthentiseerd te worden. Partijen kunnen met de machtiging de inkomsten en uitgaven van de consument inzien. Dit kan een hoop fysieke documenten vervangen, zoals een loonstrook. Doordat de inkomsten en uitgaven te zien zijn is het ook makkelijker voor een financieel adviseur om een financiële planning te maken. Voor het

hypotheektraject betekent dat dat de geldverstrekker snel en makkelijk kan inzien of de maandlasten verantwoord zijn voor de eindconsument.

4.4 Deelconclusie

In dit hoofdstuk zijn verschillende trends in de hypotheekmarkt, Artificial Intelligence, Blockchain, crowdfunding en de familielening, besproken. Ook zijn de buitenlandse trends besproken en zijn de mogelijke gevolgen van de Europese richtlijn PSD2 besproken.

Vanwege de mogelijkheden en de disruptie die de trends kunnen meebrengen, kunnen er grote kansen liggen voor Foff met betrekking tot het automatiseren en digitaliseren van het hypotheektraject. Het lastige is alleen dat niemand weet welke trends echt een doorbraak zullen betekenen in het hypotheektraject en welke trends uiteindelijk geen invloed zullen hebben op het hypotheektraject.

Als er wordt gekeken naar crowdfunding en de familielening zijn dit niet meteen trends waar Foff zelf mee aan de slag gaat. Foff gaat geen eigen crowdfundingplatform maken voor het aanbieden van crowdfundingshypotheekleningen en de familielening is een lening tussen particulieren. Foff zou deze twee vormen van financieren echter wel kunnen combineren met een traditionele hypotheek. Het nadeel van crowdfunding is met name dat banken er niet om zitten te springen en geen hypotheekproduct hebben die voor een deel wordt gefinancierd met crowdfunding. Voor familieleningen zijn banken minder terughoudend. Foff moet er wel rekening mee houden dat de familielening wel goed geregeld moet worden en dat adviseurs de kennis hebben om deze vorm van financieren goed te adviseren en te regelen.

De blockchainhypotheek lijkt meer in de toekomst te liggen. Er is wel al een blockchain gemaakt voor hypotheekleningen, maar dit is nog experimenteel. Wel is er veel interesse in blockchain. Ook het kadaster is bezig met het experimenteren met blockchain. Dit is nog wel in een hele vroege fase, maar als op termijn het kadaster volledig via blockchain kan lopen zal dit tijd en kosten schelen. Een probleem met het kadaster in een blockchain is dat iedereen een computer en account nodig heeft die verbonden is met de blockchain en dus ook met het internet (Stravens, 2017). Zoals ook al aangegeven in het theoretisch kader, is niet iedereen in Nederland verbonden met het internet.

De robo-adviseur komt ook steeds dichterbij. Chatbots, voor het verlenen van klantenservice en het beantwoorden van vragen, zijn al ontwikkeld en ook zijn de eerste robo-adviseurs zijn ontwikkeld. Specifiek voor het geven van hypotheekadvies is er nog geen robo-adviseur, maar dit is wel in ontwikkeling. De verwachting is echter niet dat de robo-adviseur de menselijke adviseur 1-op-1 kan vervangen. Omdat de robo-adviseur op sommige punten beter zal presteren dan een menselijke adviseur, ligt er wel een toekomst voor het gebruik van een robo-adviseur bij het hypotheektraject.

Met de huidige wetgeving en technologie is het nog niet mogelijk om een hypotheek binnen 10 minuten te accepteren, zoals het geval is in Amerika. In Amerika is dit mogelijk met behulp van apps en/of sites waarmee de klant zijn inventarisatie kan invullen. Eindconsumenten krijgen via een AI-systeem een credit score en het maximale bedrag te zien dat ze zouden kunnen lenen. Deze inventarisatie wordt opgeslagen waardoor de klant alleen nog gegevens over het te kopen huis hoeft in te voeren om een hypotheek af te kunnen sluiten. Doordat de techniek steeds verder vordert wordt het in de toekomst wellicht mogelijk voor Foff om binnen 10 minuten een hypotheek te accepteren. Hier geldt wel dat bij een complexere financiële situatie (bijvoorbeeld de eindconsument is zelfstandige, waarbij er moet worden gewerkt met jaarcijfers en eventueel ook met prognoses erbij) het lastiger wordt om dit geautomatiseerd te accepteren. Het idee van Rocket Mortgage is dat hun klanten tijdens het bezoeken van hun droomhuis gelijk een hypotheek kunnen aanvragen en

kunnen bieden op het huis met een hypotheekaanbod op zak. Om dit te doen, moet Foff real-time inzicht hebben in de situatie van de eindconsument. Dit zou mogelijk kunnen zijn als PSD2 ingaat, omdat het dan mogelijk is om alle rekeningen van een eindconsument in te zien wanneer de eindconsument toestemming daarvoor geeft. Als de eindconsument gegevens invoert over het huis dat hij/zij op het oog heeft, kan Foff in een paar minuten de hypotheek accepteren. Aan de andere kant moet er een systeem zijn dat de aanvraag kan beoordelen. Dit systeem moet gekoppeld zijn aan het inventarisatieformulier/de adviessoftware om te berekenen of de eindconsument de hypotheek kan dragen en het systeem moet een koppeling hebben met het kadaster om de gegevens over de woning op te halen om te bepalen of de hypotheek verstrekt kan worden op grond van de LTV. Om een bindend voorstel te doen, moet de klant wel van tevoren bepaalde gegevens of documenten hebben verstrekt, zoals de werkgeversverklaring.

De acceptatie kan gedaan worden door een AI-systeem. Deze bepaalt aan de hand van algoritmes hoeveel de eindconsument kan lenen. Er is echter nog geen partij in Nederland die een AI systeem heeft ontwikkeld die hypotheekaanvragen kan beoordelen en bijbehorend advies kan geven. Op den duur zou AI de adviseur kunnen vervangen. Als er een AI systeem komt voor het accepteren van een hypotheek zal het zeker in het begin nog wel nodig zijn om een menselijke adviseur de robot te laten controleren. Vanwege het zelflerende karakter van AI systemen zal het systeem op den duur beter zijn dan een adviseur. Voor veel mensen blijft het aanvragen van een hypotheek een nieuw en onbekend iets, waardoor de menselijke adviseur een rol zal blijven spelen in het hypotheekproces. Deze rol zal meer gericht zijn op emotiemanagement, het gerust stellen van de klant, dan op het adviseren.

5. Eindconsumenten en het hypotheektraject

5.1 Inleiding

Future of Finance wil het hypotheektraject zo snel en efficiënt mogelijk laten verlopen. Foff vindt het echter nog belangrijker dat de eindconsument optimaal bediend wordt. Om dit te bereiken is het nodig om te weten wat eindconsumenten belangrijk vinden bij het hypotheektraject en wat eindconsumenten minder belangrijk vinden. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat eindconsumenten verwachten van het hypotheektraject. Hierbij wordt de deelvraag beantwoord *'Hoe ervaren verschillende soorten eindconsumenten het hypotheektraject en wat is voor hun belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek?'*.

5.2 Methodologie

Om de deelvraag te beantwoorden, is een enquête opgesteld en afgenomen onder consumenten die in het verleden een hypotheek hebben afgesloten. Het doel van de enquête was om erachter te komen wat verschillende eindconsumenten goed en minder goed vonden aan het hypotheektraject dat de eindconsumenten in het verleden hebben doorlopen. Hierbij gaat het om de kosten, de duur en de tijd en moeite die eindconsumenten erin investeren om de aanvraag rond te krijgen. Na het afnemen van de enquête is gekeken of er bepaalde groepen hypotheekklanten overeenkomsten vertonen voor wat betreft ze wel of niet belangrijk vinden en waar ze tijdens het traject tegenaan liepen of zich aan irriteerden. De verschillende groepen zijn ingedeeld op het soort hypotheekklant. Volgens het IFK (2015) en Dukers & Bealemans (2016) zijn hypotheekklanten in te delen in vier groepen:

Starters: Deze klanten kopen voor het eerst een huis en hebben niet eerder een hypotheecair krediet afgesloten.

Omzetters: Omzetters zijn mensen die hun hypotheek wijzigen zonder dat ze hun woning verkopen of een nieuwe woning aankopen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als mensen de wijze van aflossing willen wijzigen. Omzetters worden ook wel oversluiters genoemd.

Ophogers: Ophogers zijn mensen die hun bestaand hypotheecair krediet verhogen. Meestal wordt het geleende geld gebruikt voor een verbouwing.

Doorstromers: Doorstromers zijn mensen die een eigen woning hebben gekocht en willen doorstromen naar de volgende woning. Bij deze mensen ligt er meer nadruk op de omstandigheden waarin ze zich op het moment dat ze willen verhuizen bevinden. Dit komt, omdat ze naast het afsluiten van een nieuw krediet ook rekening moeten houden met de verkoop van de oude woning, terwijl deze niet altijd verkocht is voordat het nieuwe krediet wordt aangevraagd (IFK, 2015, p. 6) (Dukers & Baelemans, 2016, p. 21).

Ook is er gekeken of er verschillen zijn in eindconsumenten op basis van andere criteria dan het soort hypotheekklant, namelijk verschil tussen leeftijdscategorie of geslacht. De enquête is opgenomen in bijlage E: hypotheekenquête. Een probleem bij het uitwerken was dat van de respondenten er maar twee ophogers waren en één omzetter was. Er is besloten om deze drie respondenten toe te voegen bij de groep doorstromers. Hierdoor zijn er twee klantgroepen, 15 starters en 19 niet-starters. Als er wordt gekeken naar leeftijd, zijn de eindconsumenten ingedeeld in drie categorieën: 25-34 jaar (11), 35-44 (8) jaar en 45-60 (12) jaar. De laatste groep is iets groter, omdat er maar drie respondenten boven de 55 jaar zijn. 3 Respondenten hebben geen leeftijd ingevuld. Het is niet zo dat de jongste groep voornamelijk starters zijn. Van de 11 respondenten in de leeftijd 25-34 jaar zijn er 5 starters en 6 niet-starters. De middelste leeftijdsgroep bevat vier starters en vier doorstromers. De oudste groep bevat voornamelijk niet-starters (9), maar er zitten ook starters tussen (3).

De enquête is verspreid via LinkedIn en via het netwerk van medewerkers van Foff. De enquête kon worden ingevuld door iedereen die ooit een hypotheek heeft afgesloten, ongeacht wanneer deze is afgesloten. Er was geen steekproefkader, er was sprake van een selecte steekproef. De enquête is ingevuld door 34 respondenten. In totaal zijn er meer dan drie miljoen huishoudens met een hypotheek in Nederland. Dat betekent, als het aantal huishoudens met een hypotheek wordt afgerond naar 3 miljoen, dat er voor een representatieve steekproef minstens 385 respondenten nodig zijn om met een betrouwbaarheid van 95% iets te zeggen over de gehele populatie. Deze enquête is dus niet representatief voor de hele populatie.

Nadat de enquête is gesloten zijn de resultaten in Excel verzameld en zijn er vervolgens door het analyseren van de gegevens draaitabellen gemaakt die inzicht geven in het gedrag van de eindconsument.

Naast de enquête is in het verkennende interview met dhr. Kuik, CEO van bijBouwe, gevraagd naar het gedrag van zijn klanten. De antwoorden van dhr. Kuik zijn gebruikt bij het opstellen van hypothesen en het beantwoorden van de deelvraag.

Hypothesen

Voordat de enquête is uitgewerkt, zijn er hypothesen opgesteld met betrekking tot het hypotheektraject dat de respondenten hebben doorlopen.

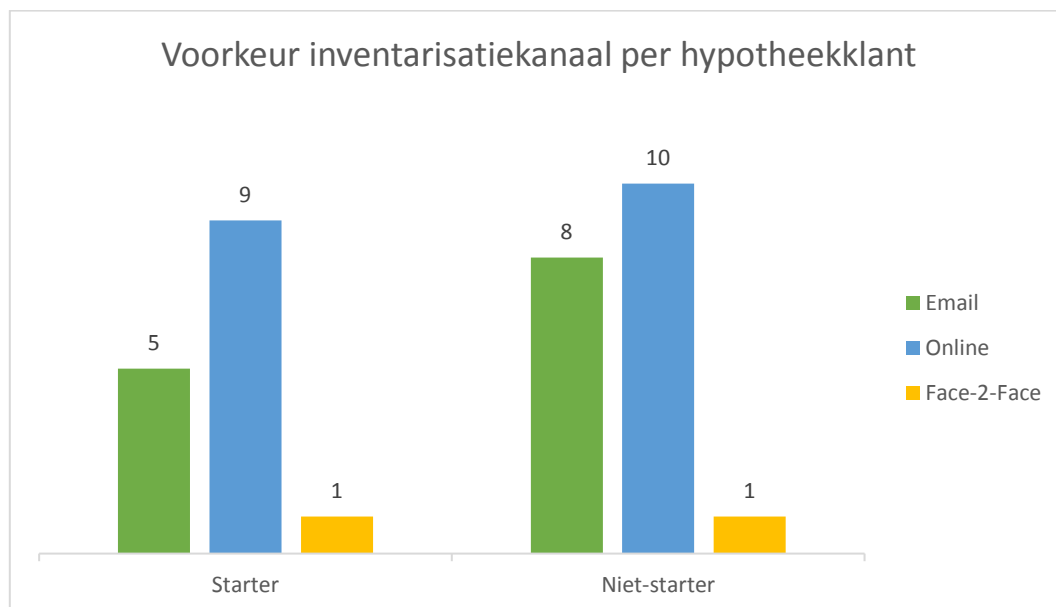
- Inventarisatie: de verwachting is dat consumenten steeds meer online willen doorgeven, ongeacht het soort hypotheekklant. Het voordeel hiervan is dat het geld scheelt en gemakkelijk is. Starters zijn meestal jong en maken veel gebruik van het internet, waardoor de verwachting is dat ze ook de hypotheekaanvraag het liefst digitaal doen. Niet-starters hebben al een keer een hypotheekaanvraag gedaan waardoor ze al een idee hebben hoe het traject werkt en welke documenten ze nodig hebben. De verwachting is dat zij dus ook de voorkeur geven aan online de inventarisatie doorgeven.
- Advies: De verwachting is dat starters meestal advies willen, omdat deze eindconsumenten binnen deze groep meestal de minste kennis heeft van hypotheeken en nog nooit een hypotheek heeft afgesloten. Het krijgen van advies zal voor deze groep wellicht ook voelen als extra zekerheid dat ze de juiste hypotheek afsluiten. Aan de andere kant is het wel zo dat het advies voor deze groep voor de adviseur minder spannend is, aangezien er maar twee soorten hypotheeken zijn op dit moment die interessant zijn voor starters (lineair en annuïtair, waarbij voor het grootste deel van de groep annuïtair het beste bij de wensen en behoeften van de consument zal aansluiten). Dit werd ook aangegeven door dhr. Kuik (bijBouwe) in het interview. Andere hypotheekklanten zullen minder snel geneigd zijn een adviseur in te schakelen, omdat ze al ervaring hebben met het afsluiten van een hypotheek. Deze groep bevat echter ook klanten die, vanwege de complexiteit van bijvoorbeeld een hypotheek uit het oude regime, niet zonder advies een hypotheek kunnen sluiten.
- Communicatiekanaal: Het type kanaal waar de consument de voorkeur aan geeft is naar verwachting vooral leeftijdsgebonden. Jongeren (tot ongeveer 35 jaar) zullen de voorkeur geven aan online kanalen, zoals internet en social media. Ouderen zullen eerder kiezen voor een persoonlijk gesprek of de telefoon, hoewel email ook in deze groep naar verwachting populair zal zijn. In het theoretisch kader is een figuur opgenomen dat deze trend liet zien (figuur 2). Dit ging over producten en diensten in het algemeen, de verwachting is dat dit ook geldt voor hypotheeken.

- Dhr. Kuik (bijBouwe) heeft in het interview aangegeven dat ongeveer 25% van de werkgeversverklaringen terug wordt gestuurd wegens fouten. De verwachting is dat dit dan ook het document is die de meeste consumenten moesten terugsturen en waar de meeste irritatie ontstaat tijdens het traject.
- Nadat de hypotheek is aangevraagd en het adviestraject is doorlopen, duurt het volgens VEH gemiddeld 2 maanden voordat de hypotheekakte is gepasseerd bij de notaris (Vereniging Eigen Huis, sd). De verwachting is dit voor de respondenten een punt is waar ze het gevoel hebben dat ze onnodig lang moeten wachten. Ze moeten tijdens deze periode nog wel documenten aanleveren, maar de adviseur heeft dan al alle gegevens die benodigd zijn voor de hypotheek geïnventariseerd.

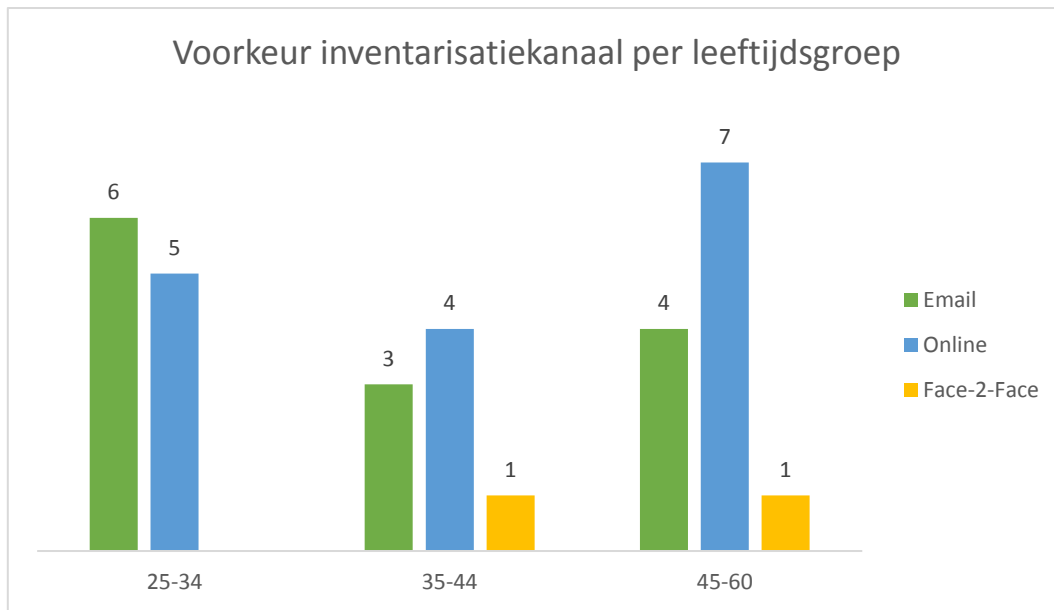
5.3 Enquête resultaten

Inventarisatie

De eerste hypothese betrof het voorkeurskanaal voor het doorgeven van gegevens en documenten voor de inventarisatie. De resultaten zijn opgenomen in onderstaande figuren.



Figuur 8: Voorkeur inventarisatiekanaal per hypotheekklant

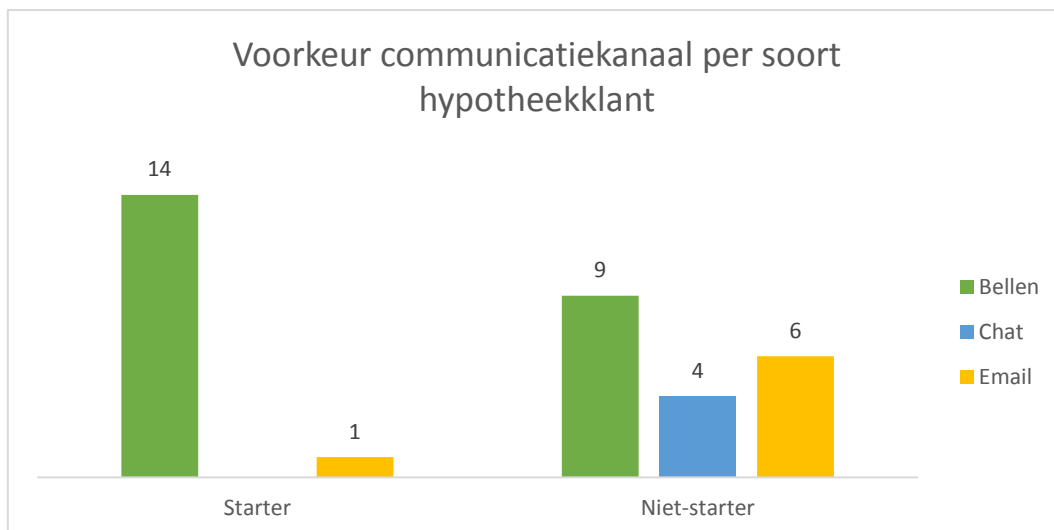


Figuur 9: Voorkeur inventarisatiekanaal per leeftijdsgroep

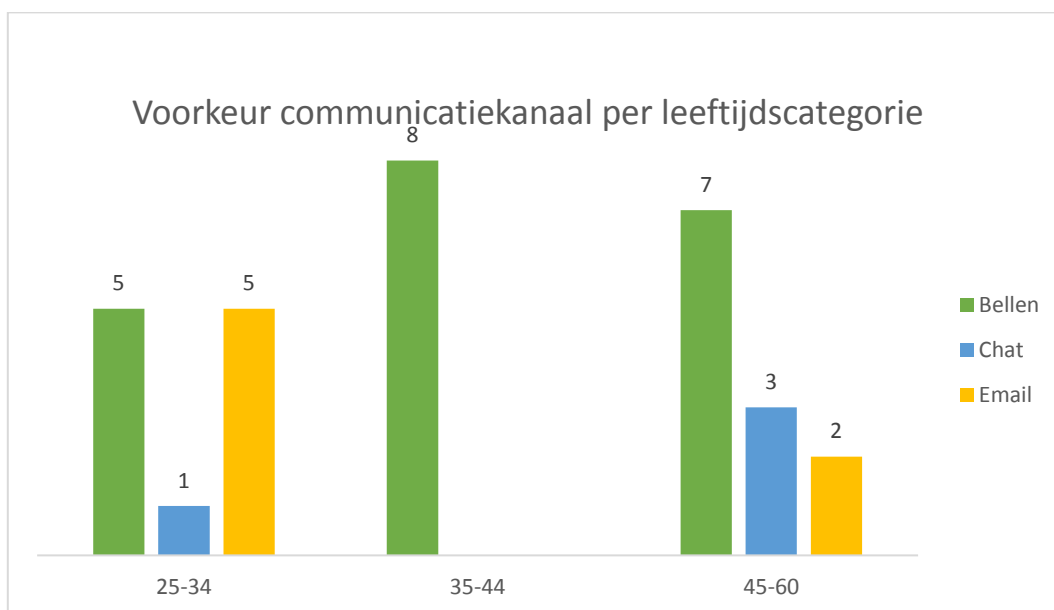
Zoals te zien in de grafieken, geven weinig eindconsumenten er de voorkeur aan om documenten persoonlijk te overhandigen (2). Geen enkele respondent stuurt zijn documenten het liefst via de post. Over het algemeen geven eindconsumenten de voorkeur aan online de inventarisatie doorgeven (19) boven email (13). Wat opvalt, is dat de jongste groep (25-34 jaar) de voorkeur geeft aan email boven het online uploaden van documenten en de oudste groep juist de voorkeur geeft aan online uploaden, terwijl de verwachting juist andersom was.

Communicatiekanaal

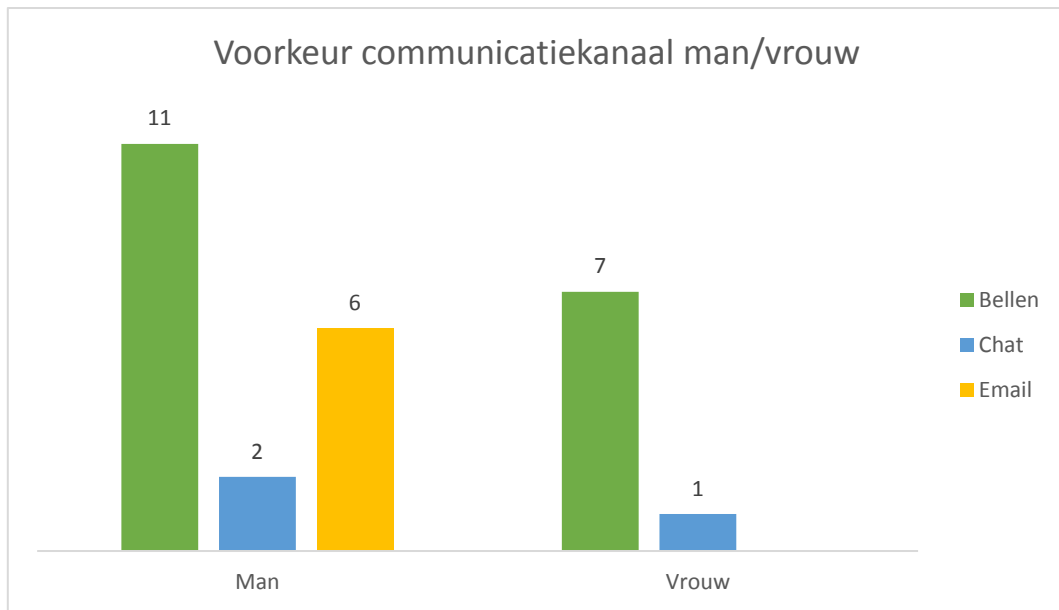
Er zijn verschillende voorkeuren te zien voor communicatiekanaal. Geen enkele respondent gaf de voorkeur aan WhatsApp of Social Media. Over het algemeen was het meest gekozen communicatiekanaal telefonisch. Als er wordt gekeken naar hypotheekklant, geven starters duidelijk de voorkeur aan bellen, terwijl doorstromers ook email en chat willen gebruiken. Als er wordt gekeken naar leeftijd, valt op dat alle respondenten tussen de 35 en 44 jaar de voorkeur geven aan bellen, terwijl jongere respondenten aangaven dat ze ook email willen gebruiken. Jongeren hebben dus in het algemeen meer een voorkeur voor online kanalen dan eindconsumenten boven de 35 jaar. Opvallend genoeg bleek chat als communicatiemiddel het meest populair onder de oudste leeftijdsgroep (45-60 jaar). Er is ook verschil tussen mannen en vrouwen: bij vrouwen is bellen veruit het populairst, terwijl mannen ook vaak de voorkeur geven aan email. Zie ook onderstaande figuren.



Figuur 10: Voorkeur communicatiekanaal per soort hypotheekklant

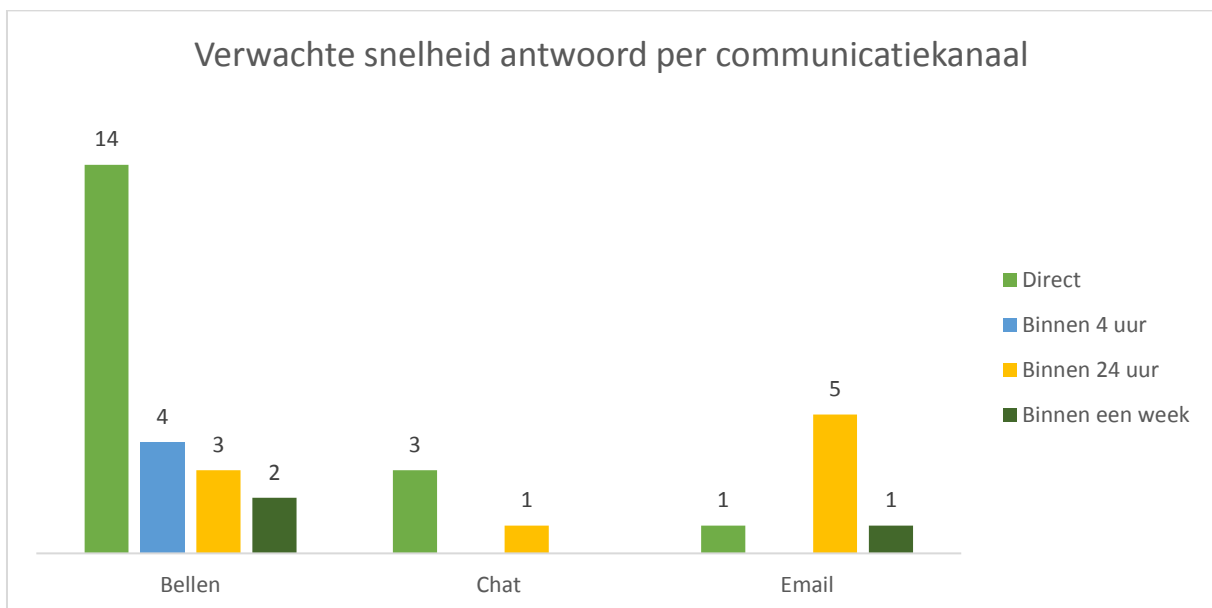


Figuur 11: Voorkeur communicatiekanaal per leeftijdscategorie



Figuur 12: Voorkeur communicatiekanaal man/vrouw

De respondenten is ook gevraagd hoe snel ze antwoord verwachten op hun vraag. De meeste respondenten gaven aan dat ze direct antwoordt verwachten. Alleen bij email wordt over het algemeen niet direct antwoord verwacht, maar de meeste respondenten verwachten dan wel binnen 24 uur antwoord te hebben. Zie ook onderstaand figuur.



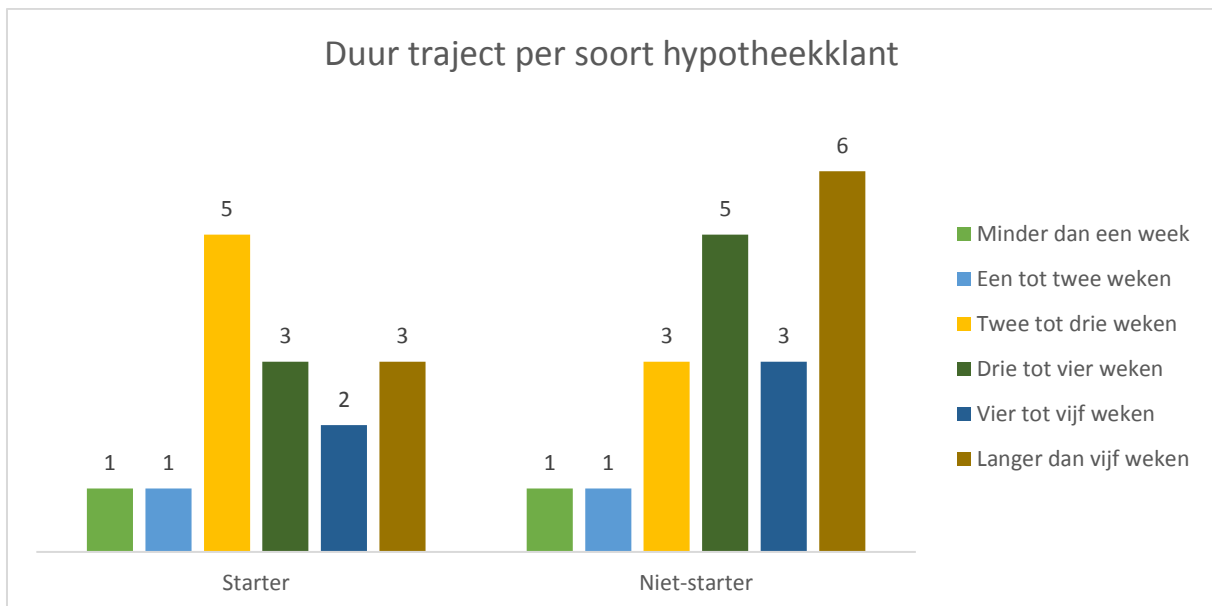
Figuur 13: Verwachte snelheid per communicatiekanaal

Documenten

Er is ook gevraagd of respondenten documenten opnieuw moesten sturen omdat deze niet goed beoordeeld konden worden. De meeste respondenten (27) gaven aan dat ze geen documenten terug hoefde te sturen. Uit de enquête kwam geen document dat vaak opnieuw moest worden teruggestuurd, ook niet de werkgeversverklaring. De documenten die opnieuw moesten worden gestuurd waren gegevens over de BV's (jaarcijfers), intentieverklaring (benodigd bij tijdelijk dienstverband), loonstrook en een uitleg over de verkoop beleggingen. Ook moest een respondent opnieuw een rekeningafschrift sturen omdat er € 50 te weinig op de rekening stond.

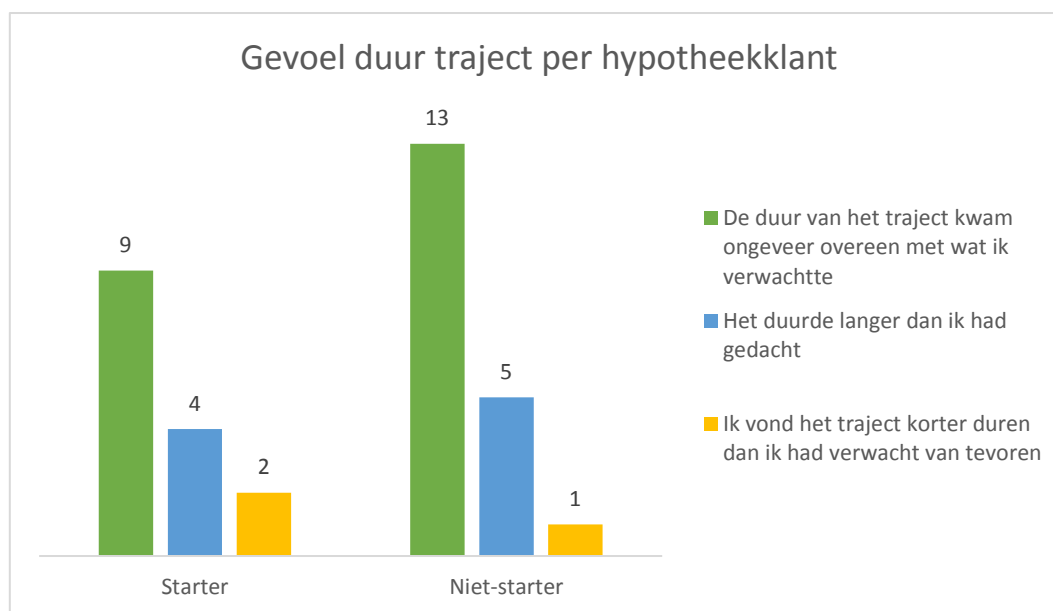
Duur traject

De respondenten hebben ook aangegeven of er momenten waren waarop ze het gevoel hadden dat ze onnodig moesten wachten. Ook is gevraagd hoe lang het traject duurde en of ze dit juist langer of korter vinden dan ze hadden verwacht. In onderstaand figuur is te zien hoelang het hypotheektraject duurde bij de respondenten.



Figuur 14: Duur traject per hypotheekklant

Zoals te zien in bovenstaand figuur duurt het traject voor niet-starters gemiddeld langer dan voor starters. Dat is logisch, want doordat er rekening moet worden gehouden met de huidige hypotheek is de hypotheekaanvraag van een niet-starter meestal complexer dan van een starter. Gevoelsmatig komt de duur van het traject meestal wel overeen met de verwachting van de eindconsument, zowel bij starters als niet-starters. Zie ook het figuur op de volgende bladzijde.



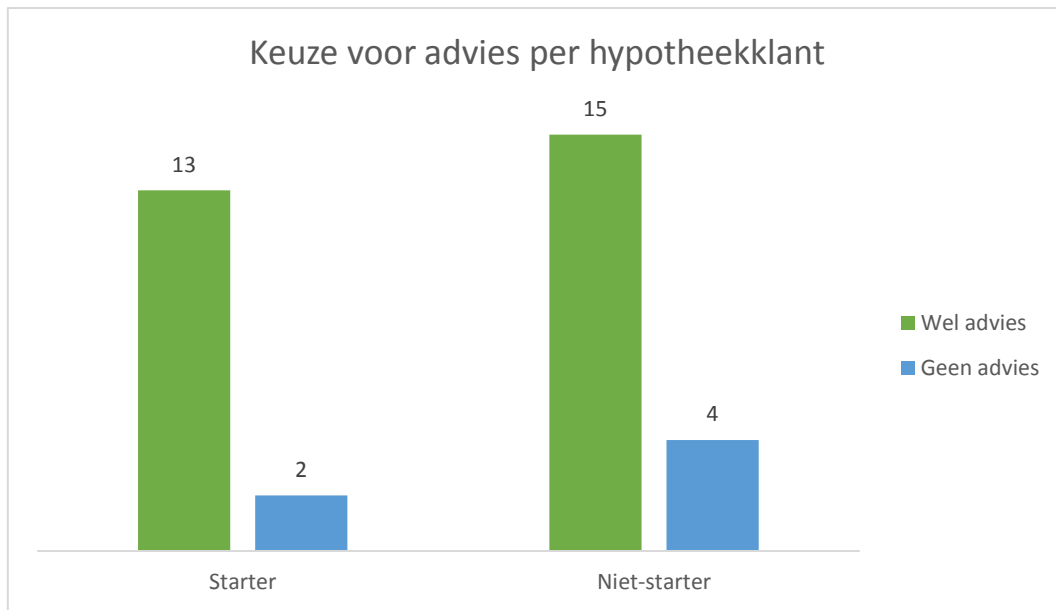
Figuur 15: Gevoel duur traject per hypotheekklant

De respondenten kregen ook de vraag of er een of meerdere momenten waren waarop de respondent het gevoel had dat hij/zij onnodig moest wachten. Dit was een open vraag. De helft van de respondenten gaf aan dat ze niet het gevoel hadden dat ze onnodig moesten wachten. De respondenten die wel een gevoel hadden onnodig te moeten wachten, hadden dit voornamelijk op het moment dat de documenten moesten worden goedgekeurd en de offerte moest worden opgemaakt. Zo gaven meerdere respondenten aan dat ze na het aanleveren van de documenten lang moesten wachten op de offerte of op goedkeuring. Sommige respondenten kwamen daardoor bijna in de problemen, zo antwoordde een respondent: *“Koop was onder voorbehoud van financiering maar het duurde zo lang voordat de Rabo de papieren klaar had, dat het slechts een dag voor tijd (voorbehoud van 6 weken) klaar was”*.

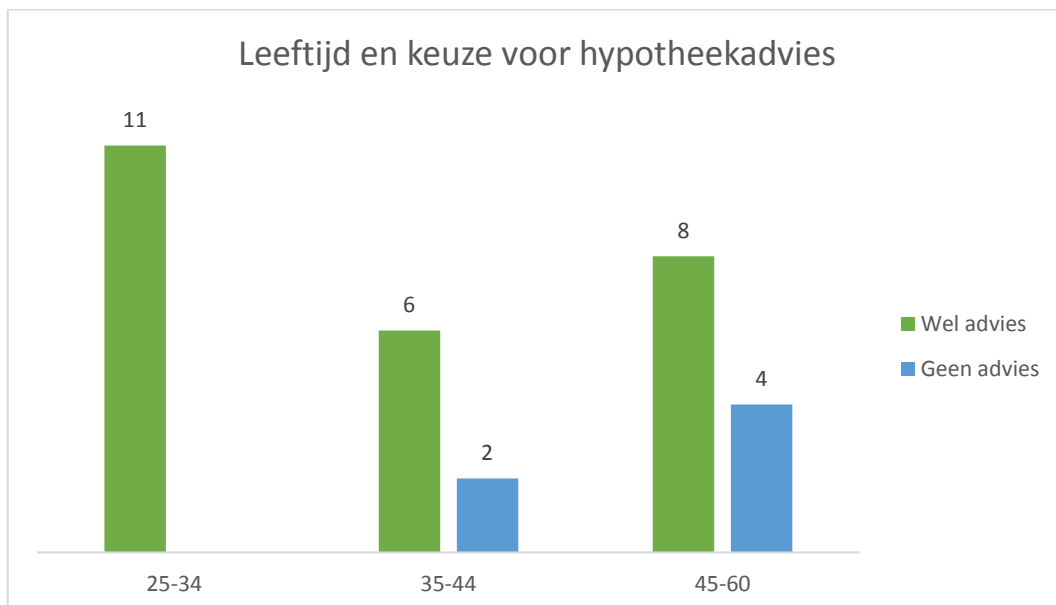
Ook konden respondenten aangeven wat ze het meest vervelende onderdeel vonden van het hypotheektraject. Bij deze vraag gaf een klein deel van de respondenten aan dat er geen vervelend onderdeel was (7). Er zijn verschillende punten wat respondenten vervelend vonden. Zo gaven 6 respondenten aan dat ze het aanleveren van gegevens of van een specifiek document vervelend vonden. 5 respondenten gaven aan dat ze het wachten op de acceptatie het meest vervelend vonden. Andere klachten zijn slechte communicatie, bereikbaarheid, transparantie of begeleiding vanuit de adviseur (4), weinig inzicht tussendoor in het traject (2) en weinig/geen keuze tussen verschillende aanbieders (3). Een respondent vond het traject in het geheel vervelend.

Advies

Er is ook gekeken naar de voorkeur voor advies. Zoals al verwacht werd, kiezen de meeste starters voor advies. Maar ook niet-starters geven de voorkeur aan het ontvangen van advies. Ook blijkt uit het onderzoek dat leeftijd de voorkeur voor advies beïnvloedt: een derde van de oudere eindconsumenten kiest voor geen advies, terwijl dit in de leeftijdscategorie 25-34 niet is voorgekomen. Zie ook onderstaande figuren.



Figuur 16: Keuze voor advies per hypotheekklant

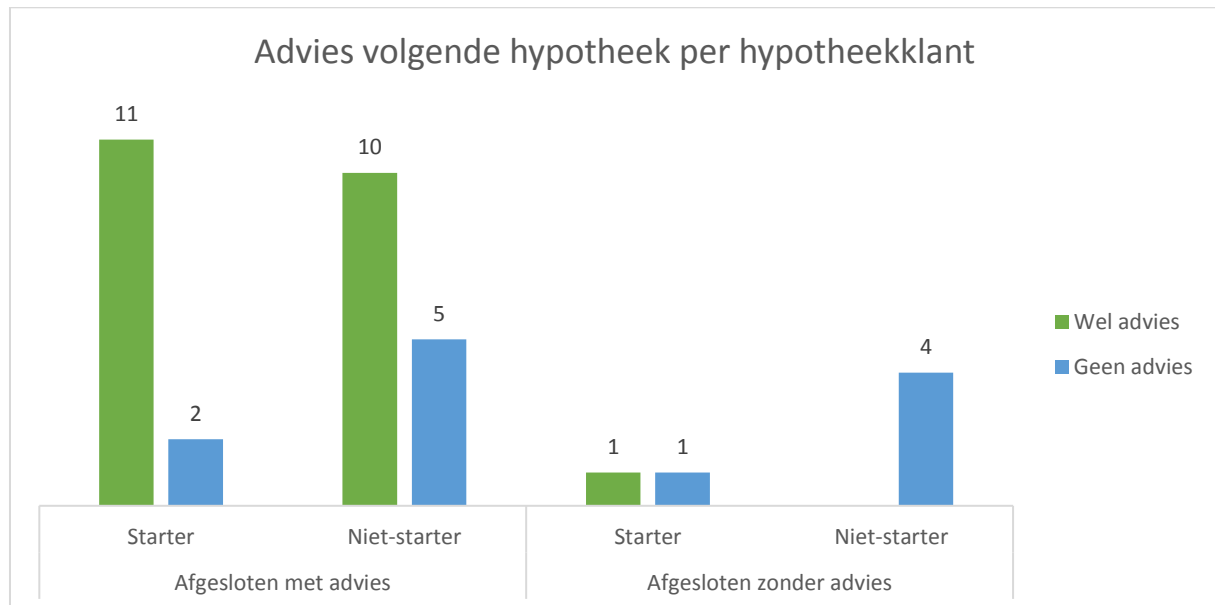


Figuur 17: Keuze voor advies per leeftijdscategorie

Er is ook gevraagd waarom de respondenten wel of niet kozen voor advies. Als er wordt gekeken naar de respondenten die zonder advies hun hypotheek afsloten, zijn er twee redenen waarom ze niet kiezen voor advies: de kosten en/of de aanwezigheid van voldoende kennis om zelf een hypotheek af te sluiten. De belangrijkste redenen om te kiezen voor een adviseur is voornamelijk de expertise van de adviseur. Respondenten gaven aan dat ze zelf niet de kennis hadden of liever de zekerheid hadden van een hypotheekadviseur. Dhr. Kuik (bijBouwe) gaf aan dat de keuze voor een hypotheek, vooral voor starters, eigenlijk niet zo spannend is. Hij vergeleek het met het kopen van wasmiddel: “Dus het is eigenlijk dat jij op het punt staat een keuze te maken uit Dreft met citroen, Dreft met limoen, Dreft met sinaasappel, Dreft met eucalyptus” (B. Kuik, Bijlage D: Interview met Bouwe Kuik). Het verschil is dat een hypotheek meer impact heeft op het leven van de eindconsument dan de verschillen in geur van de pakken Dreft in de supermarkt. De verwachting is

dat daarom eindconsumenten advies willen, zodat ze in ieder geval zekerheid hebben dat ze de juiste keuze maken.

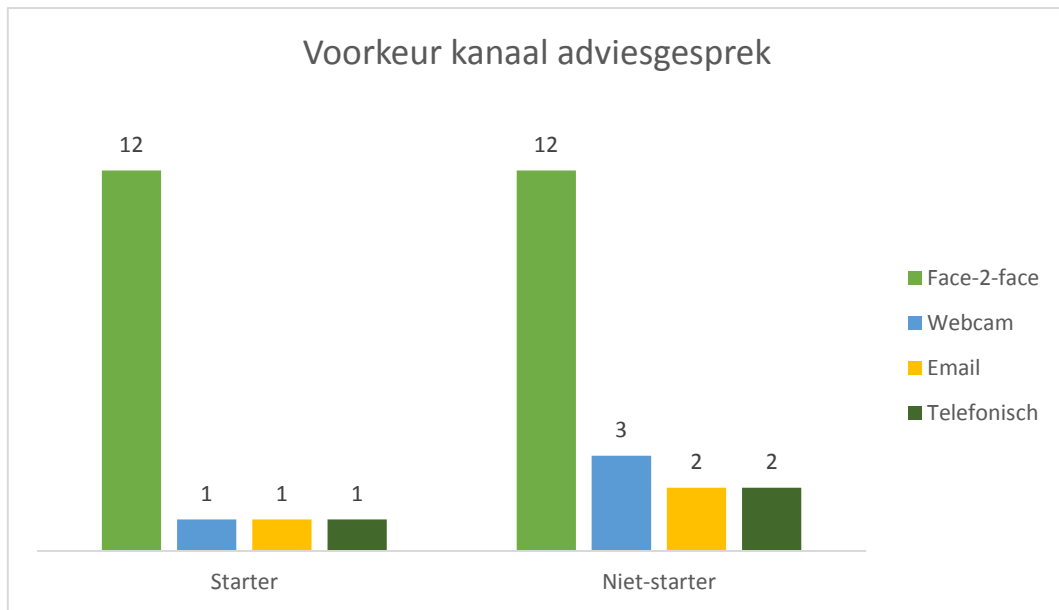
Ook is er gevraagd of de respondent bij de volgende hypotheekaanvraag advies zal inwinnen. In onderstaande grafiek staat het resultaat van deze vraag per soort hypotheekklant.



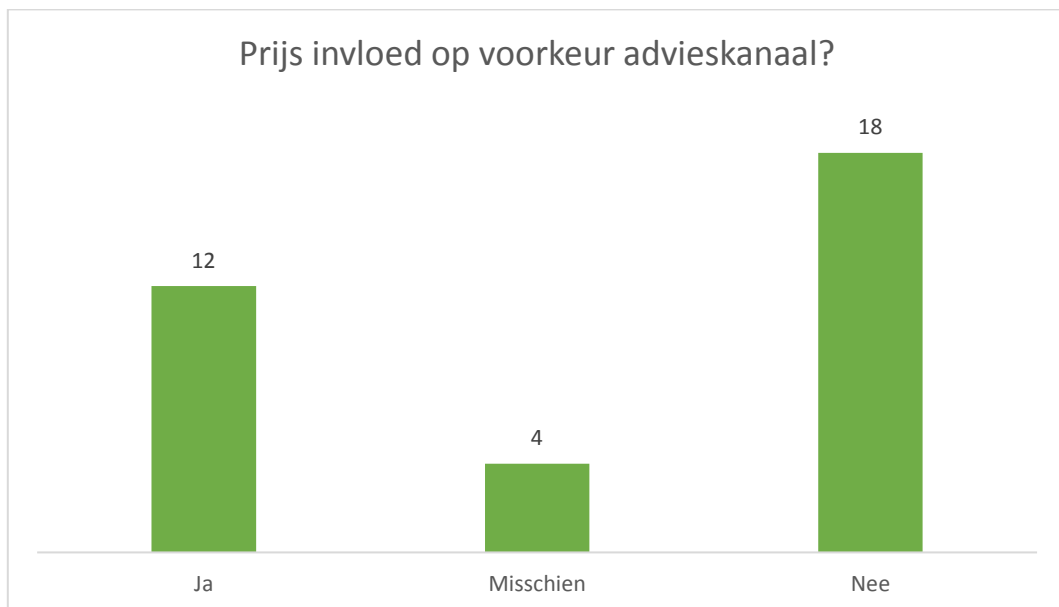
Figuur 18: Keuze voor advies volgende hypotheek per hypotheekklant

De meeste eindconsumenten die hun hypotheek met advies hebben afgesloten, zullen de volgende keer weer advies vragen. Vooral starters zullen weer advies inwinnen, maar ook 10 van de 15 doorstromers kiest de volgende keer weer voor advies. Wat opvalt is dat een van de twee starters die zonder advies een hypotheek heeft afgesloten, de volgende keer de hypotheek wil afsluiten met advies. Er is niet door gevraagd naar de reden om de volgende keer wel of niet te kiezen voor advies. Er kan dus geen uitspraak gedaan worden waarom de eindconsument eerst zonder advies en daarna met advies een hypotheek wil afsluiten.

Naast de hypothesen is er gekeken of er meer opvallende of interessante uitspraken kunnen worden gedaan over de beleving van het hypotheektraject door de eindconsument. Zo is er onderzocht via welk kanaal de respondenten het liefst advies ontvangen (face-2-face, webcam met behulp van scherm delen, telefonisch of email) en of de prijs hiervan invloed heeft op de keuze van eindconsumenten. Zie ook onderstaande figuren.



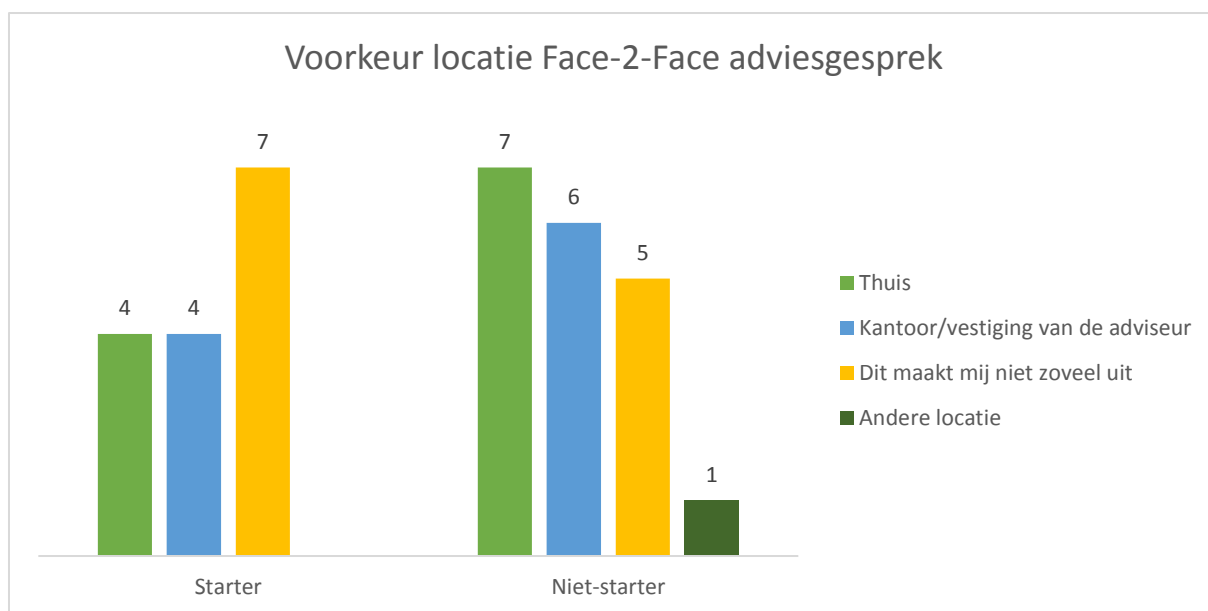
Figuur 19: Voorkeur kanaal adviesgesprek



Figuur 20: Invloed prijs op voorkeur advieskanaal

Zowel de starters als de niet-starters geven de voorkeur aan een persoonlijk adviesgesprek. Maar bijna de helft van de respondenten gaf ook aan dat de prijs van kanaal (misschien) invloed heeft op de keuze voor kanaal. Hier moet opgemerkt worden dat er niet bij is gegeven hoeveel geld het zou schelen. Een paar respondenten die antwoordden met misschien gaven aan dat het eraan ligt hoeveel geld het zou schelen of ze een ander kanaal zouden kiezen.

De respondenten hebben ook aangegeven waar ze het liefst een persoonlijk adviesgesprek zouden willen. Zie onderstaand figuur.



Figuur 21: voorkeur locatie Face-2-Face adviesgesprek

Wat hier opvalt is dat starters veel minder een voorkeur hebben dan niet-starters, bijna de helft van de starters geeft aan het niet uit te maken waar het adviesgesprek wordt gevoerd. De voorkeur voor thuis of op kantoor is bij beide groepen bijna gelijk.

5.4 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is besproken wat eindconsumenten verwachten van het hypotheektraject aan de hand van een enquête. Aan de hand van de resultaten kan een conclusie getrokken worden over hoe verschillende soorten eindconsumenten het hypotheektraject willen doorlopen.

De meeste eindconsumenten zijn bereid de gegevens voor de inventarisatie online in te vullen. Bijna alle respondenten gaven de voorkeur aan het online uploaden of het mailen van de stukken die ze moeten aanleveren voor het afsluiten van een hypotheek. Mochten eindconsumenten vast komen te lopen tijdens het invullen van de inventarisatie, bellen de meesten het liefst om geholpen te worden.

Bij het afsluiten van de hypotheek hebben de meeste respondenten advies ontvangen. Ook geven de meeste respondenten aan dat ze de volgende keer weer advies inwinnen bij het afsluiten van een hypotheek. De meeste eindconsumenten de voorkeur aan een face-2-face adviesgesprek. Er is echter ook een groep eindconsumenten die ook via andere kanalen advies willen ontvangen, vooral als dit scheelt in de kosten. Over de locatie is geen duidelijke voorkeur: ongeveer evenveel respondenten gaf de voorkeur aan thuis als het aantal respondenten dat de voorkeur geeft aan een gesprek op kantoor. Ook maakt het veel eindconsumenten niet zoveel uit waar het adviesgesprek plaatsvindt.

Het hypotheektraject is (momenteel nog) niet een simpel en snel traject, maar duurt enkele weken. Tijdens het traject gaat er weleens wat mis en eindconsumenten hebben soms het gevoel dat (een onderdeel van) het traject onnodig lang duurt. De irritatiemomenten liggen vooral bij het verzamelen van de benodigde documenten en het wachten op de acceptatie of advies nadat de stukken zijn verstuurd.

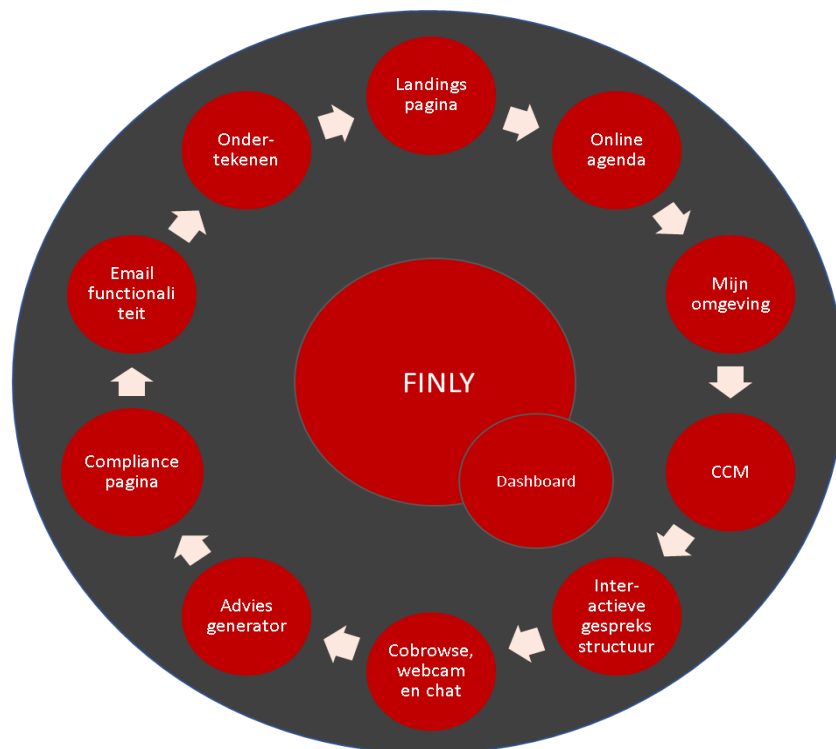
6 Het hypotheektraject in Finly

6.1 Inleiding

In het eerste hoofdstuk is onderzocht hoe het hypotheektraject vanuit Foff gezien procesmatig ingericht moet worden. Dit proces moet ingebouwd worden in het platform dat Foff gebruikt om hun diensten aan te bieden aan eindconsumenten, Finly. Foff heeft Finly zelf ontwikkeld en blijft de software ook verbeteren om efficiënter te kunnen werken. Het voordeel van Finly is dat Foff bij het overnemen van bedrijfsprocessen niet met het systeem van de opdrachtgever hoeft te werken, waardoor medewerkers niet bij elke opdracht een nieuw systeem moeten leren gebruiken. Ook kan Foff als het nodig is snel zaken aanpassen aan de software. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het hypotheektraject het beste in Finly geïntegreerd zou kunnen worden. Hiermee wordt de laatste deelvraag beantwoord, *‘Hoe kan het hypotheektraject het beste ingericht worden binnen Finly?’*. Met beste wordt bedoeld dat het traject zo efficiënt, snel en klantvriendelijk mogelijk wordt ingericht. Mogelijkheden om het proces zo goed mogelijk in te richten zijn besproken in hoofdstuk drie, vier en vijf. Het traject moet ook aan de wettelijke randvoorwaarden voldoen, wat besproken is in hoofdstuk twee.

6.2 Methodologie

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van het proces dat in de eerste deelvraag is opgesteld. Het papieren proces moet uitgewerkt worden in Finly, zodat het ook in de praktijk uitgevoerd kan worden. Om het hypotheektraject in Finly te verwerken is er eerst gekeken hoe processen in Finly worden uitgevoerd. Foff heeft een plaat gemaakt waarop de 11 modules van Finly zijn benoemd. De modules zijn door de directie van Foff beschreven in het document *‘Finly – Uitleg en voordelen’*. Met de modules is het mogelijk om de gehele klantreis en dus het hele proces uit te voeren. Zie onderstaand figuur voor een overzicht van de modules.



Figuur 22: Modules binnen Finly. Herdrukt van *Finly – Uitleg en voordelen* (p. 7), door Future of Finance, 2017, Amersfoort, Nederland.

Landingspagina: De landingspagina is de site waar de eindconsument begint met het proces. Dit kan een algemene site zijn, maar ook een site waar naar wordt doorverwezen via de site van een opdrachtgever.

Online agenda: In de online agenda kan de eindconsument zelf een afspraak inplannen met een adviseur. Door de koppeling met de agenda van de adviseur, ziet de klant meteen wanneer die een afspraak kan maken.

Mijn omgeving: Mijn omgeving is de pagina waar de eindconsument kan inloggen en zijn eigen dossier/gegevens kan inzien. Ook kan de eindconsument zien in zijn omgeving hoever die is in het proces, in dit geval het hypotheektraject.

CCM: CCM staat voor Customer Contact Management. In deze module wordt de klantreis gemonitord door de medewerkers van Foff en worden automatische activiteiten getriggerd. Hierdoor is er op dossier niveau en op portefeuille niveau inzicht in de voortgang.

Interactieve gespreksstructuur: Dit is de gespreksstructuur zoals die tijdens gesprekken wordt gevoerd. De klant en de adviseur bereiden beiden hun gedeelte voor.

Cobrowse, webcam en chat: Foff is vijf jaar geleden begonnen met het ontwikkelen van een webcamapplicatie. Zo kan de adviseur communiceren via cobrowse, webcam en chat. Naast het op afstand contact leggen met de eindconsument kan de adviseur documenten laten zien, websites bekijken en gegevens met de eindconsument invoeren. De eindconsument hoeft hiervoor zelf geen software te downloaden.

Adviesgenerator: Op basis van de interactieve gespreksstructuur worden rapporten ontwikkeld. Doelstelling van de combinatie interactieve gespreksstructuur en de adviesgenerator is dat aan het einde van het gesprek direct het rapport klaar is. Er is geen verwerkingstijd meer na het gesprek.

Compliance pagina: Op de compliance pagina controleert de adviseur of de klantendossiers en adviesrapporten aan de huidige wet- en regelgeving voldoet. Bij het hypotheekproces wordt op deze pagina de hypotheek ook getoetst aan de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF).

Email functionaliteiten en ondertekenen: Email functionaliteit en ondertekenen zijn functies van Finly. Met emailfunctionaliteit wordt bedoeld dat er mailtjes kunnen worden opgesteld die op een vooraf bepaald moment worden gestuurd. Bijvoorbeeld een herinneringsmail als een klant de OTD na een week nog niet heeft teruggestuurd of een overzicht van de ingevoerde gegevens als de inventarisatie is ingevuld. Met ondertekenen wordt het digitaal ondertekenen bedoeld (Future of Finance, 2017).

6.3 Hypotheektraject in Finly

Procesplaat naar workflow

Binnen Finly is het mogelijk om een workflow op te stellen. Om de workflow voor het hypotheektraject te maken binnen Finly moet de procesplaat die uit deelvraag 1 is gekomen uitgewerkt worden in Finly. Het verschil tussen een workflow en een procesplaat is dat binnen de workflow de activiteiten en stappen binnen het proces uitgebreider beschreven worden. Voor elke activiteit binnen het proces kunnen er 'eigenschappen' worden toegevoegd. Onder eigenschappen kan naast de naam van de activiteit een omschrijving, een verantwoordelijk team en een uitvoerende (medewerker, klant of externe partij) worden toegevoegd. Ook kan het aantal dagen worden gekozen in welke de activiteit moet worden afgerond. Daarnaast kan er worden aangegeven of en na hoeveel dagen er een herinnering moet worden gestuurd via de email functionaliteit in Finly (als een

klant of externe partij de activiteit uitvoert) en kan er worden gekozen of de activiteit wordt verborgen voor de klant. Met 'klant' wordt de eindconsument bedoeld. De eindconsument kan zelf in 'mijn omgeving' in Finly inzien hoever hij/zij is in het traject en welke stappen er nog moeten worden genomen. Op het moment dat de eindconsument kiest voor execution-only, zal het proces korter worden omdat het sub-proces 'advies' er niet in zit. Voor dit traject kan een aparte workflow worden opgesteld.

Formulieren voor de beeldvorming en inventarisatie

Via Finly is het ook mogelijk om formulieren aan te maken die de eindconsument kan invullen. Deze formulieren kunnen online ingevuld worden door de eindconsument. Ook kunnen deze formulieren gekoppeld worden aan andere software, zodat de ingevoerde gegevens in de formulieren later niet nog een keer moeten worden ingevoerd. Er zijn vier formulieren nodig voor het hypotheekproces.

Het eerste formulier is een tool die eindconsumenten op de landingspagina kunnen invullen zodat ze een indicatie kunnen krijgen hoeveel ze kunnen lenen. Foff kan ervoor kiezen om deze tool niet zelf te maken maar een tool van een externe partij te kopen. Het lastige van het maken van de tool is dat er gerekend moet worden met de actuele rentes die de verschillende aanbieders aanbieden op het moment dat de eindconsument de tool invult. Foff kan hier bijvoorbeeld de vergelijkingssoftware van DAK aanschaffen die eerder is genoemd in hoofdstuk. Ook de hypotheekbond heeft tools om een indicatie af te kunnen geven over de verwachte hypotheek.

Daarnaast moeten eindconsumenten die execution-only een hypotheek willen afsluiten een kennis- en ervaringstoets afleggen voordat ze beginnen aan de inventarisatie en daarmee het hypotheektraject. Het is belangrijk dat Foff op basis van deze toets kan bepalen of een eindconsument zelf een hypotheek af kan sluiten. Op de site van de AFM kunnen consumenten een soort kennis- en ervaringstoets doen om te kijken of execution-only een optie is. De onderwerpen waar eindconsumenten kennis van moeten hebben zijn: verschil in rentevastperiode, hypotheekrenteaf trek, extra aflossen, verschil annuïtaire en lineaire hypotheek, verschillende hypotheekvormen, bruto/netto maandlasten, financiële risico's, verzekeringen en NHG.

Een ander formulier die Foff nodig heeft bevat inventarisatievragen. Aan de hand van de lijst van documenten in bijlage C: Inventarisatielijst kan een vragenlijst worden opgesteld voor de inventarisatie met daarnaast de mogelijkheid om de benodigde bestanden naar Foff te sturen. Het invullen van de inventarisatievragen en, indien de eindconsument hiervoor kiest, het uploaden van documenten gebeurt in de 'mijn omgeving' die de eindconsument binnen Finly krijgt.

Bij een hypotheek wordt ook vaak een overlijdensrisicoverzekering (ORV) afgesloten. Hiervoor moet ook een formulier worden gemaakt. Om een ORV af te kunnen sluiten heeft Foff medische gegevens nodig van de eindconsument.

Advies en bemiddeling

Naast Finly is er ook adviessoftware nodig om eindconsumenten advies te geven en de hypotheek aan te vragen. Om dit efficiënt te laten verlopen is het nodig dat de adviessoftware gekoppeld is de gegevens die worden ingevoerd in Finly. Om efficiënt te kunnen werken, is het belangrijk dat er goed wordt gecommuniceerd met de geldverstrekkers. De communicatie tussen de geldverstrekkers en de tussenpersonen voor hypotheekaanvragen verloopt in 75% van de gevallen via HDN (HDN, sd), waarbij de ingevoerde gegevens in de adviessoftware van de tussenpersoon gekoppeld worden met HDN. Met een druk op de knop kan een tussenpersoon een aanvraag sturen naar een geldverstrekker via HDN, zoals dhr. Kuik al aangaf (Bijlage D: Interview met Bouwe Kuik). Als Foff dus

in het inventarisatieformulier een koppeling kan maken met HDN en de gestandaardiseerde definities van HDN gebruiken bij het invoeren van gegevens, zullen de meeste aanvragen geautomatiseerd kunnen worden doorgestuurd.

Nadat de eindconsument de inventarisatie heeft ingevuld, kan de adviseur de eindconsument advies geven indien de eindconsument hiervoor heeft gekozen. Binnen de adviesgenerator kan de adviseur een adviesrapport opstellen voor de eindconsument. Om dit efficiënt te laten verlopen kan Foff een of meerdere templates maken voor een adviesrapport.

Eindconsumenten kunnen kiezen via welk kanaal ze advies willen ontvangen. Als de eindconsument kiest voor een adviesgesprek met behulp van de webcam, kan Foff dit doen binnen de module 'Cobrowse, webcam en chat'. Hierbij kan de adviseur tijdens het gesprek het adviesrapport erbij houden en (delen ervan) toelichten aan de eindconsument. Bij een face-2-face gesprek kan de adviseur het document meenemen, uitgeprint of digitaal.

Voor het adviesgesprek bemiddelt de adviseur al bij een of meerdere geldverstrekkers om een offerte te krijgen. Nadat het adviesrapport is uitgelegd en de eindconsument een hypotheek is geadviseerd, kan de offerte direct worden getekend. Dit kan ook als het adviesgesprek met behulp van de webcam wordt gevoerd, want het is mogelijk om in Finly documenten digitaal te ondertekenen.

Notaris

Nadat de offerte is getekend, moet het dossier langs de notaris zodat deze de hypotheek kan inschrijven in het kadaster en de gelden kan overboeken. Foff kan dit monitoren door te communiceren met de notaris. Ook kan met de emailfunctionaliteit automatisch reminders worden gestuurd naar de betreffende notaris.

6.4 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is beschreven hoe het hypotheektraject in Finly kan worden geïntegreerd zodat Foff ook daadwerkelijk kan adviseren en bemiddelen in hypotheeken voor eindconsumenten.

Als eerste moet het proces in een workflow in Finly worden gemaakt. Hier staan niet alleen de benodigde handelingen in voor Foff, maar ook die van de eindconsumenten en externe partijen (geldverstrekkers en notarissen). Hierdoor heeft Foff een overzicht van de activiteiten en kunnen ze monitoren hoever de eindconsument is in het proces. De eindconsument kan hierdoor zien hoever hij/zij is in het traject.

Nadat deze stap is genomen, moeten de benodigde formulieren opgesteld worden. Op de landingspagina moet een tool komen zodat eindconsumenten snel een indicatie kunnen krijgen welk bedrag ze ongeveer kunnen lenen. Er moet ook een formulier worden opgesteld om de wensen en doelen van de eindconsument te inventariseren en om te bepalen of de eindconsument in aanmerking komt voor de beoogde hypotheek. Als de eindconsument deze invult en de benodigde documenten uploadt, kan een medewerker van Foff de eindconsument beoordelen en accepteren. Eindconsumenten die kiezen voor execution-only, moeten voor het invullen van de inventarisatie een kennis- en ervaringstoets maken. Voor het afsluiten van een ORV is ook een formulier benodigd.

De gegevens die de eindconsument invoert bij het inventariseren worden vervolgens ingevoerd in de adviessoftware zodat de adviseur de meest passende hypotheek kan kiezen voor de eindconsument. Adviessoftware is meestal gekoppeld met het systeem van HDN om snel een aanvraag te kunnen sturen naar een geldverstrekker. Als Foff hun formulieren koppelen met HDN kunnen ze dus snel een aanvraag naar de geldverstrekker sturen.

Voor het adviseren van de eindconsument begint het bemiddelen. Alle gegevens moeten naar de gekozen geldverstrekker die vervolgens na het beoordelen van de gegevens en documenten de offerte opmaakt. Deze offerte wordt vervolgens gecontroleerd door een medewerker van Foff, waarna de eindconsument geadviseerd wordt en de offerte ontvangt ter ondertekening.

Als laatste gaat de getekende offerte naar de notaris. Deze moet de hypotheek inschrijven in het kadaster en de geldstromen die gemoeid zijn met de hypotheek overboeken. Zodra dit gedaan is, heeft de eindconsument een hypotheek. Foff stuurt het klantendossier vervolgens naar de opdrachtgever die verantwoordelijk is voor de nazorg.

Conclusie en aanbevelingen

Er is onderzocht hoe Future of Finance het hypotheektraject het beste kan inrichten om zo efficiënt en klantvriendelijk de eindconsument te bedienen.

Het proces is ingericht aan de hand van de richtlijnen van de AFM. Het proces van Foff bestaat uit de sub-processen inplannen afspraak, kennismaking, beeldvorming, advies, bemiddelen en notaris. Het verschil met de richtlijnen van de AFM is dat Foff niet verantwoordelijk is voor de nazorg, omdat ze het proces uitvoeren voor een opdrachtgever die het dossier weer overneemt als Foff de hypotheek heeft afgesloten voor de eindconsument. Ook heeft Foff het proces 'bemiddelen' erbij, omdat dit proces specifiek is voor intermediairs, de opdrachtgevers van Foff.

Naast de richtlijnen van de AFM die zijn gebruikt om het proces op te stellen, moet Foff bij het adviseren en bemiddelen in hypotheeken zich houden aan de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) en het Besluit Gedragstoezicht Financiële ondernemingen (BGfo). Voor elke eindconsument moet een klantprofiel worden opgesteld en de hypotheeken die verstrekt worden moeten verantwoord zijn, dus niet hoger dan de LTI en de LTV. Omdat de wetgeving verandert is de aanbeveling voor Foff om de regelgeving rond het verstrekken van hypotheeken in de gaten te houden. Er worden regelmatig uitspraken gedaan door het Kifid met betrekking tot een hypotheekdossier. Deze uitspraken kunnen ook gevolgen hebben voor Foff en de manier waarop hypotheeken worden verstrekt en beoordeeld. Op de site van het Kifid zijn de uitspraken van het Kifid te vinden. Ook het AM:web kan hiervoor in de gaten worden gehouden. Behalve berichtgeving over de uitspraken van Kifid hebben ze bijvoorbeeld op 17 augustus 2017 ook een document uitgebracht met acht recente uitspraken van Kifid op het gebied van hypotheeken.

Op de hypotheekmarkt zijn verschillende soorten partijen actief. Deze zijn in te delen in opdrachtgevers, samenwerkingspartners en concurrenten, hoewel sommige (soorten) partijen verschillende rollen kunnen hebben ten opzichte van Foff. Onder de opdrachtgevers vallen de intermediairs. Potentiële samenwerkingspartners zijn geldverstrekkers, software partijen en data verzamelaars. Onder concurrenten vallen de hypothecair dienstverleners, crowdfundingplatformen en omnichannel platformen.

Er zijn een aantal trends in opkomst die het hypotheekproces kunnen beïnvloeden of dit al doen. De familielening is tegenwoordig populair onder eindconsumenten en het is mogelijk om (een deel van) de lening te financieren met crowdfunding. Foff gaat deze vormen van financiering niet aanbieden maar de aanbeveling is om te kijken of het mogelijk is om de hypotheekvormen die ze aanbieden kunnen combineren met een deel familielening of crowdfunding.

Door de opkomst van Artificial Intelligence (AI) is het in de toekomst mogelijk om advies te krijgen van een robot en eindconsumenten te helpen bij het traject met een chatbot die 24/7 bereikbaar is. De robo-adviseur is echter (voorlopig) niet in staat om de adviseur 1-op-1 te vervangen. AI kan ook gebruikt worden voor de acceptatie van de hypotheek. In het buitenland wordt hier al mee gewerkt, waardoor het mogelijk is voor hypotheekaanbieders om binnen 10 minuten een hypotheek te accepteren. Als de richtlijn PSD2 ingaat, waardoor het voor een derden mogelijk wordt om een financieel overzicht te krijgen van alle rekeningen van een eindconsument, zal het wellicht in Nederland ook mogelijk worden om een hypotheek net zo snel te accepteren als sommige aanbieders nu kunnen in Amerika.

Zoals gezegd zijn sommige technieken nog volop in ontwikkeling, waardoor er nog geen kant-en-klare oplossing voor is om te gebruiken voor het hypotheektraject. Het is belangrijk om deze ontwikkelingen te blijven volgen als Foff het hypotheektraject zo efficiënt mogelijk wil inrichten. Zo

worden er regelmatig evenementen gehouden op het gebied van hypotheeken of Fintech. Op 21 september is bijvoorbeeld het AM:hypotheeken event, waar ook veel gesproken zal worden over de nieuwste trends rondom het hypotheekproces. Ook is het soms niet helemaal duidelijk of de nieuwe techniek voldoet aan de wetgeving. Om dit in de gaten te houden zijn de volgende aanbevelingen opgesteld:

- Met de invoering van de PSD2 wetgeving kan er veel veranderen voor financiële instellingen. Het wordt mogelijk om, als de eindconsument toestemming hiervoor heeft, alle rekeningen van de eindconsument in te zien. Deze gegevens moeten goed beschermd worden vanwege de privacywetgeving. De Nederlandsche Bank geeft informatie over de gevolgen van PSD2. Zo organiseren ze op 26 september een seminar over de implementatie van PSD2 en de impact op betaalinstanties.
- Op 25 mei 2018 treedt de Europese privacyverordening in werking: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Nederlandse privacywetgeving geldt dan nog wel, zoals de Wet Bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Wet basisregistratie personen (Wbrp), maar de Europese wetgeving 'overruled' in dit geval de Nederlandse wetgeving (Jakhari, 2016).
- De AFM heeft in samenwerking met DNB een vraagbaak geopend voor financiële instellingen op het gebied van innovatie met betrekking tot wetgeving en compliance. Dit heet de Innovation Hub. Door een samenwerking met Autoriteit Consument en Markt (ACM) kunnen financiële instellingen ook terecht met vragen en signalen over de mededingingsregels. Via het aanvraagformulier op de site kan Foff een vraag indienen (AFM, sd).

Voor Foff is het belangrijkste aspect van de hypotheektraject de optimale klantreis. Foff wil de eindconsument zo snel en goed mogelijk kunnen bedienen. Om dit te onderzoeken is er een enquête verspreid onder consumenten die al een keer een hypotheek hebben afgesloten. Hier kwam onder andere uit dat veel consumenten bereid zijn om gegevens voor de inventarisatie online te verstrekken. Foff zou er dus goed aan doen om het hele inventarisatieproces online aan te bieden via Finly, met de mogelijkheid om de benodigde documenten te uploaden of te mailen. Ook geven veel consumenten aan dat ze, mochten ze een vraag hebben tijdens het invullen van de inventarisatievragen, het liefst bellen naar de hypotheekaanbieder. Het zou dus goed zijn tijdens het invullen van de inventarisatie een telefoonnummer in beeld te hebben die de eindconsument kan bellen. Maar ook een chatoptie en emailadres is goed om in beeld te hebben tijdens de inventarisatie, omdat sommige eindconsumenten de voorkeur geeft aan een van die twee kanalen.

Ondanks dat de keuze voor verschillende soorten hypotheeken vooral voor starters beperkt is, willen de meeste eindconsumenten graag een adviseur spreken. De meeste eindconsumenten geven hierbij de voorkeur aan een face-2-face gesprek, maar met name als dit scheelt in de kosten zijn ook veel eindconsumenten bereid om advies op afstand te ontvangen. Foff zou dus face-2-face advies en advies op afstand kunnen aanbieden, waarbij het advies op afstand goedkoper is voor de eindconsument aangezien het voor Foff ook kosten scheelt.

Met de modules binnen Finly kan Foff zelf het hypotheektraject inrichten. Om snel een hypotheekaanvraag te doen is het van belang dat de gegevens die de eindconsument (eventueel met behulp van een medewerker van Foff) automatisch doorgestuurd kunnen worden naar HDN, die het grootste deel van de hypotheekaanvragen tussen intermediairs en geldverstrekkers verzorgd. Naast

de koppeling met HDN zou Foff met andere partijen kunnen samenwerken om het hypotheektraject efficiënter en klantvriendelijker te maken. Data verzamelaars, zoals Ockto en Digidio, maken het mogelijk om digitaal financiële gegevens aan te leveren in plaats van documenten op te sturen of op te laden. Het betreft hier gegevens van mijnpensioen.nl (pensioengegevens), de belastingdienst (IB aangifte) en het UWV (werknemersverzekeringen, uitkering). Dat zorgt er ook voor dat documenten minder vaak terug moeten worden gestuurd naar de eindconsument omdat een document niet in orde is.

Ook is er het initiatief Handig!, wat een acroniem is voor hypotheekaanvraag naar digitaal inwinnen gegevens. Het is opgezet door consultancybureau IG&H en wordt inmiddels geleid door VEH. Hypotheekaanbieders kunnen zich hierbij aansluiten en het is voor Foff aan te bevelen dit te doen als ze het hypotheektraject gaan aanbieden. Dankzij een samenwerking met het UWV is het mogelijk om online een werkgeversverklaring te tekenen, die vervolgens naar de hypotheekaanbieder wordt gestuurd. Dit scheelt tijd en voorkomt dat eindconsumenten terug moeten naar de werkgever als de werkgeversverklaring niet wordt geaccepteerd.

Met het onderzoek heeft Foff handvaten om het hypotheektraject op te zetten en uit te voeren. Met bovenstaande aanbevelingen kan Foff het proces snel, efficiënt en klantvriendelijk uitvoeren. Door het gebruik van de digitale mogelijkheden wordt het proces sneller en efficiënter. Gegevens worden niet meerdere keren ingevoerd en in de toekomst hoeft de eindconsument alleen nog maar toestemming te geven om gegevens te delen. De inzet van online en offline kanalen maakt het mogelijk om het proces zo klantvriendelijk mogelijk in te richten. Door alle berichten via verschillende kanalen in een inbox te hebben kan de eindconsument geholpen worden zonder dat deze opnieuw informatie hoeft te verschaffen. Behalve dat het voor beide partijen efficiënter is, komt het ook klantvriendelijker over. Met de techniek die steeds sneller en beter wordt, wordt het hypotheekproces in de toekomst wellicht nog veel efficiënter en klantvriendelijker. Het is dan ook aan te bevelen om de marktontwikkelingen op het gebied van hypotheeken in de gaten te houden.

Bibliografie

- Abbrington, D.-J. (2006). *Trendbreuk.com*. Alphen aan den Rijn: Adaptive Services B.V.
- AFM. (2009). *Het verhaal achter klantbelang centraal*. Opgehaald van Website van AFM.
- AFM. (2010). *Leidraad hypotheekadvisering aflevering 1: De AFM helpt bij een goed hypotheekadvies*. Opgehaald van de website van de AFM.
- AFM. (2014). *Geef klant wat hij nodig heeft*. Opgehaald van Website van het AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/over-afm/prioriteiten/oud-thema/kbc/consument-vertrouwen>
- AFM. (2016, December 14). *AFM geeft duidelijkheid over toetsmoment nieuwe leennormen voor hypotheekverstrekking*. Opgehaald van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/dec/toetsmoment-nieuwe-leennormen-hypotheek>
- AFM. (2017). *Crowdfunding*. Opgeroepen op April 25, 2017, van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/crowdfunding-overig>
- AFM. (2017). *Directe beloning voor adviseurs en bemiddelaars*. Opgehaald van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/beloning/fee>
- AFM. (sd). *Informatieverstrekking bij kredieten*. Opgehaald van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/informatieverstrekking/krediet-iv>
- AFM. (sd). *Informatieverstrekking bij verzekeringen*. Opgehaald van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/informatieverstrekking/verzekeringen-infoverstrekking>
- AFM. (sd). *InnovationHub AFM & DNB*. Opgeroepen op Augustus 22, 2017, van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/innovation-hub>
- AFM. (sd). *Handboek Online Dienstverlening*. Opgehaald van de website van de AFM.
- AFM. (sd). *Veranderingen door de nieuwe hypotheekenrichtlijn MCD*. Opgehaald van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/hypotheekenrichtlijn>
- Bakas, A., & Kepinski, W. (2016). *De digitale Transformatie: Het 'handboek soldaat' voor de digitalisering van business en overheid*. Bakas Books BV.
- Baker, T., & Dellaert, B. (2017). *Regulating Robo Advice across the Financial Services Industry*. Opgehaald van de website van Erasmus Universiteit: <https://repub.eur.nl/pub/98312>
- Bakker, R. (2016, Maart). De familielening kent de nodige aandachtspunten. *Erkend*, p. 19.
- Belastingdienst. (2017). *Schenkingsvrijstelling € 100.000 eigen woning (2017)*. Opgehaald van de website van de Belastingdienst: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/relatie_familie_en_gezondheid/schenken/schenking_krijgen/belastingvrij-schenken-vrijstellingen-2017/algemene-vrijstelling-schenkbelasting-2017-/schenkingsvrijstelling-eigen-
- Better Mortgage. (sd). *About Us*. Opgehaald van de website van Better Mortgage: <https://better.com/about-us>

- Better Mortgage. (sd). *Why a no-cost mortgage has historically been the best choice for most borrowers*. Opgehaald van de website van Better Mortgage: <https://better.com/content/no-cost-mortgage/>
- Blend labs. (sd). *Company - We stand for better lending*. Opgehaald van de website van Blend labs: <https://blend.com/company/>
- Blom, G. (2016). *Toegang tot betaalrekening door derde partij (1/2)*. Opgehaald van de website van Enigma Consulting: <http://psd2.nl/payment-service-directive-2/over/toegang-tot-betaalrekening-door-derde-partijen/>
- Blom, G. (sd). *Wat is PSD2*. Opgeroepen op April 26, 2017, van de website van Enigma Consulting: <http://psd2.nl/payment-service-directive-2/over/>
- Bureau Krediet Registratie. (2016). *Wijziging kredietinformatie per 1 december 2016*. Opgehaald van de website van stichting BKR: <https://www.bkr.nl/consumenten/kredietinformatie-per-1-december/>
- Burns, M. (2015, November 24). *This Could Be The Mortgage Industry's iPhone Moment*. Opgehaald van de website van TechCrunch: <https://techcrunch.com/2015/11/24/this-could-be-the-mortgage-industrys-iphone-moment/>
- CBS. (2016). *Internet; toegang, gebruik en faciliteiten*. Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Claerhout, P. (2017, Januari 26). 'De bank wordt een supercomputer' IBM-expert Michel van der Poorten gelooft in digitalisering in de financiële sector. *Trends*, p. 48.
- Consultancy.nl. (2014, Juni 26). *Financiële adviesmarkt op drempel digitale doorbraak*. Opgehaald van Website van consultancy.nl: <http://www.consultancy.nl/nieuws/8712/financiële-adviesmarkt-op-drempel-van-digitale-doorbraak>
- Consultancy.nl. (2015, Januari 19). *McKinsey: Bank CIO moet focussen op back office IT*. Opgehaald van de website van Consultancy.nl: <http://www.consultancy.nl/nieuws/9839/mckinsey-bank-cio-moet-focussen-op-back-office-it>
- Consultancy.nl. (2017, Januari 16). *Crowdfunding in Nederland groeit naar €170 miljoen, groei zwakt af*. Opgehaald van de website van Consultancy.nl: <http://www.consultancy.nl/nieuws/13534/crowdfunding-in-nederland-groeit-naar-170-miljoen-groei-zwakt-af>
- Consultancy.nl. (2017, Mei 31). *Hypotheekadviseur kan robots beter toepassen dan mijden*. Opgehaald van de website van consultancy.nl: <http://www.consultancy.nl/nieuws/14125/hypotheekadviseur-kan-robots-beter-toepassen-dan-mijden>
- Consumentenbond. (sd). *Hypotheekadvies*. Opgeroepen op Augustus 23, 2017, van de website van de consumentenbond: <https://www.consumentenbond.nl/financieel-adviseur/hypotheekadvies>
- Credit Sesame. (sd). *How It Works*. Opgeroepen op Juli 18, 2017, van de website van Credit Sesame: <https://www.creditsesame.com/how-it-works/>
- DAK. (2013). *Welkom bij DAK*. Opgehaald van de website van DAK: <http://www.dak.nl/>
- De Consumentenbond. (2017, Maart). *Hypotheekadvies. De Consumentengids*.

- De Financiële Telegraaf. (2015, Mei 21). *Forse winstdaling voor Blokker*. Opgehaald van Website van De Telegraaf: http://www.telegraaf.nl/dft/nieuws_dft/24066546/___Forse_winstdaling_voor_Blokker___.html
- De Horde, C. (2016, November 23). *Ook de Rabo der verzekeraars moet om*. Opgehaald van de website van het Financieel Dagblad: <https://fd.nl/beurs/1176659/ook-de-rabo-der-verzekeraars-moet-om>
- De Nationale Hypotheekbond. (sd). *Oversluiters op tijd in beeld*. Opgehaald van de website van de Nationale Hypotheekbond: <https://www.hypotheekbond.nl/zakelijk/monitoring/mogelijkheden#oversluiters>
- Digido. (sd). *Digido geeft financiële grip*. Opgehaald van de website van Digido: <https://www.digido.nl/>
- Dimension Data. (2015). *The global contact centre benchmarking report*. Opgehaald van de website van Dimension Data: <http://dimensiondatacx.com/>
- Dukers & Baelemans. (2016). *Actualiteiten 2016 WFT Basis*. Vesseem: Dukers & Baelemans.
- Dukers & Baelemans. (2016). *WFT Hypothecair Krediet*. Vesseem: Dukers & Baelemans.
- Ensie, R. (2016, Juli 12). *Digitalisering*. Opgehaald van Website van Ensie: <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/digitalisering>
- EyeOpen.nl. (2017). *Over EyeOpen.nl*. Opgehaald van de website van EyeOpen.nl: <https://www.eyeopen.nl/over-ons>
- Financieel Dagblad. (2015, Oktober 24). *De bank van pa en ma wordt steeds populairder. Het Financiële Dagblad*.
- Finanzen.nl. (2016, Oktober 12). *Amazon gaat fysieke winkels openen*. Opgehaald van Nu.nl: <http://www.nu.nl/z24/4335060/amazon-gaat-fysieke-winkels-openen.html>
- FM.nl. (2016, December 28). *ABN AMRO ziet fintech als kans: "Win zoeken voor beide partijen"*. Opgehaald van Website van Financieel Management: <http://financieel-management.nl/artikel/digitalisering-verandert-manier-van-zakendoen-abn-amro>
- Future of Finance. (2017, Augustus 24). *Finly - uitleg en voordelen*.
- GfK. (2016, Mei). *AFM Consumentenmonitor*. Opgeroepen op Augustus 23, 2017, van de website van de AFM: <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2016/aug/consumentenmonitor-voorjaar>
- Global Banking & Finance. (2016, September 14). *Habito launches the world's first AI mortgage advice chat bot*. Opgehaald van de website van Global finance & Banking: <https://www.globalbankingandfinance.com/habito-launches-the-worlds-first-ai-mortgage-advice-chat-bot/>
- Habito. (sd). *About us*. Opgehaald van de website van Habito: <https://www.habito.com/about-us>
- Hafkamp, M. (2015, Juli 23). *Groei Google nog lang niet voorbij*. Opgehaald van Website van Cashcow: <http://www.cashcow.nl/columns/groei-google-nog-lang-niet-voorbij/>
- HDConnect. (2017). *Over HDConnect*. Opgehaald van de website van HDConnect: <http://www.hdconnect.nl/44/over-hdconnect/>

- HDN. (sd). *Dé communicatiestandaard in hypotheekprocessen*. Opgehaald van de website van HDN: <https://www.hdn.nl/platform/#faq>
- Hensen, C. (2017, Februari 2). ING maakt 4,6 miljard winst dankzij buitenlandse groei. *NRC Handelsblad*.
- Hetkangewoon. (2017). *Advies bij je hypotheekaanvraag, hetkangewoon*. Opgehaald van de website van hetkangewoon: <https://www.hetkangewoon.nl/advies/hoe-werkt-het>
- Hulshuis, D. (2015, Juli 14). *Service: omnichannel of online first?* Opgehaald van Marketingfacts: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/service-omnichannel-of-online-first>
- Hypotheek24. (sd). *Dé nieuwe manier om snel je hypotheek te regelen*. Opgehaald van de website van Hypotheek24: <https://www.hypotheek24.nl/>
- IFK. (2015). *WFT Hypothecair krediet 2015*. Instituut voor Financieel Management (IFM).
- Jakhari, R. (2016, Juli 29). *Gegevensbescherming: wat uw bedrijf te wachten staat in 2018*. Opgehaald van de website van OGD ict-diensten: <https://www.ogd.nl/blog/post/2016/07/gegevensbescherming-wat-uw-bedrijf-te-wachten-staat-in-2018/>
- Keulen, B. v. (2016, April 15). *De familie hypotheek: gunstig voor kind én voor ouders*. Opgehaald van de website van wegwijs: <https://www.wegwijs.nl/artikel/2016/04/de-familiehypotheek-gunstig-voor-kind-en-voor-ouders>
- Klinckenberg, J. (sd). *Familiebank: zo regel je een lening binnen de familie*. Opgehaald van de website van de Consumentenbond: <https://www.consumentenbond.nl/hypotheek/familiebank-regelen>
- Koster, M., & Sjouwerman, S. (2015, December 31). *Vier redenen waarom V&D failliet is gegaan*. Opgehaald van Website van Quote: <http://www.quotenet.nl/Nieuws/Vier-redenen-waarom-V-D-failliet-is-gegaan-171054>
- KPMG. (2017, Februari 21). *The Pulse of Fintech – Q4 2016*. Opgehaald van Website van KPMG: <https://home.kpmg.com/xx/en/home/insights/2017/02/the-pulse-of-fintech-q4-2016.html>
- Ministerie van Economische Zaken. (2003, Mei 20). *Elektronische handtekening gelijk aan handgeschreven handtekening*. Opgehaald van de website van de ACM: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/8329/Elektronische-handtekening-gelijk-aan-handgeschreven-handtekening/>
- Miteva, J. (2015, December 10). *Wat is FinTech en hoe verandert het de financiële wereld?* Opgehaald van de website van Funding Circle: <https://www.fundingcircle.com/nl/blog/wat-is-fintech>
- Nike. (2017). *NikeiD: Nike By You*. Opgehaald van Nike.com: http://www.nike.com/nl/nl_nl/c/nikeid?cp=euns_kw_bra!nl!goo!core!cle!nikeid!173122096769&gclid=CMSpjoyStdICfFMW0wod27MMdQ
- Novalink. (2017). *Novalink helpt u in moeilijke financiële situaties*. Opgehaald van de website van Novalink: <https://novalink.nl/over-novalink/>
- Ockto. (2016). *Online je data verzamelen met Ockto*. Opgehaald van de website van Ockto: <http://www.ockto.nl/>

- Quicken Loans. (sd). *Rocket Mortgage by Quicken Loans*. Opgehaald van de website van Rocket Mortgage:
https://rocket.quickenloans.com/?qls=SOC_youtubeo.superbowlx&utm_source=Direct
- Quion. (2014). *Zorgplicht optimaal invullen*. Opgehaald van de website van Quion:
<https://www.quion.com/services/zorgplicht-invullen.html>
- Rabobank. (2017, Februari 14). *Op weg naar historisch hoge krapte op de woningmarkt - kwartaalbericht woningmarkt*. Opgehaald van de website van de Rabobank:
<https://economie.rabobank.com/publicaties/2017/februari/naar-hoge-krapte-nederlandse-huizenmarkt/>
- Reiff, N. (2017, Januari 20). *Artificial Intelligence Hedge Funds Outperforming Humans*. Opgehaald van de website van Investopedia: <http://www.investopedia.com/news/artificial-intelligence-hedge-funds-outperforming-humans/#ixzz4Yszizhll>
- Rijksoverheid. (sd). *Stichting Waarborgfonds Eigen Woning (WEW)*. Opgehaald van de website van de Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/stichting-waarborgfonds-eigen-woningen-wew>
- Roerdink, Y. (2017, Januari 25). *Massaontslag financiële sector vrijwel geruisloos voltrokken*. Opgehaald van de website van de NOS: <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2154821-massaontslag-financiele-sector-vrijwel-geruisloos-voltrokken.html>
- Schitzer, D. (2015, April 2). *Artificial Intelligence Use in Financial Services*. Opgehaald van de website van FSR Bits: <http://www.fsroundtable.org/cto-corner-artificial-intelligence-use-in-financial-services/>
- Sindeo. (sd). *Frequently Asked Questions*. Opgeroepen op Juli 18, 2017, van de website van Sindeo:
<https://www.sindeo.com/faq/#answer8>
- Smit, R., & Bos, J. (2016, Juni 1). *Zalando werkt aan machtsgreep in modemarkt*. Opgehaald van het Financieel Dagblad: <https://fd.nl/ondernemen/1153775/zalando-werkt-aan-machtsgreep-in-modemarkt>
- Stravens, M. (2017, Maart 25). Ook het Kadaster experimenteert met blockchain. *Het Financieel Dagblad*.
- Synechron. (2016, Juni 30). *Blockchain & mortgages - The future challenge and opportunity*. Opgehaald van de website van IntoFinance:
<http://www.intofinance.nl/kennisitems/hypotheek-verstrekken-met-een-blockchain/>
- TechTarget. (2015, Januari). *Millennials (Millennial generation)*. Opgehaald van whatis.techtarget.com: <http://whatis.techtarget.com/definition/millennials-millennial-generation>
- Topicus. (sd). *Software voor hypotheeken van consument tot financieel dienstverlener*. Opgehaald van de website van Topicus: <https://topicus.nl/finance/hypotheeken/>
- Trouw. (2015, Januari 12). *Experts waarschuwen voor gevaren kunstmatige intelligentie*. Opgehaald van de website van Trouw: <https://www.trouw.nl/home/experts-waarschuwen-voor-gevaren-kunstmatige-intelligentie~abdd30b0/>

- van Beek, D. (2015, Juli 11). *Wat is Big Data nu eigenlijk precies?* Opgehaald van de website van de Dutch BI Award: <https://www.biaward.nl/wat-is-big-data-nu-eigenlijk-precies/>
- van Belleghem, S. (2013, Juni 18). *The Self Service Economy*. Opgehaald van Slideshare.net: <https://www.slideshare.net/stevenvanbelleghem/the-self-serving-economy>
- Van Belleghem, S. (2015, November 6). *When Digital Becomes Human*. Culemborg: Uitgeverij Lannoo. Opgehaald van Slideshare.net.
- Van Dale. (2017). *Woordenboek*. Opgehaald van de website van Van Dale: <http://vandale.nl/opzoeken?pattern=digitaliseren&lang=nn>
- Van De Laar, R. (2016, December 25). *Verzekeraars ontdekken fintech*. Opgehaald van AM:web: <http://www.amweb.nl/archief/nieuws/2016/6/verzekeraars-ontdekken-fintech-1011817>
- Van Der Wal, P. (2014, Juli 3). *De toekomst van financiële dienstverlening in 2020*. Opgehaald van Website van Nidap: <http://www.nidap.com/2014/07/03/de-toekomst-van-financiele-dienstverlening-in-2020/>
- van Groenewoud, W. (2010). *Gratis bestaat niet: Compliant hypotheekadvies voor het intermediair*. Deventer: Kluwer.
- van Ossel, G. (2014). *Omnichannel in retail*. Tielt: Uitgeverij Lannoo nv.
- Van Vugt, T. (2016, December 25). *Aantal bankfilialen in Nederland in 10 jaar gehalveerd*. Opgehaald van AM:web: <http://www.amweb.nl/archief/nieuws/2015/1/aantal-bankfilialen-in-nederland-in-10-jaar-gehalveerd-1017321>
- Vanstreels, J. (2015, Maart 6). *Dienstverlening financiële sector heeft baat bij betekenisvolle technologie*. Opgehaald van de website van Customer First: <http://customerfirst.nl/blogs/2015/03/dienstverlening-financiele-sector-heeft-baat-bij-betekenisvolle-technologie/index.xml>
- Vego. (2007, Februari 15). *Vego's encyclopedie van de elektronica*. Opgehaald van de website van Encyclo: <http://www.encyclo.nl/lokaal/10511&page=1>
- VEH. (sd). *Eigen Huis Hypotheekadvies*. Opgehaald van de website van VEH: <https://www.eigenhuis.nl/hypotheken/eigen-huis-hypotheekadvies>
- Vereniging Eigen Huis. (sd). *Hypotheek afsluiten*. Opgeroepen op Juli 27, 2017, van de website van Vereniging Eigen Huis: <https://eigenhuis.nl/hypotheken/hypotheek-afsluiten>
- Vermeend, S., & Smit, P. (2017). *Blockchain de technologie die de wereld radicaal verandert*. Den Haag: Einsteinbooks.
- Verstegen, G.-J. (2017, Januari 30). *Crowdfunding nog (steeds) toekomstmuziek*. Opgehaald van de website van RTL Z: <https://www.rtlz.nl/finance/personal-finance/week-van-de-hypotheek>
- What Mortgage. (2017, Juni 23). *How technology is reshaping the way you buy a home*. Opgehaald van de website van What Mortgage: <http://www.whatmortgage.co.uk/feature/technology-reshaping-way-buy-home/>
- Zaal, R. (2017, Februari 2). *TU-Delft heeft Blockchainhypotheek werkend*. Opgehaald van de website van AG Connect: <http://agconnect.nl/artikel/tu-delft-heeft-blockchain-hypotheek-werkend>

Bijlage A: Reflectie

In deze bijlage licht ik toe wat ik vond van het onderzoek en wat ik goed en minder goed vond gaan bij het uitvoeren van het onderzoek.

Ik vond het onderzoek interessant om uit te voeren. Kennis van hypotheek had ik wel al, maar over fintech en de mogelijkheden die er tegenwoordig zijn met de techniek had ik nog weinig kennis. Vooral bij hoofdstuk 3 en 4 heb ik veel geleerd. Bij het maken van hoofdstuk drie heb ik nieuwe partijen leren kennen en de manier waarop ze de hypotheekmarkt beïnvloeden. Bij hoofdstuk vier heb ik erg veel geleerd over nieuwe technieken en de toepassing ervan in de financiële dienstverlening. Tijdens de opleiding wordt er niet veel aandacht besteed aan de mogelijkheden van de digitalisering en automatisering in de financiële sector. Er wordt wel stilgestaan bij het feit dat bijvoorbeeld administratieve functies gaan verdwijnen, maar er wordt niet echt gekeken naar nieuwe technieken die ook het adviseren zelf kan veranderen. Ik ben na het maken van deze scriptie ervan overtuigd dat er veel gaat veranderen aan de manier waarop banken en verzekeraars werken ook al staan sommige bedrijven (en adviseurs) er niet om te springen. Het zou goed zijn als hier meer aandacht voor is binnen de opleiding.

Een nadeel van het onderzoek is dat het moeilijk is te schatten welke techniek(en) uiteindelijk het hypotheekproces gaan beïnvloeden. Ook is het niet helemaal zeker wanneer welke trend echt zijn intrede zal doen. In Amerika wordt er bijvoorbeeld al gewerkt met AI en het lijkt erg waarschijnlijk dat het in Nederland ook steeds meer in de financiële dienstverlening zal worden gebruikt. Maar bijvoorbeeld een blockchain hypotheek is nog nooit afgesloten. In een boek dat ik heb gelezen, staat dat blockchain op dit moment vergelijkbaar is met het internet in de jaren '90: over 10-15 jaar zal blockchain dezelfde impact en disruptie hebben die het internet tegenwoordig heeft en er zijn ook genoeg artikelen op internet te vinden die aangeven dat blockchain dé nieuwe techniek is die veel gaat veranderen. Er wordt wel al voorzichtig mee geëxperimenteerd, maar behalve bij de enthousiaste early adaptors is de techniek nog vrij onbekend. De bekendste toepassing, Bitcoin, kent ook vele ups en downs en de waarde van de cryptomunt is erg beweeglijk. Bovendien moet uiteindelijk de massa aan de slag gaan ermee om echt te groeien, terwijl niemand er misschien zit op te wachten. Aan de andere kant had ik 10 jaar geleden ook nooit voorspeld dat een hele treincoupé naar een mobiel schermpje zou turen tijdens de treinreis. En in de jaren '90 riep men ook niet massaal dat internet één van de belangrijkste technieken in de 21^{ste} eeuw zou worden.

Wat betreft de enquête was het aantal respondenten, 34, niet heel hoog. Aan de andere kant was het erg lastig geworden om 385 mensen de enquête te laten invullen om een betrouwbaar onderzoek uit te voeren. Aan het begin kreeg ik aardig wat respons via LinkedIn en een mailtje naar connecties van medewerkers van Foff. Maar na een paar dagen stopte de respons. Als ik hier wat actiever mee aan de slag was gegaan, had ik wellicht 50 respondenten of meer gehad wat de betrouwbaarheid van de enquête toch nog wel een stuk had verhoogd.

De competentie die ik in het afstudeervoorstel had gekozen, is bedrijfsprocessen aansturen. Mijn onderzoek is gericht op het opzetten van het hypotheekproces dat Foff wil gaan opzetten. Ik heb onderzocht hoe dit proces zo goed mogelijk kan worden ingericht, zowel klantvriendelijk als efficiënt. Met mijn rapport kan Foff het hypotheekproces gaan inrichten in Finly. Als het proces in Finly is gemaakt en werkt, kan Foff beginnen met het uitvoeren van het proces. Op deze manier heb ik mijn bijdrage geleverd aan het aansturen van bedrijfsprocessen. Het proces zelf wordt nog niet uitgevoerd, waardoor ik eigenlijk niet de beste competentie heb gekozen. Bij de competentie hoort namelijk ook het verbeteren en efficiënter maken van de bedrijfsprocessen. Wel is het zo dat bij het doen van het onderzoek efficiëntie een van de belangrijkste factoren is. Ten opzichte van het

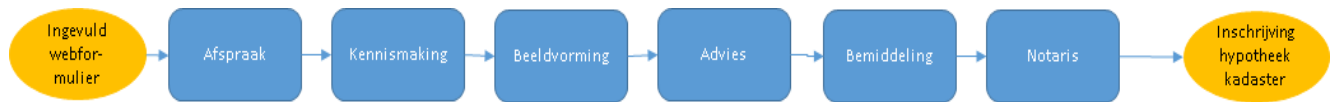
‘traditionele’ proces, zal het proces van Foff een stuk meer efficiënt zijn. Zo is het bedrijfsproces binnen Foff niet verbeterd, het is er immers nog niet, maar de toekomstige opdrachtgevers zullen wel hun proces kunnen verbeteren met de software en eventueel ook de medewerkers van Foff.

Voordat ik aan de stage begon in februari wilde ik graag financieel adviseur worden. Dat wil ik nog steeds. Maar ik ontdekte ook dat het bedenken en opzetten van nieuwe bedrijfsprocessen mij ook erg aanspreekt. Ik vind het leuk om informatie op te zoeken en analyses te maken, bijvoorbeeld bij het in kaart brengen van verschillende partijen in een markt zoals ik bij hoofdstuk drie heb gedaan. Het lijkt mij geweldig als ik straks kan zeggen dat ik het mogelijk heb gemaakt om een hypotheek af te sluiten bij een bepaalde partij. Nog mooier zou zijn als er straks een financieel dienstverlener de software afneemt of het hele traject in handen van Foff geeft en reclame gaat maken voor het snel afsluiten van een hypotheek, zoals de ‘hypotheek binnen een week’ reclame van de Rabobank maar dan voor het hypotheektraject dat ik heb geholpen op te zetten.

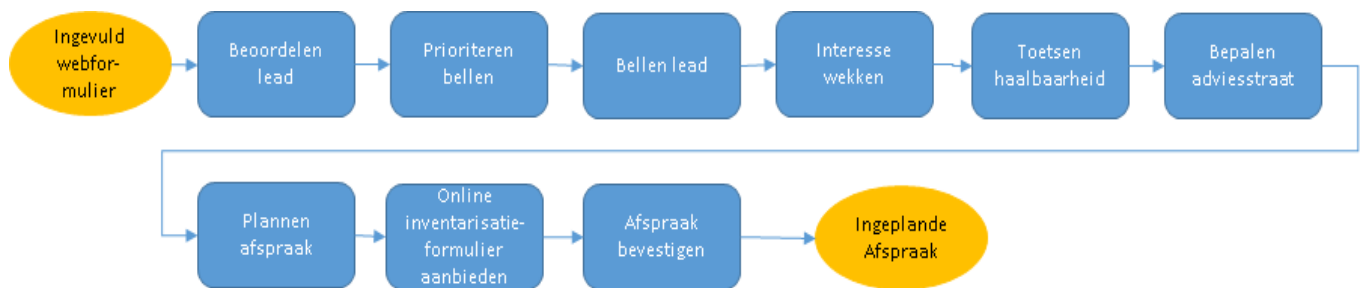
Als vervolgonderzoek zou ik Foff aanraden om of een trend te onderzoeken. AI, blockchain en de gevolgen van PSD2 zijn trends die in mijn ogen erg interessant zijn en de meeste invloed zullen hebben op de financiële sector. Het zou goed zijn om deze trends beter te onderzoeken om te weten te komen wat alle mogelijkheden zijn van de trends en om te kijken hoe Foff ze kan toepassen om nieuwe software en processen op te zetten of hun bestaande processen en software te verbeteren. In het onderzoek kan dan ook het hypotheektraject worden meegenomen. Foff zou er ook voor kunnen kiezen om een soortgelijk onderzoek te doen naar een ander financieel product. De hypotheekmarkt is niet de enige markt in de financiële sector waar veel processen op dit moment vernieuwd (kunnen) worden.

Bijlage B: Procesplaat hypotheektraject

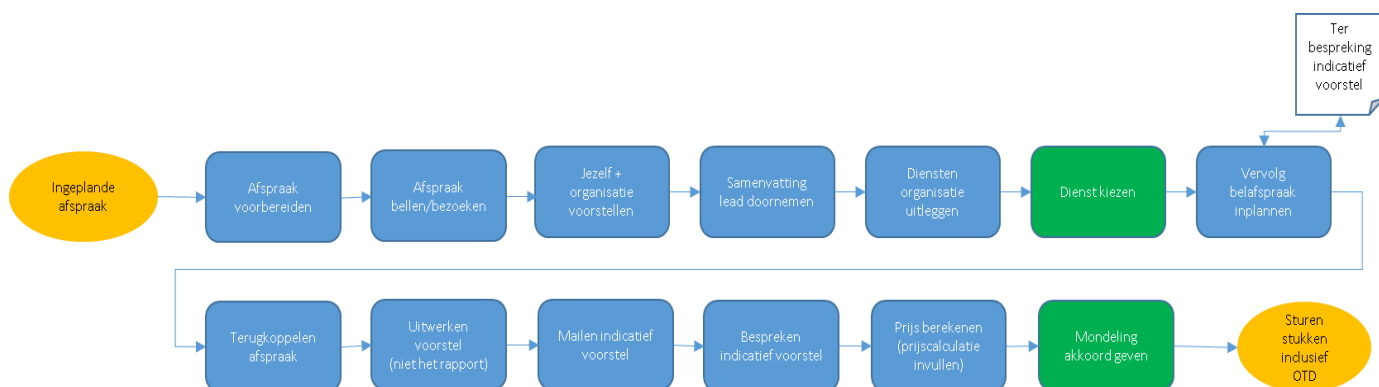
Het totale proces



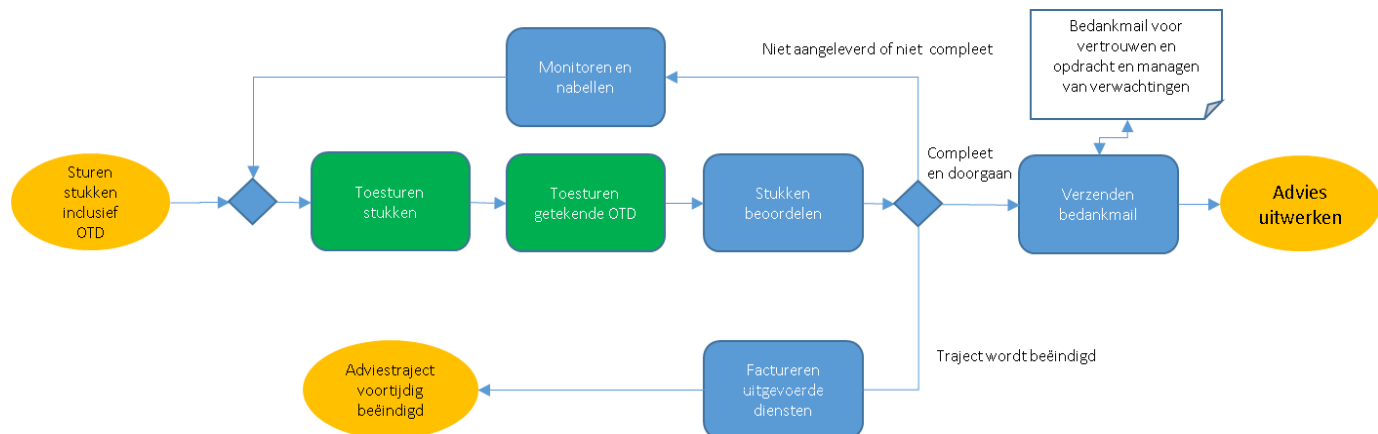
Sub-proces 'Afspraak inplannen'



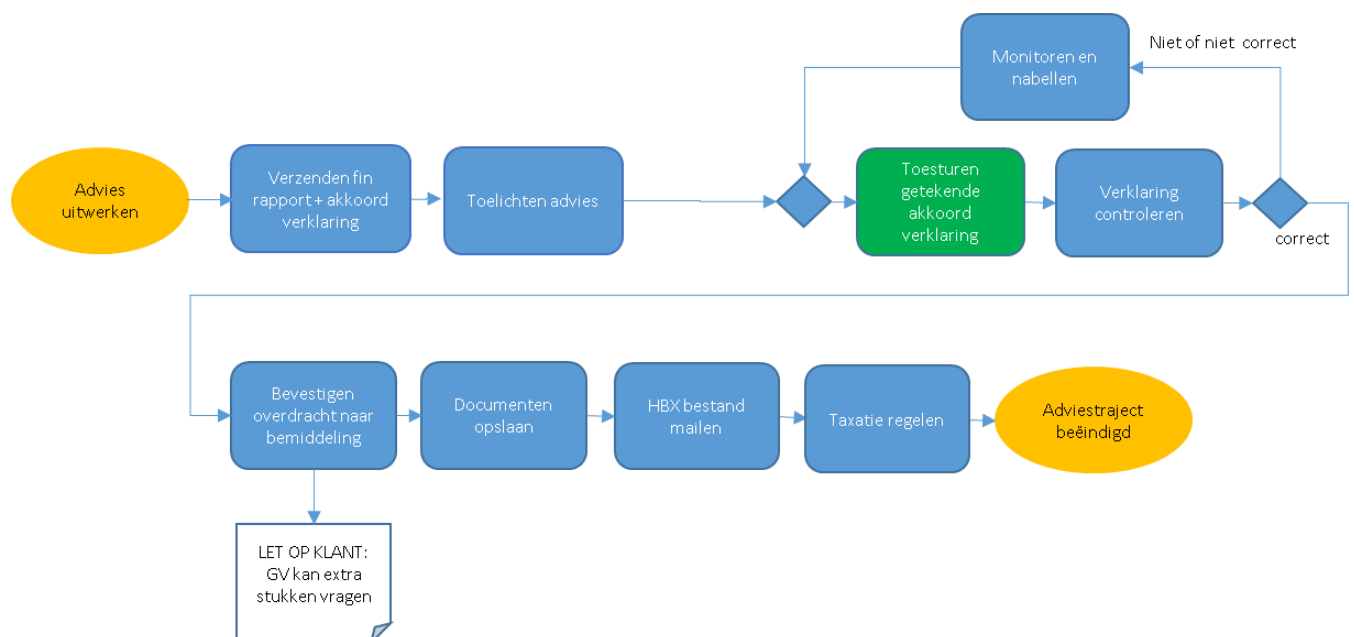
Sub-proces 'Kennismaking'



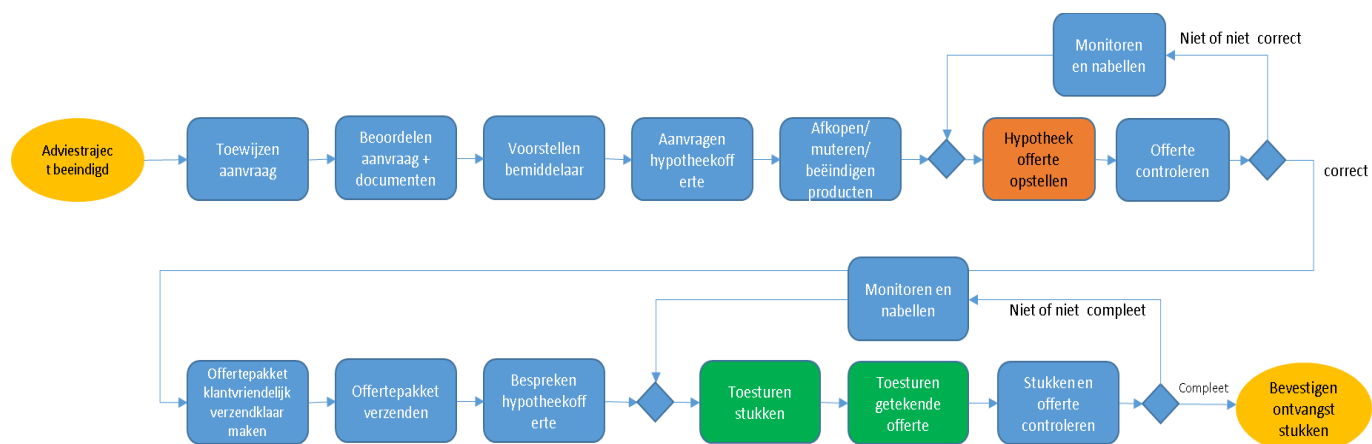
Sub-proces 'Beeldvorming'



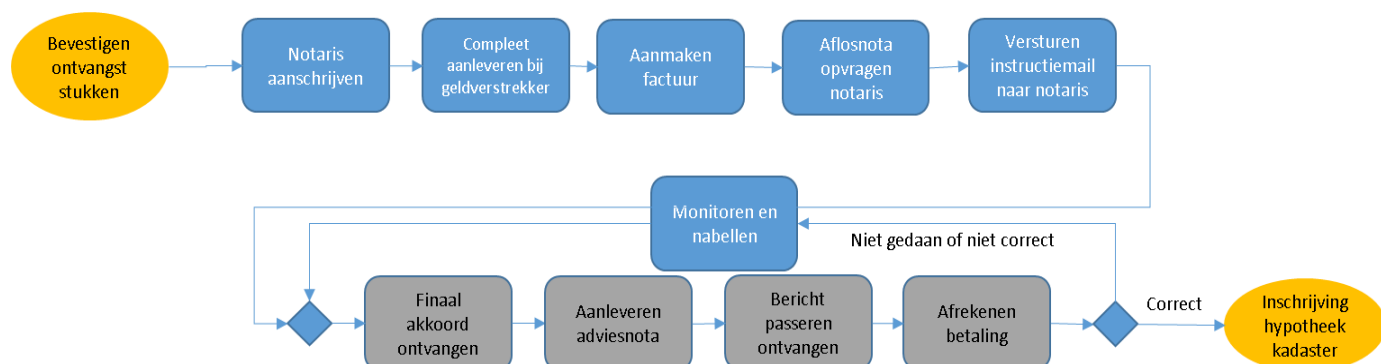
Sub-proces 'Advies'



Sub-proces 'Bemiddelen'



Sub-proces 'Notaris'



Bijlage C: Inventarisatielijst

Algemeen

- Kopie legitimatiebewijs
- Werkgeversverklaring (bij tijdelijke contracten met intentieverklaring)
- Kopie meest recente salarisstroom
- Kopie arbeidscontract
- Toekenningsbesluit uitkeringsinstanties
- Aangifte IB
- Kopie bankafschrift
- Kopie uniform pensioenoverzicht (UPO)
- Kopie polissen lopende levensverzekeringen, pensioenverzekeringen en lijfrenteverzekeringen
- Kopie overzichten spaar- en beleggingstegoeden en overige vermogensbestanddelen
- Kopie overzicht aanwezige overige schulden en/of andere verplichtingen
- Kopie stukken aanvullende voorzieningen getroffen via werkgever (Anw gatverzekering, WIA-gat en bodemverzekering, WIA-excedentenregeling)

Huwelijk/echtscheiding (indien van toepassing)

- Kopie huwelijkse voorwaarden/samenlevingscontract
- Kopie testament
- Kopie echtscheidsconvenant, vonnis en beschikking

Woning

- Kopie koopakte (bestaande woning) of kopie koopaanname-overeenkomst (nieuwbouw), getekend door de kopende en verkopende partij
- Kopie notariële akte (eigendomsbewijs)
- Kopie WOZ-beschikking
- Taxatierapport

Huidige hypotheek (indien van toepassing)

- Gegevens huidige hypotheek en hypotheeken uit het verleden
- Kopie polis lopende arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en woonlastenbeschermers

Voor ondernemers zijn extra stukken benodigd. Dit zijn:

- Inschrijving KvK
- Jaarcijfers afgelopen 3 jaar
- Prognose komend jaar
- Aangifte IB afgelopen 3 jaar

Bron: (Dukers & Baelemans, 2016, pp. 259-260), (van Groenewoud, 2010, p. 64)

Bijlage D: Interview met Bouwe Kuik (bijBouwe)

Interviewer = Tristan van Cappellen (I)

Respondent = Bouwe Kuik (R)

Kanaalvoorkeur

I: "Ik heb een vraag over kanaalvoorkeur. Zou je iets kunnen zeggen over de voorkeur die de klant heeft voor een kanaal?"

R: "Wat zie je als kanaal?"

I: "Ja zal maar zeggen online, telefonisch, of iets. En dan vraag ik me af of er bepaalde fases zijn in het traject waar de klant duidelijk een voorkeur heeft voor kanaal of dat het wat anders is, zoals de leeftijd of de ervaring van de klant. Waar ik zelf dan een beetje aan denk is bijvoorbeeld als iemand online een inventarisatie invult dan vind de ene persoon het misschien fijner als die een help link kan aanklikken en iemand anders belt liever als die vast komt te zitten."

R: "Nee wij meten dat niet. Dus wij eh, ja, wat we zien is dat tussen de 15 en 20 procent van onze klanten die vraagt direct bij ons aan. En nog eens zo'n zelfde percentage die vraagt bij ons aan via een bemiddelingswebsite zoals hypotheek24. Dus dat zijn ongeveer een kwart van onze klanten die doet het helemaal online met vaak wel een stuk telefonie als support. En driekwart die zal het doen via menselijk advies, meer traditioneel. Dus ik denk dat je kan zeggen dat ongeveer een kwart online afsluit en driekwart offline."

I: "Is het ook mogelijk om anders dan online de inventarisatie in te vullen als het product ook echt hier wordt afgesloten?"

R: "Nee. Als je rechtstreeks bij ons komt is er maar één manier: de website."

I: "Zouden bijvoorbeeld medewerkers ook kunnen helpen zeg maar met het invullen? Bijvoorbeeld als iemand belt dat ze mee kunnen kijken met het scherm of iets?"

R: "Nee. Ze kunnen wel helpen he, je kunt een vraag stellen. Maar wat niet kan is, eh, je kan niet scherm overnemen, eh, je kan niet, eh, meekijken en je kan het ook niet voor de klant doen. De klant moet het zelf doen."

I: "Oh ok. Nee want bij Future of Finance, de applicatie waar ze mee werken die heeft Finly. Dat gaat dan ook via de webcam en daarmee kunnen ze dan ook instellen dat een document wordt geopend en dan kunnen eigenlijk beide partijen dat dan zo invullen."

R: "Ja, maar dan weet je niet meer wie wat heeft ingevuld. Enne, wij vinden het heel belangrijk dat de klant het zelf invult."

Conversie

I: "Eh ja, meten jullie conversie?"

R: "Ja."

I: "Dus eh, hoeveel procent van de klanten die begint met het traject sluit ook een hypotheek af?"

R: "Eh wat is beginnen met het traject? Kijk, je hebt natuurlijk mensen die op de website komen die eh, ja, daarvan converteert ongeveer een half procent denk ik."

I: "Dus dat zijn eigenlijk de bezoekers van de site. Dat kan iedereen zijn?"

R: "Ja dat kan iedereen geweest zijn, jij bent zelf ook geweest op onze site. Ik kan het wel laten zien... (laat mobiele telefoon zien met conversietabellen). Ja, dus dit is echt voor de mensen die uiteindelijk bij ons een hypotheekaanbod kopen, daarvan sluit ook ongeveer 95% een hypotheek af. Nou hier, dit is eh, we hebben nu 12 man op onze site, de afgelopen week 4000, terwijl we, ja, het is heel moeilijk om eh... Bouncingspercentage 40%, dat zijn mensen die binnen drie seconde weer weg zijn. Dus ja, ik vind het heel moeilijk om te zeggen wat is ons conversiepercentage."

I: "En eh, ja, mensen die dan beginnen met het invullen van de inventarisatie, wordt het dan nog gemeten?"

R: "Ja, per stap. En het begint dus op 0,5 en eindigt op 95."

I: "Wat gebeurt er met klanten die ergens stranden in het traject? Zal maar zeggen klanten die eigenlijk gewoon stoppen met het traject en dan, ja, niks laten weten of iets."

R: "We doen een exitinterview. Dus dan krijg je een vraag van wat is er aan de hand en vragen we feedback. We bieden de mogelijkheid aan om de gegevens op te slaan om later terug te komen. Maar het zijn, zeker in de eerste fase van de inventarisatie zijn ze nog anoniem dus wij kunnen ze niet nabellen."

Advies

I: "Ik heb ook een paar vragen over het hypotheektraject in het algemeen. Wat verwacht je eigenlijk van de toekomst van hypotheekadvies? Je gaf net al aan, ik vind het niet nodig voor iedereen."

R: "Nee. Een kwart van onze klanten krijgt geen advies. En ik vind dat de klant dat zelf moet weten en dan klanten die bij ons komen die willen geen advies. Dus we bieden het wel aan, maar we hebben pas één advies verkocht in vijftien maanden. Dus ik denk dat er een grote toekomst is voor onafhankelijk hypotheekadvies en ik voorzie een sombere toekomst voor gebonden hypotheek advies. Ik denk dat veel klanten daar eigenlijk heel weinig meerwaarde in zien als je ook de optie biedt om direct te sluiten."

I: "Dus eigenlijk wordt het een beetje los van elkaar, het hypotheekadvies en het afsluiten van een hypotheek?"

R: "Ja, en ik denk dus dat gebonden advies langzaam zal wegebben, uitsterven."

I: "Welke initiatieven zie je hier ontstaan?"

R: "Wat bedoel je, welke initiatieven zie ik ontstaan?"

I: "Eh, nou ja, nieuwe manier om een hypotheek af te sluiten of te adviseren in ieder geval?"

R: "Nou heel inspirerend vind ik rocket mortgages in Amerika."

I: "Oh ja dat heb ik ook gezien, binnen acht minuten een hypotheek."

R: "Ja en ik denk dat dat de lat is."

I: "Dus je denkt dat dat ook wel zinvol is, binnen acht minuten een hypotheek? Ook gezien vanuit de klant? Heeft de klant daar behoefte aan?"

R: "Ja nou kijk, je hebt een oriëntatie fase en die zal nooit enkele minuten duren. Die duurt uren verspreid over weken. Dus mensen zijn ermee bezig, leggen het weer weg en zijn ondertussen ook huizen aan het kijken. En op een gegeven moment, heb je bepaald wat je wilt. Als je weet wat je wilt, dan wil je het daarna ook gelijk direct hebben. En ik denk binnen drie tot vijf jaar dat dat ook kan. Dat je dan gewoon realtime **vingerknip** een hypotheek af kan sluiten. En niet voor iedereen, maar zeker wel in 50 procent van de gevallen. Jij, je bent starter. Nou er is totaal niks spannends aan voor ons. Voor jou wel, maar voor ons niet. Nou, als jij dan gaat kijken wat kan ik allemaal dan hebben alle verstrekkers voor jou hetzelfde aanbod, namelijk een annuïtaire hypotheek. Dus het is eigenlijk dat jij op het punt staat een keuze te maken uit Dreft met citroen, Dreft met limoen, Dreft met sinaasappel, Dreft met eucalyptus. Dat is voor jou een belangrijke keuze, maar als je die keuze eenmaal hebt gemaakt wil je het ook gewoon direct hebben en wij kunnen dat ook denk ik binnen drie tot vijf jaar doen. Dan lezen we gewoon je gegevens automatisch in en dan huppakee doen we jou een aanbod zonder voorbehoud."

I: "Ok. Enne, ik vroeg het eigenlijk net al, heeft bij Bouwe eigen adviseurs?"

R: "Ja. Dus bij initiatieven die ik zie ontstaan, je hebt die, je hebt Ockto, Handig!. En het zijn allemaal bewegingen dezelfde kant op. Het maakt niet eens uit wie daarin wat gaat doen, maar het komt er allemaal op neer dat mensen data open gaan stellen in plaats van formulieren gaan indienen. En dat maakt het interpreteren en analyseren realtime op basis van een algoritme mogelijk. Het gaat een gigantische besparing opleveren en ook arbeidsplaatsenreductie met name het accepteren van een hypotheek. Maar ook in het advies."

I: "En je hebt natuurlijk nog maar één gesprek."

R: "Ik denk dat we altijd wel meerdere gesprekken hebben, alleen inventarisatie is iets wat real-time gebeurt. Kijk, de grootste misvatting die adviseurs hebben is dat ze denken dat de meerwaarde van hun advies zit in de inhoud van het advies. Dus zij, na lang wikken en wegen gaan ze dus tegen je zeggen 10 jaar, NHG, annuïtair dalend. Ja dat wist je zelf ook wel, weet je wel. Dus de adviseurs moeten leren dat de inhoud van het advies is niet spannend en ook totaal niet relevant. Je bent bezig om een klant gerust te stellen en bepaalde keuzes te maken."

I: "Dus ja, dan wordt het meer een beetje emotiemanagement?"

R: "Absoluut, maar dat is het al heel lang. Maar de adviseur heeft dat niet door. Er is ook een gigantische disconnect tussen de adviseur en de klant. Die adviseur gaat allemaal dingen uitleggen, die doet dat al dertig jaar, terwijl geen Nederlander weet welke hypotheek die heeft. Dus de adviseurs zouden eerlijk moeten zijn en moeten zeggen we hebben in grote maten gefaald in wat we doen. Nederlanders begrijpen niet wat ze kopen, ze zijn er blijkbaar ook niet in geïnteresseerd, ze willen gewoon hun huis financieren. Wij hebben zelf ook adviseurs, maar die geven eigenlijk geen advies, want klanten willen dat niet. Ze verkopen bij ons geen advies. Ze geven wel voorlichting, maar geen advies."

Bemiddeling

I: "Voor het bemiddelen, wat is je verwachting voor het bemiddelen? En dan in de toekomst? Dan denk ik zelf ook meer aan digitalisering."

R: "Dat is iets wat je realtime doet. Dus nu kost het accepteren van een hypotheek volgens mij drie uur en het kost de adviseur ook wel een uur of anderhalf. Dus vier en een half uur. Die vier en een half uur gaat in de helft van de gevallen naar 0 uur. Dus dat betekent dat er 800 duizend uur productief werk uit de markt loopt, he met op dit moment 200 duizend hypotheek per jaar. Dat gaat er uitvallen. En daar de helft van, 400 duizend uur, hebben wij niet nodig."

I: "Denk je dat consumenten zelf misschien in de toekomst kunnen gaan..., zelf een hypotheek kunnen gaan afsluiten?"

R: "Het ziet er heel anders uit. Je kijkt op Funda en je denkt he, dat vind ik een leuk huis. Kan ik dat kopen? Dan deel je je gegevens van mijnoverheid met bijvoorbeeld independer of met ons en je krijgt *vingerknip* dat kan, hier. En als je dan, dan krijg je dus een aanbod van ABN AMRO van independer of van ons, noem maar op. Nou dan zeg je ok, ik kan het betalen, ik weet het al. En als je dan ja drukt, heb je hem. That's it."

I: "Enne, wat doen jullie hier zelf als een klant execution-only een hypotheek afsluit? Zal maar zeggen de klant voert alle gegevens in, ik neem aan dat dat allemaal geautomatiseerd is dan?"

R: "Hoe bedoel je?"

I: "Nou iemand voert dan een online inventarisatie in natuurlijk. Dat moet dan verwerkt worden in het systeem en ja, dan moet iemand het nog accepteren denk ik. Ik vroeg me af wat er daar nog allemaal gebeurt dan eigenlijk."

R: "Nou ja, je voert het in, dan komt er een uh..., daar komt uit een aanvraag. Die aanvraag wordt verwerkt tot een offerte, een indicatieve offerte. En daar komt bij een stukkenlijst. En daarin staat welke stukken wij moeten hebben om definitief ja te kunnen zeggen. Werkgeversverklaring, taxatierapport, kopie paspoort noem maar op. Die stukkenlijst wordt in principe door ons aanvraagstelsel opgesteld maar die wordt nog gecontroleerd door iemand die eh... door een acceptant zo van, klopt het wel? Dan wordt die naar jou gestuurd. Dan krijgen we die stukken binnen, die kan je zelf uploaden via onze site. Nou, en wij gaan die stukken bekijken. Maar dat doen we niet in de rol als bemiddelaar maar als verstreker. De bemiddelaar stuurt alles gewoon door."

I: "Oh ja, want de geldverstrekker is ook altijd degene die de offerte opmaakt toch?"

R: "Ja."

Online mogelijkheden

I: "Ik had nog een paar vragen waarom het sluiten van bepaalde hypotheek niet mogelijk is."

R: "Bij ons?"

I: "Ja. Ik vroeg me af of het een bewuste keuze is, of dat het te maken heeft met de techniek? Ik zag bijvoorbeeld ook dat een lineaire hypotheek niet kon worden gesloten."

R: "Nee, nou omdat ik het gewoon onzin vind. Het is anderhalf procent van de markt dus eh kijk, we hebben een analyse gemaakt en we willen live, we willen starten. En voor ons is het belangrijk dat te doen op een gecontroleerde manier. En dat betekent niet..., Onze doelstelling is niet voor iedereen een hypotheek hebben want het moet ook rendabel zijn. Voor een aantal doelgroepen die jij daar

hebt gezet (op mijn blad stond 'Oversluiters, ondernemers anders dan ZZP'ers en een lineaire hypotheek') is de dialoog wat ingewikkelder, want je moet wat verdiepende vragen stellen, je moet wat meer vragen stellen. Die zijn we nog aan het ontwikkelen. Dus vandaar dat die nog niet online is."

I: "Ok, maar daar wordt dus wel aan gewerkt?"

R: "Sommige wel, sommige niet. Dus een lineaire hypotheek, dat gaan we ook niet doen want ik ben niet geïnteresseerd in die nichemarkt. En ik vraag me af waarom klanten dat sluiten, want meestal zal dat gedreven zijn door een adviseur die gewoon een of ander opvatting heeft in plaats van een klantbehoefte. Ik krijg er nooit vragen over van online klanten. En bijvoorbeeld DGA's, dat gaan we waarschijnlijk ook niet doen. Reden is dat als je eh..., dat die complexiteit niet te vangen is in een online dialoog. Want hoever wil je gaan? Iemand heeft een holding met een werkmaatschappij, maar die holding daar zit misschien weer een ander vennootschap boven, er zitten er drie naast waar die ook weer in participeert, wat vraag je uit? Ja, dat is bijna niet te vangen in een algoritme. Oversluiters wel, dat gaan we zeker doen. Dus het is per doelgroep een afweging van kunnen wij op een rendabele manier een aanbod doen en vinden we dan de doelgroep die erbij komt interessant genoeg om te investeren in een uitbreiding."

I: "Ok, dus het is wel in ieder geval een bewuste keuze?"

R: "Ja."

Toekomst

I: "Eh ja over de toekomst, was net ook al een stukje over. Welke trends volg je zelf op dit moment? Hypothekentrends in ieder geval?"

R: "Welke trends zijn er dan?"

I: "Eh..., je hebt nu dan veel met dataverwerking wat nieuwe dingen, zoals ockto heb je en ook Digidio. Dat kan je dan zelf als particulier als een app downloaden en daar kan je ook al je gegevens in uploaden en dan kan je eigenlijk voor jezelf een financiële planning of iets maken of een overzicht. En dat kan je ook in één keer doorsturen naar een bank of iets, dus daarmee kan je ook gegevens delen."

R: "Uh ja, welke trends volg ik. Ik vind dat een hele moeilijke vraag. Kijk, wij kijken heel actief naar nieuwe technologie en wat dat mogelijk maakt. Bijvoorbeeld wij zijn aan het kijken hoe we online en offline bij elkaar kunnen brengen misschien in pop-up stores waar we gebruik willen maken van een holografische adviseur. Dat lijkt ons wel interessant."

I: "Lijkt me wel apart ja, een holografische adviseur."

R: "Ja. Wij zijn dus aan het onderzoeken hoe dat zou kunnen. Goed, het staat pas in de kinderschoenen en het duurt jaren voordat we daar iets hebben."

I: "Er is nu ook sinds kort een blockchain hypotheek."

R: "Ja, daar geloven wij eigenlijk niet in. Wij zien blockchain vooral veel waarde hebben in processen die een hoge volume kennen en dan niet de volume in termen van grote bedragen maar repeterend. En daar is hypotheekverstrekking wat ons betreft niet uitstekend voor geschikt. Dus daar zien wij vooralsnog minder in."

I: “En denk je dat het makkelijker wordt met het nieuwe betaalsysteem, PSD2.”

R: “Tuurlijk, natuurlijk. Data is de nieuwe currency en ja, nu is het nog niet mogelijk maar ik kan me zo voorstellen dat je bij ons straks een renteaanbod krijgt wat alleen geldt als je je betaaldata met ons deelt. En dat we dat dan gebruiken om je betaalmoraliteit en betaalgedrag te analyseren.”

I: “Zijn jullie op dit moment bezig om eigenlijk nieuwe trends te implementeren?”

R: “Altijd. Dus we kijken naar die hologram, maar we kijken ook naar betere werkende underwriters, dus data gedreven hypotheekverstrekking. Daar kijken we naar.”

I: “Daar is ook de software afdeling denk ik veel mee bezig. Om daarvoor naar de opties te kijken.”

R: “Ja.”

I: “Dan had ik ook een vraagje over die pilot, Handig!. Wat is precies die bedoeling daarvan? Ik heb wel het een en ander erover opgezocht. Mijn idee was dan, de klant die moet volgens mij elke keer inloggen en dan kan die gelijk gegevens versturen via DigiD of zoiets.”

R: “Wat Handig! is, is dat je in plaats van een werkgeversverklaring vraag je een verzekeringsbericht van het UWV op. Nou elke burger kan dat downloaden. Jij kan dat ook, inloggen en dat van jou downloaden. En het UWV heeft daar een digitaal waarmerk aan toegevoegd zodat adviseurs en verstrekkers kunnen valideren dat het echt iets, dat je niet op de zolderkamer iets in elkaar heb zitten flansen. En het aardige is dat je dan niet meer je werkgeversverklaring hoeft op te vragen. De werkgeversverklaring gaat in ongeveer 20% van de gevallen weer terug naar de klant. Het kost de klant moeite om het op te halen, nou ja de werkgever moet daar een handtekening onder zetten. De verstrekker heeft moeite om het te bekijken, er wordt mee gefraudeerd en het moet ook nog vaak worden teruggestuurd en opnieuw worden beoordeeld. Daar gaat dan een kruis doorheen.”

I: “Ja ja, dus de werkgeversverklaring is ook echt wel een punt dat veel efficiënter kan?”

R: “Absoluut, ja. Kijk Handig! is een acroniem voor hypotheekaanvraag naar digitaal inwinnen gegevens. Dus uiteindelijk is de visie erachter van joh, als alle gegevens die we nodig hebben om de hypotheek te accepteren al in databases vastligt, waarom kunnen we dan niet slimmer toegang krijgen tot de data in plaats van documenten. En de werkgeversverklaring is de eerste stap daarin. Je kan wel een mooie visie hebben maar daar heb je geen zak aan als je niet concreet stappen zet.”

I: “Ik had ook een vraag over een andere partij, Hypotheken Data Netwerk. Ik zag dat jij daar ook mee samenwerkt, volgens mij. Ik vroeg me af wat hun precies doen eigenlijk. Ik zag dat ze in ieder geval veel gegevens verzamelen.”

R: “Het is twee dingen. Het is een technische infrastructuur om berichten met elkaar te delen. En met elkaar bedoel ik adviseurs en verstrekkers, die kunnen dat dan met elkaar delen. En het is ook een protocol, dus een syntaxis, een definitie. Kijk voor een hypotheekaanvraag moet je soms wel honderd informatiepunten hebben, nou ja, je kan inkomen op 25 verschillende manieren definiëren. Als je elke keer met elkaar discussies hebt over de definities wordt je knettergek. HDN heeft dus de infrastructuur maar ook de definities gestandaardiseerd. En aangezien alle verstrekkers en adviseurs ermee werken, een adviseur kan dan gewoon in zijn adviespakket advies maken en dan zegt die oh ok, bijBouwe, dan kan die op een knop drukken en dan krijgen wij een bericht en zien wij alle gegevens die bij die aanvraag horen. Dus ja, het is een hele efficiënte manier van data uitwisseling.”

I: “Ja en eigenlijk iedere speler op de hypotheekmarkt die is aangesloten erbij?”

R: “Ja, je hebt niks op die markt te zoeken als je dat niet bent. Tot voor kort was de Rabobank er niet op aangesloten, omdat zij eigenlijk alleen maar hun eigen distributienetwerk hadden, hun eigen Rabokantoren. Ze zitten er nu ook op, want ze willen ook via onafhankelijke adviseurs distribueren en dan moet je wel op HDN zitten.”

Bijlage E: hypotheekenquête

Deze enquête gaat over de hypotheek die u heeft afgesloten in het verleden. Het invullen duurt ongeveer 5 tot 10 minuten. Wij danken u voor uw medewerking.

Vragen:

Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Wat is uw leeftijd?

.....

Via wat voor partij heeft u een hypotheek afgesloten?

- Bank
- Tussenpersoon (intermediair, assurantietussenpersoon, onafhankelijk hypotheekadviseur, makelaar, etc.)
- Verzekeraar
- Anders, namelijk ...

In welk jaar heeft u een hypotheek afgesloten?

.....

Heeft u voordat u een hypotheekaanbieder koos zelf aanbieders vergeleken (via bijvoorbeeld een online rekentool)?

- Ja
- Nee

Hoe kwam u terecht bij de partij waar u uw hypotheek heeft gesloten?

- Via internet
- Via vrienden/familie
- Ik was al bekend met de aanbieder
- Ik had al producten lopen bij deze aanbieder
- Anders, namelijk...

Wat was voor u belangrijk bij de keuze voor deze partij? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Prijs
- Kennis
- Vertrouwen
- Gemak
- Service
- Keuze uit verschillende geldverstrekkers
- Anders, namelijk...

Heeft u uw hypotheek met advies afgesloten?

- Ja
- Nee (execution-only)

Wat was de belangrijkste reden voor u om wel of niet te kiezen voor advies?

.....

Wat voor soort hypotheekklant bent u?

- Starter
- Verhuizer (doorstromer)
- Ophoger (u heeft een verbouwing gefinancierd)
- Oversluiter (u heeft uw hypotheek ergens anders ondergebracht maar bent in hetzelfde huis blijven wonen)

Heeft u uw eerdere hypotheek met of zonder advies afgesloten?

- Met advies
- Zonder advies (execution-only)

Mocht u nog een keer een hypotheek afsluiten, zou u die dan met of zonder advies afsluiten?

- Met advies
- Zonder advies

Hoelang duurde het ongeveer voordat uw hypotheek helemaal was geregeld? Het traject begint op het moment dat u een overeenkomst sloot met uw hypotheekaanbieder en eindigt op het moment dat de notaris uw hypotheek heeft ingeschreven in het kadaster.

- Minder dan een week
- Een tot twee weken
- Twee tot drie weken
- Drie tot vier weken
- Vier tot vijf weken
- Langer dan vijf weken

Wat vond u van de duur van het traject?

- Ik vond het traject korter duren dan ik had verwacht van tevoren
- De duur van het traject kwam ongeveer overeen met wat ik verwachtte
- Het duurde langer dan ik had gedacht

Was er een specifiek moment / waren er specifieke momenten waarop u het gevoel had dat u onnodig moest wachten? Zo ja, wanneer?

.....

Heeft u documenten opnieuw moeten sturen omdat deze niet goed beoordeeld konden worden door de aanbieder (bijvoorbeeld uw werkgeversverklaring of IB aangifte)? Zo ja, welke documenten waren dit?

.....

Wat vond u het meest vervelende onderdeel van uw hypotheektraject? (meerdere antwoorden mogelijk)

.....

Hoeveel heeft u betaald voor het afsluiten van uw hypotheek?

- Minder dan € 500
- € 500 - € 1.000
- € 1.001 - € 1.500
- € 1.501 - € 2.000
- € 2.001 - € 2.500
- € 2.501 - € 3.000
- € 3.001 - € 3.500
- Meer dan € 3.500

Is dit voor uw gevoel een redelijke beloning voor de inspanning van de hypotheekaanbieder?

- Ja
- Nee, ik vind het te weinig
- Nee, ik vind het te veel

Wat zou u een redelijke beloning vinden voor het hypotheektraject?

.....

Heeft u samen met uw partner een hypotheek afgesloten?

- Ja
- Nee

Waren er zaken waar u zich druk over maakte en uw partner juist niet of andersom? Zo ja, welke?

.....

Is er een risicoprofiel voor u (en eventueel uw partner) opgesteld

- Ja
- Nee

Indien u dit weet, welk risicoprofiel heeft u?

.....

Indien van toepassing, welk risicoprofiel heeft uw partner?

.....

Hoe verstrekt u het liefst de gegevens (inventarisatie) die benodigd zijn voor de hypotheekaanvraag?

- Door mijn documenten online up te loaden
- Door de documenten op te sturen via email
- Door de documenten op te sturen via de post
- Ik geef mijn documenten het liefst persoonlijk aan een hypotheekaanbieder

Stel: U heeft ervoor gekozen om online uw gegevens door te geven. Als u vastloopt tijdens het invullen van de online inventarisatie, via welke manier zou u dan het liefst uw vraag aan de hypotheekaanbieder willen stellen?

- Telefonisch (bellen)
- Via WhatsApp
- Via email
- Via een chatoptie
- Via Social Media
- Anders, namelijk...

Hoe snel verwacht u antwoord op uw vraag?

- Direct
- Binnen 4 uur
- Binnen 24 uur
- Binnen een week

Mocht u kiezen voor advies bij uw hypotheek, op welke manier ontvangt u dan het liefst uw advies?

- Een face-2-face gesprek
- Een gesprek via de webcam met behulp van scherm delen
- Telefonisch
- Via email

Waarom geeft u de voorkeur aan deze manier van advies krijgen?

.....

Wanneer de manier van advies invloed heeft op de prijs, zou dat dan invloed hebben op uw keuze?

.....

Stel: U kiest voor een face-2-face gesprek, op welke locatie heeft u het gesprek dan het liefst?

- Thuis
- Kantoor / vestiging van de adviseur
- Andere locatie
- Dit maakt mij niet zoveel uit