

DIGITALE HOGE-SNELHEIDSLIJN

Een veilige, digitale hogesnelheidslijn voor uitwisseling van klantgegevens tussen hypotheekverstrekkers en intermediairs. Maar dan zonder oponthoud en met elke gewenste bestemming. Dat wil het Hypotheken Data Netwerk zijn. Méér dan dat zelfs. Directeur Dorine van Basten schetst haar toekomstbeeld.

De eerste pc op de werkvloer. Was dat niet twintig jaar geleden? Toen al werkte een groepje mensen aan eenvoudiger en efficiënter informatieverkeer tussen hypotheekverstrekkers en intermediairs. Zij gebruikten eerst allemaal verschillende methoden en formulieren. De ene werkte telefonisch, de ander per fax. En ieder had zijn eigen rubrieken en kolommen. Vervolgens moesten gegevens worden overgeschreven en ingetikt. Dat was in die tijd normaal, maar het kostte veel moeite en tijd. Hypotheken Data Netwerk (HDN) ontwierp daarom een standaard en digitaal aanvraagformulier: één format waaruit de gegevens zo in de eigen systemen van de verschillende partijen overgezet konden worden.

Snel en foutloos

Twintig jaar later zijn bijna alle hypotheekverstrekkers aangesloten bij HDN; alleen de Rabobank, die officieel niet met intermediairs samenwerkt, en enkele kleine, specialistische partijen niet. Naast hypotheekverstrekkers maken bijna 4.000 intermediairs, service-organisaties, adviespakketleveran-

ciers en overige ICT-leveranciers gebruik van de HDN standaard en het platform. Hiermee gaat zo'n 60 procent van het hypotheekvolume in Nederland via de digitale snelweg van HDN. Het gebruik ervan neemt snel toe: in 2011 gingen 0,9 miljoen berichten via het netwerk, in 2012 al 1,8 miljoen. Het gaat niet alleen om hypotheekaanvragen, maar ook andere berichten die het hypotheekproces digitaal ondersteunen, zoals statussen, offertes, acceptatiestukken, levensverzekeringen en kredieten.

'De crisis speelt een grote rol bij de toename van het gebruik. Alle organisaties willen digitaliseren en efficiënter, goedkoper, sneller en klantvriendelijker werken', zegt Dorine van Basten, sinds twee jaar directeur van HDN. 'Wij staan voor een foutloze, snelle en automatische afhandeling van het hypotheekproces, het verminderen van de fysieke papierstromen en het verlagen van de bedrijfskosten in de hele keten.'

Nieuw zijn de mutatieberichten die HDN sinds februari biedt. 'Die hebben we samen met AAHG en Stater ontwikkeld, waarbij we ieder onze expertise hebben ingebracht.' Want waar vroeger het accent



lag op nieuwe hypotheek, wordt nu klant-beheer belangrijker en daarmee groeit de behoefte aan het versturen van wijzigingen op bestaande hypotheek. Daarop biedt het mutatiebericht van HDN antwoord. Het wordt sinds februari door AAHG en Stater gebruikt.

Generieke oplossing

AAHG en Stater namen het initiatief voor de realisatie van de mutatieberichten. Hierdoor hebben ze invloed gehad op hoe deze dienst er uiteindelijk uit is komen te zien. Andere partijen, zoals hypotheekverstrekkers, intermediairs en serviceorganisaties, moeten er echter óók zo gebruik van kunnen maken. HDN ontwikkelt immers een generieke oplossing, waarmee de hele keten moet kunnen werken. Daarom ontwikkelt HDN innovaties in een projectgroep waarin de hele keten vertegenwoordigd is. Het concept dat de projectgroep heeft gemaakt, wordt vervolgens voorgelegd aan de andere partijen zodat het draagvlak voor de uiteindelijke oplossing zo groot mogelijk is. De Project Board houdt toezicht op de voortgang van het project, waaronder de planning, de kosten en de op te leveren resultaten. De Project Board bestaat naast de directie van HDN uit tenminste één commissaris van de raad van commissarissen van HDN en één of meer directeuren van de organisaties die in de projectgroep betrokken zijn.

Uitbreiding

Met het Kadaster, BKR, NBWO (het Nederlands Bureau Waardebepaling Onroerende zaken) en Calcasa praat HDN momenteel over aansluiting van hun informatie aan het netwerk. Dit is een volgende stap in het digitaliseren van de ketenprocessen en leidt voor de partijen tot meer efficiency, snelheid en lagere kosten. Zou het bijvoorbeeld niet handig zijn te weten of iemand geregistreerd staat bij BKR? 'Een klant wil een woning kunnen kopen, maar door een lening krijgt die de hypotheek niet rond. Een enorme teleurstelling voor die klant', schetst Van Basten. 'Als de adviseur zo vroeg mogelijk in het proces inzicht krijgt in de BKR-status van een potentiële klant, kan hij of zij beter adviseren, weet de klant



'Zou het bijvoorbeeld niet handig zijn te weten of iemand geregistreerd staat bij BKR?'

waar hij aan toe is en ontvangt de geldverstrekker geen aanvragen meer van klanten die te veel leningen blijken te hebben en daarom buiten de acceptatienormen vallen.' HDN kan faciliteren dat deze bronnen op meerdere momenten en door meerdere partijen in het proces geraadpleegd kunnen worden. Zowel bij het advies, als bij de bemiddeling en in de beheerfase van een hypotheek.

De wensen van Van Basten gaan nóg verder. 'Modelmatige waardebevestigingen en het Kadaster zijn als open bronnen gemakkelijk aan te sluiten. Je hebt echter ook gesloten bronnen, zoals gegevens van de Belastingdienst en de Gemeentelijke Basisadministratie. Het ideaal zou zijn als een klant kan zeggen: 'Hier is mijn burgerservicenummer, zoek voor me uit of ik dat huis kan kopen. Dat zou documenten als loonstrookjes en werkgeversverklaringen overbodig maken en efficiency en snelheid in het proces opleveren. De Belastingdienst en de Gemeentelijke Basisadministratie zijn echter huiverig hun klantgegevens te delen. Ik denk dat het een kwestie van tijd is. De sleutel ligt bij de klanten; die willen gemak, snelheid en lage kosten. Over veiligheid hoeven de Belastingdienst en de GBA zich geen zorgen te maken: we werken niet ergens op internet in een "cloud", maar sturen informatiepakketjes door een beveiligde "buis"; breek je daarop in, dan heb je niets aan die informatie, want ze is aan het begin en het eind versleuteld.'