

De NBVA-hypotheekadviseur van de toekomst

# Intermediair begint waar vergelijkings-site stopt

"Wij zien het leveren van toegevoegde waarde door complexere financiële vraagstukken op te lossen als dé intermediaire toekomst."

Is er op de hypotheekmarkt van de toekomst nog wel ruimte voor het intermediair en zo ja hoe ziet zijn rol er dan uit? Paul van Bekkum en Dolf L'Ortye, zijn als organisatieadviseur werkzaam bij Magnitude Consulting in Zeist dat organisaties uit onder meer de financiële sector begeleidt bij grootschalige veranderingstrajecten. In het toekomstscenario dat zij schetsen, zullen succesvolle kantoren zich focussen op het leveren van toegevoegde waarde voor hun cliënten, waarbij ze naadloos aansluiten op (internet-)technologie en samenwerkingsverbanden aangaan.

Door Marianne Timmer  
Foto's Raphaël Drent

“Je ziet dat steeds meer financiële producten via internet aangeboden worden. Waar consumenten internet eerst vooral gebruikten ter oriëntatie, wordt er steeds vaker daadwerkelijk afgesloten. Bij simple risk verzekeringsproducten zoals autoverzekeringen is dat al gemeengoed, en dit gaan we ook krijgen bij hypotheek”, vertelt L'Ortye. Dat sommige buitenlandse hypotheekverstrekkers die via internet opereerden zoals GMAC zich nu terugtrekken, doet volgens hen daar niets aan af. “Die beslissing is ingegeven door marktontwikkelingen waarbij het moeilijker is geworden om krediet te krijgen”, aldus Van Bekkum. “Niet omdat de consument geen hypotheek via internet wil afsluiten.”

Toch zal volgens de heren het onafhankelijk intermediair niet verdwijnen. “Hun rol zal wel ingrijpend veranderen. De uitdaging is om toegevoegde waarde te leveren bij het oplossen van complexere financiële vraagstukken waar consument en technologie er samen niet uitkomen.”

### Vergelijkingsite

Er zijn honderden hypotheekvarianten, variërend van simpel tot zeer complex. Mede onder druk van regelgeving worden vooral simpele hypotheektransparanter, meer standaard en daardoor beter te vergelijken en af te sluiten via internet. Voorbeeld van een eenvoudige hypotheek is die waarbij de bank weinig risico loopt, omdat er sprake is van voldoende en regelmatig inkomen en een goed onderpand.

L'Ortye: “De adviseur past dan een aantal beslisregels toe. Hij zoekt bijvoorbeeld de goedkoopste oplossing voor zijn klant en/of de beste voorwaarden. De vergelijkingsite

als intermediair. Intermediairs die vooral dit soort eenvoudige adviesvragen bemiddelen, hebben straks een probleem omdat ze steeds meer concurrentie krijgen van internetsites die (geautomatiseerd) dezelfde beslisregels toepassen (zie afbeelding 1). Is de inkomensituatie ingewikkelder, omdat het bijvoorbeeld om een ZZP-er met variabel inkomen gaat of omdat iemands ouders willen meefinancieren, dan laat het advies zich veel moeilijker via het web standaardiseren. Van Bekkum: “Waar extra advies nodig is, omdat de behoefte van de consument of het product complex zijn, daar levert de adviseur met zijn deskundigheid toegevoegde waarde.”

### Ken je klant

Om te focussen op toegevoegde waarde moet een hypotheekadviseur zich afvragen: wie is mijn klant en wat is zijn behoefte? Een goed voorbeeld is het NBVA-lid dat zich richt op werknemers uit het buitenland die in Nederland een huis willen kopen. Zijn toegevoegde waarde zit in de kennis van de Nederlandse markt en het feit dat hij zijn klanten een zorg uit handen neemt. Ook de adviseur met klanten met relatief eenvoudige adviesvragen en een laag computergebruik ontkomt er uiteindelijk niet aan te vragen wat zijn toegevoegde waarde is. “Al was het maar omdat de volgende generatie wel internet gebruikt en niet zal nalaten de financiële adviseur uit de keten te halen als dit geld bespaart.”

“Wij zien het leveren van toegevoegde waarde door complexere financiële vraagstukken op te lossen dan ook als dé intermediaire toekomst. De klantrelatie is daarin heel belangrijk, aldus de twee consultants. “Het intermediair wordt namelijk echt adviseur:

*‘Rol intermediair zal ingrijpend veranderen’*



Paul van Bekkum: "Daar waar consument en technologie er samen niet uit komen, moet de adviseur klaar staan om complexere vragen te beantwoorden."

betrokken, onafhankelijk en deskundig. Iemand die ook de vraag achter de vraag stelt; heeft de klant dit product bijvoorbeeld wel echt nodig? Zich op uurtarief laat betalen en dat bedrag ook waard is. Hij gaat voor een duurzame, professionele relatie met de klant, in plaats van succes op korte termijn. Hier zal ook altijd vraag naar blijven, simpelweg omdat je niet alle klantbehoeften in beslisregels kunt verpakken."

Een adviseur kan op deze ontwikkelingen voorsorteren door zijn expertise te verbreden of te verdiepen. Denk bij verbreden aan het aanbieden van een financiële levensplanning, waarbij verzekeringen, een pensioen, een hypotheek, een sabbatical en studerende kinderen zijn meegenomen. Zo'n adviseur beweegt zich in de richting van de allround financieel planner die alle wensen en behoeften van zijn cliënt meeneemt in zijn advisering (zie afbeelding 1). Een andere optie is te kiezen voor verdieping (productspecialisatie), bijvoorbeeld als hypotheekspecialist die alles weet van complexe hypotheek, waarbij bijvoorbeeld sprake is van een ingewikkeld onderpand of van een klant met een BKR-registratie.

### Samenwerking

In het toekomstmodel dat Van Bekkum en L'Ortye schetsen, speelt naast internettechnologie en klantenkennis ook samenwerking een belangrijke rol. In een artikel dat de twee vorig jaar publiceerden in *Banking Review*, constateerden ze al dat de hypotheekketen steeds verder uit elkaar getrokken wordt, de zogeheten ontvlechting. Waar voorheen aanbieders als banken, verzekeraars en pensioenfondsen alle activiteiten in eigen beheer uitvoerden, werken inmiddels steeds meer spelers samen bij de totstandkoming van een hypotheek. Dit proces startte begin jaren tachtig met de groei van het intermediair op de hypotheekmarkt als gevolg van hevige concurrentie op de huizenmarkt. Dankzij technologische ontwikkelingen als de fax en later het internet konden zij producten aanbieden van meerdere geldverstrekkers. Inmiddels is het aantal spelers verder opgelopen, denk aan outsourcing-partijen (Stater, Quion, Welke, etc.), service-providers, inkoopcombinaties en lead-generators als [independ.nl](http://independ.nl).





Dolf L'Ortye: "Telkens als margedruk en concurrentie toenemen, verandert de rolverdeling in de hypotheeksector."

### Service-providers

Door slim samen te werken met deze partijen kan het intermediair zich focussen op zijn eigen rol. Toenemende provisietransparantie dwingt de adviseur zijn tijd zo efficiënt mogelijk in te zetten. Contact met de klant staat daarbij centraal. Dit betekent dat alles wat niet direct aan de advisering raakt, in aanmerking komt om uit te besteden. "Nu wordt het vaak nog negatief gevonden dat service-providers activiteiten overnemen van het intermediair. Je kunt het daarentegen ook zien als een kans. Compleet maken van een dossier, kunnen ze bij een service-provider misschien wel beter en goedkoper. Dat moet je als duurbetaalde financieel deskundige niet zelf willen doen. Service-providers krijgen dus een steeds belangrijkere rol, waarbij je als intermediair goed moet nadenken met wie je wilt samenwerken. Het is daarbij belangrijk dat de serviceprovider jou als adviseur optimaal ondersteunt bij het invullen van je

klantbehoeften. De slag om het intermediair is nu bij de service-providers gaande want daarmee versterken zij weer hun onderhandelingspositie richting hypotheekverstrekkers. Het intermediair zou hierbij naar ons idee best wat meer eisen mogen stellen, in de vorm van trainingen, opleidingen of bijvoorbeeld technologische ondersteuning. Een belangenbehartiger als de NBVA kan hierin trouwens ook uitstekend een rol spelen."

### Ketenintegratie

De keten staat aan de vooravond van het hierboven geschetste toekomstscenario. Vast staat dat de hypotheekketen steeds meer

ontvlecht raakt. Nu maakt techniek enerzijds al veel mogelijk, maar is het anderzijds hier ook de spreekwoordelijk hobbel die nog genomen moet worden, in het geval van ketenintegratie. Een behoorlijk rampzalige situatie zowel voor banken als het intermediair, beamen Van Bakkum en L'Ortye volmondig. "Maar het gaat een keer gebeuren dat je met één ICT-systeem toegang hebt tot alle geldverstrekkers. Het is voor adviseurs de uitdaging om naadloos aan te sluiten op deze technologie. Daar waar consument en technologie er samen niet uit komen, moet de adviseur klaar staan om complexere vragen te beantwoorden." Wat evenmin uit het oog verloren moet worden, is dat er in de keten jarenlang sprake was van intransparantie. Van Bakkum: "Kies jij als adviseur nu als eerste voor transparantie door bijvoorbeeld met een uurtarief te werken, dan neem je een voorsprong waarmee jij je nu nog kunt onderscheiden ten opzichte van de rest."

### Kredietcrisis

Op dit moment signaleren ze een trend dat hoewel er in de keten steeds meer spelers bijkomen, er een consolidatieslag plaats vindt van partijen met dezelfde rol in de keten. "Dat zie je bij service-providers, bij banken en dat ga je ook bij het intermediair zien dat steeds meer op uurtarief werkt. Als kosten voor bijvoorbeeld huisvesting of automatisering gedeeld kunnen worden, zullen er zeker samenwerkingsverbanden ontstaan. Naast overheadkosten zijn er nog genoeg andere redenen te bedenken voor samenwerking, bijvoorbeeld om krachtiger te staan richting service-providers of om elkaar qua kennis aan te vullen (bijvoorbeeld pensioenen, hypotheek en verzekeringen). De kredietcrisis is hierbij niet alleen bedreiging, maar biedt ook kansen. Het verleden heeft geleerd dat telkens als margedruk en concurrentie toenemen de rolverdeling in de hypotheeksector verandert."

Naschrift: Vlak na het interview stuurde Paul van Bakkum een e-mail met een bericht uit AM-signalen waarin de 33 NBVA-kantoren die samenwerken in Direct-Office aankondigen zich meer te gaan richten op persoonlijke advisering van het mkb. "Je zou bijna denken dat ze een voorpublicatie van dit artikel hebben gelezen", grapt hij!