



Door: Beijke Kasbergen

KENNIS GEBASEERDE APPLICATIE HYPOTHEEKADVIES LEVERT COMPLEET RAPPORT OP

Efficiënter hypotheekadvies geven dat voor de klanten passend is én voldoet aan de gestelde normen: de Applicatie Vastlegging Hypotheekadvies (AVH) die hypotheekadviseurs van ABN AMRO gebruiken, is voor de organisatie inmiddels niet meer weg te denken. Aad Jansen (projectmanager Compliance Hypotheken) en Gerald van Veldhuijsen (specialist Kennis Gebaseerd Werken vanuit Sogeti) zijn enthousiast over de applicatie. “Met dit systeem weten we zeker dat onze adviseurs geen aspecten vergeten tijdens de gesprekken.”

“We zijn zo’n drieënhalve jaar geleden letterlijk begonnen met een leeg vel papier,” schetst Jansen de beginfase. “Samen met Knowledge Values, de leverancier van het platform, hebben we een start gemaakt en sloten we ons bij wijze van spreken drie dagen op met adviseurs en andere deskundigen om een werkende applicatie te realiseren.” Dat lukte verrassend snel: in een tijdsbestek van drie maanden was er een draaiende applicatie beschikbaar voor de ongeveer 1500 hypotheekadviseurs van ABN AMRO.

Kennis gebaseerd werken

Aanleiding voor de introductie van de applicatie was de behoefte aan een andere tool waarmee de hypotheekadviseurs geholpen konden worden bij het voeren van hypotheekgesprekken. “Onze applicatie gaat uit van kennis gebaseerd werken,” aldus Jansen. “Er wordt veel informatie gegeven. Zo bevat de applicatie regelmatig informatieknoppen waar de adviseur op kan klikken voor aanvullende informatie. Vergelijk het een beetje met de digitale formulieren die je gebruikt bij het invullen van de belastingpapieren.”

Applicatie in eigen beheer

“Het mooie aan dit systeem van Knowledge Values is dat we alle kennis die we zelf in huis hebben in de applicatie kunnen invoeren,” benadrukt Van Veldhuijsen. “Bij andere applicaties is het vaak zo dat de leverancier de tool in beheer heeft, maar in dit geval doen we het zelf. Daardoor kunnen we snel veranderingen aanbrengen. We geven de adviseurs die de tool gebruiken altijd uitleg over grote wijzigingen, maar standaardupdates, bijvoorbeeld de jaarlijkse aanpassing van het AOW-bedrag, zijn natuurlijk bekend bij onze ervaren adviseurs.”

Het snel én zelf kunnen aanpassen is ideaal in een turbulente tijd, vindt Jansen. “Er is de afgelopen jaren veel veranderd. Het was in 2009, bij de start van de applicatie, ook wel erg pionieren voor ons. Nu krijgt onze klant een compleet rapport mee. De klant ontvangt dit tijdens het gesprek of we sturen het rapport op. Zo kan de klant het complete advies met onderbouwing en de keuzes nog eens nalezen en als hij vragen heeft, kan hij contact opnemen met zijn adviseur. Voorheen kreeg de klant een offerte en een aantal berekeningen, soms ook met de aantekeningen van de adviseur. Nu is het een mooi rapport dat is toegespitst op de persoonlijke situatie van de klant. Het gaat in



op de wensen van de klant en bevat ons advies en inzicht in de risico's die er nu eenmaal zijn bij het aangaan van een hypotheeklening.”

Innovatieve aanpak

“Het feit dat de tool volledig in eigen beheer is, betekent dat je deze ook zelf moet vullen met informatie,” vertelt Van Veldhuijsen. “Dat is gemakkelijk als het gaat om bankspecifieke informatie, maar een ander verhaal als het gaat om alles wat daarbuiten valt. Het invoeren van bijvoorbeeld de fiscale en sociale gegevens die je nodig hebt om goede berekeningen voor de klant te kunnen maken, vraagt veel tijd en kennis. Door onze innovatieve

WE KUNNEN ONS ERMEE VOORBEREIDEN OP DE TOEKOMST

aanpak waren deze nog niet standaard beschikbaar. Een hele klus.” Jansen ziet daar toch ook een voordeel in. “Het houdt je natuurlijk wel vlijmscherp. Je moet zelf alle informatie zoeken en bij elkaar brengen, dus word je gedwongen erover na te denken. Bovendien willen we

het uiteindelijke rapport voor de klant zo begrijpelijk mogelijk maken. Een adviesrapport is op zich al best lastig te begrijpen. Alle tekst in de applicatie hebben we dan ook zo duidelijk mogelijk voor de klant opgesteld. Net zoals de teksten op onze internetpagina, de voorwaarden en brochures. “

Dé basis voor een goed advies: een persoonlijk gesprek. De adviseur opent de applicatie via een webbrowser. Daarmee kan hij een compleet adviesrapport opbouwen. Dat doet ABN AMRO niet in een vraag-en -antwoordspel met de klant, maar in een goed gesprek. “Onze adviseurs zijn de bepalende factor bij deze applicatie,” vertelt Jansen. Daarom hechten we veel waarde aan een persoonlijk gesprek tussen de adviseur en de klant. De applicatie ondersteunt de adviseur daarbij. Het belang van de klant moet centraal staan.”

Geen strak harnas

Juist omdat de klant centraal staat, wil ABN AMRO voor haar adviseurs geen harnas creëren, waarbij alleen bepaalde vragen gesteld mogen worden binnen strak gestelde kaders. “Hypotheekleningen zijn voor consumenten ingewikkeld. Daarvoor moet je de tijd nemen,” vindt Jansen. “Vaak zijn meerdere gesprekken nodig om een advies af te kunnen ronden. Een aantal jaren geleden lag dat anders. De klant wilde een hypotheekofferte, die werd besproken en uitgelegd. De risico's werden besproken, maar er was geen uitgebreid adviesrapport. Je moet als adviseur de klant goed kunnen inschatten om een goed advies te kunnen geven en daarbij duidelijkheid verschaffen over de zaken die komen kijken bij het afsluiten van een hypotheek. De adviseur moet écht een klik hebben met de klant. Dan kun je als organisatie de adviseurs dus geen strak harnas geven. We zien dat onze meest ervaren adviseurs de applicatie tijdens het gesprek niet altijd gebruiken en na het gesprek het verslag gaan verwerken. Dat mag. Het gaat uiteindelijk om de klant. Die doet met de aankoop van een woning en een hypotheek de grootste investering van zijn leven. Ook gaan we gaan met de klant een langdurige relatie aan. Een hypotheek sluit je per slot van rekening voor 30 jaar af! Overigens gebruiken we de AVH niet alleen voor nieuwe klanten. Ook voor bestaande klanten die bijvoorbeeld opnieuw advies willen of een verhoging van de hypotheek wensen, voeren we gesprekken met behulp van de applicatie. Ook zij ontvangen dus een rapport.”

Feedback van adviseurs

“Voor het gebruik van de applicatie vertaal je wet- en regelgeving en richtlijnen binnen ABN AMRO. Dat is de theorie. Feedback van onze gebruikers uit de praktijk is daarom heel belangrijk,” benadrukt Van Veldhuijsen.

VAAK ZIJN MEERDERE GESPREKKEN NODIG OM EEN ADVIES AF TE KUNNEN RONDEN

“We vragen er ook steeds om en roepen onze adviseurs op te melden wanneer men ergens tegen aan loopt in het gebruik. Soms blijkt dat bepaalde zaken toch niet goed zijn uitgelegd. We proberen die feedback direct op te pakken.” Van Veldhuijsen legt uit dat er twee gebruikersgroepen zijn. “Ten eerste zijn dat de adviseurs bij de ondersteuning van hun advies. De groep dus die direct met de applicatie voor de klant werkt. Ten tweede is er een groep specialisten die centraal controle uitvoert op de uitgebrachte adviezen: is het passend en reproduceerbaar? Hoe is het hele adviestraject verlopen? Deze tweede groep controleert het adviesrapport. Met deze controles kun je het advies verder verbeteren.” Hij vervolgt: “Om de adviseurs en de controlegroep te ondersteunen, introduceerden we ook een toetsingskader hypotheekadvies. Dat is het kader waaraan het hypotheekadvies van ABN AMRO moet voldoen.”

Uitgebreide introductie

“De introductie van AVH hebben we heel uitgebreid aangepakt,” herinnert Jansen zich. “Het geeft voor de adviseur tenslotte een heel andere richting aan het hypotheekgesprek. Zo'n tien jaar geleden ging zo'n gesprek heel anders dan nu. Toen was men in anderhalf uur klaar met het gesprek. Eventueel vond een tweede gesprek plaats om de offerte te tekenen en in een aantal uur was het advies en de hypotheek klaar. Nu ben je er als adviseur al snel tussen de 15 en 25 uur mee bezig. De wereld is veranderd en de risico's zijn ook anders. Ook vragen we veel meer informatie van de klant. Daar zijn wel twee tot drie gesprekken voor nodig.”

Weerstand

Bij de start van de applicatie in 2009 was er wel weerstand bij de adviseurs. Een advies betekende veel meer werk per klant dan voorheen voor de adviseur. Jansen: “Het is natuurlijk een cultuurverandering. Als adviseur moet je consequent de AVH gebruiken. Het voordeel is dat je in het eindrapport nooit informatie mist, want de applicatie is erop ingesteld dat alle benodigde informatie aan bod komt. Natuurlijk was het in het begin vooral wennen en dus leverde het extra werk op voor de adviseurs. Maar nu horen we voornamelijk van nieuwe adviseurs die met de applicatie kennismaken: ‘Wat werkt dit lekker! Je kunt de klant iets meegeven dat compleet is.’”

Toekomst

Voor de toekomst zijn er zeker ambities met betrekking tot AVH. “Toen we startten, wilden we het liefst een rapport dat in één keer af zou zijn,” vertelt Jansen. “De praktijk



wees uit dat dit niet goed mogelijk is. Een compleet rapport bevat zoveel informatie dat de klant, als je dat niet goed uitlegt, afhaakt. Je moet de klant meenemen in je advies en daarom is de opbouw van het rapport in twee delen. Het eerste deel bestaat uit een hypotheekvoorstel met alle meest essentiële informatie. Het geeft antwoord op de directe vragen van de klant. Het vervolg, het definitieve rapport, is veel uitgebreider en bevat informatie over de risico's op gebied van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden en pensioen en de betaalbaarheid van de hypotheek bij die situaties. Eigenlijk kun je nooit spreken van definitief. De situatie van de klant kan regelmatig wijzigen.” Van Veldhuijsen merkt nog een verandering op: “We zijn momenteel druk met een nieuwe ontwikkeling: binnenkort zal de tool samengaan met het offerteaanvraagstelsel. Het voordeel hiervan is dat de adviseur veel sneller kan werken.”

Rapport om door een ringetje te halen

De overheid heeft bepaald dat de geldverstrekkers per 1 januari 2013 geen provisievergoeding meer mogen uitkeren aan onafhankelijke adviseurs van hypotheekleningen. Hierdoor gaan consumenten zelf voor hun advies betalen. Jansen: “Dat vereist een advies en rapport dat 100% goed is, zodat de klant waar voor zijn geld krijgt. Met deze applicatie kan ABN AMRO zijn klanten een volledig adviesrapport meegeven dat door een ringetje is te halen: het voldoet aan de wensen van de klant en we kunnen ons ermee voorbereiden op de toekomst.”