



Online samenwerken met klanten:
op zoek naar de pareltjes

Hyarchis selecteert **JUNGO & HYPOTHEEK24**

HYARCHIS
CONTENT- & ONLINE COLLABORATION SOLUTIONS

Inleiding

Er wordt veel gesproken over online samenwerken binnen de hypotheekbranche. Het is anno 2016 hét middel om de steeds veeleisendere klant tevreden te houden. Dat is waar het werkelijk om draait. Belangrijk effect van tevreden klanten is een groeiend vertrouwen in de organisatie. Iets dat een flink aantal jaren ondermaats is geweest.

Nu de huizenmarkt weer aantrekt – en in sommige plaatsen zelfs weer oververhit raakt – zien we dat de hypotheekmarkt weer vol in het middelpunt van de belangstelling staat. De markt is dynamischer dan ooit tevoren. Het is dan ook niet zo gek dat het inregelen van online samenwerken een onderwerp is waar wij het de laatste tijd steeds vaker met klanten en prospects over hebben. Inmiddels is ons onderzoek naar online samenwerken met klanten al een begrip in de markt. En een mooi document om organisatie te vergelijken met andere organisaties. Al twee keer op een rij is de hypotheekmarkt koploper als het gaat om de mate van online samenwerken met klanten. We kunnen dus stellen dat we te maken hebben met een innovatieve markt.

Hyarchis is hierom op zoek gegaan naar de mooiste pareltjes en deelt hun best practices. Welke organisaties dienen als schoolvoorbeeld? Hoe zou een geldverstrekker anno nu online moeten samenwerken? Wat is daar voor nodig? Wie lopen voorop en waarom? In dit document vindt u een toelichting op twee pareltjes: Hypotheek24 en Jungo. We hopen u zo veel inspiratie te kunnen bieden!

Wat is online samenwerken met klanten?

Voordat we het pareltje toelichten, is het goed om het begrip online samenwerken met klanten helder te hebben. Dit begrip kan gezien worden als samenwerken met alle stakeholders aan een virtuele keukentafel. Iedereen heeft inzicht in dat wat er aan die tafel gebeurt, kan ingrijpen wanneer hij of zij maar wil en kan vanuit zijn enthousiasme of expertise het proces versnellen. Alle overdrachtschakels binnen een proces worden geëlimineerd, omdat je met elkaar aan één tafel zit. Veel professionals denken dat online samenwerken niet meer inhoudt dan processen verplaatsen naar een online omgeving. Maar als je documenten overdraagt van de ene omgeving naar de andere, wordt vaak alsnog de snelheid uit processen gehaald.

Online samenwerken is volgens ons pas online samenwerken als alles binnen één systeem gebeurt, waartoe alle stakeholders toegang hebben: die ene keukentafel. Neem een hypotheekaanvraagproces. Als een aanvraag van de eerste check overgaat naar de afdeling waar het krediet wordt beoordeeld, hebben we al direct te maken met een overdrachtsmoment dat het proces vertraagt. Stel dat de hypotheekaanvraag op de keukentafel ligt waar alle betrokkenen omheen zitten, van adviseur tot en met de notaris. Dan kan één persoon de basale gegevens checken, terwijl de kredietbeoordelaar kijkt of de aanvraag realistisch is.

Stand van zaken

Wat is de stand van zaken in de hypotheekmarkt als het gaat om online samenwerken? Uit het onderzoek van Hyarchis, blijkt dat van de professionals die werkzaam zijn bij een hypotheekverstrekker meer dan de helft (56%) aangeeft veel online samen te werken. De cijfers kenmerken een stijgende lijn in de mate van online samenwerken: vorig jaar gaf slechts 46 procent aan dat hij of zij veel online samenwerkte.

Overige ontwikkelingen in de hypotheekmarkt

De hypotheekmarkt is dynamischer dan ooit. Door de historisch lage rente worden er meer en meer huizen verkocht. De toename in het aantal hypotheekaanvragen is enorm. Dit zorgt ervoor dat er een druk is ontstaan om op een innovatieve manier te gaan nadenken over een 'klassiek' product als een hypotheek. Dit is duidelijk terug te zien in de opkomst van disruptieve spelers de laatste jaren. Zonder de erfenis van jarenlange ervaring met verouderde processen kijken zij met een frisse blik naar hypotheekproducten en vernieuwen die naar de tijdgeest van nu.

Daarnaast verandert er ook veel in de wet- en regelgeving. Zo is de Mortgage Credit Directive een hot topic. Deze nieuwe wetgeving rond hypotheekoffertes zorgt ervoor dat hypotheekverstrekkers geen offerte onder voorbehoud meer mogen uitgeven. De eerste offerte die zij doen is bindend. Als gevolg moeten consumenten dus alle gevraagde documenten in een vroege fase (via hun tussenpersoon) aanleveren. Een grote uitdaging. Niet alleen voor consumenten, maar ook voor hypotheekverstrekkers. Die moeten informatie- en documentstromen goed reguleren om consumenten ondanks de nieuwe wetgeving snel en volledig te kunnen informeren.

Pareltje: Jungo

Tijd voor de toelichting op het eerste pareltje in het tweede deel van deze serie. Met een geheel nieuwe vorm van financieren, is Jungo een opvallende speler in deze hypotheekmarkt. Iedereen kent het begrip shared economy. Een trend die sterk in opkomst is. Bedrijven als Uber, Airbnb, Peerby en Bunq zijn succesvolle voorbeelden. Jungo is een interessante vernieuwer in de markt. Niet alleen vanwege hun innovatieve manier van financieren van een hypotheek, maar ook vanwege de innovatieve techniek in de backoffice. Hieronder volgt het hoe, wat en waarom.

Wie is Jungo?

Jungo is nieuw. Dat moge duidelijk zijn. Begin 2015 hebben Vincent van den Noort en Jasper Laagland de koppen bij elkaar gestoken en zijn Jungo gestart. Later kwam oud-bankier en ondernemer Gerard Looijen er bij. Het doel van de organisatie is om een eerlijk alternatief voor financieren de standaard te maken. Jungo verbindt investeerders en consumenten, die op zoek zijn naar een financiering voor hun huis, met elkaar. Consumenten zijn daarbij niet volledig afhankelijk van enkele personen. Bij Jungo combineren ze namelijk de traditionele financiering met crowd-lending. Aan RTL Z vertelt Vincent van den Noort: "Wij verwachten dat het op dit moment niet mogelijk is om hypotheek volledig met particuliere investeerders te financieren. De Jungo hypotheek is daarom een hybride lening, waarbij een deel traditioneel wordt gefinancierd, via institutionele partijen, en een deel wordt gefinancierd door de crowd." Kan je bij Jungo dan altijd een hypotheek krijgen? Nee. In een interview van Pascal Spelier met Vincent van den Noord op Finno.nl: "We zullen dezelfde acceptatiecriteria hanteren als banken, maar kijken ook naar vernieuwing daarbinnen. Zo gaan we op termijn ook kijken naar toekomstige verdien capaciteit en betalingsgedrag." Ook hierin laat de Jungo zien dat ze verder durven te kijken dan veel traditionele verstrekkers nu doen. De organisatie richt zich met haar dienstverlening voornamelijk op de generatie Y, ofwel de millennial. In 2016 opent Jungo haar virtuele deuren.

Sterke technologie in mid- en backoffice

Om Jungo stevig in de markt te zetten, is sterke technologie onmisbaar. In het genoemde interview op Finno.nl wordt vermeld dat Jungo haar technologie deels in-house ontwikkelt en daarnaast samenwerkt met technology partner Topicus, die jarenlange ervaring heeft op het gebied van hypotheeksoftware. Voor banken en verzekeraars die hypotheek verkopen heeft Topicus onder andere een mid- en backoffice systeem ontwikkeld en een systeem voor proactief beheer van hypotheek. Voor financieel adviseurs heeft Topicus de adviessoftware Findesk ontwikkeld, dat ondersteuning biedt bij het gehele adviestraject. In het interview stelt Vincent van den Noort: "Het veilig beheren van een hypotheekportefeuille is complex. Dankzij Topicus hebben we een systeem met een industry proven track record. Ze leveren ook systemen aan banken". Vincent onderstreept daarnaast ook het belang van financieel adviseurs.

Jungo is een pareltje

Jungo is een voorbeeld van een disruptieve speler in de markt die niet gewend is aan het ouderwetse silo-denken en geen last heeft van legacy. Het bedrijf past online samenwerken met klanten letterlijk toe. De organisatie verbindt mensen online met elkaar die een huis willen kopen. En dat is niet alleen de basis van hun dienstverlening, maar zit ook in de core van hun technologie aan de mid- en backoffice kant. Jungo verdient meer dan terecht de stempel 'pareltje'. De organisatie kan als voorbeeld dienen voor iedereen uit de financiële branche. Jungo is extra opvallend, omdat het hier gaat om een organisatie die niet tot de klassieke 'voorlopers' hoort, ze zijn pas in 2015 begonnen.

Pareltje: Hypotheek24

Ook Hypotheek24 is een organisatie die de stempel pareltje verdient. Hoewel het bedrijf langer bestaat dan Jungo, kunnen we ook bij Hypotheek24 spreken van een disruptieve toetreders in de markt. Waar Jungo voornamelijk innoveert op het gebied van financiering, innoveert Hypotheek24 op het gebied van klantbeleving. Het online afsluiten van allerlei soorten bankdiensten en verzekeringen is al jaren meer dan normaal. Hypotheek24 sprong in het gat van het zelf afsluiten van hypotheek – en is daarmee pareltje twee. Hieronder volgt het hoe, wat en waarom.

Wie is Hypotheek24?

Hypotheek24.nl bestaat sinds 2013 en is onderdeel van de DGN-familie. DGN is bekend van DeGoedkoopsteNotaris.nl, een online notarisvergelijker, en ZorgKiezer.nl, een onafhankelijke zorgvergelijker. Dat je je hypotheek zelf makkelijk kan afsluiten is iets waarin Hypotheek24 heilig in gelooft. De organisatie stelt tools beschikbaar om het zelf te doen en consumenten te helpen bij elke stap. Daarbij hanteren ze een scherp tarief. Volgens weekblad Elsevier kan het via Hypotheek24 al gauw €1000,- goedkoper van via een adviseur. Het laatste nieuws rondom Hypotheek24 is dat de organisatie hypotheekverstrekker en ABN Amro-dochter MoneYou aan zich heeft gebonden. Via beide partijen is het mogelijk om zelf online je hypotheek afsluiten. Op AMweb.nl staat een korte quote van de sales manager van hypotheek24, Chris Oosterling: “Het gaat hard. We zien het aantal klanten maandelijks met 10 tot 15 procent toenemen. En die ontwikkeling lijkt voorlopig nog niet te stoppen. Het is daarom prettig ons aanbod te kunnen uitbreiden met een naam als MoneYou.”

Consument heeft invloed

Hypotheek24 verzorgt voor consumenten het gehele hypotheekproces, van aanvraag tot en met de notaris. Hypotheek24 vraagt de hypotheekoffertes aan, houdt toezicht op het compleet maken van hypotheekdossiers, verzendt de benodigde documenten naar de geldverstrekker en zorgt voor bevestigingen zodra de hypotheekstukken naar de notaris zijn verzonden. De organisatie werkt naar eigen zeggen volledig online. Het is volgens hen zelfs één van de redenen dat zij hun dienst zo goedkoop kunnen aanbieden. Consumenten kunnen de documenten die nodig zijn voor het aanvragen van een hypotheek zelf uploaden in een persoonlijk dossier. Als ze dat doen, krijgen ze een ontvangstbevestiging per e-mail, maar men kan ok zelf in de dossiers kijken wat de status van de hypotheekaanvraag is. Interessant is dat Hypotheek24 expliciet op haar website vermeldt dat de consument zelf invloed heeft op de snelheid van het aanvraagproces. Zo is te lezen: "Hoe snel je een hypotheek kunt krijgen is mede afhankelijk van hoe snel je zelf alle documenten aanlevert. Daarnaast is het ook afhankelijk van hoe snel de geldverstrekker jouw documenten kan beoordelen. In het meest gunstige geval, bij snelle aanlevering en vlotte beoordeling, zonder opvraag van aanvullende documenten, kan een hypotheek binnen twee weken geregeld zijn." Hiermee laat de organisatie zien dat de consument óók invloed kan hebben op het definitieve akkoord van een hypotheekaanvraag.

Hypotheek24 is een pareltje

Online samenwerken met klanten is voor Hypotheek24 de normaalste zaak van de wereld. Zonder het ouderwetse silo-denken en de luxe dat ze geen last hebben van legacy, maakt hen een interessante disruptieve speler in de markt. Een speler die buiten de gebaande paden durft te gaan en zorgt voor een frisse wind in de markt. De organisatie is dan ook een terechte parel in deze serie.

“

- Jungo zet nieuwe technologie in om online samenwerken te faciliteren en daarmee de klant én eindklant centraal te stellen;
- Jungo brengt investeerders en huizenkopers online samen;
- Jungo zet innovatieve technologie in van Topicus voor de mid- en backoffice;
- Hypotheek24 werkt met online persoonlijke dossiers waar consumenten documenten kunnen uploaden en de status kunnen volgen
- Hypotheek24 geeft de consument invloed op het hypotheek-aanvraagproces
- Beide partijen durven buiten de gebaande paden te gaan
- Zowel Jungo, als Hypotheek24 zijn disruptief, hebben geen legacy en zijn niet gewend aan het ouderwetse silo-denken

”

Over Jungo:

Het doel van Jungo is om eerlijk alternatief financieren de standaard te maken. Jungo verbindt mensen en brengt zo vraag en aanbod bij elkaar, zonder er zelf tussen te zitten. Het voordeel is voor de klant. Meer informatie: www.jungo.nl

Contact

Jungo

Johan Huizingalaan 763a • 1066 VH Amsterdam • 020-20894549

hello@jungo.nl

Over Hypotheek24:

Hypotheek24.nl is de eerste 100% online hypotheekverstrekker. Hypotheek24 helpt consumenten om zelf een hypotheek online te kiezen en af te sluiten. Het bedrijf is sinds april 2015 actief en groeit hard. Ze hebben nu al bijna 2.000 klanten geholpen! Het team bestaat uit 30 gemotiveerde hypotheekcoaches. Hypotheek24 is onderdeel van DGN Groep, al 15 jaar bekend van onafhankelijke vergelijkings-sites als ZorgKiezer.nl en DeGoedkoopsteNotaris.nl.

Meer informatie: www.hypotheek24.nl

Contact

Hypotheek24

Keizersgracht 424 • 1016 GC Amsterdam • 020-2611666

Over Hyarchis

Hyarchis gelooft in gezamenlijk succes. Samen investeren in relaties is de sleutel tot goede software-implementaties. Hyarchis staat dicht bij de klant en neemt altijd de verantwoordelijkheid, waar en wanneer dan ook. Partnership in het kwadraat, dat is de kracht van Hyarchis. Gepaard met een hoge betrokkenheid bij klanten en resellers, biedt Hyarchis kant-en-klare software oplossingen voor Digital Business, Online Collaboration, Document Management en Customer Communication. De Hyarchis-oplossingen worden toegepast in het primaire klantproces in de gezondheidszorg, hypotheek-, verzekerings-, pensioen- en accountancybranche. Meer informatie: **www.hyarchis.com**.

Houd onze website in de gaten voor het volgende deel in de serie 'pareltjes'.

Contact

Hyarchis
Daalackersweg 2-108 • 5641 JA Eindhoven • 088-0078500
info@hyarchis.com



Copyright © Hyarchis, 2016. Alle rechten voorbehouden.

De informatie in dit document is met zorg samengesteld. Toch kan Hyarchis geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in dit document.