

Obvion gaat toe naar straight through processing

INTERMEDIAIRES EN GELDVERSTREKKERS

Het offertetraject van hypotheek bij Obvion is als gevolg van automatisering sterk verbeterd. Het 'handjeswerk' verdwijnt langzamerhand, de kwaliteit stijgt. Toch is de belangrijkste winst het besef dat de ketenintegratie aandacht en budget verdient, vindt business consultant Roel Moberts.

Door Teus Molenaar

Obvion richt zich alleen op de particuliere woningmarkt en doet louter zaken via onafhankelijke tussenpersonen. Deze strategische uitgangspunten vormen de basis voor Moberts' invulling van de organisatorische structuur en de benodigde ondersteuning die de automatisering kan bieden. Bij particulieren is de naamsbekendheid van Obvion niet erg groot. Dit komt omdat Obvion al haar (marketing) inspanningen richt op de onafhankelijke intermediair.

De tussenpersonen kunnen ook gebruik maken van het extranet

"Het gaat ons er om dat Obvion op het netvlies van de adviseur staat", zegt Moberts. "Consumenten die een hypotheek nodig hebben, oriënteren zich niet alleen bij de eigen bank maar steeds vaker ook bij een onafhankelijk adviseur." Pas dan wordt de keuze gemaakt voor een geldverstrekker. Daarom is het belangrijk dat wij de intermediairs zo goed mogelijk bedienen. Daarom ook zetten wij heel nadrukkelijk in op het aanleveren van gegevens langs elektronische weg. Want het gaat er tenslotte om dat de tussenpersoon heel snel een duidelijke offerte van ons op tafel krijgt. Dat kan alleen als de juiste gegevens worden ingevoerd en er niet nog eens een keertje moet worden

nagebeld om de juiste informatie binnen te krijgen bij onze offerte-specialisten. Kwaliteit en snelheid zijn hier de sleutelwoorden."

Overigens begon Moberts niet bij nul. In de financiële wereld is het Hypotheek Data Netwerk (HDN) al veel langer een feit. En waren er al afspraken gemaakt over de semantiek van de (XML) berichten.

Waslijst

HDN heeft al een lange historie. Het biedt een veilig transportmiddel tussen intermediairs en geldverstrekkers. Toch maakt slechts een derde van de tussenpersonen gebruik van dit netwerk om offertes aan te vragen. Er komt nog heel wat binnen via fax, post en telefoon. Dat heeft onder meer te maken met de (verouderde) structuur van HDN.

"Twee jaar geleden is dat geconstateerd en toen is een innovatieprogramma ingericht", licht Moberts toe. Dit rust op drie pijlers: de gegevensstandaard, de infrastructuur en de organisatievorm. "Om met dat laatste te beginnen", vangt Moberts aan. "Dat is heel belangrijk gebleken. Zo bleek het bestuur van HDN alleen maar te bestaan uit vertegenwoordigers van de geldverstrekkers. Dat is niet meer van deze tijd. Inmiddels zijn er ook mensen van de kant van de service providers en de intermediairs in het bestuur opgenomen. Want een dergelijke aanpak houdt alleen stand als je het met z'n allen doet."

Maar het allerbelangrijkste vindt Moberts toch wel dat juist vanwege het innovatieprogramma op landelijk niveau er bij alle betrokken partijen aandacht en geld is vrijgekomen om

substantiële verbeteringen door te voeren. “In de praktijk heeft iedereen een overvolle waslijst met uit te voeren projecten. Daar stond verbetering van het offertetraject wel tussen, maar altijd was er wel iets te vinden dat een hogere prioriteit kreeg. Doordat het nu landelijk wordt aangepakt, ontstaat er een bepaalde druk om er met z’n allen mee aan de slag te gaan.”

Eén-op-één

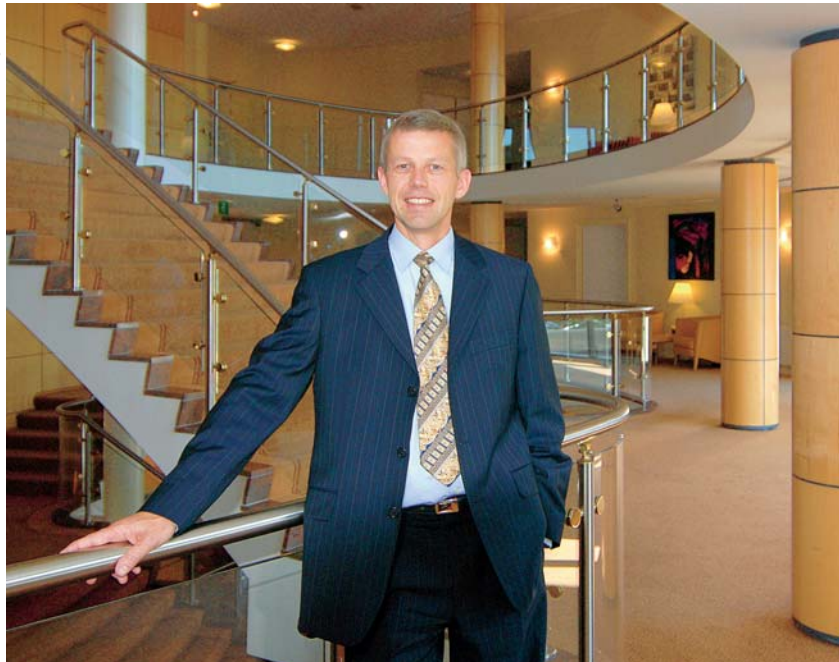
De infrastructuur is ook aangepakt. HDN bestond eigenlijk uit een soort postbussysteem. De intermediair stuurde een bericht naar de server van de centrale beheerorganisatie op landelijk niveau (het postkantoor). De centrale organisatie stuurde vervolgens het bericht door naar de geadresseerde. Die structuur is veranderd. De intermediair stuurt zijn bericht in de nieuwe situatie (die nu wordt ingevoerd) rechtstreeks naar de geldverstrekker van wie hij een offerte wil hebben. Op landelijk niveau is alleen nog een adressengids beschikbaar, zodat een tussenpersoon het juiste adres kan opzoeken. De communicatie is nu één-op-één en verloopt niet meer langs een omweg. “Dat biedt in de toekomst ook de mogelijkheid om via chat-sessies eventuele verduidelijkende vragen te stellen aan de tussenpersoon”, zegt Moberts. “Nu gebeurt dat altijd via de telefoon en dat is toch een storend element tijdens een adviesgesprek met klanten. Een chat-sessie werkt minder verstorend. Overigens gebeurt dat nu nog niet, maar de mogelijkheid is wel geschapen.”

Afdwingen

Dan is Moberts bij het eerste punt van het innovatieprogramma beland: de gegevensstandaard. Er is al langer binnen het HDN afgesproken hoe de berichtenuitwisseling op semantisch niveau moet worden uitgevoerd. Dat geschiedt via XML.

“Maar het gebruik van die standaard werd niet afgedwongen. Dus als je deze niet wilde gebruiken, dan sprak je gewoon een ander dialect. Met alle risico’s op fouten van dien. Nu wordt het gebruik van de generieke standaard afgedwongen. Als je iets anders wilt versturen, dan komt dat gewoon niet aan. Wel hebben we landelijk afgesproken dat er bovenop die standaard bedrijfsspecifieke aspecten meegenomen worden. Om een voorbeeld te noemen: de klant wil een offerte voor een spaarhypothek. De meeste aanbieders hebben daar één vorm van, maar Obvion heeft twee soorten spaarhypotheken, dus dan moet de tussenpersoon bij de aanvraag aangeven voor welke van die twee de offerte moet gelden. Dat kan nu in het bedrijfsspecifieke deel van de aanvraag. De rest volgt dan gewoon de landelijke standaard.” Dat het volgen van de regels niet bij alle intermediairs even goed valt, was voorzien. Bij elke verandering roep je immers weerstand op. “Daarom moeten wij duidelijk maken dat ook hij voordeel heeft van deze werkwijze. Hij krijgt sneller

Foto: Harry Otto



Roel Moberts: “Doordat het landelijk wordt aangepakt ontstaat er een bepaalde druk om er met z’n allen mee aan de slag te gaan.”

Uit de ABP-stal

Obvion is vijf jaar geleden opgericht, maar heeft een langere geschiedenis en daardoor ook meer kennis dan in vijf jaar is op te doen. Het hypotheekbedrijf komt voort uit het ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds). ABP Hypotheken is destijds opgericht vanuit de gedachte dat het nuttig zou zijn ingelegd pensioengeld in eigen beheer in waarde te vermeerderen via het verstrekken van hypotheek. Het ABP zag het verstrekken woninghypotheken niet meer als een kernactiviteit en ging op zoek naar sterke partner om continuïteit van haar hypotheekbedrijf te waarborgen. Marktleider Rabobank was een voor de hand liggende gesprekspartner. Op 2 april 2002 ging Obvion van start. Het ABP heeft nu een minderheidsaandeel.

Ultimo 2000 had de voor ABP beheerde portefeuille een omvang van ruim 6 miljard euro en had het bedrijf een marktaandeel van circa 2 procent. Inmiddels is het aandeel gestaag gegroeid tot ongeveer 5 procent. De Rabobank verstrekt onder eigen naam ook hypotheek (is marktleider in Nederland), maar ziet via Obvion een mogelijkheid zijn distributie van hypotheek uit te breiden met onafhankelijke adviseurs.

antwoord en er zitten geen fouten meer in. In de situatie dat hij via een fax de offerte aanvraagt, moeten die gegevens worden overgetypt in ons systeem, met het risico op fouten. En als er dan een cijfer verkeerd wordt overgenomen, dan klopt de offerte niet meer. Dat is voor ons vervelend, maar ook voor de tussenpersoon want hij kan zijn klanten niet goed bedienen.”

Extranet

Moberts streeft naar een zo hoog mogelijke graad van *straight through processing*. “Ik wil geen ‘handjeswerk’ meer, want dat werkt vertragend en het werkt fouten in de hand.” Een offerteaanvraag die het gewenste traject doorloopt, komt binnen via de internet portal van Obvion. Mocht blijken dat het de aanvraag betreft van een combiproduct (hypotheek van Obvion en verzekering van een andere partij die onder het Obvion label in de markt is gezet) dan wordt de aanvraag automatisch gesplitst. Dat is bijvoorbeeld het geval bij een spaarhypotheek. De verzekeraar (Obvion doet wat dat betreft zaken met Interpolis en Fortis ASR) krijgt een aanvraag voor de verzekering en Obvion de aanvraag voor de hypotheek zelf. Het antwoord van de verzekeraar gaat naar Obvion die vervolgens één offerte terugstuurt naar de intermediair. De tussenpersonen kunnen overigens ook gebruik maken van het extranet van Obvion. Hier kunnen ze inloggen en de benodigde formulieren on-line invullen. Sommigen geven daar de voorkeur aan. “Dat pad houden we dan ook open”, zegt Moberts.

Medische achtergrond

Roel Moberts is, zoals hij dat zelf zegt, bij toeval in de automatiseringsbranche beland en vond dat zo leuk dat hij zich daar verder heeft bekwaamd. Oorspronkelijk is hij afgestudeerd geneeskundige en is zijn loopbaan begonnen als wetenschappelijk medewerker. Zijn baan als microbioloog was evenwel tijdelijk en stopte eind jaren tachtig. Precies in een periode van laagconjunctuur. Stil zitten is geen karaktertrek van Moberts en toen zich de gelegenheid voordeed bij Volmac aan de slag te gaan, wilde hij liever werken dan denken “maar ik ben toch microbioloog”.

Bij Volmac heeft hij het traditionele pad gevolgd: van systeemontwikkelaar naar adviseur. In 2000 was hij de lange reistijden beu en had hij genoeg van het ‘vluchtige’ werk als adviseur (“je ziet eigenlijk nooit het effect van jouw werk, want dan zit je alweer bij een volgende klant”) en monsterde aan bij Obvion. In zijn Volmac-tijd was hij overigens al wel eens gedetacheerd geweest bij het ABP.

Intermediairs maken gebruik van specifieke (standaard) software voor het opstellen van een hypotheekofferte. De output van deze programmatuur moet naadloos aansluiten op de XML-formulieren die via HDN worden verstuurd. Daarom zijn de leveranciers van deze software ook betrokken bij het project. “Er moet immers een intensieve afstemming zijn van de Obvion-specifieke controles en de hiervoor vereiste validaties in de advies-software”, aldus Moberts.

Valkuilen

Hoewel hij enthousiast is over de tot nu toe bereikte resultaten (“we zitten op het goede pad”) ziet hij wel een paar valkuilen. De eerste heeft te maken met de extra specificaties die per geldverstrekker verschillend zijn (zoals het genoemde voorbeeld van de spaarhypotheek). “Je moet oppassen dat je niet te veel specifieke aanvullingen gaat maken en dat je zo dicht mogelijk bij de afgesproken, generieke berichten blijft. Het oude HDN werkte immers niet goed, omdat iedereen toch zijn eigen dialect bleef praten.” De tweede valkuil is de controle. Om te zorgen dat een offerteaanvraag ‘tip-top’ binnenkomt, kan Obvion, voordat deze wordt verstuurd, op de computer van de tussenpersoon nagaan of hij alles wel naar behoren heeft ingevuld. “Daar moet je steeds een afweging maken tussen mogelijke hinder die de tussenpersoon van een controle ondervindt en de noodzaak om dat toezicht uit te oefenen. Als een intermediair zich niet prettig voelt bij onze werkwijze, dan zal hij eerder naar onze concurrent gaan.”

Circus

Het traject van de offerteaanvraag verloopt nu een stuk efficiënter en Moberts’ gedachten gaan uit naar het vervolgetraject. Mocht immers de klant willen ingaan op een offerte, dan volgt het acceptatieproces. “Dan begint het circus eigenlijk pas”, zegt Moberts.

Ook hier wil hij toe naar *straight through processing*, maar dat arbeidsproces is nog veel lastiger te automatiseren. Bij risicobeoordeling is nog veel winst te behalen (gestandaardiseerde taxatieberichten bijvoorbeeld), maar als het gaat om het aanbieden van alternatieven aan de klant, dan is dat nauwelijks in algoritmen te vangen. “Wij willen wel automatisch offeren, maar niet automatisch afwijzen”, zegt Moberts. “Het kan best zijn dat iemand net niet aan de voorwaarden voldoet om de gevraagde hypotheek te verstrekken en dan zou hij bij een geautomatiseerd systeem dus buiten de boot vallen. Toch is dan vaak wél een hypotheek mogelijk; ook al is dat iets anders dan in eerste instantie aangevraagd. Zo’n situatie kan onze acceptatieafdeling via telefoon of een chat-sessie perfect met de tussenpersoon afhandelen.”

Teus Molenaar
is freelance journalist.