

Wat zijn de drivers en barriers van hypotheekadviseurs om brondata te gebruiken en wat is er nodig om dit vaker te doen?

Achtergrond & Doelstelling

De leden van Hypotheken Data Netwerk (HDN) hebben een convenant getekend om het gebruik van brondata te stimuleren en te standaardiseren. Dit convenant bevat afspraken en richtlijnen die ervoor zorgen dat brondata effectief en veilig wordt gebruikt binnen de hypotheekketen. In de praktijk merkt HDN dat het gebruik van brondata achterblijft bij de verwachtingen. De hypotheekadviseur speelt hierin een sleutelrol. Het is de hypotheekadviseur die de consument moet informeren en stimuleren om hier gebruik van te maken. HDN heeft verschillende onderzoeken uitgevoerd naar het gebruik van brondata door de hypotheekadviseurs, maar heeft behoefte aan meer diepgaande inzichten over het wel of niet gebruiken van brondata: wat zijn de drivers en barriers van hypotheekadviseurs om brondata te gebruiken en wat is er nodig om dit vaker te gaan doen?



Deelnemers

- n = 8 Hypotheekadviseurs die wel en geen gebruik maken van brondata

Methode

- Kwalitatief onderzoek: arena
- Duur: 3 uur
- Datum veldwerk: 26 september 2024

De resultaten van dit kwalitatieve onderzoek zijn indicatief en dienen met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Ze geven inzichten op basis van een specifieke groep adviseurs en zijn niet noodzakelijk representatief voor de gehele populatie van adviseurs.

Contact

Vragen over dit onderzoek? Wij helpen je graag verder!

Jeannetta Berghahn, Client Director, j.berghahn@markteffect.nl

Lieke Hamelink, Research Expert, l.hamelink@markteffect.nl

Conclusies uit de adviseursarena

Adviseurs zien potentie in brondata om de hypotheekaanvraag te versoepelen, maar er moet veel veranderen om dit te bewerkstelligen

De hypotheekadviseurs willen klanten rust, zekerheid en snelheid bieden tijdens het hele hypotheekaanvraagproces. Dit proces bestaat uit drie fases: inventarisatie, bemiddeling en nazorg. Brondata heeft in theorie veel potentie om adviseurs te helpen met het vervullen van de drie voornaamste behoeften van klanten (rust, zekerheid en snelheid) tijdens de drie fases van de hypotheekaanvraag. In de praktijk vervult brondata die behoeften nog niet en soms zorgt het zelfs voor inbreuk op die behoeften door verschillende knelpunten in het proces. Om de volle potentie van brondata te benutten, is het van belang dat alle betrokkenen in het hypotheekaanvraagproces met elkaar in gesprek blijven, elkaar vertrouwen en blijven innoveren.

Adviseurs vinden brondata een prettig hulpmiddel in de inventarisatiefase

Veel adviseurs gebruiken brondata in de inventarisatiefase om **gemakkelijk en snel een financieel overzicht** van de klant te hebben. Op deze manier kunnen de adviseur en de klant gelijk de diepte in. Bijna alle adviseurs doen dit indien **de klant digitaal vaardig genoeg** is om in te loggen op de consumentendataleverancier-apps. Echter worden deze apps als **niet gebruiksvriendelijk** ervaren waardoor het veel, en met name oude, klanten, niet lukt. Dit kan een reden zijn voor een adviseur om brondata ook niet te gebruiken tijdens de inventarisatie omdat het zorgt voor **een slechte start** tussen adviseur en klant.

Brondata is nu niet toereikend genoeg voor de bemiddelingsfase

Bijna geen enkele adviseur gebruikt brondata in de bemiddelingsfase. Dit komt doordat de brondata **verouderd, al bij de bron onjuist is of niet relevant**. Dit leidt tot veel controle- en corrigeerwerk voor adviseurs. De brondata moet hoe dan ook nog **aangevuld worden** met zelf opgevraagde stukken om de hypotheekaanvraag rond te krijgen. Hiernaast speelt het ook mee dat brondata **een grote hoeveelheid aan data** is waarvan adviseurs zich afvragen of zij al die informatie over de klant wel willen weten en doorsturen naar de geldverstrekker.

Geldverstrekkers accepteren, vertrouwen en leveren brondata vaak niet

Een grote stoorfactor in het gebruik van brondata is dat niet alle geldverstrekkers **brondata accepteren en vertrouwen**. Adviseurs vragen zich af wat het nut is om brondata aan te leveren bij de geldverstrekker als deze vervolgens niet geaccepteerd wordt en er alsnog extra informatie nodig is. Adviseurs zien graag dat wanneer geldverstrekkers zeggen met brondata te werken, deze ook aangenomen wordt **zonder extra navraag**. Hiernaast zouden adviseurs baat hebben bij **brondata vanuit de geldverstrekker** om een goed en passend advies te geven.

Aanbevelingen voor ondertekenaars van het convenant

Ga met adviseurs in gesprek over hoe ze klanten kunnen meenemen in het proces en uitleggen hoe brondata werkt, dat het veilig is en uiteindelijk rust, zekerheid en snelheid biedt. Het verschil in adviseurs die brondata wel en niet gebruiken in het proces met de klant zit ook in de houding die de adviseur heeft ten opzichte van brondata en hoe hij dit overbrengt op de klant. Dit begint al bij de start van het proces waarin de adviseur aangeeft de voorkeur te geven aan brondata. Als de adviseur hierin duidelijk is, volgen klanten vaak.

Kijk hoe het inloggen via de consumentendata-leverancier-apps gebruiksvriendelijker wordt of bied hier duidelijke instructies over aan. Het inloggen gaat namelijk niet op de manier die de meeste klanten gewend zijn bij DigiD, maar via een gebruikersnaam en wachtwoord. Deze inloggegevens weten niet alle klanten en het opzoeken daarvan en het feit dat het inloggen op deze manier meerdere keren achter elkaar moet, levert stress, ergernissen en onzekerheid op.

Realiseer dat je als geldverstrekker ook bron bent. Blijf kijken welke relevante bronnen ook via brondata geleverd kunnen worden, zodat het aanvragen van extra stukken geminimaliseerd wordt. Adviseurs hebben behoefte aan bronnen van andere instanties dan de overheid. Van geldverstrekkers willen adviseurs met name data over betaal- en spaarrekeningen, en het hypotheekverleden.

Maak als geldverstrekker beleid dat erop gericht is om het proces met brondata te versnellen in plaats van het te vertragen. Wanneer adviseurs een aanvraag met brondata indienen, accepteert niet elke geldverstrekker de beschikbare brondata. Geldverstrekkers vragen nog (onnodig) vaak om extra stukken. Adviseurs ervaren dit als storend en zijn van mening dat wanneer geldverstrekkers willen werken met brondata, ze die brondata ook moeten vertrouwen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het DUO overzicht, terwijl uit de brondata al blijkt dat er wel of geen studieschuld, maar ook voor data die wel al volledig zichtbaar is in de brondata.

Zorg ervoor als CRM- en adviessoftware dat data goed ingeladen wordt. Adviseurs werken met verschillende CRM- en adviessoftware waar ze de (bron)data van de consument inladen. Sommige softwarepakketten werken heel goed samen met brondata, andere softwarepakketten heel slecht. Bij sommige pakketten wordt de data niet goed overgenomen waardoor de adviseur veel tijd kwijt is aan controleren en overtuigen.

Blijf met alle betrokkenen, inclusief adviseurs, bij brondata in gesprek gaan om het hypotheekaanvraag-proces gezamenlijk te versoepelen met behulp van brondata. De adviseurs vonden het prettig om tijdens de arena met andere adviseurs en betrokkenen in het hypotheekaanvraagproces in gesprek te gaan en ze staan er dan ook voor open om hier verder over te praten.