

## Visies op 2016

Adviseur gaat vol gas vooruit op de digitale snelweg

## Marktanalyse

Serviceproviders en franchiseketens

## Hypotheken

Hypotheekproces van de toekomst

## Pensioen

Doorbeleggen geeft nieuwe impulsen aan DC en adviseur

## Online marketing

Houd rekening met de YouTube-generatie



Rob Mulder - Vereniging Eigen Huis

# HYPOTHEEK IS HET BEGIN NIET HET EIND

**ROB MULDER**

directeur Kennis en Belangenbehartiging bij Vereniging Eigen Huis (VEH)

# Een hypotheek is het begin, niet het einde

“Je kunt de mogelijkheden van digitalisering inzetten om processen zo veel mogelijk uit te kleden en tot de kern te reduceren; hypotheek afsluiten, strik erom en klaar. Maar je kunt de digitale mogelijkheden ook benutten om waarde toe te voegen aan de lange periode dat iemand in zijn huis woont. Een hypotheekadviseur moet zijn bestaande klanten niet vergeten, de hypotheek is het begin van iets, niet het einde. Dat vraagt een andere mindset, maar daarmee voorkom je als beroepsgroep volledig weg gerobotiseerd te worden.”



R

ob Mulder (1963) is sinds februari 2010 directeur Kennis en Belangenbehartiging bij Vereniging Eigen Huis (VEH). Zijn werkzame leven kenmerkt zich door de liefde voor de publieke zaak, of zoals hij het zelf omschrijft, bijdragen aan een mooier Nederland. VEH behartigt van oudsher de belangen van huiseigenaren en mensen die het plan hebben een eigen woning te kopen. Maar omdat die groep in Nederland zo groot is – 60% koop versus 40% huur – wordt ook de huurder meegenomen in de belangenbehartiging. Mulder: “Dat ligt buiten de sfeer van de enge deelbelangen. Je kunt niet voor huiseigenaren opkomen zonder rekening te houden met huurders. Uiteindelijk kunnen huurders ook weer huiseigenaren worden en andersom.”

### Klantbelang

Eigen Huis Hypotheekservice is een 100% dochter van VEH en heeft achttien vestigingen verspreid door Nederland waar de leden terecht kunnen voor advies en het afsluiten van een hypotheek. Mulder: “Wij hebben de Eigen Huis Hypotheekservice tien jaar geleden opgericht om te laten zien dat je ook zonder provisie een breed en compleet advies kunt geven. Daarin waren we toen uniek. Natuurlijk willen we ook anno 2015 onze leden de beste keuze bieden uit een zo breed mogelijk scala aan hypotheek dat op de markt wordt aangeboden. Financiële instellingen en adviseurs zijn vooral gericht op het eigen rendement. De focus ligt op de kortetermijntransactie. Het langetermijnklantbelang wordt niet optimaal bediend en sommige groepen worden uitgesloten. In dit speelveld is onze belangenbehartiging actief om de positie van consumenten te verbeteren. Onze klanten moeten na het sluiten van de hypotheek erop kunnen vertrouwen dat de hypotheekontwikkelingen actief voor hen worden gevolgd en dat ze profiteren van de acties van onze belangenbehartiging. Dus: als de vereniging aandacht vraagt voor rentemiddeling en partijen bewegen uiteindelijk dan benaderen wij onze klanten actief wat dit voor hen kan betekenen. Wij zijn nadrukkelijk geen prijsvechter. Een compleet advies- en bemiddelingstraject voor een eerste koopwoning kost een VEH-lid 2.475 euro. Voor oversluiten of afsluiten van een volgende hypotheek betaalt men 2.575 euro. In beide gevallen is dit een all-in tarief, dus geen kaal tarief zoals je vaak ziet, waar bijvoorbeeld nog kosten bijkomen voor aan-

vullende verzekeringen.” De bemiddelingskosten, en überhaupt het bestaan van Eigen Huis Hypotheekservice, is regelmatig onderwerp van discussie onder het onafhankelijke intermediair, evenals de samenwerking tussen VEH en FBTO Achmea (hypotheek en verzekeringen met ledenvoordeel).

### Transparant

Hoe onafhankelijk ben je als belangenbehartiger als je zelf onderdeel bent van een branche die je bekritiseert? Volgens Mulder is VEH transparant in de dingen die zij

## Adviseurs zijn vooral gericht op het eigen rendement

doet en zijn alle bedragen gespecificeerd online beschikbaar en gaan dienstverleningsdocumenten verder dan standaard voorgeschreven. “Wij nemen namens onze leden anderen weleens de maat. Dan moet je niet raar opkijken als anderen dat met jou ook doen. Maar ook wij moeten onze kosten dekken. VEH heeft geen winstoogmerk. Om het lidmaatschapsgeld betaalbaar te houden, hanteren we voor onze individuele diensten het profijtbeginnsel, dat wil zeggen dat leden die bijvoorbeeld een hypotheekadvies of een keuring afnemen daarvoor zelf de kosten dragen. Maar het is volstrekt logisch dat als wij als VEH de verdienmodellen van anderen de maat nemen, anderen ons eigen verdienmodel onder een vergrootglas leggen.” Voor VEH is de Hypotheekservice ook een proeftuin om nieuwe initiatieven te ontwikkelen die aansluiten bij de onderwerpen waarvoor de vereniging strijdt. Zo heeft VEH in samenwerking met Obvion en Randstad onlangs een nieuw initiatief in de markt gezet om de woningmarkt beter bereikbaar te maken voor starters en flexwerkers: de perspectiefverklaring. Die verklaring moet het kopen van een huis mogelijk maken voor mensen met een flexibele arbeidsovereenkomst door niet vast te houden aan de voorwaarde van een vast dienstverband. Flexwerkers kunnen behalve bij VEH ook bij andere onafhankelijke adviseurs en bij de eigen adviseurs van de aangesloten geldverstrekkers terecht voor een hypotheek op basis van de perspectiefverklaring.

### Digitalisering

Digitalisering kan volgens Mulder veel

betekenen voor de hypotheekmarkt, maar hij zou het jammer vinden als hierdoor de dienstverlening zou versmallen in plaats van verbreden. Ook moet de beroepsgroep van hypotheekadviseurs voorkomen dat zij volledig gerobotiseerd worden. “Je kunt alle processen uiteindelijk digitaliseren, maar je moet de consument ook de ruimte geven om hierin keuzes te maken. Persoonlijk advies moet gedurende het proces voor hem beschikbaar blijven. Je kunt de mogelijkheden van digitalisering inzetten om processen zo veel mogelijk uit te kleden en tot

de kern te reduceren, hypotheek afsluiten, strik erom en klaar. Maar je kunt de digitale mogelijkheden ook benutten om waarde toe te voegen aan de lange periode dat iemand in zijn huis woont. In mijn overtuiging is de hypotheek het begin van iets, niet het einde. Een hypotheekadviseur moet zijn bestaande klanten niet vergeten, dat vraagt een andere mindset.”

Toch is nazorg volgens Mulder een onderwerp dat nog wel eens wordt vergeten. “Als een hypotheek is afgesloten, kun je niet zomaar het dossier sluiten. Op dat moment is de hypotheek voor de adviseur misschien het sluitstuk van zijn advies- en bemiddelingstraject, voor zijn klant is de hypotheek het begin van de rest van zijn leven. Een leven waarin heel veel kan gebeuren. Zaken waar de consument een meer proactieve houding van zijn adviseur verwacht. Het blijft nog wel een lastige discussie wat daarbij onder serviceverlening valt en voor welke zaken een tarief in rekening kan worden gebracht. Maar als je niet op het lijstje wilt komen te staan van beroepen die weggerobotiseerd worden, dan moet je willen concurreren op je meerwaarde voor de klant en niet alleen op snelheid en prijs. Alles wat weggeautomatiseerd kan worden, zal geautomatiseerd worden. Maar de klant heeft behoefte aan meer zaken dan de machine aankan. Een adviseur die dat kan leveren, gebruikmakend van diezelfde technologie om kostenefficiënt te werken, heeft een goed toekomstperspectief.”

### Rentemiddeling

Dit jaar stond een aantal dossiers in de spot-



lights van de belangenbehartiger. Zo wist VEH succes te boeken op het dossier rentemiddeling. Begin deze maand ging ABN Amro overstag en zal vanaf volgend jaar rentemiddeling aanbieden. Hierdoor kon ook Rabobank – als enige grootbank zonder rentemiddeling - niet langer achterblijven. Met rentemiddeling kan een huiseigenaar de boete die banken berekenen bij oversluiten uitsmeren over de nieuwe rentevaste periode. Dat verlaagt de drempel voor het oversluiten van de hypotheek. Aan de hand van een rekenvoorbeeld schetst VEH het financiële voordeel: “Een huiseigenaar heeft in 2010 een hypotheek van 200.000 euro afgesloten, tegen 5% rente. De rentevaste periode loopt nu nog vijf jaar. De rente voor tien jaar vast is nu 2,5%. Bij traditioneel oversluiten betaalt deze huiseigenaar zijn bank circa 25.000 euro boeterente. Door rentemiddeling daalt zijn rente van 5 naar 3,8% en is er geen eenmalige boeterente. De brutomaandlast daalt dan van 833 naar 633 euro.” ABN Amro en Rabobank zeiden aanvankelijk dat er fiscale belemmeringen waren voor rentemiddeling. Maar dat argument is volgens VEH inmiddels niet meer van kracht omdat minister Dijsselbloem en staatssecretaris Wiebes van Financiën –

mede op aandringen van VEH hier haast mee te maken – de onduidelijkheid over de fiscale aspecten inmiddels hebben weggenomen.

### Verzilverproducten

Naast de huizenbezitters met betalingsproblemen of van wie de woningwaarde lager is dan de uitstaande hypotheek, bestaat er

verzilverproducten. De grote Nederlandse banken bieden deze oplossingen nog niet of nauwelijks aan. Het valt VEH op dat er sinds kort steeds meer mogelijkheden op de markt verschijnen voor deze doelgroep. Maar het zijn volgens Mulder nog te dure oplossingen. “De producten die nu op de markt zijn, bieden vaak een slechte deal. De oudere huiseigenaar raakt een flink deel

## Je moet willen concurreren op je meerwaarde voor de klant en niet alleen op snelheid en prijs

ook een groeiende groep senioren die hun overwaarde wil verzilveren voor zorg op maat of een betere levensstandaard. Maar bestaande producten om de overwaarde in een woning te verzilveren bieden deze huiseigenaar volgens VEH vaak een slechte deal. Met name bij oudere huiseigenaren die alleen een AOW-uitkering ontvangen, maar wel veel overwaarde in hun woning hebben, bestaat de behoefte aan

van de woningwaarde kwijt of hij krijgt nu maar de helft en ervaart onzekerheid over de andere helft, die pas veel later komt. Bovendien gaat het meestal om forse huren, die jaarlijks flink stijgen. Er kan ook sprake zijn van een boete, als de huurder binnen enkele jaren al de huur opzegt. We zijn blij dat er meer verzilverproducten op de markt komen, maar hét product zit er nog niet bij. Ik heb op dit vlak goede hoop voor 2016.”

“De vereniging wordt volledig gefinancierd door de leden. We moeten dus heel voorzichtig zijn met het uitgeven van geld. Die terughoudendheid zag je altijd duidelijk terug aan de vloerbedekking in ons pand, het levende bewijs van onze zuinigheid. Maar nu we na bijna 25 jaar dan toch zijn gezwicht voor een nieuw tapijt, houd ik het bewijs van ons zuinige uitgavenbeleid levend met deze ingelijste en duidelijk aan slijtage onderhevige stukken vloerbedekking aan de wand van mijn werkkamer.”

“Je kunt de mogelijkheden van digitalisering inzetten om processen zo veel mogelijk uit te kleden en tot de kern te reduceren, hypotheek afsluiten, strik erom en klaar. Maar je kunt de digitale mogelijkheden ook benutten om waarde toe te voegen aan de lange periode dat iemand in zijn huis woont.”