



AI in de hypotheekmarkt – de hype voorbij

Concrete AI-oplossingen voor de waardeketen van
hypotheekadviseurs- en verstrekkers

Januari 2025

KPMG Advisory

Concrete AI-oplossingen voor de waardeketen van hypotheekadviseurs- en verstrekkers

Deze blog gaat dieper in op het gebruik en de toenemende mogelijkheden van kunstmatige intelligentie (AI) en (bron)data voor partijen in de hypotheekmarkt. De introductie van deze nieuwe technologieën biedt kansen om bestaande processen te verbeteren en de klantbeleving te optimaliseren. Eerst staan wij stil bij wat het fenomeen AI precies behelst en zetten we uiteen welke typen AI er bestaan. Aan de hand van de waardeketen van hypotheeken lichten we een aantal uitdagingen uit (niet uitputtend) die hypotheekadviseurs en -verstrekkers ondervinden. Ook laten we zien hoe het gebruik van AI en de verdere toepassing van brondata kan helpen bij het vinden van innovatieve oplossingen voor deze uitdagingen met als doel om de toekomstbestendigheid van het business operating model van partijen in de hypotheekmarkt te vergroten.

Wat is AI?

ChatGPT, avatars, taalmodellen, Pika Labs, Gemini, digital twins... zijn slechts enkele van de buzzwords die we deze dagen tegenkomen bij het openen van nieuwskanalen en social media. Artificial intelligence (AI) is niet meer weg te denken uit onze wereld en duikt overal op. Een technologie die al decennialang onder ons is, maar de afgelopen twee jaar als hype zijn vlucht genomen heeft en toegankelijk is geworden voor een breed publiek. En dan gaat het puur over Generative AI (GenAI). Eén van de vele vormen van AI die een bijdrage kan leveren aan organisaties en de samenleving. Een technologische ontwikkeling die informatievoorziening, -creatie en -analyse in korte tijd aanzienlijk heeft veranderd.

AI is veel meer dan alleen het creëren van teksten of visuals met ChatGPT, Copilot of Midjourney... AI vertegenwoordigt menselijke intelligentie in een nieuwe vorm, maar dan schaalbaar en digitaal. Algoritmen die getraind zijn op alles wat we weten, denken te weten en als data hebben verzameld. Deze cognitieve kracht stelt ons in staat om data te analyseren, te begrijpen en te transformeren in nieuwe vormen (getallen, tekst, video, foto's, code en meer).

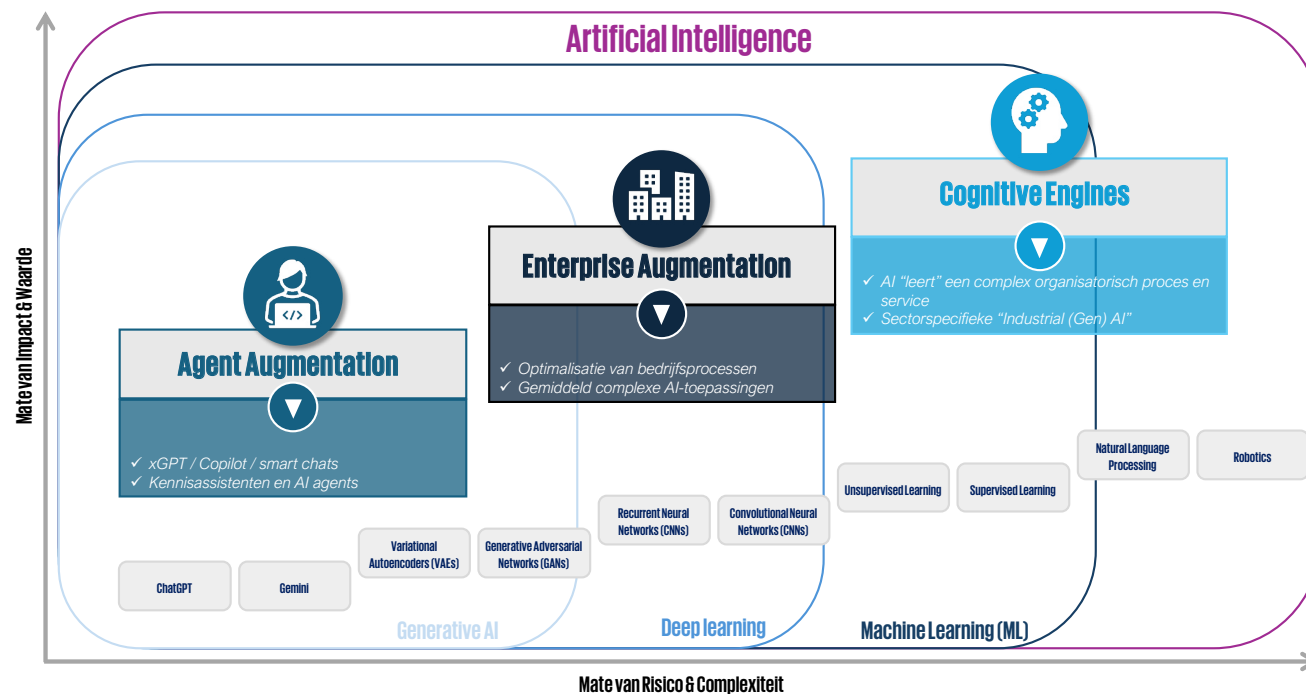
AI is die onvermoeibare collega die sneller werkt, 24/7 beschikbaar is en patronen kan herkennen die voor mensen moeilijk te zien zijn. Deze 'collega' stelt de rest van het personeel in staat (en dwingt hen zelfs) om menselijker, persoonlijker en socialer te worden in hun interacties met elkaar en met machines.

AI – meer dan GenAI

AI in 1956 vond de eerste wetenschappelijke AI-onderzoeksconferentie plaats in Dartmouth in de VS, wat uiteindelijk de basis vormde voor de kunstmatige intelligentie zoals we die vandaag de dag kennen. Na een aantal zogenaamde AI-winters in de afgelopen decennia, waarin weinig vooruitgang werd geboekt op AI-gebied, vonden er in de laatste jaren grote ontwikkelingen plaats met als mijlpaal de lancering van ChatGPT in november 2022.

Ondertussen, twee jaar later, zijn we volgens de Gartner Hype Cycle echter voorbij de hype rondom Generative AI en komen we in een periode van teleurstelling. Betekent dit dat de ontwikkelingen in AI ook voorbij zijn? Nee, integendeel. Het zorgt ervoor dat we het nu over de echte impact kunnen hebben van de brede paraplu van AI.

Binnen die brede paraplu van AI praten we over een grote diversiteit aan AI-modellen en theorieën, waaronder machine learning, deep learning, diverse typen neural networks en transformermodellen. Deze vormen de basis voor de tools die we in de markt zien. De combinatie van verschillende AI-technologieën zorgt voor een diversiteit aan mogelijkheden voor organisaties, die we kunnen clusteren in drie typen:



- **Agent Augmentation:** Hierbij gaat het om het ondersteunen van medewerkers met tools die specifiek gericht zijn op het verhogen van efficiëntie en productiviteit bij individuele taken. Agent Augmentation werkt als een assistent die taken van een individu ondersteunt of aanvult (bijvoorbeeld Microsoft Copilot of ChatGPT).
- **Enterprise Augmentation:** Hierbij gaat het om AI-oplossingen die worden ingezet om op bedrijfsniveau processen te automatiseren en optimaliseren. De desbetreffende processen worden opnieuw ontworpen en gedefinieerd, waarbij meerdere stappen en taken binnen een proces uit handen worden genomen door AI (bijvoorbeeld AI-chatbots om klantinteracties efficiënt af te handelen).
- **Cognitive Engines:** Hierbij gaat het om geavanceerde AI-systemen die zich richten op het begrijpen, leren, redeneren en autonoom uitvoeren van complexe taken. Cognitive Engines bieden autonome intelligentie die de menselijke cognitieve processen imiteert en taken uitvoert die intellectueel menselijk werk vereisen (bijvoorbeeld AI-modellen die patronen identificeren en voorspellingen doen).

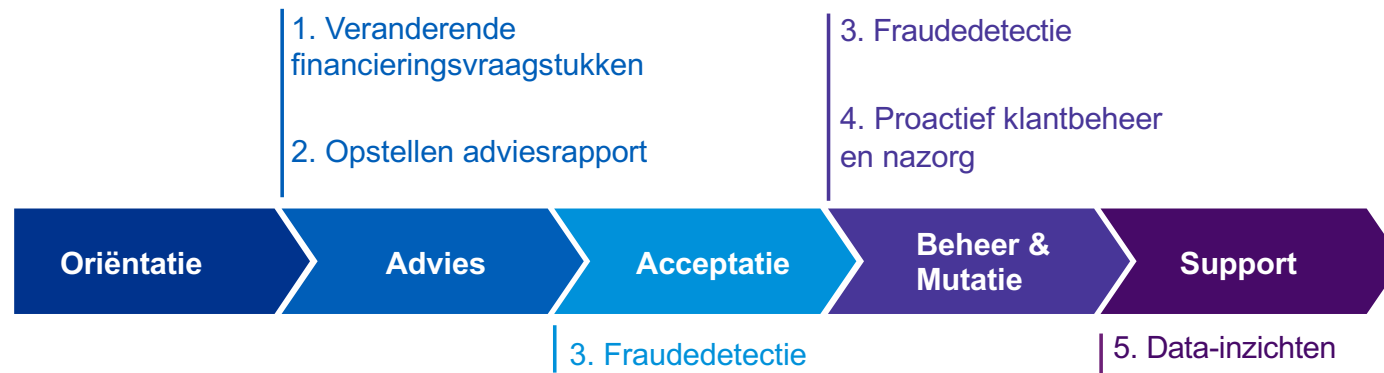
Wat zijn uitdagingen en oplossingen voor de hypotheekmarkt (adviseurs en verstrekkers)?

Adviseurs en verstrekkers in de hypotheekmarkt lopen dagelijks tegen de nodige (operationele) uitdagingen aan verspreid over de gehele waardeketen. Wij voorzien dat AI-technologieën en brondataoplossingen kunnen bijdragen aan het vereenvoudigen of oplossen van deze uitdagingen. Voorbeelden van deze actuele uitdagingen en mogelijke oplossingen zijn hieronder opgenomen (niet uitputtend).

1. Veranderende financieringsvraagstukken

De veranderende arbeidsmarkt, alternatieve manieren van vermogensopbouw, onzekerheid over pensioenen, wijzigende gezinssamenstellingen en de behoefte aan verduurzaming zorgen voor een groeiende vraag naar een divers en complex hypotheekadvies. Dit varieert van kleinere financieringsverzoeken, zoals verkort hypotheekadvies bij verduurzaming¹, tot complexere adviezen waarbij oudedagsvoorziening, verduurzaming en betaalbaarheid samenkomen. Hypotheekadviseurs spelen een cruciale rol in het inzichtelijk maken en personaliseren van deze complexe materie voor klanten.

Met AI (bijvoorbeeld Enterprise Augmentation) kunnen hypotheekverstrekkers klanten segmenteren op basis van gedrag, demografie



Kansen voor het gebruik van AI in de hypotheekketen

of financiële profielen. Hierdoor kunnen zij beter bepalen welke producten en diensten het meest relevant zijn voor specifieke klantgroepen. Traditionele kredietinstellingen bieden vaak gestandaardiseerde leningen aan met minimaal maatwerk, wat mogelijk niet voldoet aan de specifieke behoeften van alle klanten. AI kan helpen bij het creëren van op maat gemaakte leningen en het afstemmen van producten en communicatie op individuele behoeften, waardoor klanten beter bediend worden.

2. Opstellen adviesrapport

Het opstellen van een hypotheekadviesrapport gebeurt momenteel vaak via tools die standaard tekstblokken in een uitgebreid document plaatsen op basis van verschillende keuzes. Hoewel deze aanpak modulair is, ontbreekt het vaak aan personalisatie en is er gestandaardiseerde input nodig, wat kan leiden tot fouten. De AFM heeft in haar rapport over

de kwaliteit van hypotheekadvies aangegeven dat er behoefte is aan gepersonaliseerde rapporten die aansluiten bij de unieke situatie van de klant².

AI kan hierbij helpen door gebruik te maken van bredere, ongestructureerde data om sneller, flexibeler en persoonlijker advies op te stellen. Hierbij kunnen kaders worden gedefinieerd waaraan het rapport minimaal moet voldoen, zowel vanuit wet- en regelgeving als vanuit de vorm- en inhoudelijke vereisten van de adviseur of verstrekker. Een bijkomend voordeel is dat deze rapporten ook nog eens makkelijker te lezen zijn.

¹Eindrapport onderzoek 'Verkort hypotheekadvies voor verduurzaming' - Rijksoverheid

3. Fraudedetectie

In heel Nederland zijn criminelen betrokken bij grootschalige hypotheekfraude, zoals blijkt uit signalen van diverse regionale politiekorpsen. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) erkent dit toenemende probleem en geeft aan dat banken zich hier moeilijk tegen kunnen verweren³. Criminelen vervalsen loonstrookjes, maken jaarrekeningen rooskleuriger en stellen fictieve werkgeversverklaringen op⁴.

De NVB stelt voor dat financiële instellingen via de Belastingdienst inkomensgegevens van aanvragers kunnen controleren en dat er een betere controle komt op KVK-inschrijvingen door de deponeringsplicht van jaarrekeningen geautomatiseerd te controleren. Deze nieuwe bevoegdheden zijn momenteel echter wettelijk nog niet toegestaan en vereisen wetswijzigingen. Deze oplossingen, gebaseerd op het gebruik van brondata, lijken daarom pas op de middellange tot lange termijn haalbaar.

Naast het uitbreiden van de bevoegdheden van banken, bieden machine learning-algoritmen vergaande mogelijkheden om fraude te detecteren. Door identiteitsdocumenten zoals paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten te analyseren en te verifiëren, kunnen patronen in de aangeleverde documenten worden herkend en vergeleken met de juiste identiteitskenmerken. Machine learning berekent risicoscores op basis van klantprofielen, transactiehistorie en externe gegevensbronnen voor risicoanalyse. Financiële instellingen kunnen deze scores gebruiken om verdachte activiteiten automatisch te prioriteren voor nadere analyse. Ook kan machine learning worden ingezet om fraude te detecteren door tegenstrijdigheden tussen het adviesgesprek en de aangeleverde documentatie van de klant op te sporen.

De inzet van machine learning voor het aanpakken van fraude is naar verwachting op korte termijn inzetbaar voor financiële instellingen. Op de lange termijn zal de combinatie van machine learning en toegang tot brondata van de Belastingdienst en KVK de efficiëntie en effectiviteit van geautomatiseerde fraudedetectie verder verbeteren.

4. Proactief klantbeheer en nazorg

Historisch gezien bezoeken klanten hun hypotheekadviseur voornamelijk bij de aankoop van een woning en keren ze vaak alleen terug voor herfinanciering of bij verkoop/aankoop. Hierdoor is er in de tussenliggende periode weinig tot geen interactie tussen consument en adviseur. Uit onderzoek van Vereniging Eigen Huis blijkt dat de helft van de 1.100 geënquêteerde leden nooit meer iets heeft vernomen van hun adviseur na het afsluiten van de hypotheek⁵. Hypotheekadviseurs hanteren vaak een reactieve klantbenadering omdat er geen continue relatie- en informatiestroom is tussen klant en adviseur.

Proactief klantbeheer en nazorg zijn echter cruciaal om ervoor te zorgen dat de hypotheek blijft aansluiten bij de klantsituatie, die kan veranderen door persoonlijke of financiële marktomstandigheden. De Wet op het financieel toezicht (Wft) vereist ook dat adviseurs zorgplichtbepalingen naleven. De AFM heeft in 2021 principes opgesteld voor doorlopende klantondersteuning en roept in de recente rapportage Kwaliteit Hypotheekadvies 2024 op tot een actievere rol van adviseurs gedurende de looptijd van de hypotheek^{6,7}.

²Kwaliteit hypotheekadvies: AFM ziet ruimte voor verbetering - AFM

³Drugscriminelen in hele land actief met hypotheekfraude - FD

⁴Tien aanhoudingen voor grootschalige hypotheekfraude - Politie

⁵Hoe ver reikt de zorgplicht van de hypotheekadviseur - FD

⁶Principes doorlopende ondersteuning van klanten - AFM

⁷Tien aanhoudingen voor grootschalige hypotheekfraude - Politie

De sector erkent deze lacune en heeft in 2021 het Manifest Actief Klantbeheer ondertekend, met als doel financieel professionals te informeren en te helpen bij het implementeren van actief klantbeheer. Dit moet in 2025 een logisch onderdeel zijn van de bedrijfsvoering van financieel dienstverleners⁸. Proactief klantbeheer biedt naast het voldoen aan de zorgplicht ook commerciële kansen, zoals het aanpassen van producten bij life events van de klant.

Het periodiek proactief benaderen van klanten is tijdrovend en kostbaar. Met Enterprise Augmentation en brondataoplossingen kunnen uitgaven- en spaarpatronen geautomatiseerd worden geanalyseerd. Life events worden inzichtelijk gemaakt en mogelijke toekomstige veranderingen in de klantsituatie kunnen nauwkeurig worden geïdentificeerd. Met AI en brondata kunnen adviseurs efficiënt inspelen op veranderende klantsituaties en passende oplossingen aanbieden, wat bijdraagt aan adequaat proactief klantbeheer en naleving van de zorgplicht.

5. Data-inzichten

Bij het verstrekken van hypotheeken is het verzamelen van uitgebreide informatie essentieel, zowel over de aanvrager, zoals huishoudens- en inkomensgegevens, als over het te financieren object, zoals taxatiewaarde en duurzaamheidsinformatie. Dit proces moet snel en nauwkeurig verlopen, maar in de praktijk wordt vaak niet direct gebruikgemaakt van brondata, waardoor hypotheekadviseurs als tussenpersonen optreden. Dit maakt het proces complex, tijdrovend en foutgevoelig, wat kan leiden tot hogere kosten en lagere klanttevredenheid⁹.

Een oplossing hiervoor is het gebruik van brondata, ondersteund door AI. Dit biedt directe toegang tot betrouwbare gegevensbronnen zoals salarisadministratie en banktransacties, en kan automatisch koppelen met bijvoorbeeld de BAG of taxatie-uitkomsten. Hierdoor kan het handmatig aanleveren van documenten deels of volledig worden geëlimineerd. Zelfs in een minder geïntegreerde variant kan AI de betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie en de doorlooptijd van de aanvraag verbeteren door gegevens automatisch te verifiëren, te controleren

op consistentie en echtheid, en fouten te signaleren. Dit ondersteunt de huidige processen op een eenvoudige manier, mits AI goed getraind is. Het gebruik van brondata kan leiden tot tijdswinst en minder administratieve rompslomp, omdat de tussenstap van verzamelen en controleren wordt overgeslagen. Hoewel het gebruik van brondata aanvankelijk lastiger kan zijn bij maatwerk, is de foutgevoeligheid in de basis lager.

⁸Stichting Actief klantbeheer: vergroten van financiële gezondheid - Actief klantbeheer

⁹Aan de slag met brondata of toch nog even wachten? - InFinance

Risico's en mitigerende maatregelen

De integratie van AI in de hypotheekmarkt biedt aanzienlijke kansen, zoals efficiëntere dataverzameling, gepersonaliseerd hypotheekadvies en verbeterde fraudedetectie. Echter, deze voordelen gaan gepaard met diverse risico's die zorgvuldig moeten worden beheerd om de betrouwbaarheid en effectiviteit van AI-oplossingen te waarborgen. Het KPMG Trusted AI framework biedt een gestructureerde aanpak om deze risico's te mitigeren en vertrouwen in AI-systemen te bevorderen.



Een aantal potentiële risico's die horen bij bovengenoemde kansen zijn:

- **Data-integriteit en privacy:** AI-systemen zijn afhankelijk van grote hoeveelheden data, wat risico's met zich meebrengt op het gebied van data-integriteit en privacy. Onjuiste of onvolledige data kan leiden tot verkeerde beslissingen, terwijl het gebruik van persoonlijke gegevens strikte naleving van privacywetgeving vereist.
- **Bias en discriminatie:** AI-algoritmen kunnen onbedoelde bias bevatten, wat kan leiden tot discriminerende uitkomsten. Dit is vooral zorgwekkend in de hypotheekmarkt, waar beslissingen directe invloed hebben op de financiële gezondheid van individuen.
- **False positives in fraudedetectie:** Bij het detecteren van fraude bestaat het risico op false positives, waarbij legitieme aanvragen ten onrechte als frauduleus worden gemarkeerd. Dit kan leiden tot onnodige vertragingen en klantontevredenheid.
- **Transparantie en uitlegbaarheid:** AI-systemen moeten transparant en uitlegbaar zijn, zodat gebruikers begrijpen hoe beslissingen tot stand komen. Gebrek aan transparantie kan het vertrouwen in AI ondermijnen.

Aan de hand van het KPMG Trusted AI framework bieden wij een groot aantal risicobeperkende maatregelen, om ervoor te zorgen dat kansen benut worden en risico's beperkt worden tot een minimum.

Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- **Data Governance & Privacy:** Zorg voor robuuste datagovernancepraktijken om de integriteit en kwaliteit van data te waarborgen. Implementeer privacybeschermende maatregelen die voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- **Biasreductie:** Ontwikkel en implementeer AI-algoritmen die bias minimaliseren. Voer regelmatige audits uit om bias te identificeren en te corrigeren.
- **Fraudedetectieoptimalisatie:** Gebruik machine learning-algoritmen die continu worden getraind en geoptimaliseerd om false positives te verminderen. Combineer AI met menselijke expertise om verdachte gevallen nauwkeurig te beoordelen.
- **Transparantie en uitlegbaarheid:** Ontwikkel AI-oplossingen die transparant en uitlegbaar zijn. Zorg ervoor dat gebruikers begrijpen hoe beslissingen worden genomen en welke data daarbij wordt gebruikt.

KPMG Trusted AI framework

Het KPMG Trusted AI framework is ontworpen om de implementatie van AI-systemen op een verantwoorde en ethische manier te waarborgen. Dit raamwerk benadrukt betrouwbaarheid, veiligheid, privacy, uitlegbaarheid, transparantie en verantwoordelijkheid in elke fase van de AI-levenscyclus. Voor de eindklant betekent dit dat AI-oplossingen niet alleen nauwkeurig en consistent presteren, maar ook dat hun persoonlijke gegevens beschermd zijn en dat de beslissingen die door AI worden genomen begrijpelijk en transparant zijn. Dit verhoogt het vertrouwen in AI-gedreven diensten, omdat er strikte maatregelen zijn genomen om belangen te beschermen en dat er altijd menselijk toezicht is om eventuele risico's te beheren. Hierdoor wordt AI niet alleen een krachtige tool voor financiële instellingen, maar ook een betrouwbare partner voor klanten in hun financiële beslissingen.

Conclusie

De mogelijkheden die AI te bieden heeft, worden met enige regelmaat in vrij algemene bewoordingen geschetst, en weinig concreet gemaakt. Met de hierboven beschreven voorbeelden laten we zien dat er wel degelijk concrete kansen zijn voor AI, juist in de hypotheekmarkt; en dat gaat verder dan een chatbot.

Met het identificeren van specifieke uitdagingen bij elke kernstap in de hypotheekwaardeketen en het daaraan relateren van een businesscase voor AI hopen we inzichten gecreëerd te hebben die kunnen leiden tot verbetering van betrouwbaarheid, effectiviteit en kostenefficiëntie in de sector. KPMG gaat hierover graag samen met u het gesprek aan, om gezamenlijk te werken aan een toekomstbestendige hypotheekmarkt.



Contact

Meer informatie?

Bent u benieuwd naar meer details of heeft u andere vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met een van onze experts.



Jelle Dijkers

Senior Manager, Strategy & Operations, Financial Services

Dijkers.Jelle@kpmg.nl
T: +31 6 10643981
Linkedin: Jelle Dijkers | [LinkedIn](#)



Paul Oligschläger

Senior Manager, Real Estate Advisory

Oligschlager.Paul@kpmg.nl
T: +31 6 12086565
Linkedin: Paul Oligschläger | [LinkedIn](#)



Bart Veenman

Senior Manager, Lead AI Services

Veenman.Bart@kpmg.nl
T: +31 6 26638924
Linkedin: Bart Veenman | [LinkedIn](#)



Nout Goudberg

Manager Strategy & Operations, Financial Services

Goudberg.Nout@kpmg.nl
T: +31 6 83127465
Linkedin: Nout Goudberg | [LinkedIn](#)



www.kpmg.nl



De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

© 2025 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden. De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken die onder licentie worden gebruikt door de zelfstandige ondernemingen die lid zijn van de wereldwijde KPMG organisatie.

Januari 2025

Document Classification: KPMG Public