

Case NHG

Digitalisering Nationale Hypotheek Garantie

De Nationale Hypotheek Garantie biedt een restschuldsverzekering aan voor consumenten en een borgstelling voor geldverstrekkers. Dankzij een NHG zien ruim 1,3 miljoen huishoudens (op een totaal van 4,4 miljoen eigen woningen) hun woonwens in vervulling gaan.

Recent is het gehele applicatielandschap van NHG vervangen. De aanleiding voor het project was drieledig:

1. Strategisch: Nieuwe diensten lanceren
2. Tactisch: Digitale ketenintegratie
3. Operationeel: Optimalisatie interne processen en gegevensbeheer

Dylan Dresens, directeur Beleid en Ontwikkeling, legt uit: “Door de veranderende hypotheekmarkt en maatschappelijke ontwikkelingen heeft NHG de strategische behoefte om nieuwe varianten van haar diensten aan te bieden. Door de starheid van de oude IT-systemen was het niet mogelijk om hier invulling aan te geven. Er moest een flexibele omgeving komen waarmee NHG in staat was om nieuwe diensten te lanceren.”

Gedateerd

NHG heeft veel gegevensuitwisseling met hypotheekverstrekkers die grotendeels verliep via verouderde media. De online-omgeving was gedateerd en werd beperkt gebruikt door de geldverstrekkers. Om de samenwerking te optimaliseren en klaar te zijn voor de komende jaren was het van belang om de gehele gegevensuitwisseling te digitaliseren en te zorgen voor een hoog gebruiksgemak.

De operationele uitdaging zat in het feit dat NHG gebruik maakte van meerdere applicaties, waarbij er sprake was van dubbele gegevens. Het ophalen en invoeren van gegevens was tijdrovend en foutgevoelig. NHG wilde dan ook een uniform datamodel en de (keten)processen stroomlijnen met een flexibele workflow.

Mendix Expert Partner Apronto heeft met het Mendix Platform de digitale transformatie gemaakt naar een flexibel applicatie-landschap.

De uitdaging van digitaliseren van een compleet applicatie-landschap

Het vervangen en digitaliseren van een compleet applicatie-landschap is een omvangrijke operatie. Er moesten twaalf systemen uitgefaseerd worden voor een integraal landschap van zes Mendix-applicaties.

Het project is uitgevoerd in 1,5 jaar, waarbij stap-voor-stap de nieuwe systemen in de lucht kwamen, de data werden gemigreerd, de medewerkers opgeleid en alle geldverstrekkers van Nederland zijn aangesloten. Absolute voorwaarde was dat de verlening van Nederlands belangrijkste hypotheekproduct (circa 150.000 hypotheekverstrekkingen met NHG) te allen tijde door moest blijven gaan. De beveiliging van alle data is uiteraard ook een belangrijk onderwerp. Vandaar dat verregaande maatregelen zijn getroffen om te waarborgen dat de gevoelige data veilig is.

Toegevoegde waarde voor de klant

Het eerste voorbeeld van een strategisch nieuw product is dat ook ZZP-ers voortaan een NHG-hypothek kunnen afsluiten. Dit is zeer succesvol gebleken, getuige het feit dat in de eerste maanden al ruim duizend ZZP-ers al een hypothek met Nationale Hypotheek hebben afgesloten.

Doordat het hele applicatielandschap op een agile manier wordt ontwikkeld komt er nu iedere maand een nieuwe versie beschikbaar (dit was voorheen jaarlijks). Hiermee is de omgeving veel wendbaarder geworden, wat van doorslaggevend belang is voor het realiseren van strategische doelen.

De gegevensuitwisseling is grotendeels geautomatiseerd en het gegevensbeheer is goed geregeld. De nieuwe functies zijn gebruiksvriendelijk en gemakkelijk te begrijpen, wat zich direct vertaalt in een significante toename van het gebruik door hypotheekbedrijven, hogere (data)kwaliteit en maximale efficiency bij zowel ketenpartners als NHG.

In de eerste paar maanden zijn miljoenen online hypotheektoetsen uitgevoerd en zijn meer dan drieduizend efficiënte werkstromen gestart.

De kracht van innovatie

De gehele keten wordt ondersteund door het nieuwe platform. Het beheer van de business rules is ontkoppeld van 'de code', zodat NHG zelf veranderende wet- en regelgeving kan implementeren en beheren.

De oude monolithische omgeving is gemigreerd naar een Microservices Architectuur. Dresens spreekt hierbij van een "open hartoperatie" waarbij het complete softwarelandschap vervangen is terwijl de business geen seconde onderbroken is.

De agile/scrum aanpak is de basis geweest om samen snel tot zeer gebruiksvriendelijke applicaties te komen. "Een heel mooie extra is dat de agile werkwijze zo goed is ontvangen, dat de gehele organisatie deze werkwijze nu heeft geadopteerd. "In dit geval is IT dus de driver geweest voor organisatie-innovatie", aldus Dresens.

De kracht van goede samenwerking

Appronto realiseerde met het Mendix-platform een omgeving waarin de business en IT samenwerken aan ideeën voor nieuwe diensten die toegevoegde waarde leveren aan klanten.

Bas van der Horst, Managing Director van Appronto, licht toe: "Door de intensieve samenwerking tussen business en IT zijn we in staat geweest om perfect aan te sluiten op de wensen van NHG en om het project binnen de afgesproken tijd en budget te realiseren. Een flexibele instelling, het leveren van kwaliteit en strategisch partnership zijn daarbij de basis van het succes."

De apps gebouwd op Mendix hebben NHG op weg geholpen om uiteindelijk iedereen evenveel mogelijkheden te bieden voor een verantwoorde financiering van de eigen woning, ongeacht de aard van het dienstverband en contractvorm.