



Florius is frontrunner in hypotheekland

met Blueriq als motor

blueriq

Een digitale transformatie door snelheid en wendbaarheid



Florius heeft de ambitie om frontrunner in hypotheekland te zijn. Als winnaar van heel veel belangrijke awards en als vierde hypotheekverstrekker van Nederland, is de ABN AMRO-dochter dat ook, mede dankzij een jarenlange samenwerking met Blueriq. Dat komt terug tijdens een gesprek met Justus Damman (Manager Digital), Johan de Bondt (Digital Expert) en Erik Tolboom (Chief Data Officer bij ABN AMRO) van Florius en Nico Vogels (Customer Succes manager) en Tim Heijne (Business engineer) van Blueriq over de samenwerking. Erik Tolboom: 'Blueriq zit op het snijvlak tussen business en techniek en dat maakt ze ontzettend waardevol.'

In 2007 ontstond Florius als handelsnaam van ABN AMRO Hypotheken Groep, na het fuseren van 2 organisaties. Toen de twee bedrijven werden samengevoegd, kwamen ook twee IT-systemen samen. **Justus Damman** is hoofd van Digital en maakte dit mee. 'Hypotheek vormen een complexe materie, zeker als je met intermediairs werkt. De systemen zijn heel specifiek. Daarom is er destijds bewust gekozen voor losstaande IT bij Florius. We wilden schaalbaar blijven, dus werd het outsourcing op locatie. Er werd besloten om alle losse onderdelen over te hevelen naar een platform, zodat elementen konden worden hergebruikt. Met zo'n platform had Blueriq ervaring. Zo is de samenwerking begonnen.'

De samenwerking tussen Florius en Blueriq stamt al uit 2008. Intussen zijn we heel wat jaren en innovatieve, prijswinnende oplossingen verder. Oplossingen waar klanten én adviseurs gelukkig van zijn geworden.

Van een eerste mijn-omgeving naar een platform

In de beginperiode werd het Blueriq platform uitsluitend gebruikt voor een 'aanvraag-straat'. **Erik** legt uit: 'Het fungeerde als poortwachter. Wanneer een hypotheekaanvraag werd goedgekeurd, werd hij doorgesluisd naar Stater (die ruim 40 procent van alle hypotheeken in Nederland ondersteunt, ook met Blueriq). Meer gebeurde er niet.' Ondertussen werd (de behoefte aan) zelfredzaamheid van klanten groter. Ze wilden meer zelf aan het stuur zitten en Florius haakte daarop in met een mijn-omgeving: Mijn Florius. Een online omgeving waar klanten zelf zaken voor hun hypotheek konden inzien en regelen. **Justus**: 'Banken hadden toen al wel internetbankieren, maar op het hypotheekdomein waren wij de eerste met een mijn-omgeving.' **Erik** vult aan: 'Het werd – en wordt – steeds meer een platform waarop een continue dialoog tussen de driehoek klant, intermediair en Florius plaatsvindt. Een spanningsveld, waar de vraag telkens is: hoe zorg je ervoor dat wat Florius digitaliseert interessant is, zowel voor de klant, als de intermediair als voor onszelf.'

De mijn-omgeving werd in samenwerking met Blueriq gebouwd, met het Blueriq platform als intelligente basis. **Justus**: 'Wat Blueriq inbracht, was IT-kennis en expertise gecombineerd met een gedegen

kennis van hypotheeken. Niet alleen leverden ze het onderliggende framework waarmee structuur kon worden aangebracht en data kon worden hergebruikt, maar ook kennis van de markt. Dit zorgt ervoor dat we snel kunnen schakelen en maakt het mogelijk om wensen van de business direct te vertalen naar techniek. Dit zien we nog steeds in de samenwerking.'

“ **Dankzij de expertise van Blueriq kunnen we snel de wensen van de business vertalen naar de techniek.**”

Justus Damman **MANAGER DIGITAL**

Florius waardeert Blueriq ook om het meedenken over mogelijkheden om klanten nog meer gemak te bieden. Het draait niet om de technologie, maar om het zo goed en snel mogelijk ondersteunen van klanten, intermediairs en Florius zelf. Dit is nog steeds het uitgangspunt van de samenwerking tussen Florius en Blueriq. Florius is een frontrunner in hypotheekland, omdat klanten en intermediairs centraal staan in alles dat wordt ontwikkeld. Een mooi voorbeeld hiervan is het bieden van de mogelijkheid om extra af te lossen op de hypotheek, via een simpele iDEAL betaling. Intussen is dit bij veel hypotheekverstrekkers standaard, maar Florius was de eerste hypotheekverstrekker in Nederland die klanten op deze manier gemak en een tijdsbesparing aanbood.

Snel reageren op ontwikkelingen

Als je frontrunner wilt zijn en de nummer één wilt blijven, is snelheid onontbeerlijk. 'Snelheid is alles', zegt **Justus**. Blueriq faciliteert dat op drie manieren: de inzet van hun werkwijze, professionals en technologie. De solution provider introduceerde destijds een manier van werken die het mogelijk maakt om snel iets op te leveren. Zo kon Florius snel op ontwikkelingen en kansen reageren.

“ **Door onze manier van werken kunnen we heel snel inspelen op de behoeften in de markt.**”

Johan de Bondt **DIGITAL EXPERT**

Justus: 'De business kon meteen zien wat de klant te zien zou krijgen. We kwamen dichterbij de IT te zitten en konden beter bijsturen.' Die werkwijze, vertelt **Johan de Bondt**, heeft er substantieel toe bijgedragen dat Florius voorloper op technologisch vlak is geworden. Hierbij kon de hypotheekverstrekker klanten en intermediairs voor zich kon blijven winnen. 'Door het kortcyclische werken zijn we heel wendbaar en

kunnen we snel inspelen op de behoeften uit de markt. Tegenwoordig werkt iedereen zo, maar toen ik bij Florius kwam was dat echt een eye-opener.'

Naast technologie, is ook de IT expertise en domeinkennis van de professionals van Blueriq een belangrijke reden van de langdurige samenwerking tussen beide partijen. **Justus:** 'Blueriq kon snel goede mensen leveren, met ook gedegen hypotheek kennis. Dat is belangrijk, want het is een complexe materie en een complexe keten. Als je die als IT'er niet begrijpt, kom je met oplossingen waar de business niks aan heeft, omdat er twintig redenen zijn waarom ze niet gaan werken.' **Erik** vult aan: 'Ik was echt onder de indruk van de business-kennis toen ik in 2018 met Blueriq kennismakte.'



Heel wat awards

Alle inspanningen van Florius om klanten en intermediairs zo goed mogelijk te ondersteunen tijdens de woonreis, blijven niet onopgemerkt. De afgelopen jaren heeft deze hypotheekverstrekker veel belangrijke awards in de wacht gesleept gericht op innovatie en dienstverlening:

- Gouden Spreekbuis 2008, 2015 en 2017
- Zilveren Spreekbuis 2007, 2009, 2011, 2012 en 2014
- Gouden Oor Erkenning 2017 en 2018
- Customer Analytics Team of the Year 2019

Stuk voor stuk verdiende prijzen! En Blueriq is meer dan trots op dat ze hier een steentje aan hebben mogen bijdragen.

Blueriq platform als motor

Het applicatielandschap van Florius is ondertussen niet meer alleen gebaseerd op Blueriq. Niet alleen omdat de markt daarom vraagt, maar omdat Blueriq zeer geschikt is voor het koppelen met andere partijen. Die mogelijkheid is vandaag de dag heel belangrijk, om snel op ontwikkelingen in te kunnen spelen en klanten en intermediairs goed en snel te kunnen helpen. **Erik:** 'Overall zie je dat bedrijven en organisaties die hele spaghetti-IT aan het ontrafelen zijn in kleinere onderdelen. Hoe meer je verservicet, hoe makkelijker je er andere services in kunt hangen.' **Nico Vogels**, Customer Succes manager bij Blueriq, bevestigt die ontwikkeling. 'In plaats van dat we zelf voor iedere wens een maatwerk oplossing maken, koppelen we regelmatig met andere technologieën. Ook al kunnen we heel veel dingen met het Blueriq platform, we doen vooral dát waar onze kracht ligt: het creëren van de ideale klantreis. Een klantreis wordt bepaald door persoonlijke situaties en gebeurtenissen, wet- en regelgeving en nog veel meer zaken. Blueriq is een motor in het aansturen van al deze kennisintensieve processen, zodat elk proces perfect aansluit bij de persoonlijke vraag en situatie van je klant.' **Johan** spreekt zijn waardering uit voor de flexibiliteit van de professionals en de technologie. 'Blueriq past zich aan aan hetgeen dat de markt en de klant vragen.'





“Blueriq zit op het snijvlak tussen business en techniek en dat maakt ze ontzettend waardevol.”

Erik Tolboom

CHIEF DATA OFFICER

Business en IT samen ten strijde

Door de technologische verandering en de verandering in de markt, wordt een naadloze samenwerking steeds belangrijker. **Erik:** 'Het is heel waardevol dat het "wij-zij", "business versus IT", in de loop der tijd steeds minder is geworden. Iedereen heeft hetzelfde doel voor ogen: zo goed mogelijk de klant helpen. Wij zijn nu gewoon allemaal Florius. **Nico:** 'Onze professionals fungeren als spin in het web. Net zoals ons platform. We moeten de IT goed snappen, die in lijn brengen met het businessvraagstuk en de vraag van de klant en vervolgens de oplossing goed laten aansluiten op het technische platform. Het is mijn persoonlijke missie om de IT begrijpelijk te maken voor de business en zichtbaar te maken wat de waarde is voor de klant. Dat was altijd al belangrijk, maar nu en naar de toekomst toe ligt de nadruk nog meer op de klant.' **Tim Heijne** is het daarmee eens. 'Wij zijn steeds meer bezig om overzicht voor de business te creëren. Ze te laten zien: er zijn heel veel losse elementen en kijk, op deze manier komen die samen en dit betekent dat voor de klant.'



“ **Onze organisaties lijken op elkaar. Onze manier van denken, de verantwoordelijkheid pakken, proactief en de beste willen zijn..”**

Johan de Bondt **DIGITAL EXPERT**

Continu verbeteren

Het DNA van Blueriq vindt **Erik** een van de onderscheidende elementen van de solution provider. 'Blueriq investeert duidelijk in de persoonlijke ontwikkeling van haar mensen en daar profiteren wij van mee. Blueriq professionals durven feedback te geven, zijn transparant en open en vragen hulp als dat nodig is.' Dat de samenwerking uitstekend is tussen Florius en Blueriq, blijkt niet alleen uit de woorden van de gesprekspartners, maar ook uit de manier waarop ze naar elkaar luisteren en elkaar aanvullen. **Johan:** 'Er is echt een match. Onze organisaties lijken op elkaar. Onze manier van denken, de verantwoordelijkheid pakken, proactief en de beste willen zijn... we zitten op dezelfde manier in de wedstrijd.' **Nico** herkent dit en vult aan: 'We zijn allemaal pas tevreden als de klant dat is. En we zijn niet geïnteresseerd waarom iets niet kan, we zoeken naar de manier waarop het wél kan.'

Justus vertelt: 'Wat zowel wij als Blueriq heel hoog in het vaandel hebben, is: dingen doen, dingen opleveren. Als de klant het niet kan zien, is het er niet. Wij hadden al heel snel een app. Die kon weliswaar nog niet zoveel, maar we hadden 'm wel, en daarop zijn we verder gaan bouwen. Dat doet Blueriq net zo: live gaan, dan verbeteren. Ik zeg altijd: laat maar zien!' De ervaringen van klanten worden dus meegenomen om de producten en dienstverlening van de hypotheekverstrekker continu te verbeteren.

Belangrijke partner voor in de toekomst

De technologische ontwikkeling heeft een duizelingwekkende snelheid en ook de hypotheekmarkt staat niet stil. De samenwerking tussen Florius en Blueriq zal dan ook veranderen, net zoals de wereld om ons heen. **Justus**: 'Blueriq is een belangrijke sparringpartner en dat zal in de toekomst zeker blijven, zo niet: méér worden.' Hoe de samenwerking er ook uit zal zien, één ding blijft voor Blueriq van het hoogste belang, zegt **Nico**: 'Alles wat wij realiseren, doen we om de klant en hun klanten blij te maken. Daartoe zijn wij op aarde en dat zal zo blijven.'

blueriq

Contact informatie

De Gruyter Fabriek
Veemarktkade 8 (ingang K, kantoor 7120)
5222 AE 's Hertogenbosch

info@blueriq.com
(073) 645 04 60

