



Agenda



- Actief Klantbeheer
- Branche-onderzoek 2022
- Running up that hill...



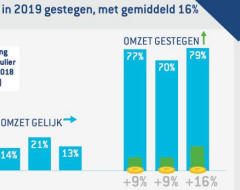
Actief Klantbeheer



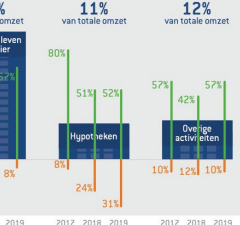
Advies in cijfers – Nieuwjaarspeiling 2022

– Nieuwjaarspeiling 2020

In 2019 gestegen, met gemiddeld 16%



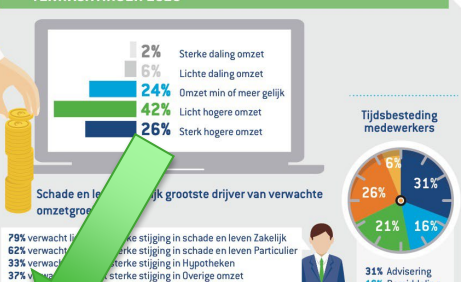
te van het bedrijf



Advies in cijfers – Nieuwjaarspeiling 2021

Adfiz

VERWACHTINGEN 2020



Prioriteiten in 2020



Meer waarde met Adfiz
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

VERWACHTINGEN 2021

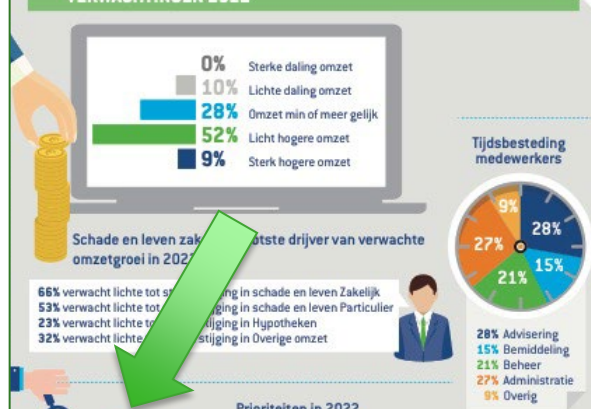


Prioriteiten in 2021



Meer waarde met Adfiz
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

VERWACHTINGEN 2022



Prioriteiten in 2022



Meer waarde met Adfiz
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit



“Het totaal van activiteiten dat bijdraagt aan het bevorderen van de financiële gezondheid van consumenten door het actief onderhouden van de relatie met bestaande klanten.”

Actief Klantbeheer



- 2021: start initiatief Actief Klantbeheer
- 9 deelnemende partijen
- 1 juli 2021: manifest Actief Klantbeheer
- november 2021: opleiding Actief Klantbeheer
- 2021 – 2022: branche onderzoek Actief Klantbeheer
- 1 april 2022: oprichting Stichting Actief Klantbeheer



ABN-AMRO



Adfiz



Meer waarde met Adfiz

Belangenbehartiging

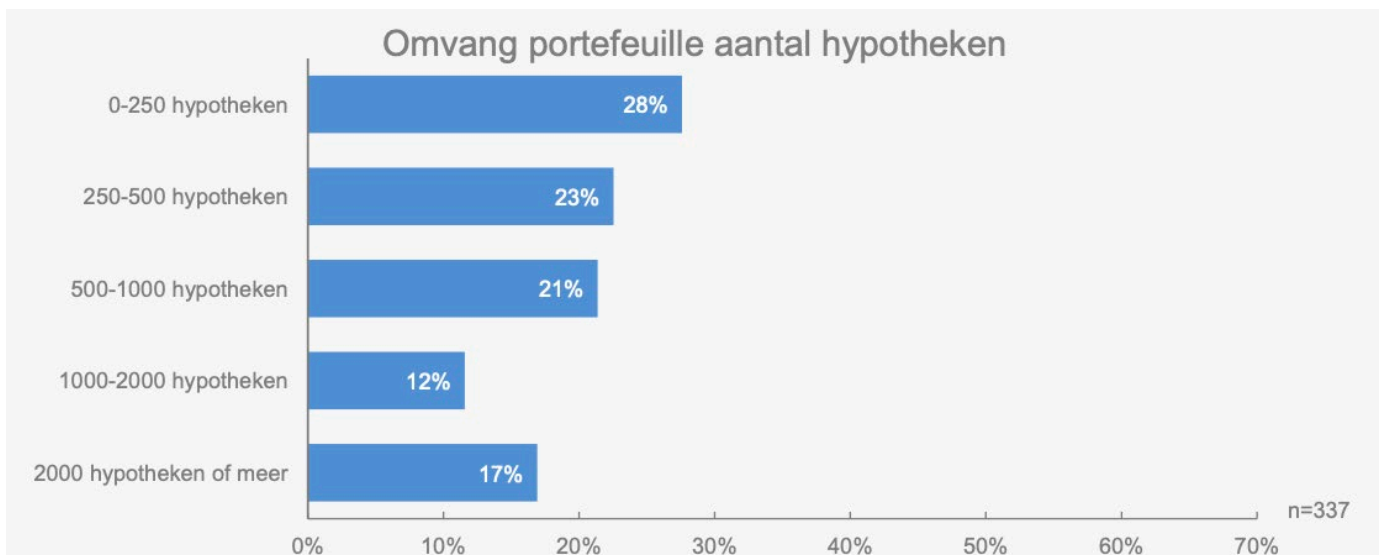
Kennis

Kwaliteit

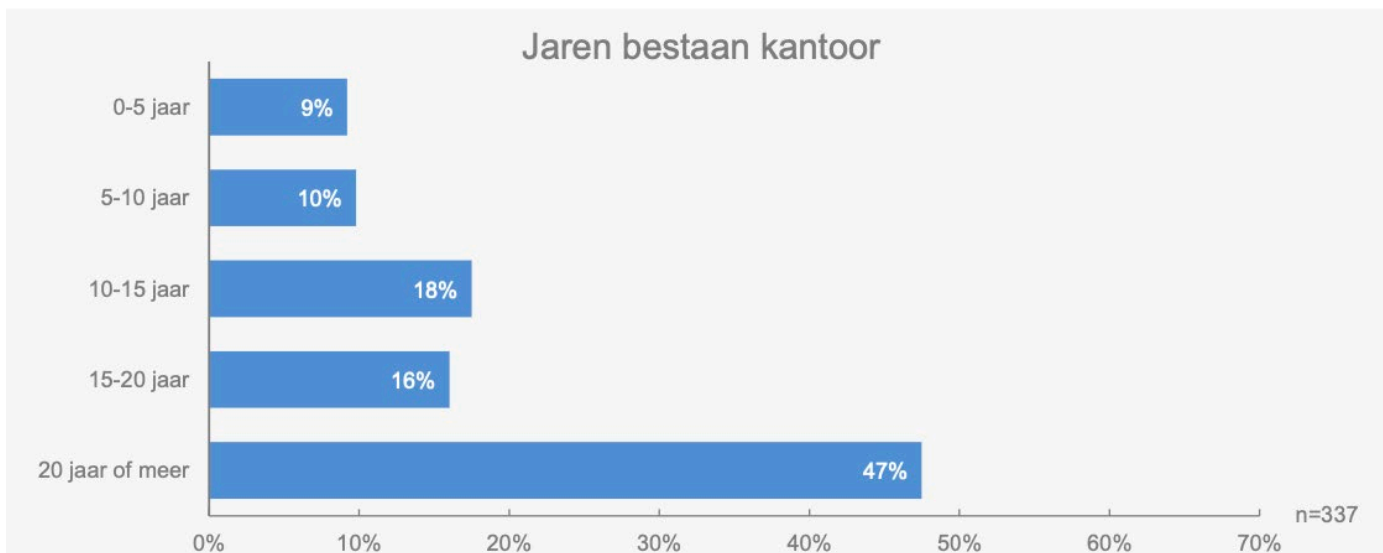


- Onafhankelijk: blauw research
- Doelgroep onafhankelijk intermediair
- Bepalen niveau Actief Klantbeheer
- 2022 = nulmeting
- Jaarlijks herhalen
- Respondenten:
 - Benaderd: via deelnemende partijen
 - Aantal: 337

- Respondenten



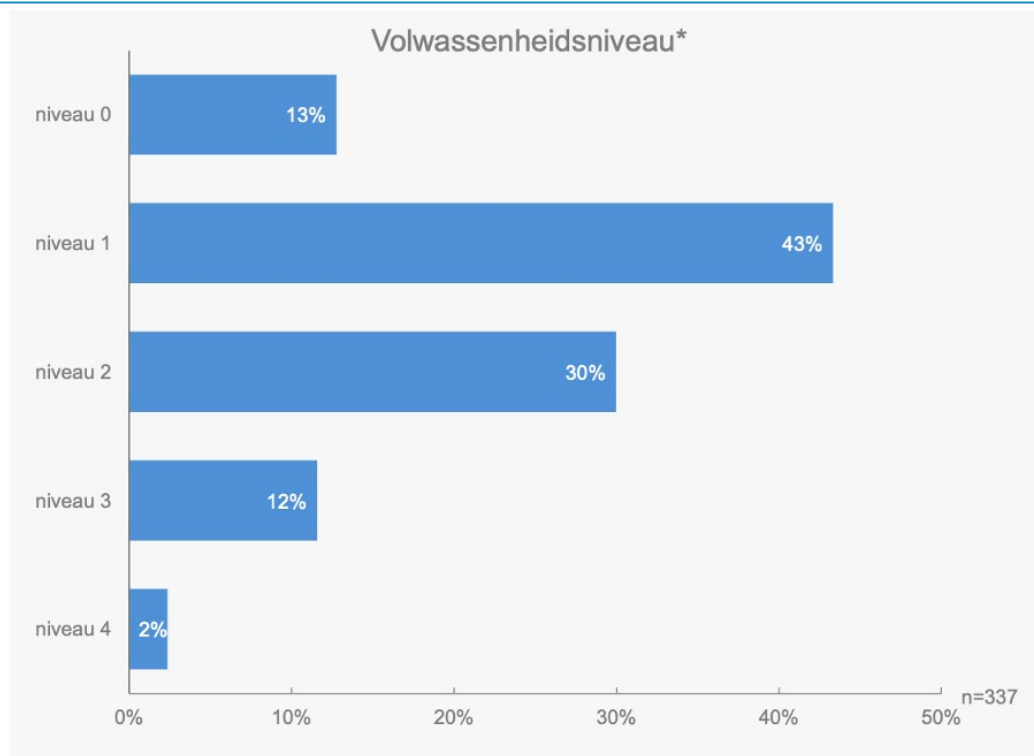
- Respondenten



5 volwassenheidsniveau's:

- 0 - alleen wettelijk / reactief / ad hoc
- 1 - beheerst / beperkt ontwikkeld
- 2 - gestandaardiseerd / gestructureerd
- 3 - gemanaged / geïntegreerd
- 4 - geoptimaliseerd

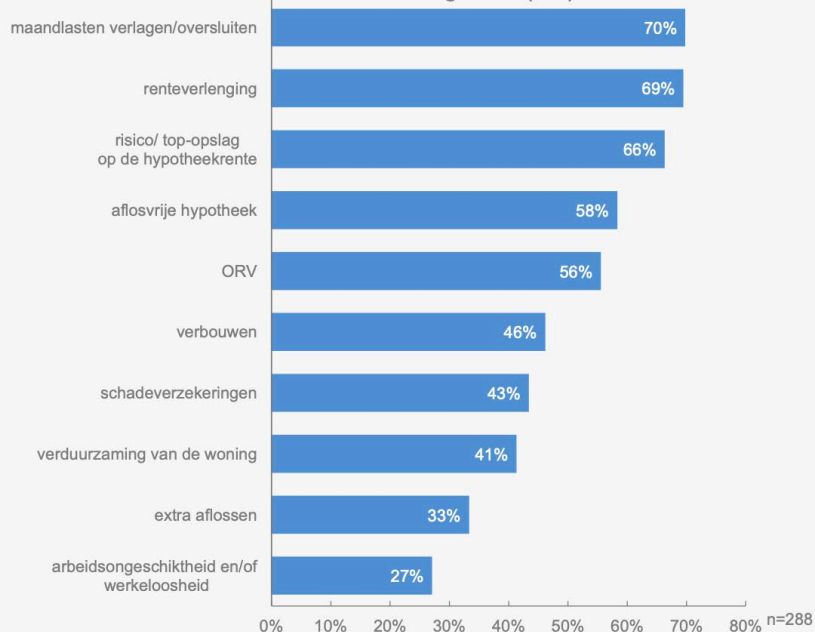
Branche-onderzoek 2022



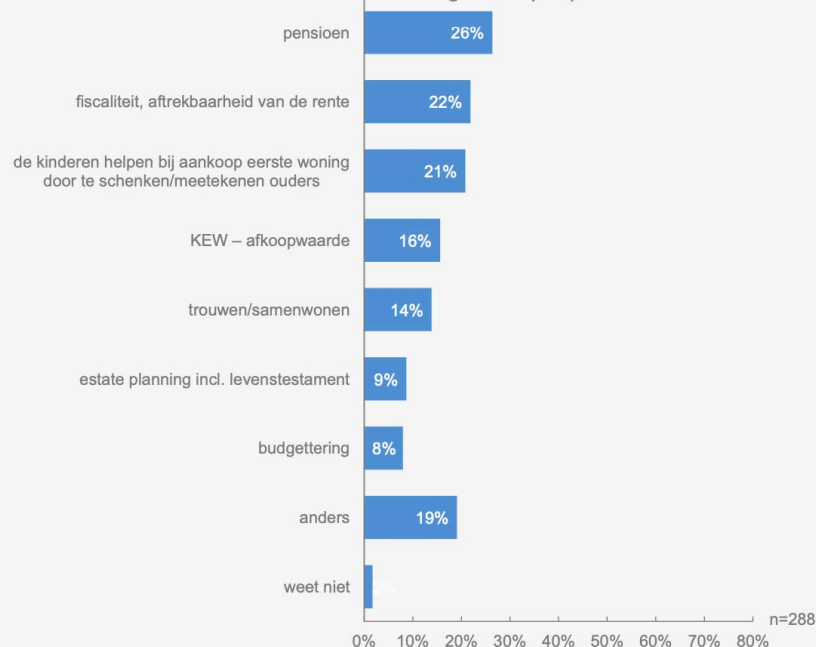
Branche-onderzoek 2022

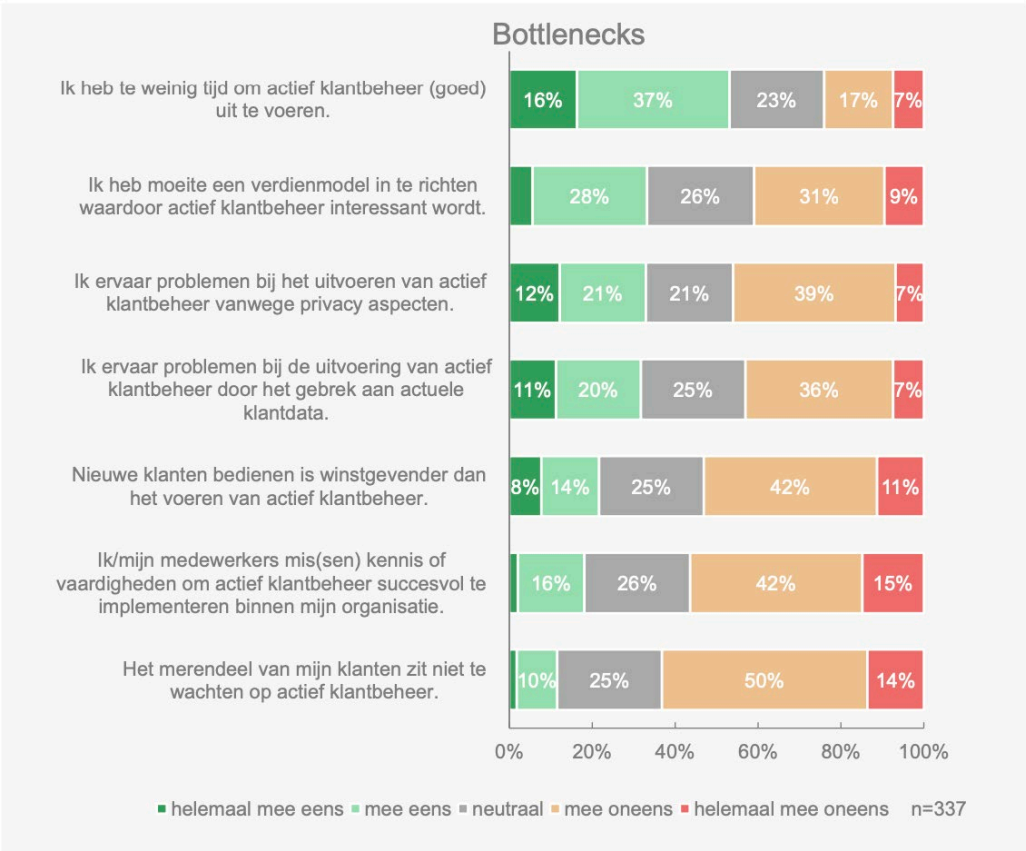


Events benadering klant (1/2)



Events benadering klant (2/2)





	Niveau 0.	Niveau 1.	Niveau 2.	Niveau 3.	Niveau 4.
Gebrek aan actuele klantdata	44%	41%	27%	3%	0%
Gebrek aan tijd	81%	71%	35%	13%	0%
Moeite om verdienmodel in te richten	58%	47%	18%	3%	0%
Privacy aspecten	33%	38%	31%	21%	38%

Running up that hill



- Stichting Actief Klantbeheer helpt:
 - Informatie - voorlichting
 - Overleg met partijen
 - Onderzoek
 - Opleiding
 - Bieden van een podium...



