

Actief Klantbeheer 0-meting

Kwantitatief onderzoek onder adviseurs
van hypotheek naar de staat van het
klantbeheer

b l a u w

februari

'22



Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting
2	Volwassenheidsniveaus
3	Bottlenecks
4	Ondersteuning geldverstrekkers
5	Verantwoording

Wilco Wigboldus



Wilco.Wigboldus@blauw.com



06 - 51630967



Simone Vreeburg



Simone.Vreeburg@blauw.com



06 - 40350173



Blauw Research bv

Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)
www.blauw.com
welcome@blauw.com

KvK nummer: 24282859

Copyright 2022 Blauw Research bv

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit dit document mag worden
verveelvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand, of
openbaar gemaakt zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van Blauw
Research.



Managementsamenvatting



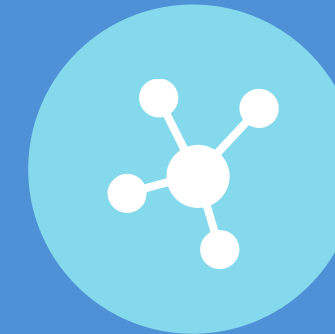
De context

Actief Klantbeheer is een branche initiatief dat in het leven is geroepen om klantbeheer onder financieel professionals naar een hoger niveau te tillen. Hiermee kan uiteindelijk de financiële gezondheid van consumenten bevorderd worden. Meerdere partijen hebben zich hierbij aangesloten, onder andere Obvion, Helder Beheerd, ABN AMRO, De Nationale Hypotheekbond, Vereniging Eigen Huis, VVP.



De uitdaging

Actief Klantbeheer wil financieel professionals en dienstverleners ondersteunen rondom actief klantbeheer. Hieronder valt het verstrekken van informatie, maar ook het helpen bij het initiëren, implementeren en uitvoeren van actief klantbeheer. Om deze ondersteuning te bieden is het belangrijk om eerst een goed beeld te krijgen van de huidige gang van zaken op gebied van actief klantbeheer.



De hoofdvraag

Deze 0-meting geeft antwoord op de vraag:

- Wat is de huidige staat van actief klantbeheer onder adviseurs?



De staat van klantbeheer: nulmeting

Waar de meeste kantoren wel het één en het ander aan actief klantbeheer doen, is er maar een klein deel dat zeer ontwikkeld is op dit gebied. Slechts 2% van de kantoren zit momenteel op het hoogste volwassenheidsniveau en 12% op het niveau daaronder (van de 5 niveaus in totaal). Dit komt overeen met het beeld dat Actief Klantbeheer al had bij de kantoren in de markt.

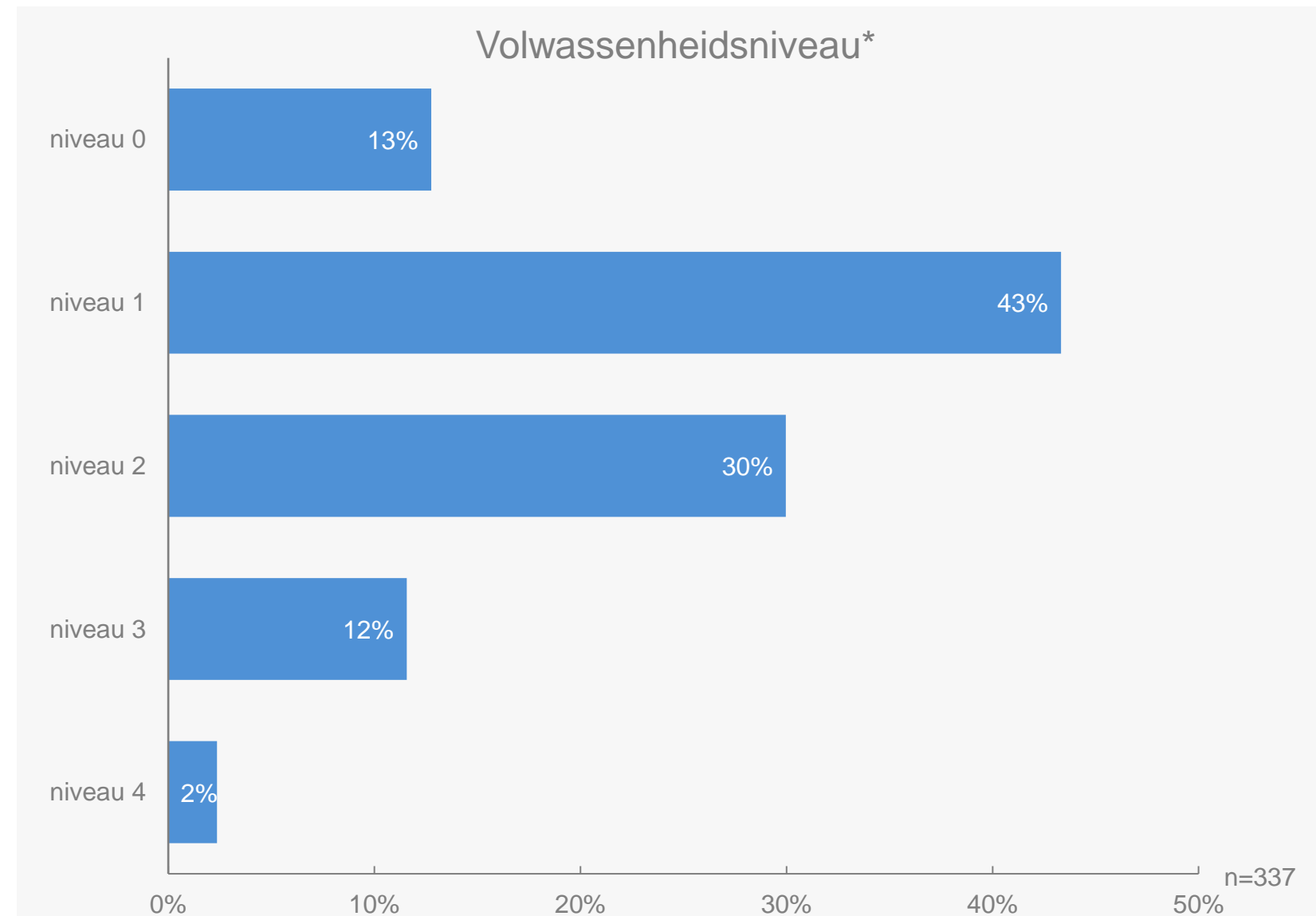
Adviseurs zien het gebrek aan tijd als voornaamste barrière voor het goed uitvoeren van actief klantbeheer. Adviseurs lopen, ongeacht hun volwassenheidsniveau, ook tegen privacy issues aan. De kleinere kantoren met minder dan 500 hypotheeklen lijken het meeste baat te hebben bij ondersteuning op gebied van actief klantbeheer. De resultaten van deze studie onderschrijven de noodzaak van een dergelijk initiatief als Actief Klantbeheer.



Volwassenheidsniveaus

Meeste adviseurs nog onderontwikkeld op gebied actief klantbeheer

Nog maar 14% adviseurs heeft meerdere processen rondom actief klantbeheer ontwikkeld en/of geoptimaliseerd



Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

0. Ad hoc / reactief/alleen wettelijke nazorg:

Geen processen ontwikkeld; geen technische infra structuur ontwikkeld/aanwezig; mensen niet opgeleid/ geïnstrueerd; niet actueel (oude data); geen pro actief klantbeheer anders dan wettelijke nazorg

1. Beheerst/ontwikkeld:

Nog geen processen ontwikkeld; weinig/basale technische infra structuur ontwikkeld; mensen beperkt / niet opgeleid/ geïnstrueerd; niet actueel (oude data); wordt incidenteel/ op ad hoc basis ("tijd over"; "actie aflossingsvrij") uitgevoerd.

2. Gestandaardiseerd/gestructureerd:

Een/enkele processen ontwikkeld; basale technische infra structuur ontwikkeld/aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd en taken zijn toegewezen; data wordt ad hoc geactualiseerd/ worden bijgewerkt; wordt structureel (planmatig) uitgevoerd, opzet, bestaan en effectieve werking aantoonbaar

3. Gemanaged/geïntegreerd:

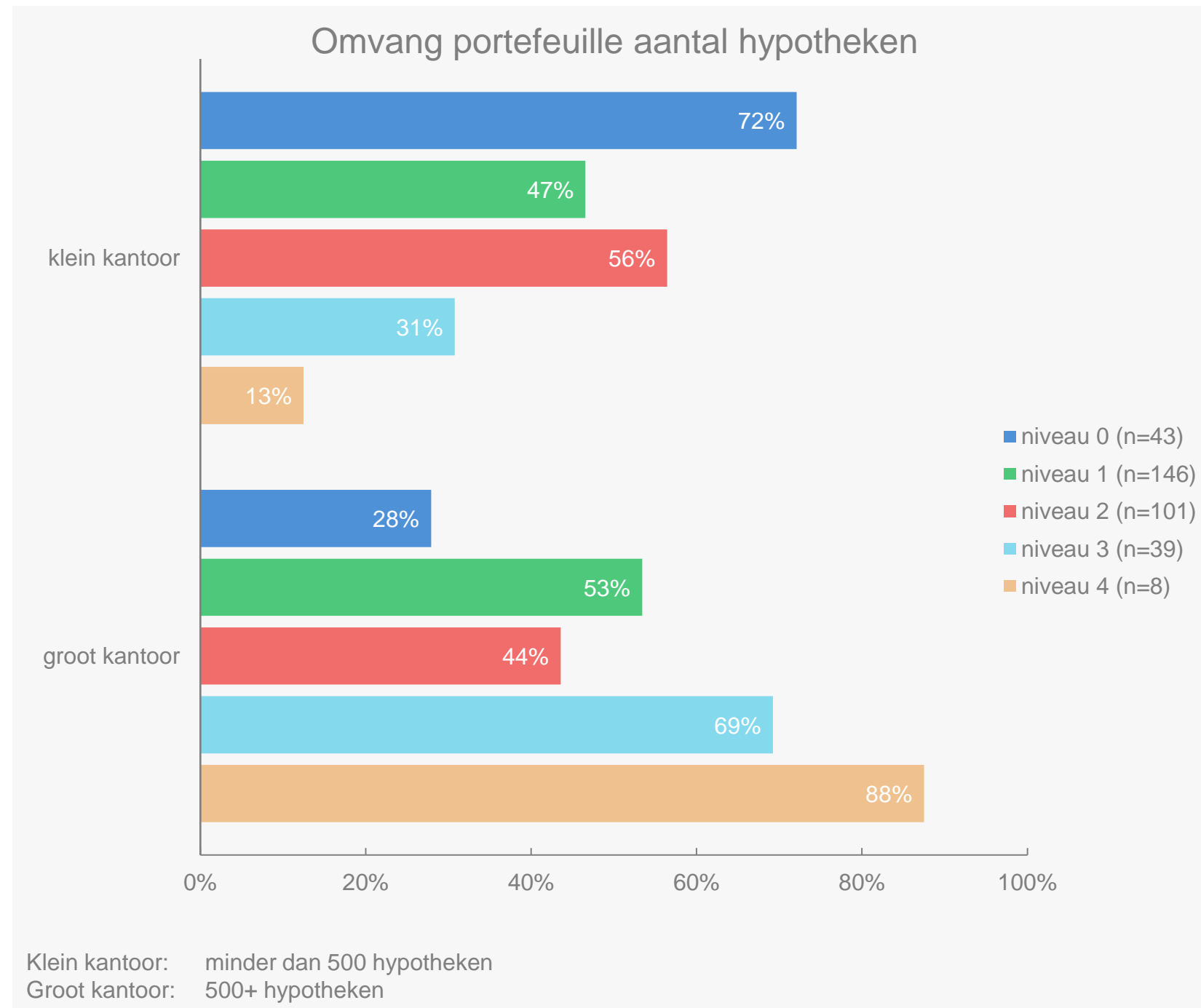
Meerdere processen ontwikkeld; technische infra structuur ontwikkeld/ aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd en taken zijn toegewezen; data actueel; wordt structureel planmatig uitgevoerd; rapportages van de resultaten zijn beschikbaar en geanalyseerd, maakt onderdeel uit van dagelijkse bedrijfsvoering

4. Geoptimaliseerd:

Processen ontwikkeld; technische infra structuur ontwikkeld/ aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd; data actueel / worden continu bijgewerkt; wordt structureel planmatig uitgevoerd; organisatie stuurt actief en continue (bij) op actief klantbeheer, essentieel onderdeel van dagelijkse bedrijfsvoering

Kantoren met 500+ hypothekeken vaker op hoog volwassenheidsniveau

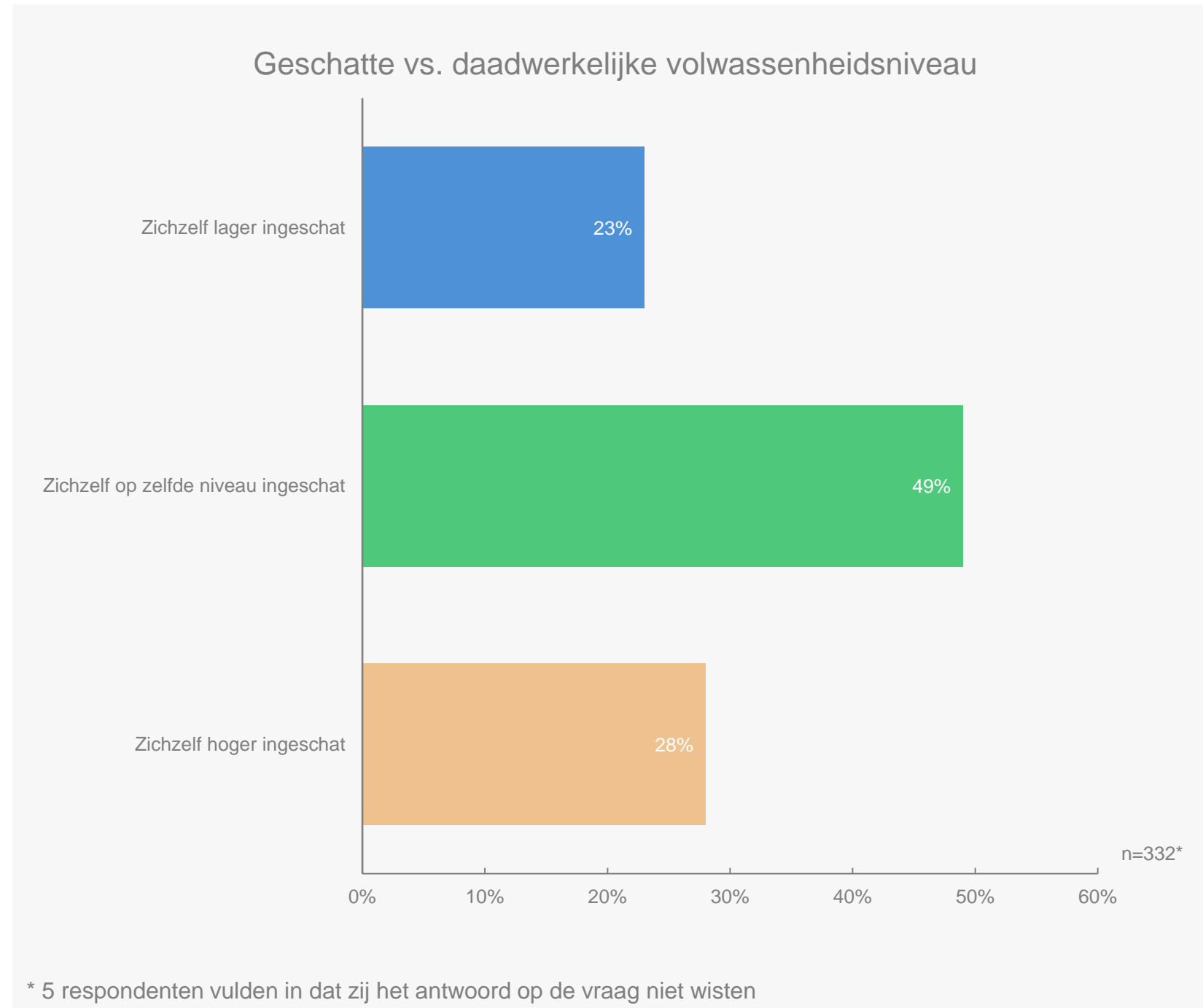
Kleine kantoren vallen het vaakst onder volwassenheidsniveau 0



Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

Helpt van adviseurs schat eigen volwassenheidsniveau goed in

De andere helft schat zichzelf gemiddeld 1,2 niveau te hoog of 1,2 niveau te laag in



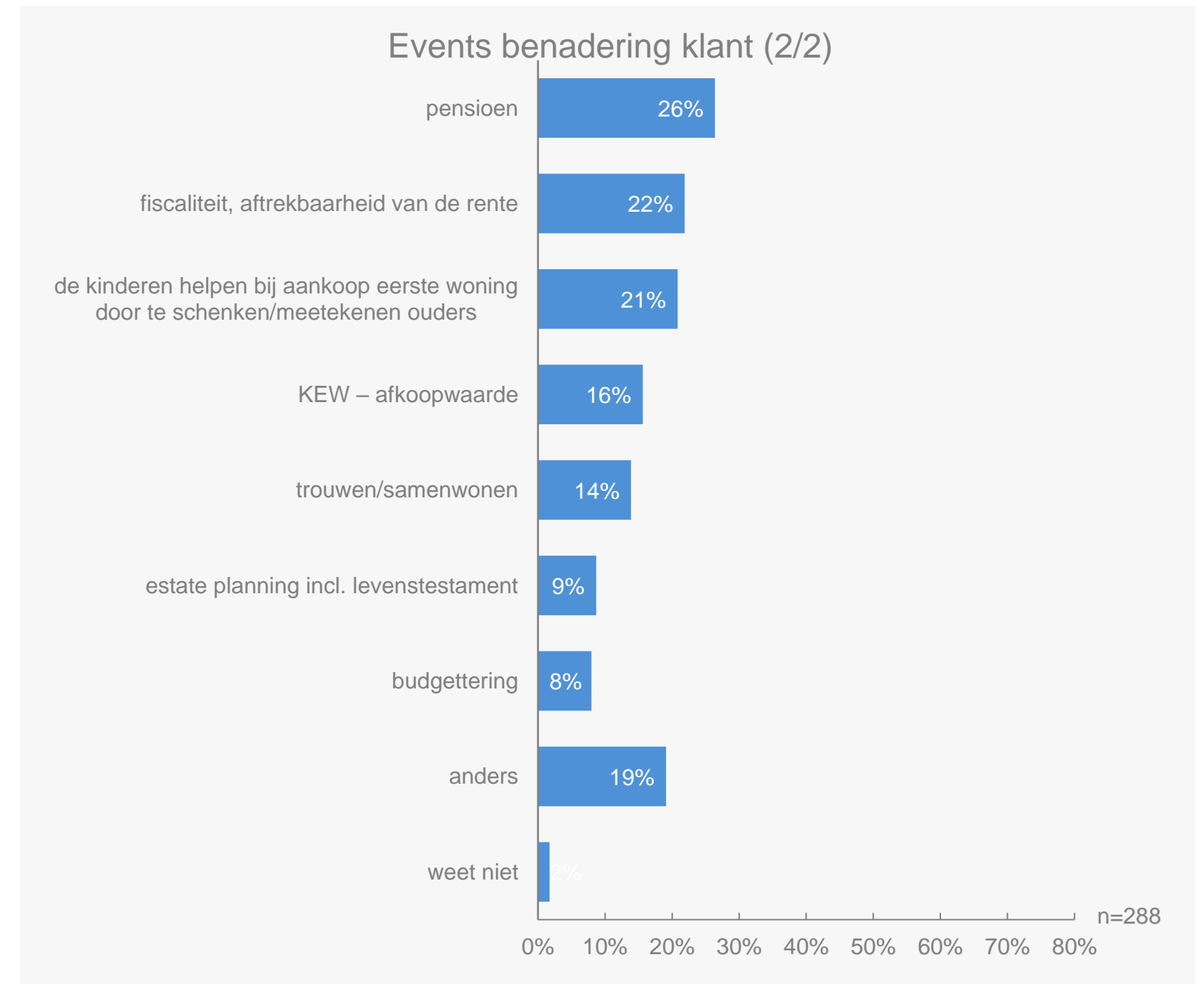
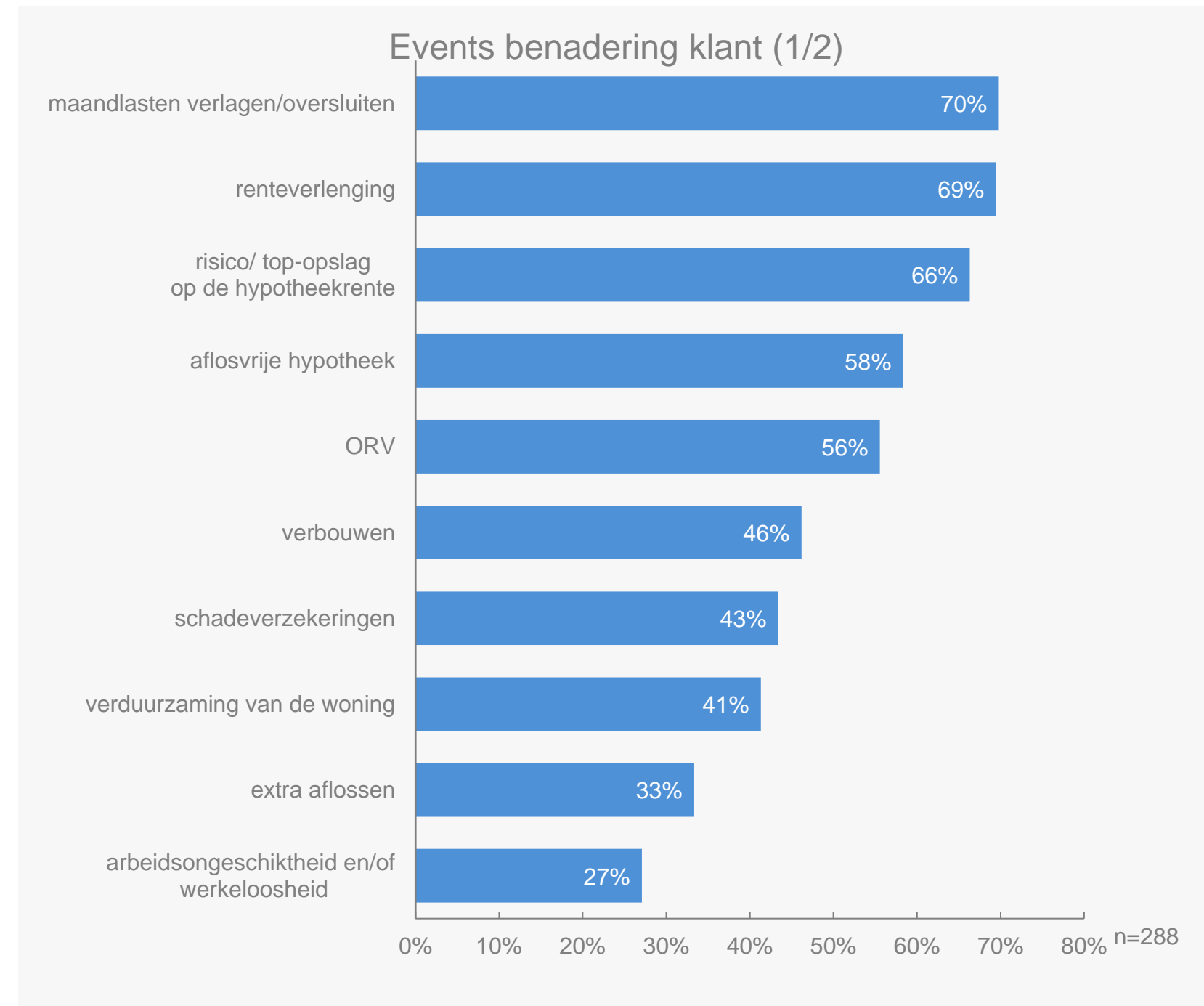
Uitleg analyse

Elke deelnemer krijgt op basis van hoe zij de vragen beantwoorden een volwassenheidsniveau toegewezen. Dit wordt niet naar de deelnemer gecommuniceerd tijdens het invullen van de vragenlijst. Wel is de vraag **“Hoe zou u zelf uw niveau van actief klantbeheer omschrijven?”** gesteld, waarbij de deelnemers moeten kiezen uit de verschillende volwassenheidsniveaus. Vervolgens is bij de analyse de toegekende score vergeleken met de eigen score, en is gekeken in hoeverre deze met elkaar overeen komen. Dit is weergegeven in de grafiek.

Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

Klant het vaakst benaderd over veranderingen in de hypotheek

Dit gaat met name om het verlagen of oversluiten van de maandlasten, of om een renteverlenging



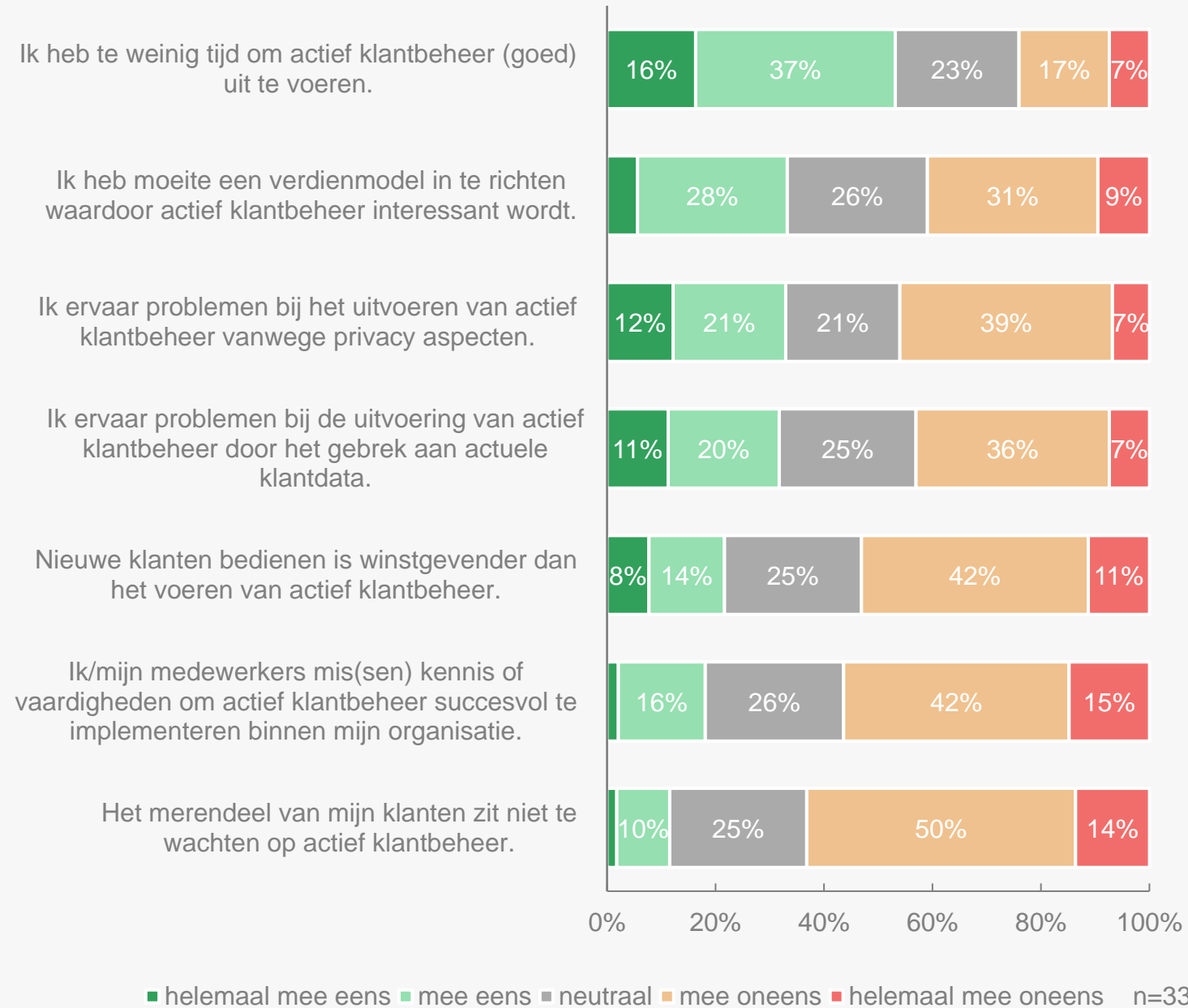


Bottlenecks

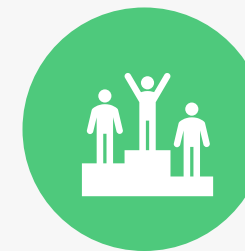
Gebrek aan tijd is voornaamste knelpunt uitvoeren actief klantbeheer

Privacy aspecten, gebrek aan actuele klantdata en moeite met inrichten van een verdienmodel ook belangrijke bottlenecks

Bottlenecks



Voor kantoren die maximaal vijf jaar bestaan vormen privacy aspecten minder vaak een bottleneck dan bij kantoren die langer bestaan (16% is het (helemaal) eens met deze stelling).



Adviseurs met een hoger volwassenheidsniveau ervaren vanzelfsprekend minder barrières voor de uitvoer van actief klantbeheer. Dit verschil tussen de adviseurs met een laag en een hoog volwassenheidsniveau is vooral groot als het gaat om de volgende zaken:

- Het gebrek aan actuele klantdata
 - Het gebrek aan tijd
 - Het moeite hebben om een verdienmodel in te richten waardoor actief klantbeheer interessant wordt
- Privacy aspecten worden ook door adviseurs met volwassenheidsniveau 3 en 4 als obstakel gezien.

	Niveau 1.	Niveau 2.	Niveau 3.	Niveau 4.	Niveau 5.
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%



Ondersteuning geldverstrekkers

Obvion, Florius & ABN AMRO geven beste ondersteuning aan klanten*

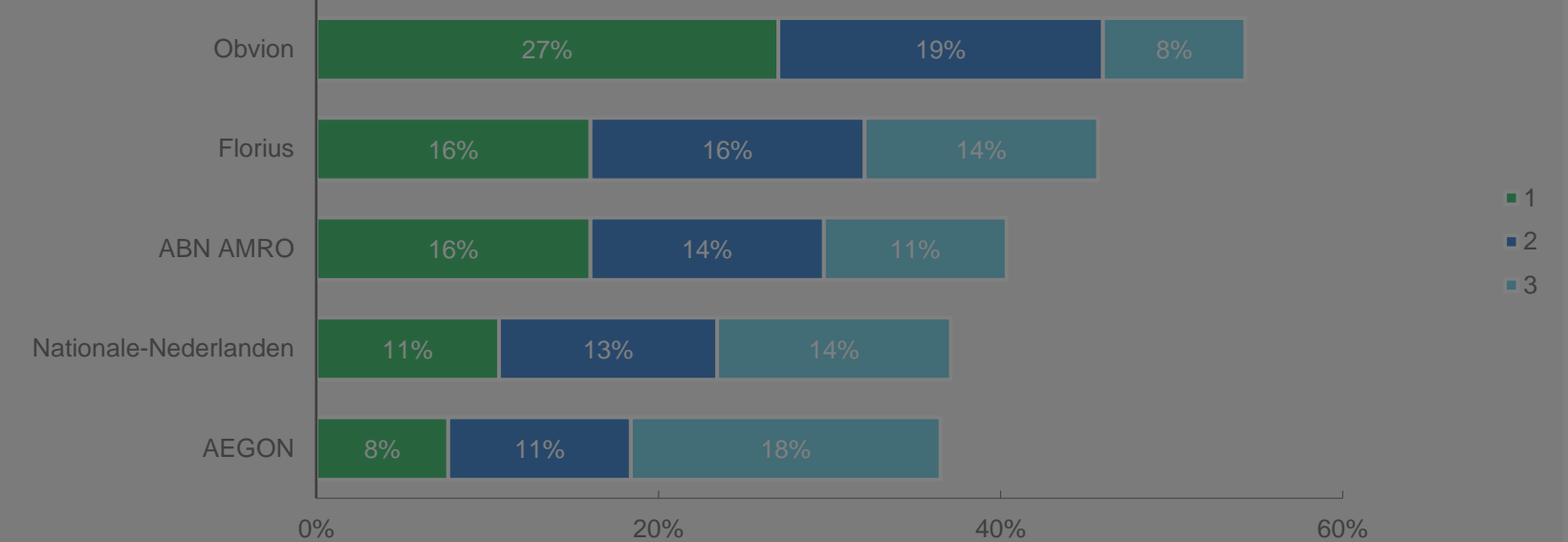
Aegon scoort ook goed als het gaat om de beschikbaarheid van actuele data

Vraagtekst: De volgende vragen gaan over de ondersteuning van u en uw klanten tijdens de looptijd. Per stelling mag u een top drie maken van geldverstrekkers die in uw ogen het beste presteren op dit vlak.

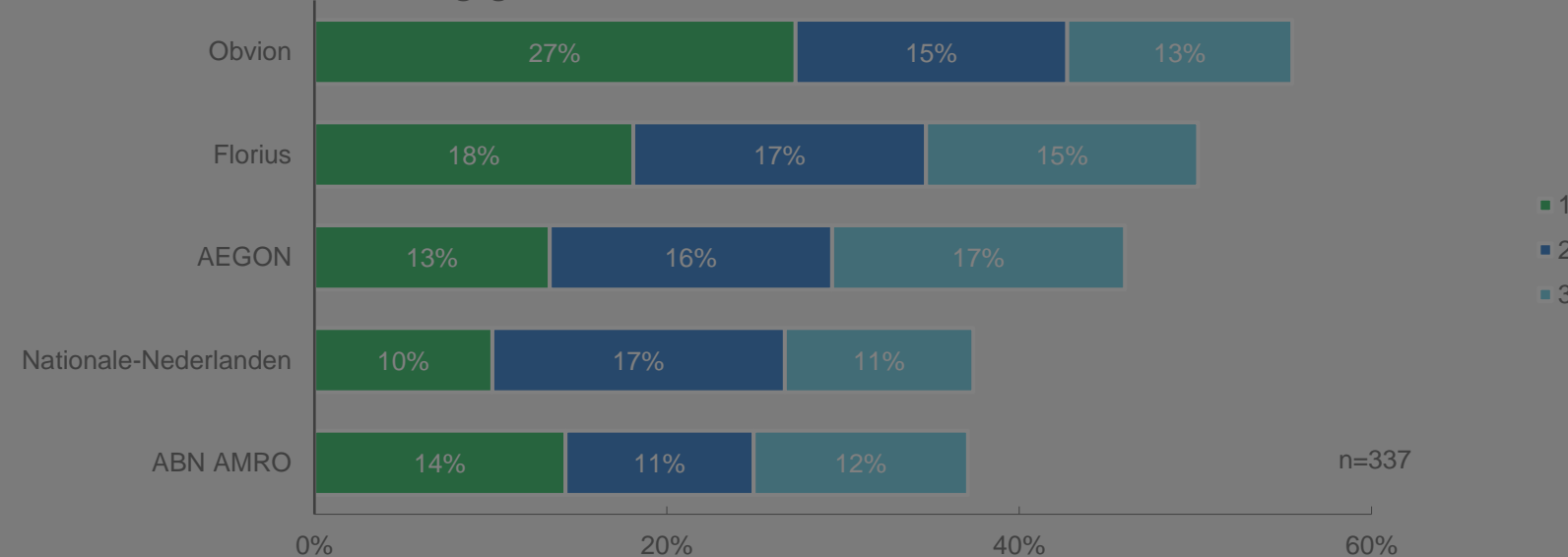
Per grafiek is aangegeven welk percentage van de respondenten de geldverstrekker op nummer één, twee en drie zet (de groene, donkerblauwe en lichtblauwe balk).

* Obvion en ABN AMRO hebben ook de meeste respondenten geworven voor dit onderzoek, zie hoofdstuk 5 voor een overzicht.

Samenwerking geldverstrekkers - actief klantbeheer



Ondersteuning geldverstrekkers - beschikbaarheid actuele data

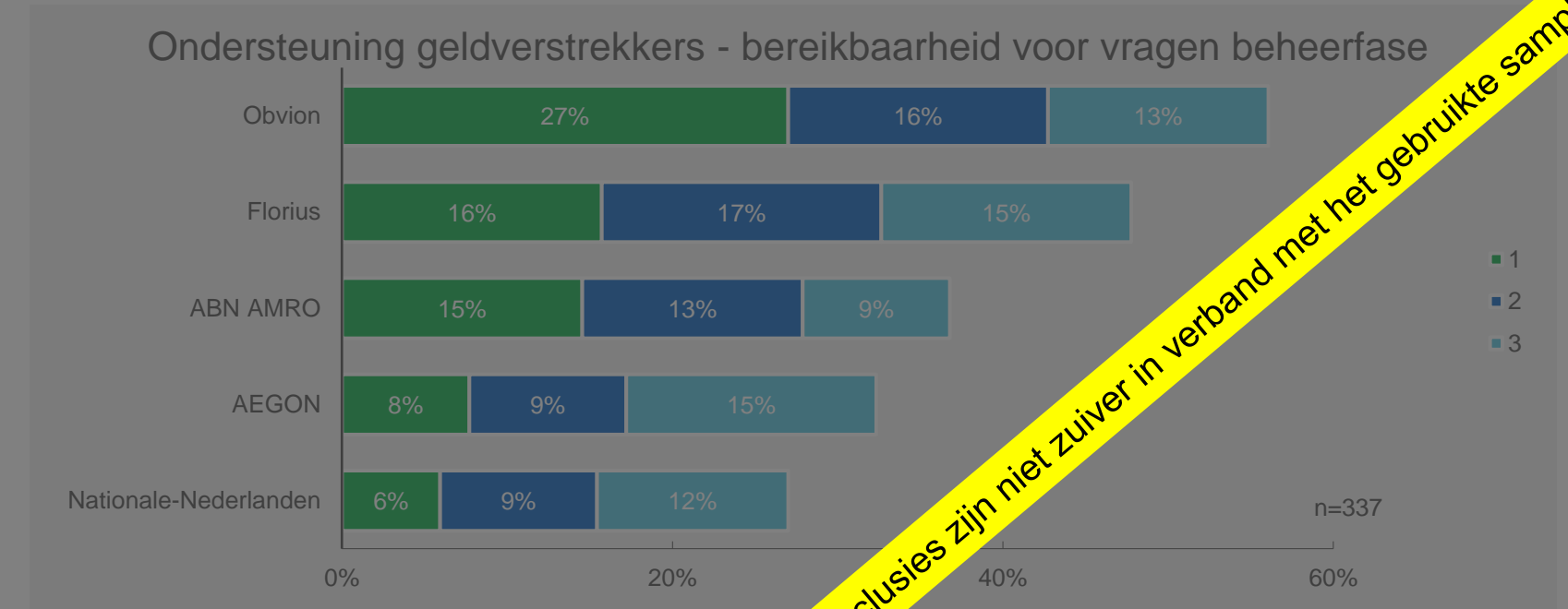
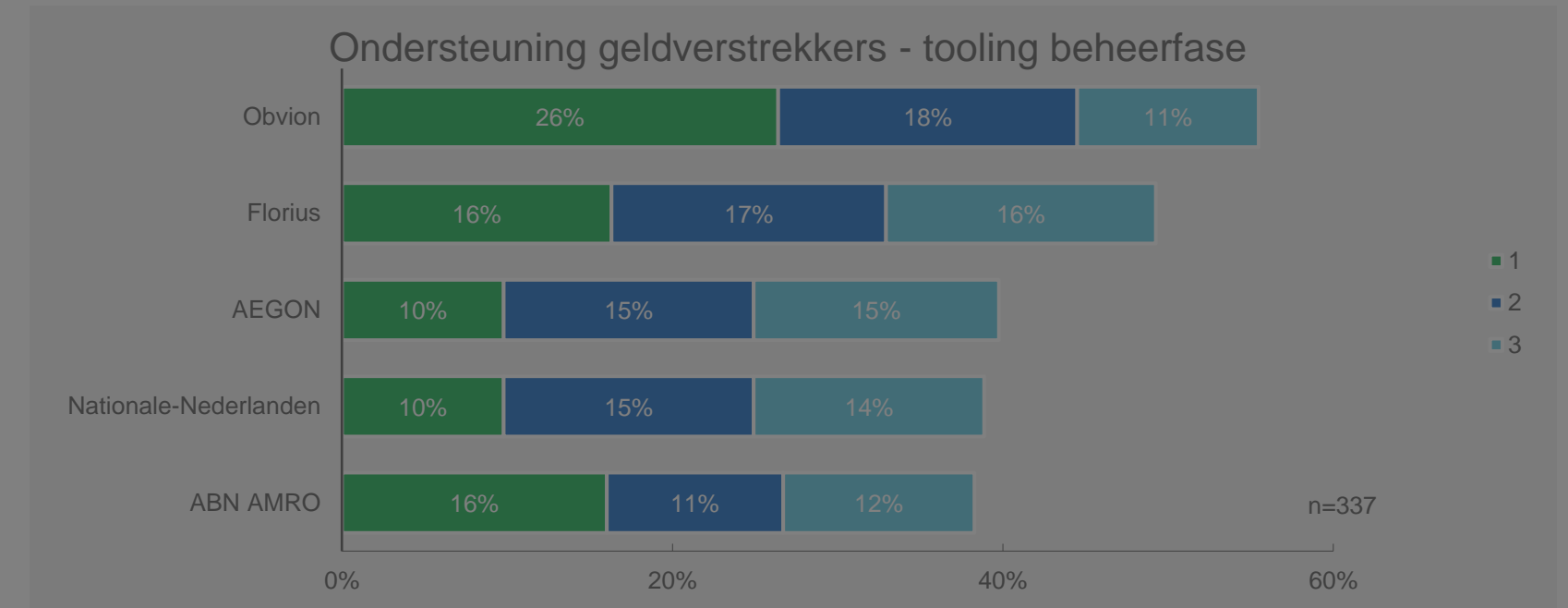
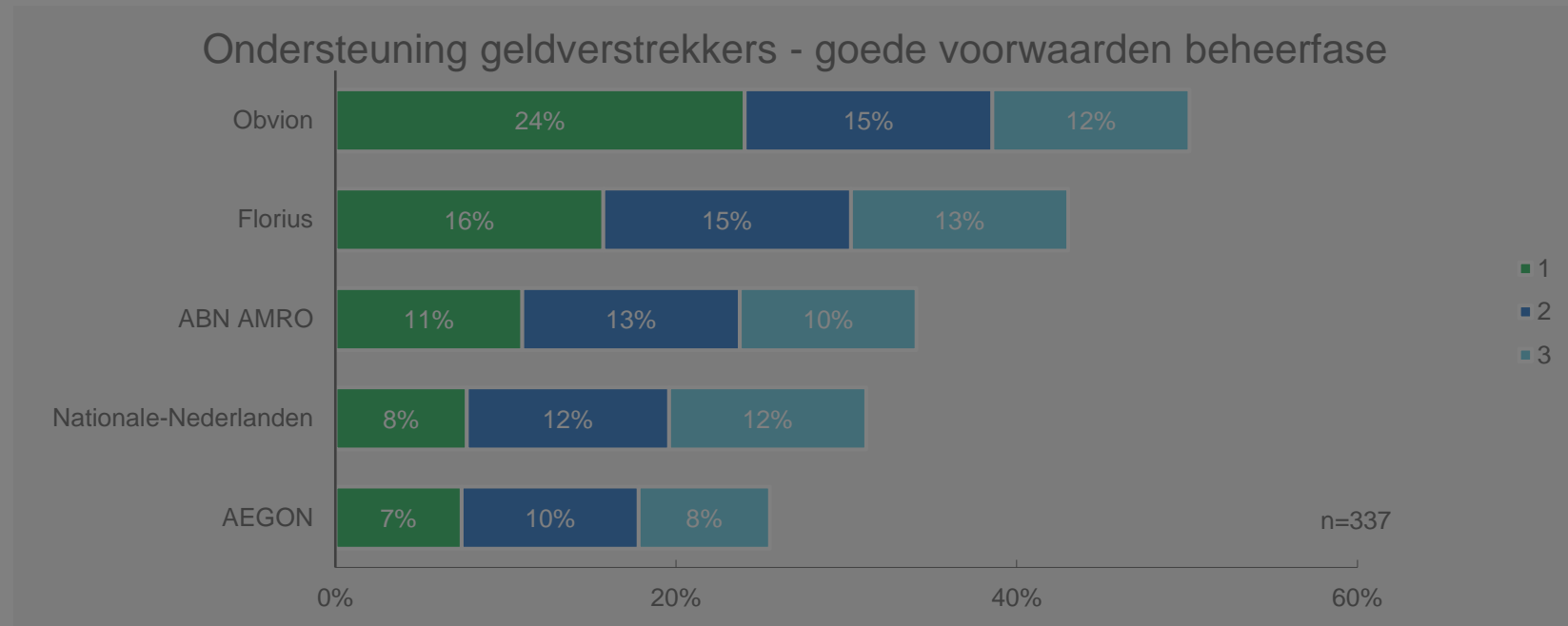


Ondersteuning geldverstrekkers - actieve hulp beheerfase



LET OP: Deze conclusies zijn niet zuiver in verband met het gebruikte sample

In de top 5 best ondersteunende geldverstrekkers bevinden zich voor alle stellingen Obvion, Florius, ABN AMRO, NN en AEGON*



* Obvion en ABN AMRO hebben ook de meeste respondenten geworven voor dit onderzoek, zie hoofdstuk 5 voor een overzicht.

LET OP: Deze conclusies zijn niet zuiver in verband met het gebruikte sample



Verantwoording

Verantwoording



Gemiddelde
invulduur

Methode

Kwantitatief: Online survey

Veldwerkperiode

11 oktober 2021
- 10 januari 2022

Bron respondent

Obvion

n=155

ABN AMRO

n=115

VVP

n=30

Flexfront

n=20

Adfiz

n=10

Helder Beheerd

n=7



De doelgroep van dit onderzoek is adviseurs van hypotheeken.



Als steekproefkader zijn de eigen kanalen van Actief Klantbeheer en haar verschillende 'kwartiermakers' gebruikt.

Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

Verantwoording

- Respondenten ontvingen voor hun deelname geen incentive
- De vragenlijst is in nauwe samenwerking met Actief Klantbeheer opgesteld. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen: Volwassenheidsniveau bepalen, Bottlenecks, en Ondersteuning geldverstrekkers. Verder zijn er nog een aantal achtergrondvragen gesteld.
- Waar mogelijk zijn de vragen gerouleerd en gerandomiseerd om eventuele volgorde effecten te voorkomen.

Volwassenheidsniveaus

Het merendeel van de vragenlijst bestaat uit vragen over hoe ontwikkeld de adviseurs/de kantoren waar zij werken zijn op verschillende aspecten van actief klantbeheer. Deze vragen hebben betrekking tot de vaardigheid in de klantbenadering, de hoeveelheid inzicht in de actualiteiten, het goed bekend zijn met de eigen klanten, in hoeverre activiteiten op dit gebied gemeten worden en in hoeverre er plannen zijn voor de toekomst op gebied van actief klantbeheer. Voor de verschillende vragen kan een adviseur punten verdienen, tot een maximaal aantal punten van 72 als zij op alle vragen het hoogst haalbaar aantal punten verdienen. De indeling is als volgt:

Niveau 0 (punten: 0-14)

Niveau 1 (punten: 15-28)

Niveau 2 (punten: 29-42)

Niveau 3 (punten: 43-56)

Niveau 4 (punten: 57-71)



Dataverwerking

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie en geschikt gemaakt voor statistische analyse.



Analyse

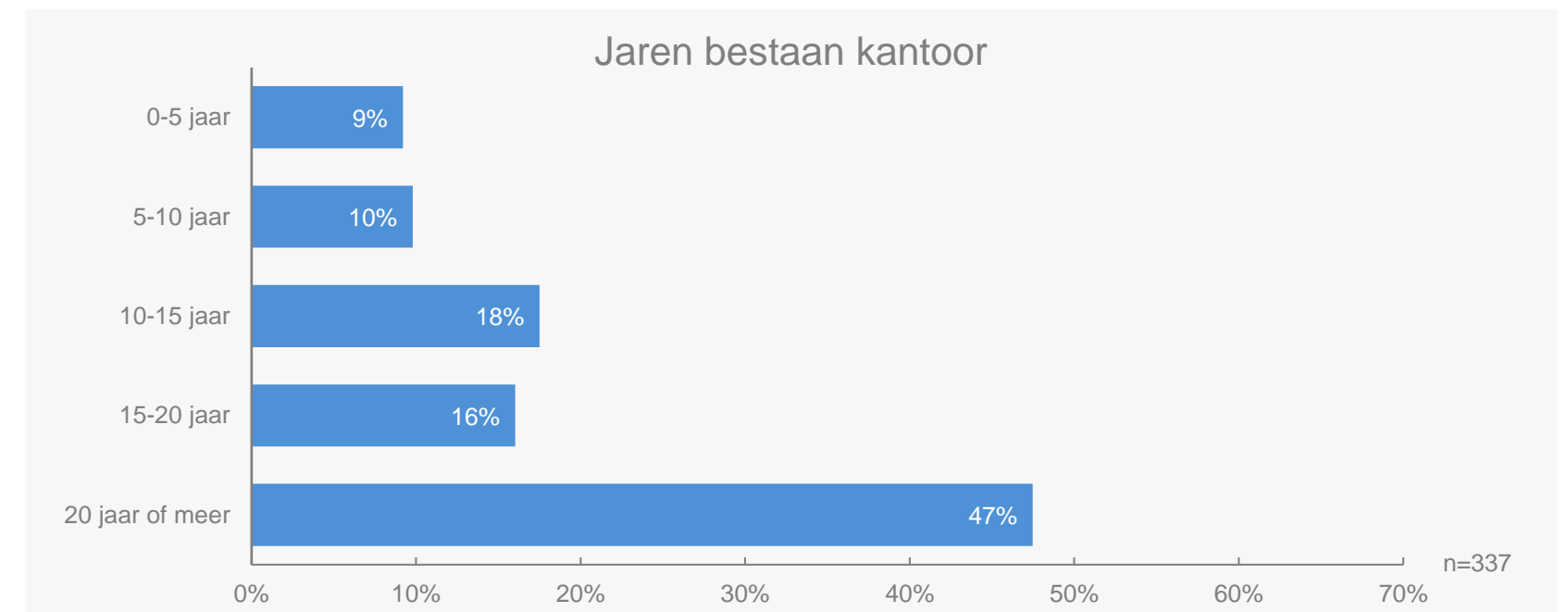
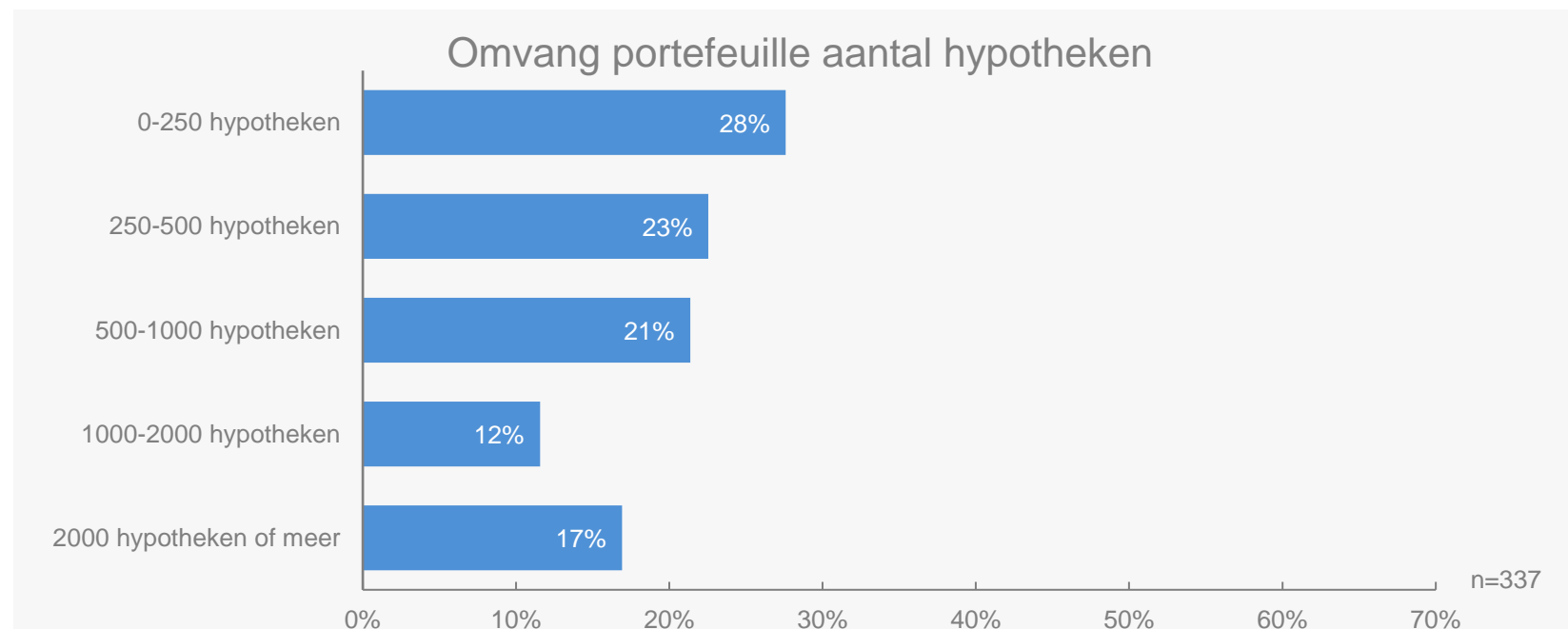
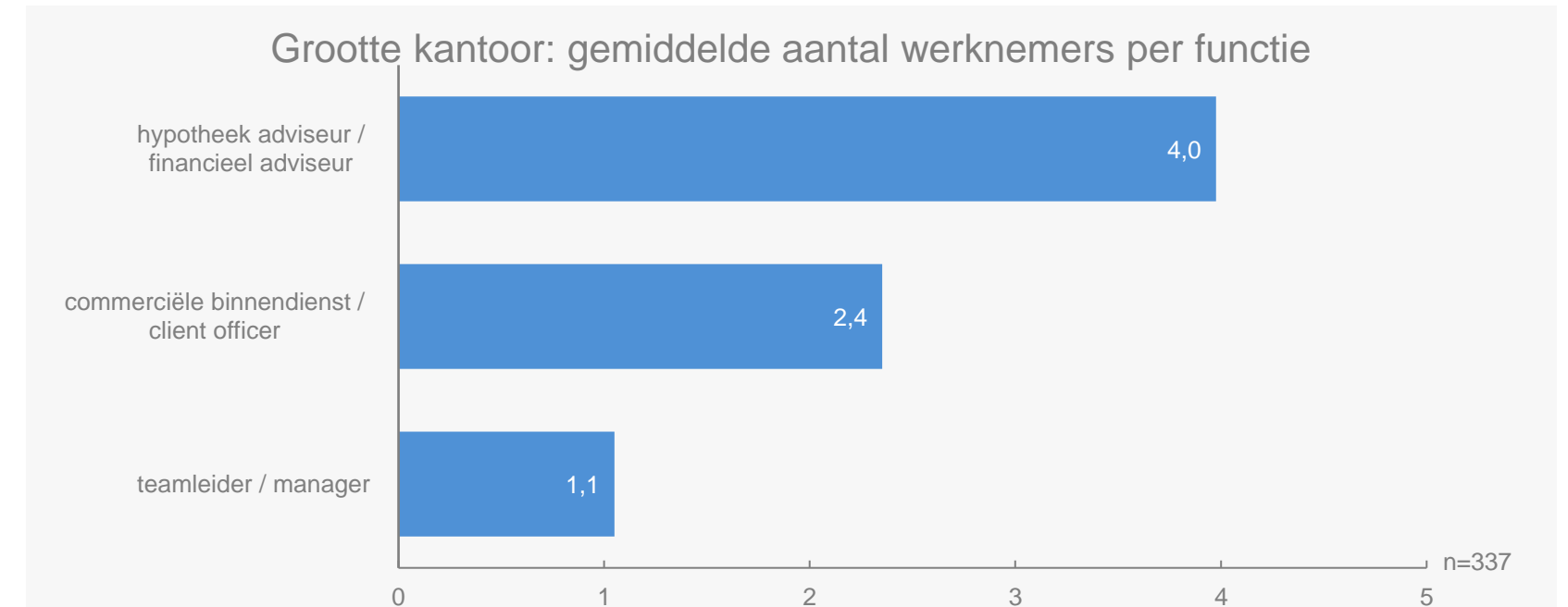
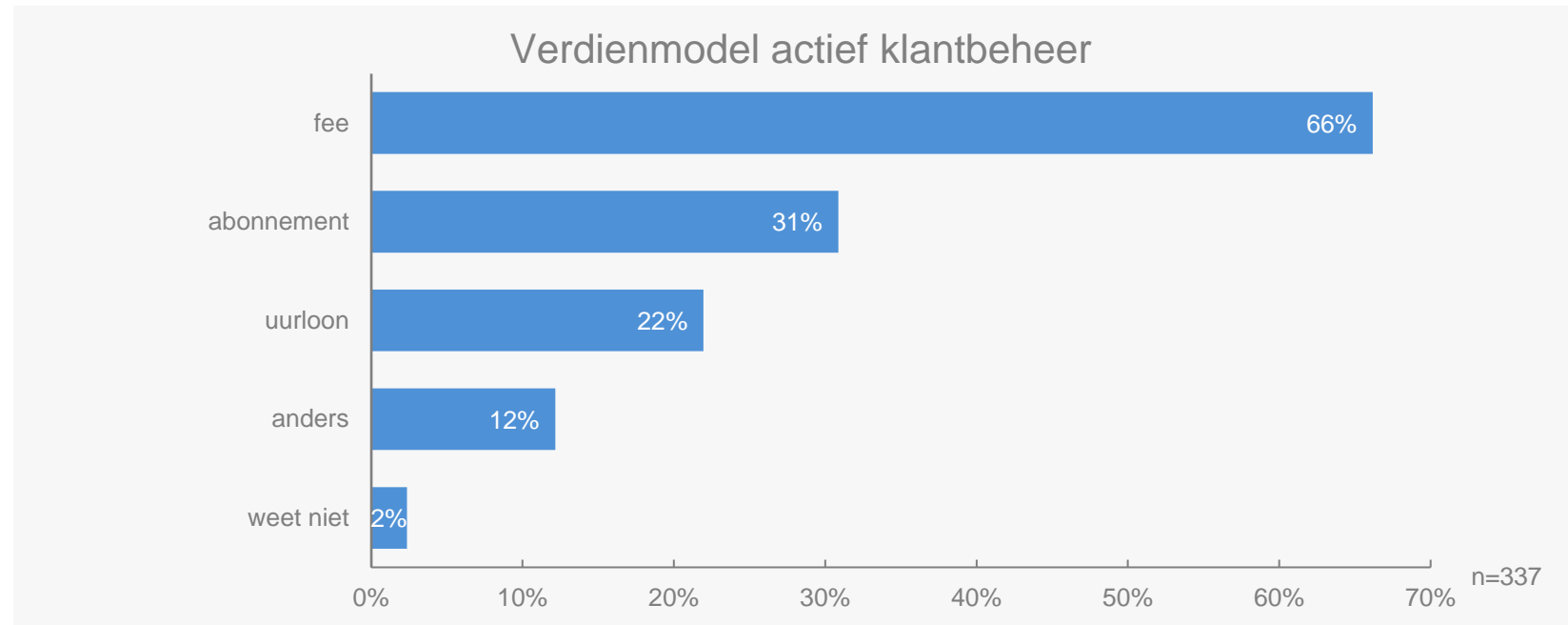
De data is zowel naar de variabele 'volwassenheidsniveau' als naar 'jaren bestaan kantoor' gesplitst. **Let op:** door de kleine steekproef betekent dit dat de n van de verschillende subgroepen laag kan zijn. Ook zijn de meeste respondenten benaderd door Obvion en ABN AMRO. Bij een vervolgmeting streven wij ernaar om meer respondenten uit verschillende bronnen mee te nemen, om zo uitspraken over de doelgroep te kunnen doen die beter betrouwbaar zijn.



Rapportage

Waar in dit rapport wordt gesproken over een verschil gaat het om een significant verschil bij een alfa van 0,05. Dit houdt in dat de kans kleiner is dan 1 op 20 dat het gevonden verschil op toeval berust.

Achtergrondinformatie sample (1/2)



Achtergrondinformatie sample (2/2)

