

Actief Klantbeheer 1-meting

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

b l a u w

maart

'23



Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting
2	Volwassenheidsniveaus
3	Bottlenecks
4	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 2023 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

De Stichting 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 en 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 1-meting geeft antwoord op de vragen:

- Wat is de huidige staat van actief klantbeheer onder adviseurs?
- Hoe heeft dit zich ontwikkeld t.o.v. ruim een jaar geleden?



De staat van klantbeheer: 1-meting

Het niveau van actief klantbeheer lijkt wat te zijn gestegen t.o.v. een jaar geleden: een groter deel valt binnen het op één na hoogste volwassenheidsniveau. Het deel dat zeer ontwikkeld is op dit gebied blijft klein, maar dit is zeker een mooie ontwikkeling.

Het verduurzamen van de woning is een meer voorkomende reden om de klant actief te benaderen geworden. Klanten zijn daarentegen minder benaderd over het verlagen/oversluiten van maandlasten en over renteverlenging.

De belangrijkste knelpunten die het uitvoeren van actief klantbeheer in de weg staan zijn het moeite hebben met het inrichten van een verdienmodel rondom actief klantbeheer en het gebrek aan actuele klantdata. Het tijdgebrek en problemen rondom privacy vormen dit jaar minder sterk een barrière. Het blijft zo dat de kleinere kantoren met minder dan 500 hypotheeklen het meeste baat hebben bij ondersteuning op gebied van actief klantbeheer.

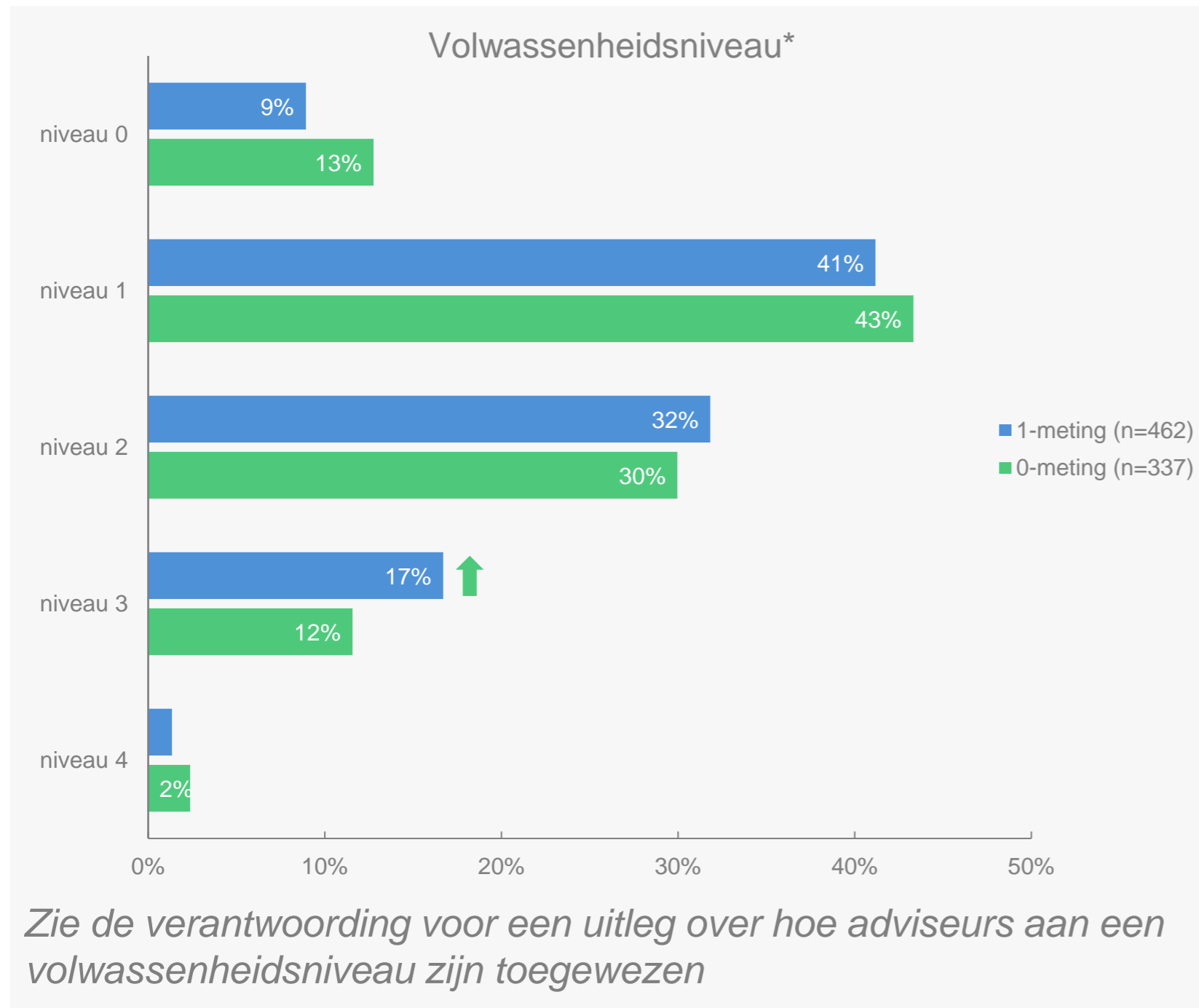
Er kan voorzichtig gezegd worden dat er positieve ontwikkelingen te zien zijn op gebied van actief klantbeheer, maar er is ook nog een lange weg te gaan.



Volwassenheidsniveaus

Aandeel adviseurs met volwassenheidsniveau 3 toegenomen

De meeste adviseurs zijn nog onderontwikkeld op gebied actief klantbeheer



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:

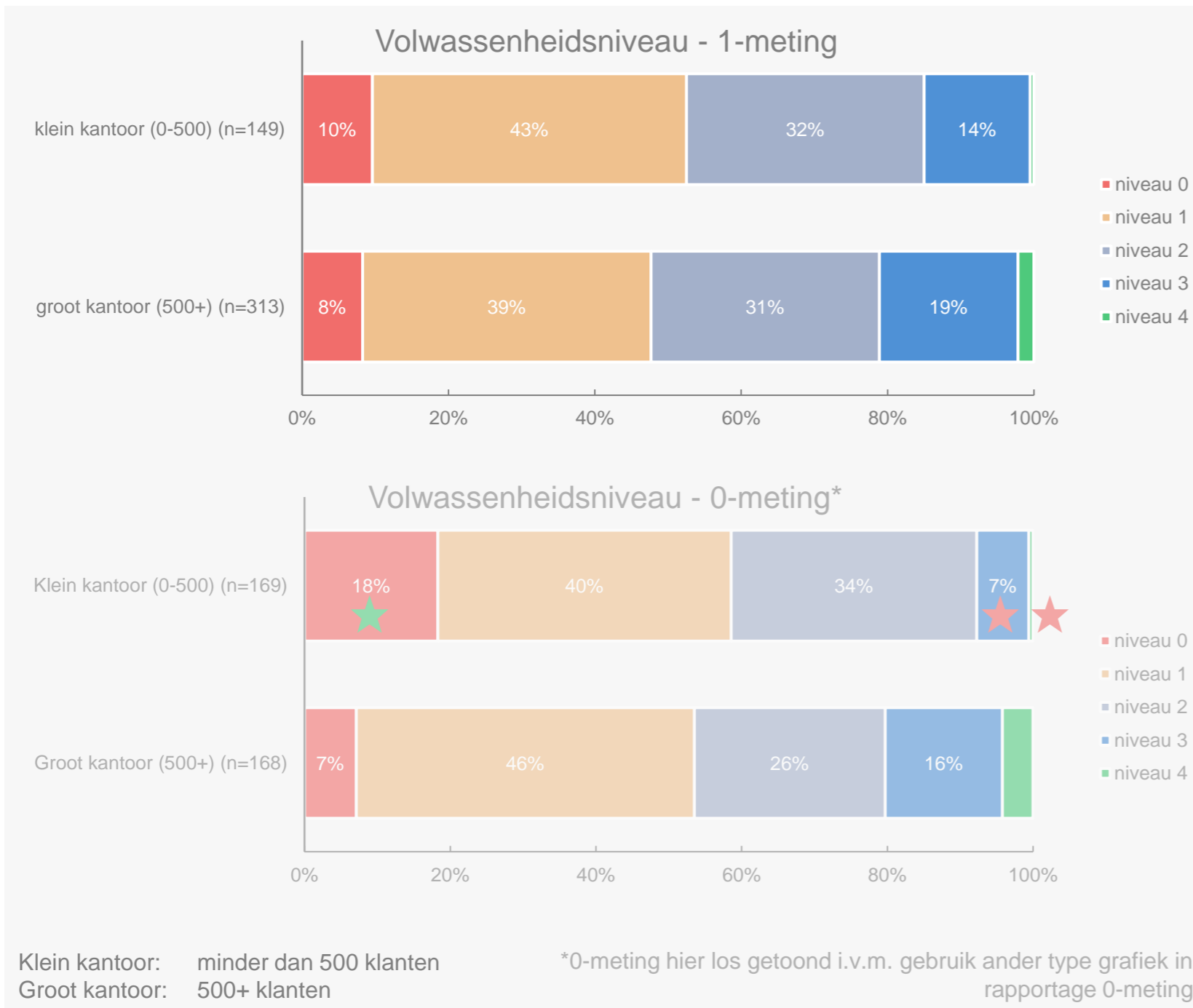
Meerdere processen ontwikkeld; technische infra structuur ontwikkeld/ aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd en taken zijn toegewezen; data actueel; wordt structureel planmatig uitgevoerd; rapportages van de resultaten zijn beschikbaar en geanalyseerd, maakt onderdeel uit van dagelijkse bedrijfsvoering

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

↑ significant hoger dan 0-meting
↓ significant lager dan 0-meting

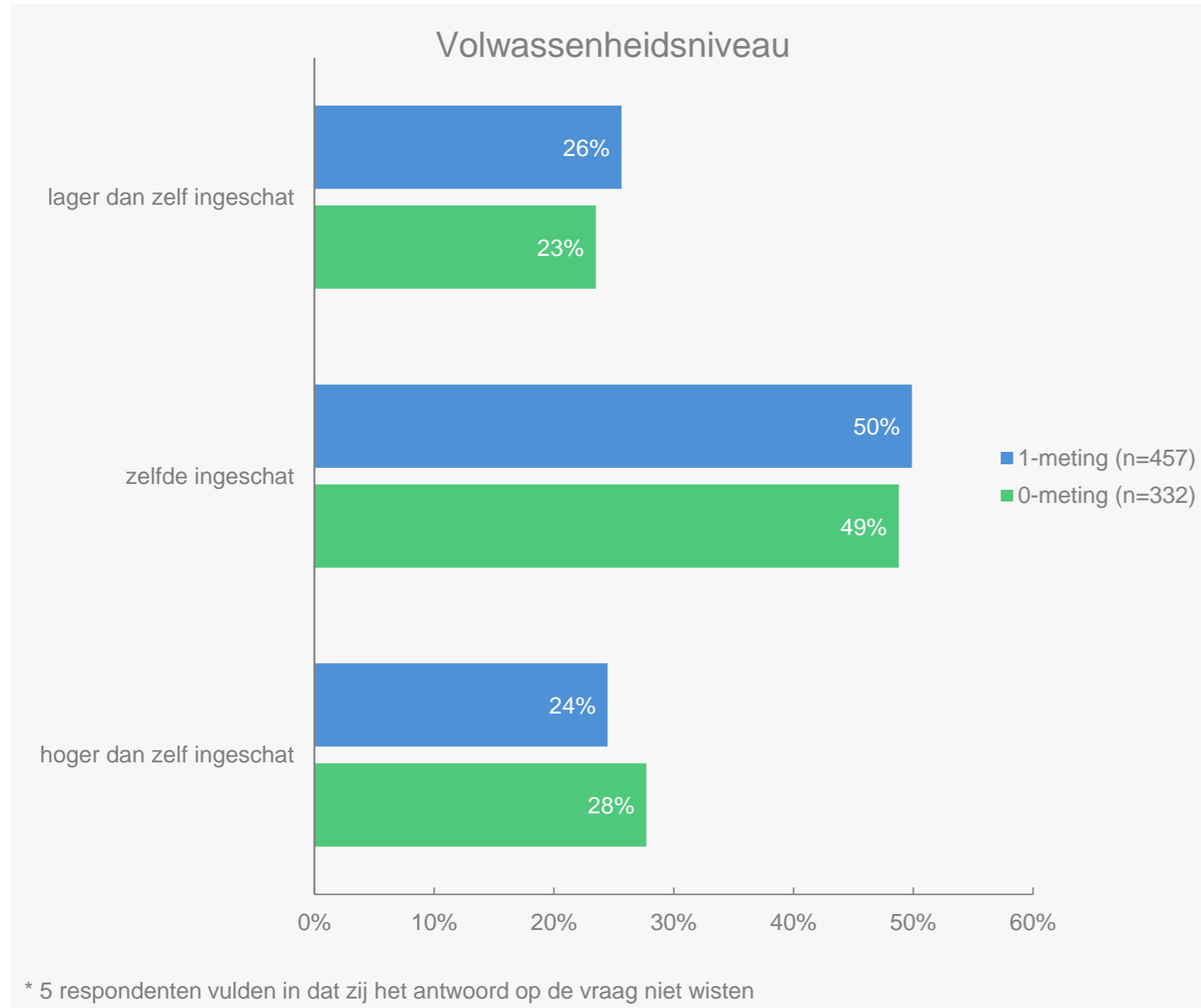
De grootte van het kantoor is dit jaar minder bepalend voor het volwassenheidsniveau dan een jaar geleden



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

Helpt van adviseurs schat eigen volwassenheidsniveau goed in

Adviseurs schatten zichzelf niet beter in dan een jaar geleden



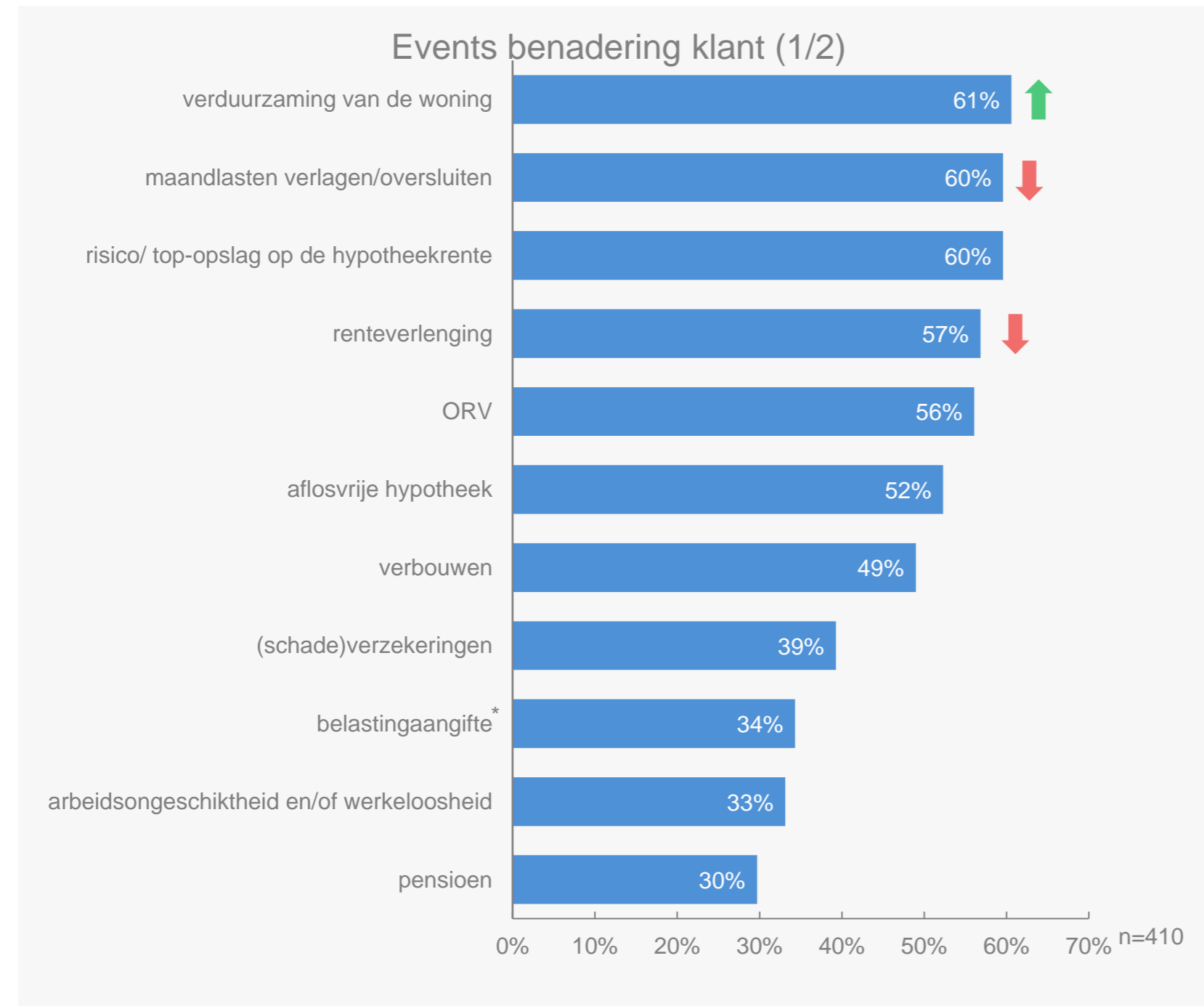
Uitleg analyse

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.

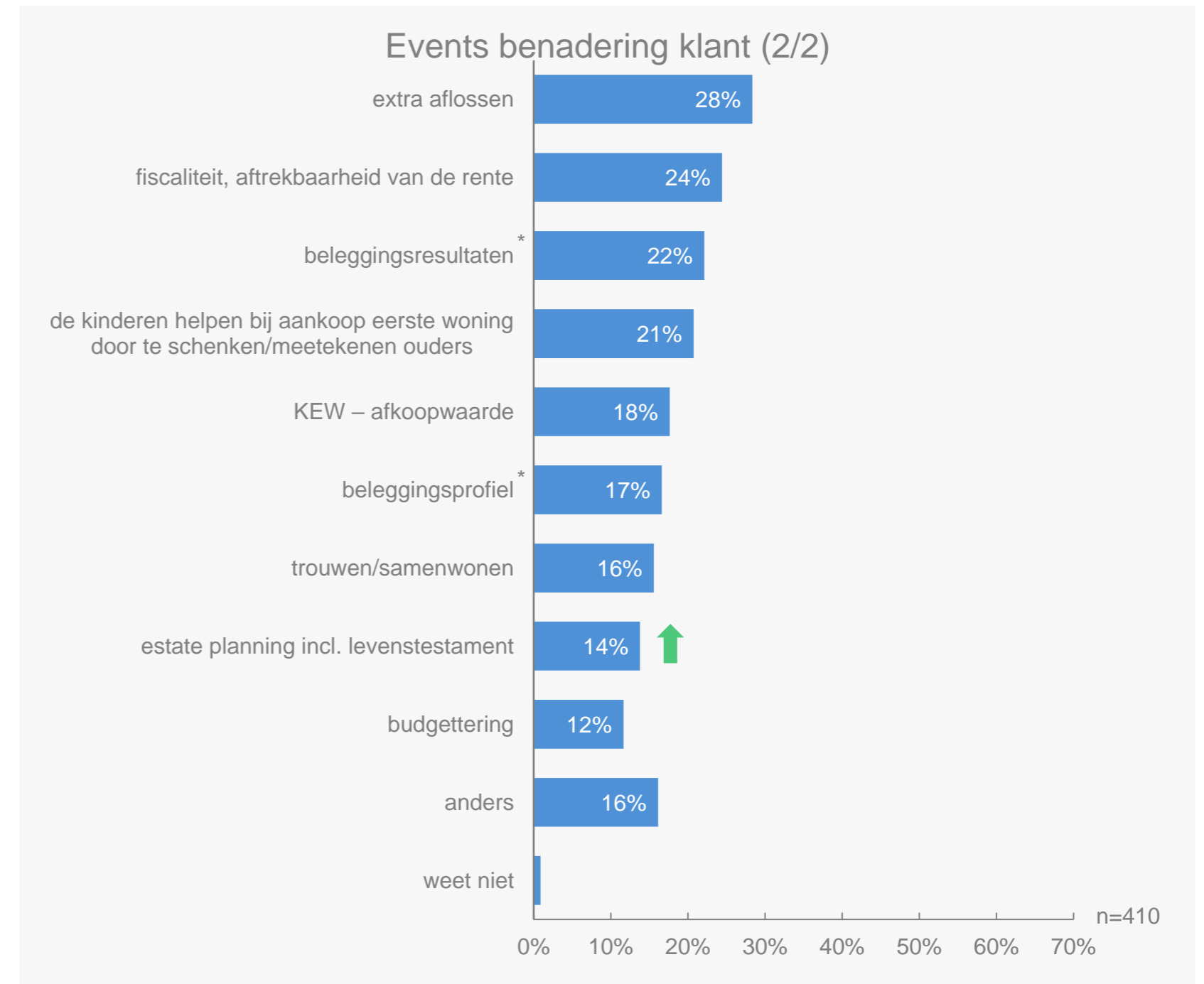
Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

Klant vaker benaderd over verduurzamen woning dan jaar geleden

Klanten zijn juist minder benaderd over het verlagen/oversluiten van maandlasten en over renteverlening dan een jaar geleden



*nieuw toegevoegd item



↑ significant hoger dan 0-meting
↓ significant lager dan 0-meting

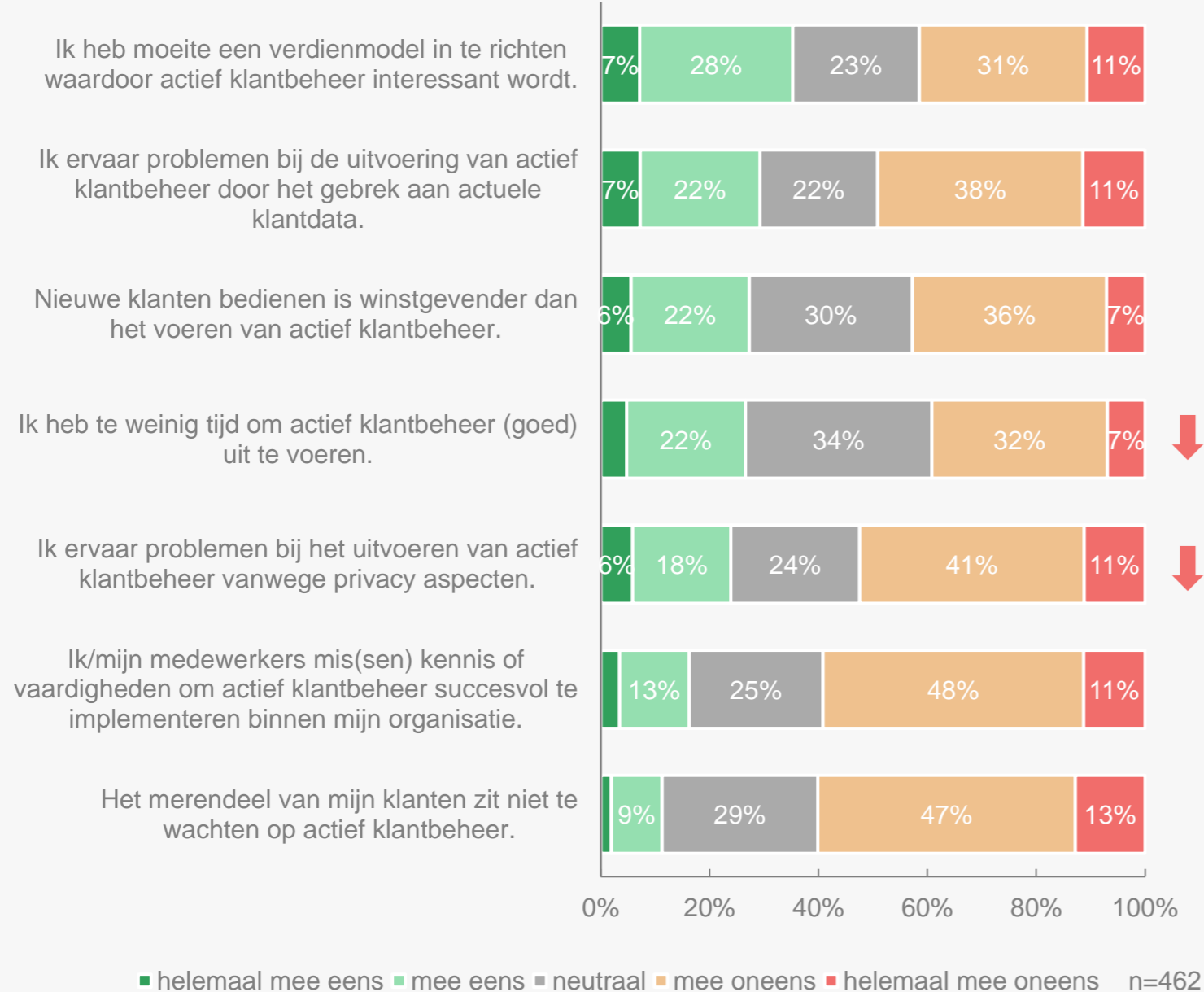


Bottlenecks

Gebrek aan tijd en privacy aspecten nu minder belangrijk knelpunt

Moeite met inrichten verdienmodel actief klantbeheer en gebrek aan actuele klantdata zijn belangrijkste knelpunten

Bottlenecks



Het gebrek aan actuele klantdata is voor grotere kantoren (500+ klanten) een groter probleem bij de uitvoering van het actief klantbeheer dan onder kleinere kantoren. Voor 37% van de grotere kantoren is dit een probleem, waar dit maar 21% van de kleinere kantoren betreft.



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 erg groot (zie tabel).

	Niveau 0.	Niveau 1.	Niveau 2.	Niveau 3.	Niveau 4.
Privacy aspecten	42%	27%	20%	15%	10%
Gebrek aan actuele klantdata	55%	34%	24%	14%	10%
Tijdgebrek	41%	39%	18%	8%	0%
Moeite met verdienmodel inrichten	66%	53%	22%	5%	0%
Nieuwe klanten zijn winstgevender	47%	31%	26%	12%	0%
Gebrek aan kennis/vaardigheden	49%	20%	9%	4%	0%
Klant zit niet te wachten op actief klantbeheer	37%	14%	6%	2%	0%

↑ significant groter deel mee eens (helemaal mee eens + mee eens) dan 0-meting

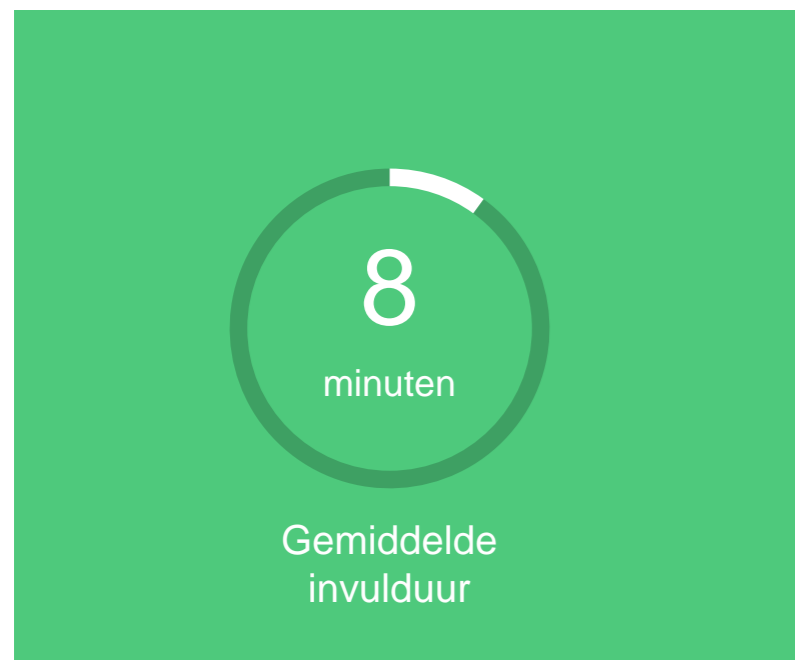
↓ significant lager mee eens (helemaal mee eens + mee eens) dan 0-meting

JOB NUMBER: 30856



Verantwoording

Verantwoording



Methode

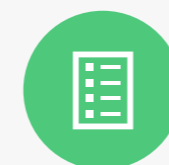
Kwantitatief: Online survey

Veldwerkperiode

18 januari 2023 -
28 februari 2023

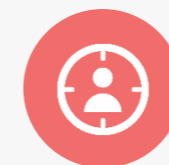
Bron respondent

deelnemer	0 meting	1 meting
ABN AMRO	115	74
Adfiz	10	4
Obvion	155	190
VVP	30	50
Helder Beheerd	7	0
Flexfront	20	0
Accelerate	0	77
Rabobank	0	5
Figlo	0	11
BNP Paribas Cardif	0	1
NNEK Vermogensbeheer	0	45
Niet-deelnemers	0	5



De vragenlijst is op een aantal punten aangepast t.o.v. de 0-meting. Dit gaat vooral om het toevoegen van antwoordopties (niets dat de volwassenheidsscore aantast), aanpassing van de verwoording waarbij er minder gesproken wordt over hypotheek specifiek. Bijvoorbeeld niet hypotheekdata maar productdata, en niet aantal hypotheek maar aantal klanten, en niet over hypotheek adviseurs en hypotheek acceptanten maar adviseurs en acceptanten.

Ook is de module 'ondersteuning geldverstrekkers' achterwege gelaten voor deze meting, en werken we met incentives (bol.com bonnen).



De doelgroep van dit onderzoek is adviseurs van hypotheek.



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

- Elke 125^{ste} respondent ontving een cadeaubon van bol.com, mits zij hun e-mailadres hiervoor achter hebben gelaten.
- De vragenlijst is in nauwe samenwerking met Actief Klantbeheer opgesteld. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen: Volwassenheidsniveau bepalen, en Bottlenecks. 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. Vervolgens is de dataset van de 1-meting gewogen naar 'omvang portefeuille aantal klanten (q23)', met als referentiecijfers de data van q23 uit de 0-meting.



Analyse

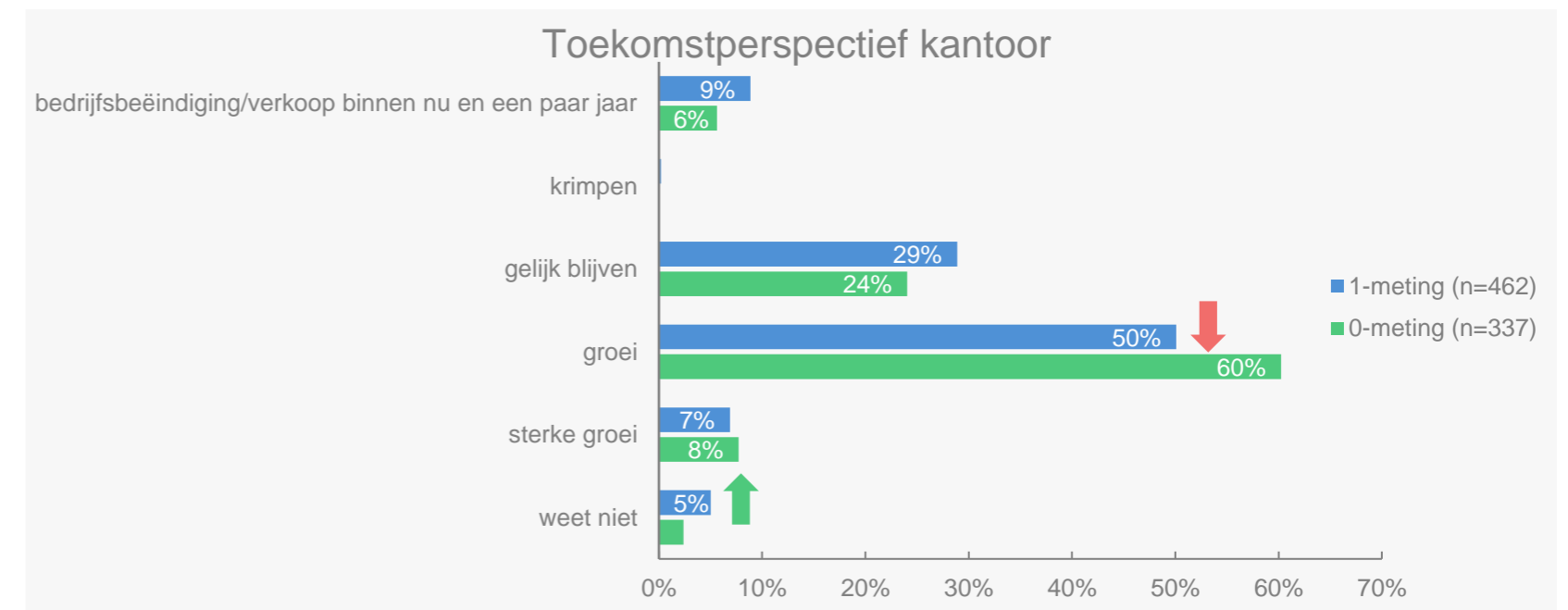
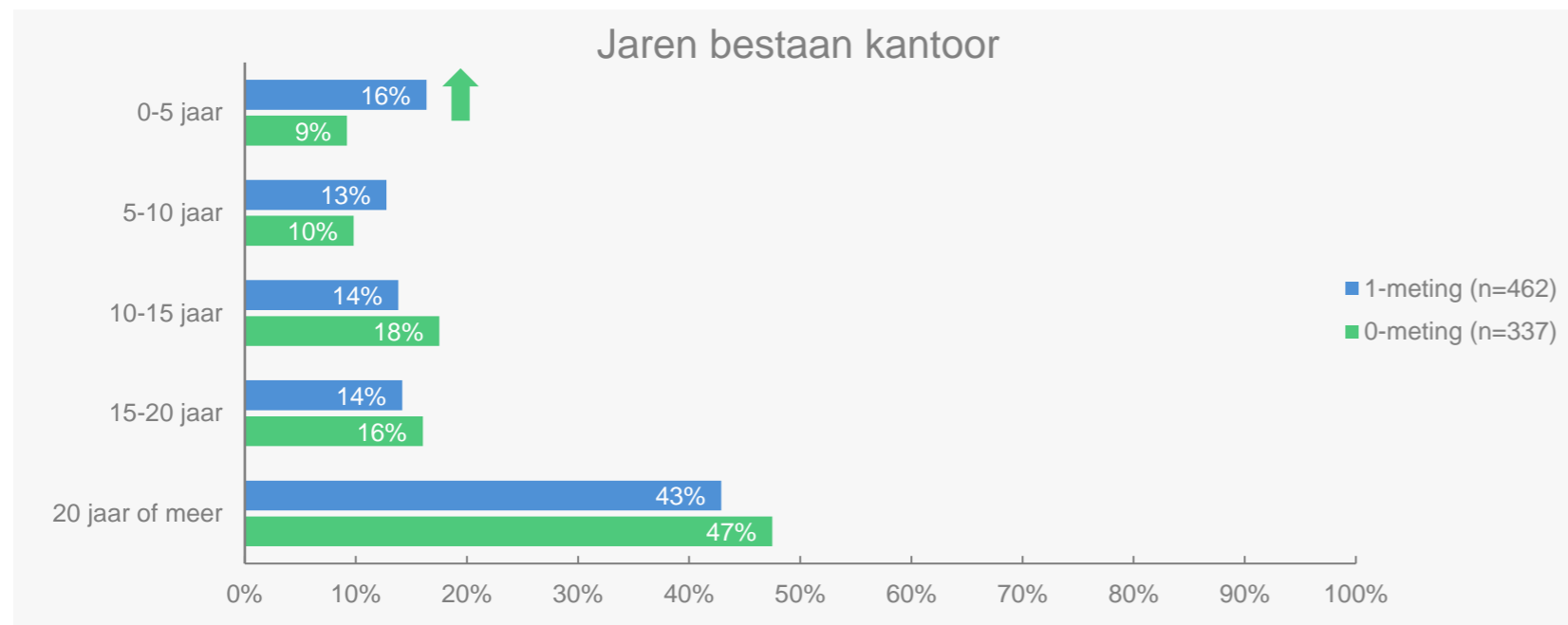
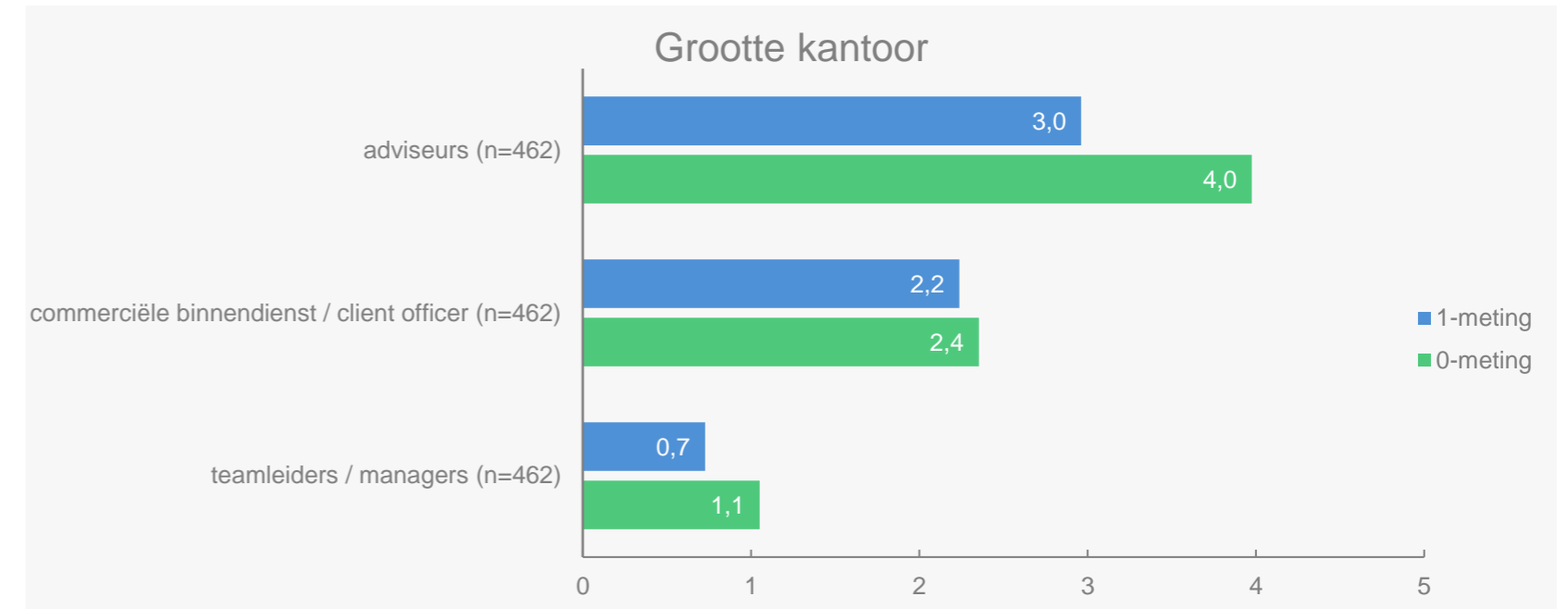
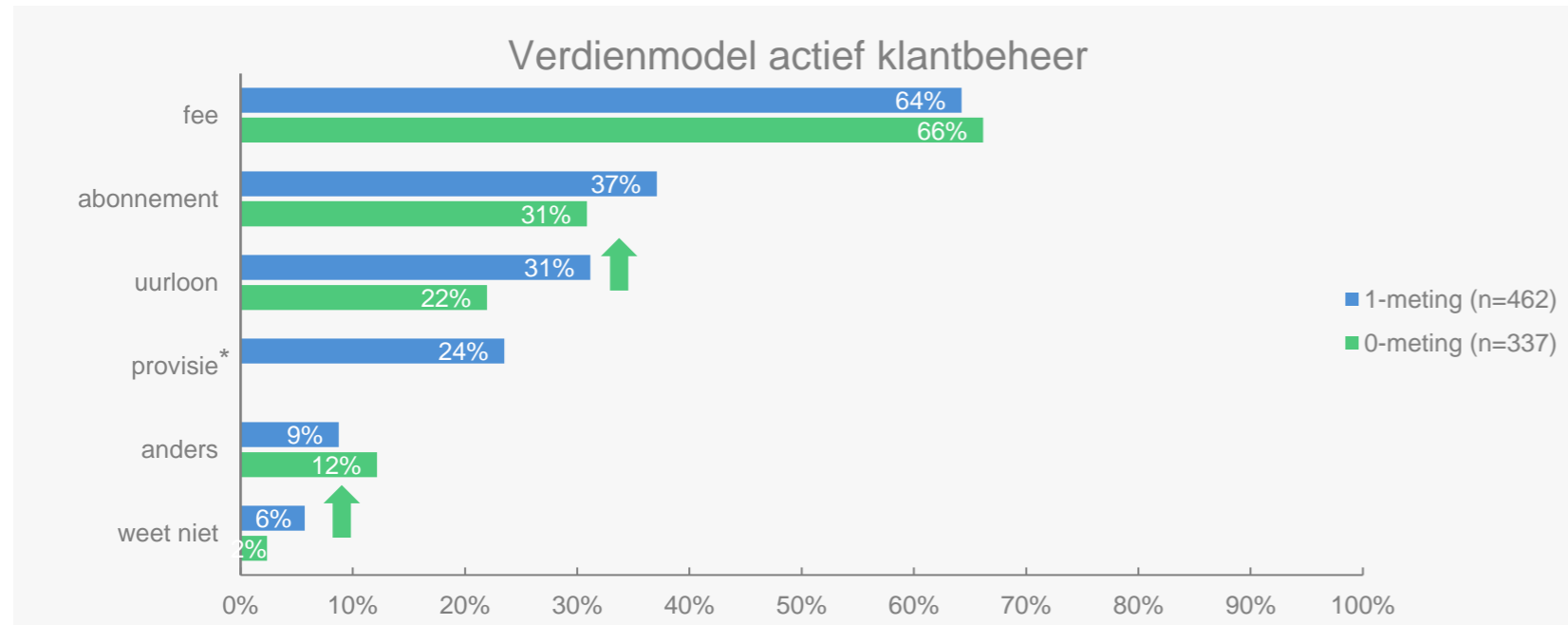
De data is zowel naar de variabele 'volwassenheidsniveau' als naar 'omvang portefeuille (kantoor 0-500 klanten vs. kantoor 500+ klanten)' gesplitst. **Let op:** door de kleine steekproef betekent dit dat de n van de verschillende subgroepen laag kan zijn.



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)



*nieuw toegevoegd item

Achtergrondinformatie sample (2/2)

