

Persbericht – 07 april 2022 -

Brancheonderzoek Actief Klantbeheer: merendeel advieskantoren op startniveau

“Tijd om de kinderschoenen te ontgroeien.”

Negen partijen hebben vorig jaar aan de wieg gestaan van het branche-initiatief Actief Klantbeheer, nu geformaliseerd in de Stichting Actief Klantbeheer. Op 7 april zijn de uitkomsten van het brancheonderzoek Actief Klantbeheer gepresenteerd tijdens de bijeenkomst van het Adfiz Particulier Platform.

Brancheonderzoek Actief Klantbeheer

De afgelopen periode is door Blauw Research in opdracht van het branche-initiatief Actief Klantbeheer een onderzoek uitgevoerd bij onafhankelijk adviseurs. Er waren 337 respondenten. Het betreft adviesbedrijven van verschillende omvang. Van relatief klein tot bedrijven met meer dan 2.000 hypotheeklen in portefeuille.

Merendeel van adviseurs op startniveau

Voor het onderzoek is een schaal met vijf niveaus van volwassenheid ontwikkeld. De schaal varieert van niveau 0 “alleen wettelijke nazorg / reactief / adhoc” tot niveau 4 “geoptimaliseerd”. Daartussen zitten verschillende gradaties van volwassenheid.

Verreweg het grootste deel (43%) van de adviseurs acteert op **niveau 1**. Zij geven incidenteel uitvoering aan actief beheeractiviteiten (denk aan een actie “aflossingsvrij”), maar hebben nog geen gestructureerde aanpak met een adequate automatisering, actuele data, uitgewerkte processen en medewerkers die opgeleid zijn voor actief klantbeheer.

Van de respondenten acteert 30% een treedje hoger op niveau 2. En 13% beperkt zich tot wettelijke nazorg (niveau 0).

“De uitkomsten bevestigen het beeld dat de initiatiefnemers hebben van de branche” aldus Veerle van der Ven (Obvion) die het onderzoek heeft begeleid.

Grootste bottleneck is gebrek aan tijd

In het onderzoek is er ook aandacht besteed aan de bottlenecks die je tegenkomt bij het uitvoeren van Actief Klantbeheer. Naast het niet beschikken over actuele klantdata, privacyaspecten en het niet kennen van een winstgevend verdienmodel is het **gebrek aan tijd** de grootste reden om niet aan de slag te gaan met Actief Klantbeheer.

Overigens geldt dit argument dan weer niet bij bedrijven die zich op een hoger volwassenheidsniveau (niveau 3 of niveau 4) bevinden. Daar zijn privacyaspecten de grootste bottleneck.



“De hectiek in de hypotheekmarkt maakt dat het lastig is om tijd vrij te maken voor actief klantbeheer.” zegt Peter Wormskamp, mede-initiatiefnemer (Helder Beheerd).

“Tegelijkertijd zie je dat een bewuste keuze voor actief klantbeheer en het écht inbedden in de bedrijfsprocessen maakt dat tijd geen belemmerende factor meer hoeft te zijn.”

Meer advieskantoren op een hoger niveau als ambitie

Per 1 april jongstleden is de Stichting Actief Klantbeheer opgericht. Doel van de stichting is om de financiële gezondheid van consumenten te bevorderen door het toepassen van Actief Klantbeheer. Om dit te bereiken geeft de Stichting Actief Klantbeheer voorlichting aan adviseurs, voert zij overleg met partijen in de markt, faciliteert zij opleidingen en doet zij onderzoek.

Wormskamp: “Actief klantbeheer is goed voor adviseurs, maar bovenal voor de consument. Hoe mooi zou het zijn als we in 2025 kunnen zeggen dat actief klantbeheer een integraal onderdeel is van de dienstverlening van een professioneel financieel adviesbureau? Laten we ernaar streven dat de meerderheid van de adviesbedrijven op een niveau 2 of hoger acteert. Het wordt tijd om de kinderschoenen te ontgroeien.”

Benieuwd naar meer uitkomsten van het onderzoek? Neem even contact op via info@actiefklantbeheer.nl

Noot voor de redactie:

Het branche-initiatief Actief Klantbeheer wordt gevormd door negen partijen die het manifest Actief Klantbeheer hebben ondertekend. De activiteiten zijn vanaf 1 april 2022 belegd binnen de Stichting Actief Klantbeheer. Voor verdere informatie kan contact opgenomen worden via communicatie@actiefklantbeheer.nl of direct met Peter Wormskamp; mobiel – WhatsApp via 06 – 50 66 66 56