

Persbericht – 4 oktober 2022

Nieuwe stichting gaat invulling geven aan sectorbrede initiatieven voor actief klantbeheer

Het in 2021 opgestarte branche-initiatief rond ‘actief klantbeheer’ krijgt steeds meer vorm. Onlangs is daartoe een speciale stichting opgericht, de Stichting Actief Klantbeheer (AKB). Die wil via sectorbrede betrokkenheid het bewustzijn en de praktische uitvoering van actief klantbeheer in de hypotheekketen versnellen.

De stichting gaat van start met een thematische aanpak. Vier zogeheten ‘Kamers’ (=werkgroepen) zijn actief op vier deelgebieden: faciliteren, opleiding, onderzoek en communicatie. Zo voorziet de ‘Kamer Faciliteren’ zowel advieskantoren als aanbieders van tips, handvatten, best practices en branchebreed beleid om actief klantbeheer te stimuleren. De ‘Kamer Opleiden’ werkt aan nieuwe opleidingen en het laten opnemen van actief klantbeheer in bestaande opleidingen. Daarnaast laat de stichting onderzoek uitvoeren en communiceert zij over de uitkomsten en de lessen die hieruit kunnen worden getrokken.

Vervolg op manifest

Oprichting van de stichting is een vervolg op het ‘Manifest Actief Klantbeheer’. Dat werd in de zomer van 2021 door vertegenwoordigers van de gehele hypotheekketenketen ondertekend, waaronder adviseurs, serviceproviders, geldverstrekkers, opleiders en softwareontwikkelaars.

Het bestuur van de nieuwe Stichting AKB bestaat uit: voorzitter Marieke van Zuien (commercieel directeur BNP Paribas Cardif), secretaris Igor Driessen (manager sales en intermediaire zaken Obvion), penningmeester Dylan Dresens (algemeen directeur FlexFront) en de bestuursleden Jos van Driesum (commercial lead Nationale Hypotheekbond) en Dirk van Haarlem (Helder Beheerd).

Doelstelling

“Een structurele klantrelatie, ook gedurende de levenscyclus van financiële producten, zorgt voor een financieel gezondere consument”, stelt Stichting-voorzitter Marieke van Zuien. “Die voelt zich meer ‘in control’ over diens financiële situatie en keuzes. Het verdiept de vertrouwensrelatie met de adviseur en financieel dienstverlener. Op die manier borgen we samen op duurzame wijze de dienstverlening, het verdienmodel en de zorgplicht van adviseurs en aanbieders.”

Volgens haar wordt dit uitgangspunt alom herkend en erkend in de branche. “Tegelijkertijd hebben veel betrokkenen in de keten onvoldoende tijd, aandacht en faciliteiten beschikbaar om er op een waardevolle en structurele wijze invulling aan te geven. De Stichting Actief Klantbeheer moet drempels wegnemen. Actief klantbeheer moet collectief worden gestimuleerd.”

Het jaar 2025 geldt voor de stichting als ijkpunt. Van Zuien: “Dan moet actief klantbeheer een logisch onderdeel zijn van de bedrijfsvoering van financieel dienstverleners.”

NOOT VOOR DE REDACTIE:

Zie voor meer informatie: <https://actiefklantbeheer.nl>

*Of neem contact op met het secretariaat van de Stichting Actief Klantbeheer:
tel. 024 – 212 09 24, e-mail info@actiefklantbeheer.nl*