



# MANIFEST ACTIEF KLANTBEHEER

Onze overtuiging: de klant is de basis. Vanuit het verleden, in het heden en voor de toekomst.

Wij weten dat een klant van financiële diensten, zoals bijvoorbeeld een hypotheek, die een relatie ervaart met zijn/haar financieel adviseur hierdoor beter geholpen wordt. Hij of zij heeft een actueel zicht op zijn/haar doelstellingen en de realisatie daarvan. De klant ervaart rust.

Het is daarom dat wij het belang onderstrepen van het actief onderhouden van de relatie met de klant. We noemen het:

## Actief Klantbeheer

“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.”

De ondertekenaars van dit manifest maken allen deel uit van de distributieketen op het gebied van hypotheek, of zij leveren aan deze keten. Dit varieert van consumentenorganisatie, vertegenwoordiger van onafhankelijk adviseurs, softwareleverancier, serviceprovider, consultancy, vakpers en opleider tot en met geldverstrekkers. Zij dragen allen, met behoud van de eigen identiteit en onafhankelijkheid, bij aan het branche initiatief Actief Klantbeheer. De doelstelling is:

“Financieel professionals informeren over- en helpen bij het initiëren, implementeren en uitvoeren van Actief Klantbeheer.”



De initiatiefnemers streven ernaar om in dialoog met de markt dit initiatief verder vorm te geven. Actief klantbeheer als logisch onderdeel in de bedrijfsvoering van financieel dienstverleners in 2025 is daarbij het doel!

**Getekend te Diemen, 1 juli 2021**



ABN AMRO Intermediaire Distributie;  
Mark Groenendijk



Helder Beheerd; Peter Wormskamp

**Adfiz**

Adfiz; Martin Holleman

de Nationale  
**Hypotheekbond**

de Nationale Hypotheekbond;  
Jeroen Oversteegen

**DUKERS &  
BAELEMANS**

Dukers & Baelemans; Mark Dukers

**vereniging  
eigen huis**

Vereniging Eigen Huis; Michel Ligtlee

**obvion**  
hypotheek

Obvion Hypotheken; Igor Driessen

**VVP**

VVP; Willem Vreeswijk

**FlexFront**

FlexFront; Dylan Dresens