

## **Onderzoek Actief klantbeheer: Daling volwassenheidsniveau kleine kantoren**

Het niveau van actief klantbeheer is, na een stijging vorig jaar, juist weer gedaald: een groter deel valt nu binnen het laagste volwassenheidsniveau. Het deel dat zeer ontwikkeld is op het gebied van actief klantbeheer blijft klein. Wel lijkt de grootte van het kantoor dit jaar weer bepalender voor het volwassenheidsniveau: kleinere kantoren met minder dan 500 klanten vallen vaker binnen het laagste volwassenheidsniveau. Het lijkt er dus nog steeds op dat kleinere kantoren het meeste baat hebben bij ondersteuning op gebied van actief klantbeheer. Klanten zijn dit jaar vaker benaderd over renteverlening en (schade)verzekeringen dan een jaar geleden. Renteverlening is daarnaast ook de vaakst genoemde reden voor contact. Ook dit jaar is het hebben van problemen met het inrichten van een verdienmodel waarmee actief klantbeheer interessant wordt de belangrijkste bottleneck voor actief klantbeheer. Adviseurs met een hoger volwassenheidsniveau ervaren een stuk minder barrières.

Michiel van Vugt, voorzitter van de Stichting Actief Klantbeheer: "Uit de resultaten valt er een opvallende daling in het volwassenheidsniveau te constateren bij kleinere kantoren. Dit kan wijzen op uitdagingen, zoals beperkte middelen en een gebrek aan focus door een aantrekkende hypotheekmarkt. Deze groep wijst ook op te weinig actuele klantdata, maar noemt vooral tijdgebrek en een goed verdienmodel als grootste praktische problemen. Verder blijkt dat grote kantoren het niveau handhaven. Dit suggereert dat de strategische inspanningen en investeringen van deze kantoren effectief zijn en dat het actief klantbeheer daar goed standhoudt. Kantoren die veel werk maken van actief klantbeheer ervaren in tijdgebrek, een rendabel verdienmodel en privacy helemaal geen obstakels. De beschikbaarheid van actuele klantdata kan in hun optiek nog wel beter. De kantoren die werken in het hoogste volwassenheidsniveau qua actief klantbeheer hebben gemiddeld genomen elke twee à drie jaar contact met hun klanten. Steeds vaker is WhatsApp een van de manieren om contact te hebben met klanten.

### **Meer deelnemers**

Van Vugt: "We merken dat actief klantbeheer nog steeds een belangrijk thema is in de branche. Tegelijkertijd blijft het nodig om barrières te slechten. De financiële gezondheid van de Nederlander is belangrijk en daar helpt actief klantbeheer bij. We zijn verheugd dat dit jaar meerdere nieuwe partijen zich aansluiten als deelnemer van de Stichting."