

- PERSBERICHT -

Nieuw onderzoek Stichting Actief Klantbeheer

Financieel adviseur versterkt relatie met bestaande klant

April 2023, Nijmegen – Financieel adviseurs hebben het afgelopen jaar meer werk gemaakt van actief klantbeheer. Het aandeel adviseurs dat op dit aspect op een hoger volwassenheidsniveau opereert, is licht gestegen, zo blijkt uit onderzoek van de Stichting Actief Klantbeheer.

Er is echter nog veel werk aan de winkel: 50% van alle advieskantoren houdt zich nog niet of nauwelijks bezig met actief klantbeheer. Zij voeren hooguit op ad hoc basis een actie uit of beperken zich tot hetgeen wettelijk is verplicht.

Vijf niveaus

Voor het tweede jaar op rij heeft de Stichting Actief Klantbeheer onderzoek laten doen naar de frequentie en aard van contacten van financieel adviseurs met hun bestaande klanten. Aan adviseurs is gevraagd of en welke activiteiten zij op het gebied van actief klantbeheer uitvoeren.

Op basis van die antwoorden heeft de stichting geanalyseerd hoe volwassen de adviseurs zijn op het gebied van actief klantbeheer. Er worden vijf niveaus onderscheiden, variërend van niveau 0 (*reactief, alleen wettelijke nazorg*) tot niveau 4 (*geoptimaliseerd met processen, actief klantbeheer is essentieel onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering*).

Het aantal adviseurs dat op niveau 2 en 3 opereert, is het afgelopen jaar toegenomen. Dat is met name het geval bij kleinere kantoren (tot 500 klanten). Grotere kantoren werken vaker op een hoger volwassenheidsniveau. Het percentage kantoren op het laagste niveau (0) is afgenomen van 13% naar 9%.

Adviseurs ervaren minder beperkingen

In het onderzoek van vorig jaar waren 'privacy' en 'tijd' belangrijke belemmeringen om met actief klantbeheer aan de slag te gaan. Dat is nu minder het geval. De belangrijkste beperkingen zijn op dit moment het vinden van een passend verdienmodel en het kunnen beschikken over actuele klantdata.

Verduurzamen belangrijke aanjager

Het onderzoeken van mogelijkheden om de woning te verduurzamen, blijkt het belangrijkste motief om klanten actief te benaderen. Het afgelopen jaar nam het aantal adviseurs toe dat met die reden contact zocht met de klant (van 41 % naar 61%). Renteverlenging en oversluiten zijn daarentegen gedaald.

Ruimte voor doorontwikkeling

Michiel van Vugt, voorzitter van de Stichting Actief Klantbeheer, ziet ruimte voor doorontwikkeling. “Enerzijds zijn we blij met de resultaten van het onderzoek. De hoge respons en de stijging van het volwassenheidsniveau geven aan dat actief klantbeheer in toenemende mate leeft. Dat is goed nieuws voor de consument. Het toont bovendien aan dat adviseurs en branchepartijen niet stil zitten maar zich blijven ontwikkelen.”

Anderzijds is er in zijn ogen nog een lange weg af te leggen. Zo vindt Van Vugt het aantal kantoren dat zich nog beweegt op niveau 0 (*reactief, alleen wettelijke nazorg*) of 1 (*ad hoc, zonder structuur en ondersteunende processen*), veel te hoog. Hij wijst op de huidige marktomstandigheden. “Juist in deze tijd met minder hypotheekaanvragen ontstaat er meer ruimte om op zoek te gaan naar andere verdiensten, zoals actief klantbeheer. Als Stichting zullen we adviseurs en andere branchepartijen hierbij zo veel mogelijk ondersteunen.”

Online-uitzending Actief Klantbeheer

De resultaten van het onderzoek komen uitgebreid aan de orde tijdens een speciale online-uitzending van de Stichting Actief Klantbeheer, in samenwerking met de SEH. Op donderdagochtend 13 april staat de SEH College Tour volledig in het teken van actief klantbeheer. Adviseurs en branchevertegenwoordigers gaan met elkaar in discussie over de kansen en uitdagingen. Zij gaan onder meer in op klantdata en het verdienmodel.

Deelname aan deze online-sessie is kosteloos voor belangstellenden. Aanmelden kan via <https://events.webinars.nu/SEH/seh-collegetour-actief-klantenbeheer>

Over de Stichting Actief Klantbeheer

Het branche-initiatief Actief Klantbeheer wordt gevormd door negen partijen die het manifest Actief Klantbeheer hebben ondertekend. De activiteiten zijn belegd binnen de Stichting Actief Klantbeheer. De stichting is onderverdeeld in vier werkgroepen – Faciliteren, Opleiden, Communicatie en Onderzoek – en biedt onder meer informatie, opleidingen en praktische handvatten. Meer informatie over de Stichting is te vinden op <https://www.actiefklantbeheer.nl/>

Noot voor de redactie:

De samenvatting van het onderzoek is te vinden op <https://www.actiefklantbeheer.nl/>. Voor meer informatie over de Stichting of over het onderzoek kunt u contact opnemen met Veerle van der Ven, tel. 06 – 1063 9581, e-mail info@-actiefklantbeheer.nl