

Actief Klantbeheer 2-meting

Kwantitatief onderzoek onder financieel adviseurs naar de staat van het klantbeheer

b l a u w

mei
'24



Inhoudsopgave

1	Managementsamenvatting
2	Volwassenheidsniveaus
3	Bottlenecks
4	Verantwoording

Wilco Wigboldus



Wilco.Wigboldus@blauw.com



06 - 51630967



Simone Vreeburg



Simone.Vreeburg@blauw.com



06 - 40350173



Blauw Research bv

Coolsingel 55
3012 AB Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)
www.blauw.com
welcome@blauw.com

KvK nummer: 24282859



Copyright 2024 Blauw Research bv

Alle rechten voorbehouden.
Niets uit dit document mag worden
verveelvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand, of
openbaar gemaakt zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van Blauw
Research.



Managementsamenvatting



De context

De Stichting Actief Klantbeheer is een branche initiatief dat in het leven is geroepen om klantbeheer onder financieel professionals naar een hoger niveau te tillen. Hiermee kan uiteindelijk de financiële gezondheid van consumenten bevorderd worden. Meerdere partijen hebben zich hierbij aangesloten, onder andere Obvion, Helder Beheerd, ABN AMRO, De Nationale Hypotheekbond, Vereniging Eigen Huis en VVP.



De uitdaging

Actief Klantbeheer wil financieel professionals en dienstverleners ondersteunen rondom actief klantbeheer. Hieronder valt het verstrekken van informatie, maar ook het helpen bij het initiëren, implementeren en uitvoeren van actief klantbeheer. Om deze ondersteuning te bieden is het belangrijk om eerst een goed beeld te krijgen van de huidige gang van zaken op gebied van actief klantbeheer.



De hoofdvraag

Deze 2-meting geeft antwoord op de vragen:

- Wat is de huidige staat van actief klantbeheer onder adviseurs?
- Hoe heeft dit zich ontwikkeld t.o.v. ruim een jaar geleden?



De staat van klantbeheer: 2-meting

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.

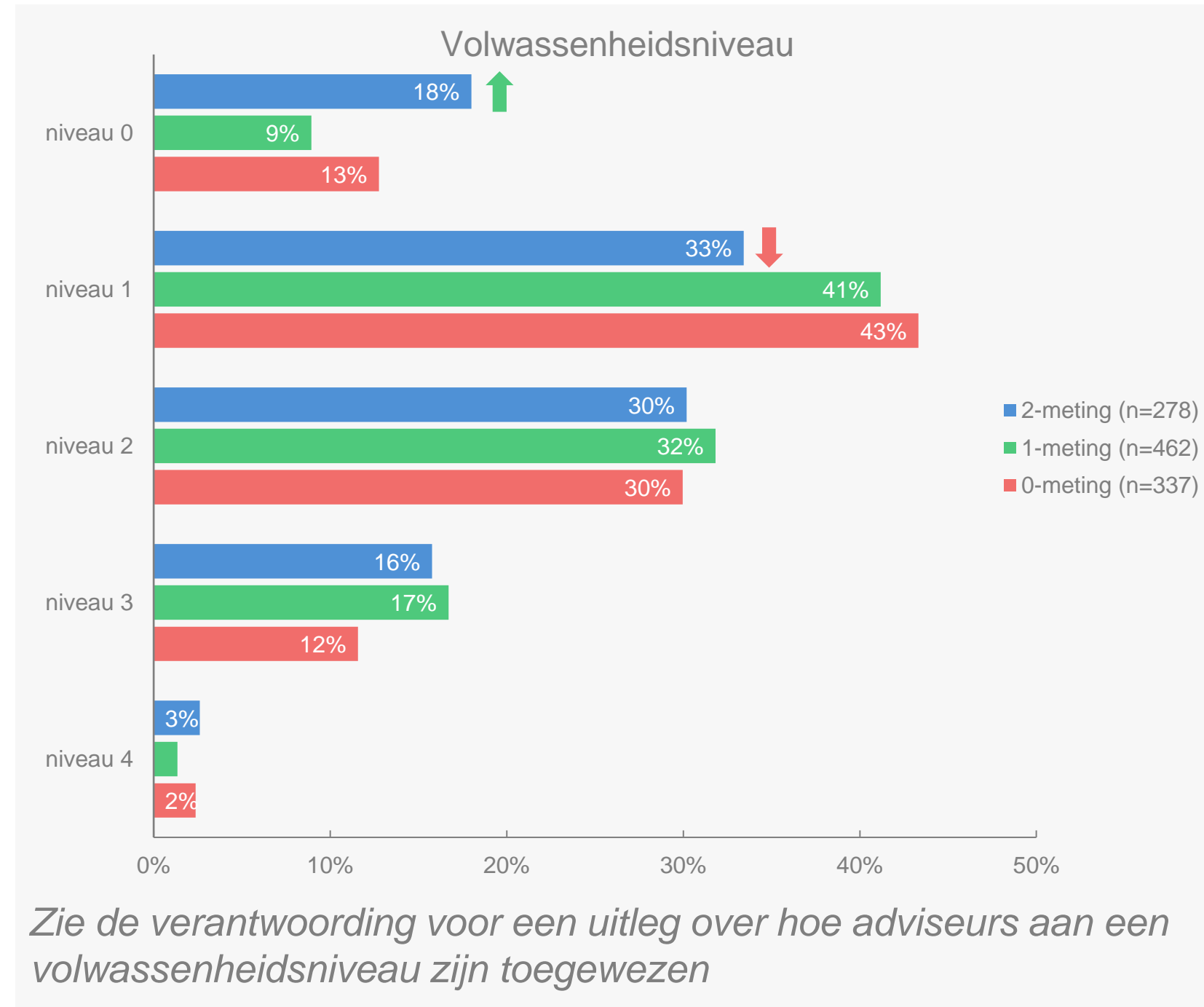
Ook dit jaar is het hebben van problemen met het inrichten van een verdienmodel waarmee actief klantbeheer interessant wordt de belangrijkste bottleneck voor actief klantbeheer. Adviseurs met een hoger volwassenheidsniveau ervaren een stuk minder barrières.



Volwassenheidsniveaus

Het gemiddelde volwassenheidsniveau is gedaald

Dit is veroorzaakt door een toename van het aandeel adviseurs met volwassenheidsniveau 0: het laagst mogelijke niveau



0. Ad hoc / reactief/alleen wettelijke nazorg:

Geen processen ontwikkeld; geen technische infra structuur ontwikkeld/aanwezig; mensen niet opgeleid/ geïnstrueerd; niet actueel (oude data); geen pro actief klantbeheer anders dan wettelijke nazorg

1. Beheerst/ontwikkeld:

Nog geen processen ontwikkeld; weinig/basale technische infra structuur ontwikkeld; mensen beperkt / niet opgeleid/ geïnstrueerd; niet actueel (oude data); wordt incidenteel/ op ad hoc basis ("tijd over"; "actie aflossingsvrij") uitgevoerd.

2. Gestandaardiseerd/gestructureerd:

Een/enkele processen ontwikkeld; basale technische infra structuur ontwikkeld/aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd en taken zijn toegewezen; data wordt ad hoc geactualiseerd/ worden bijgewerkt; wordt structureel (planmatig) uitgevoerd, opzet, bestaan en effectieve werking aantoonbaar

3. Gemanaged/geïntegreerd:

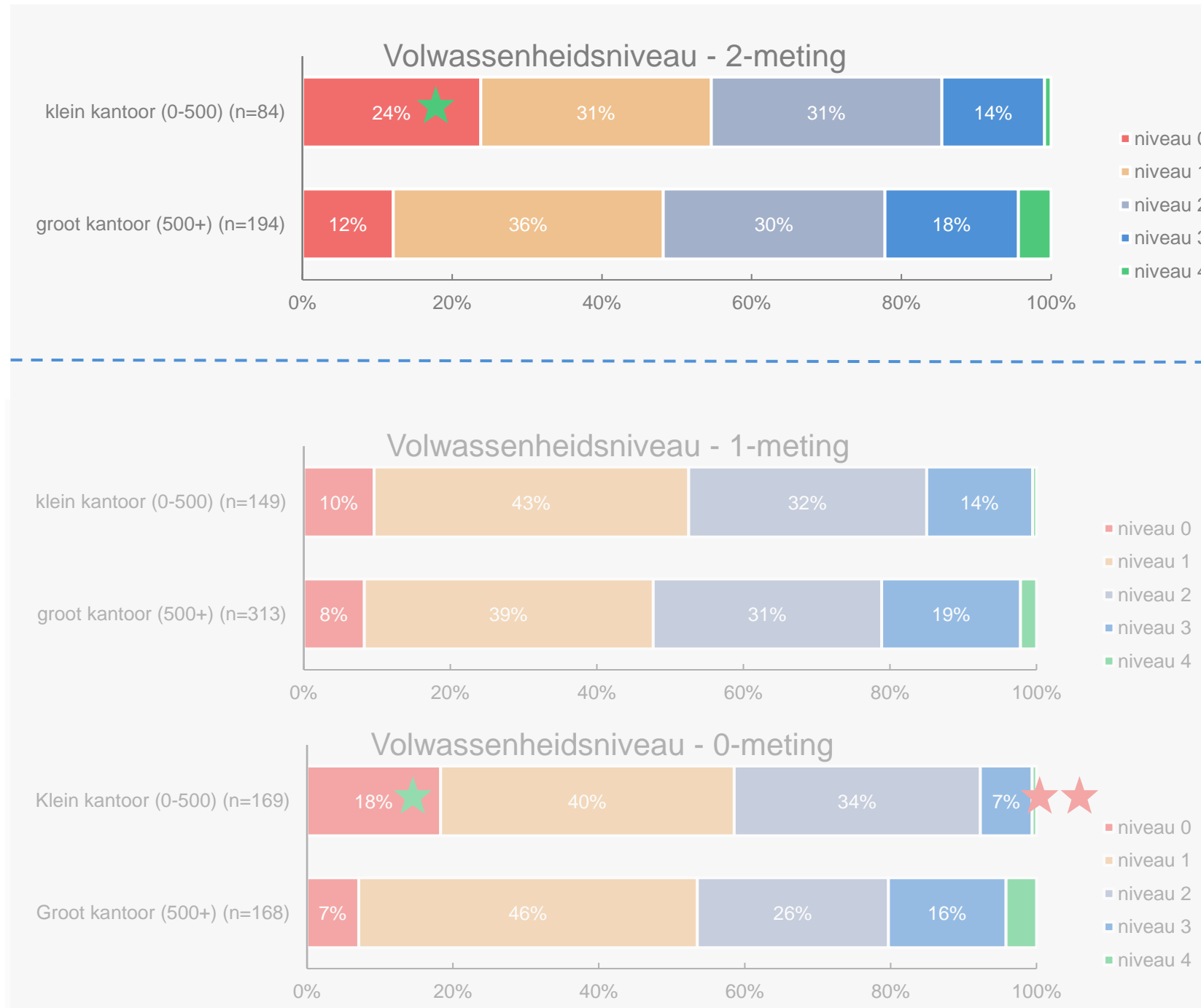
Meerdere processen ontwikkeld; technische infra structuur ontwikkeld/ aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd en taken zijn toegewezen; data actueel; wordt structureel planmatig uitgevoerd; rapportages van de resultaten zijn beschikbaar en geanalyseerd, maakt onderdeel uit van dagelijkse bedrijfsvoering

4. Geoptimaliseerd:

Processen ontwikkeld; technische infra structuur ontwikkeld/ aanwezig; mensen opgeleid / geïnstrueerd; data actueel / worden continu bijgewerkt; wordt structureel planmatig uitgevoerd; organisatie stuurt actief en continue (bij) op actief klantbeheer, essentieel onderdeel van dagelijkse bedrijfsvoering

↑ significant hoger dan 1-meting
↓ significant lager dan 1-meting

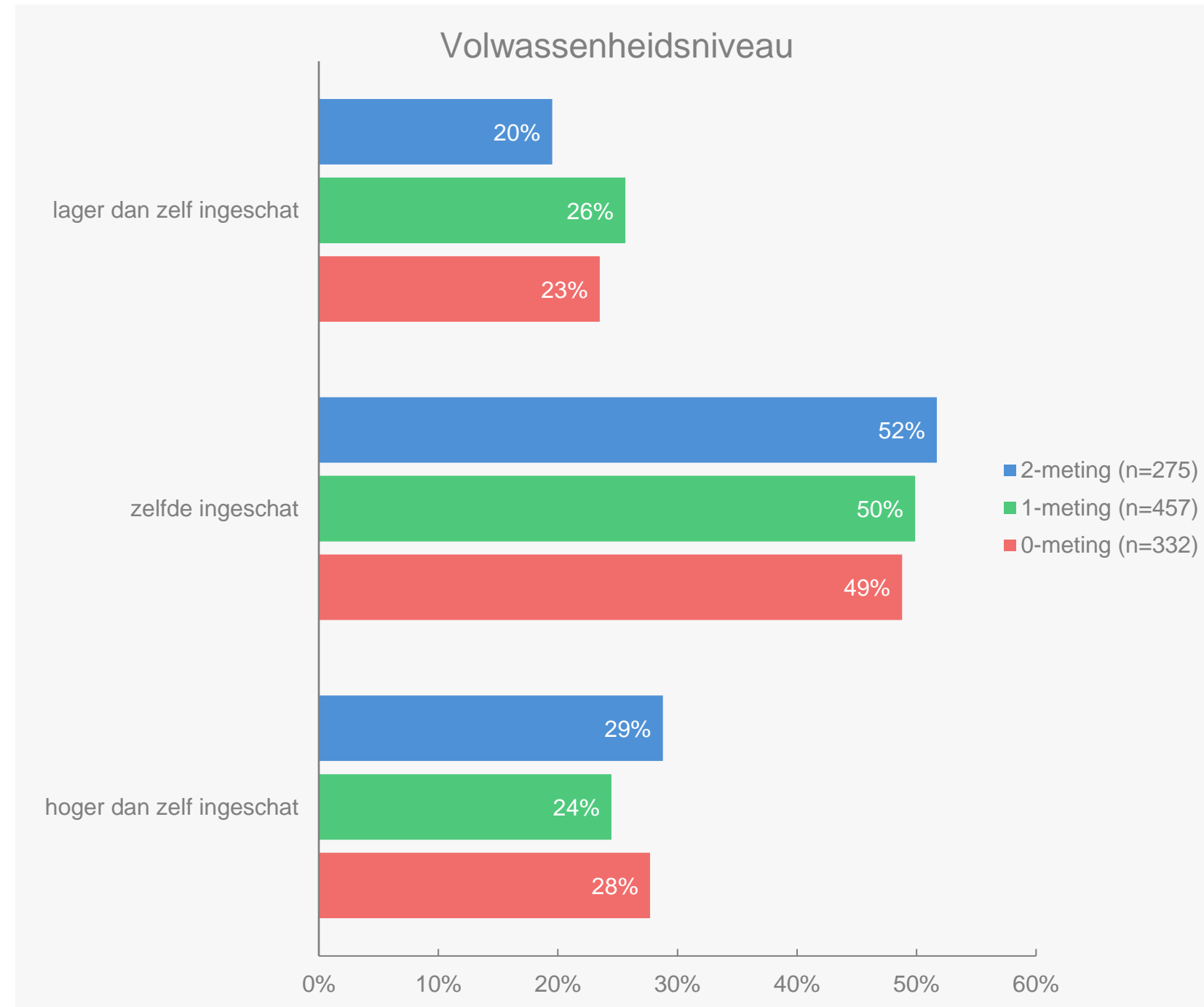
Dit jaar is de grootte van het kantoor juist wel weer bepalender voor het volwassenheidsniveau, net zoals twee jaar geleden



Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

De helft van de adviseurs schat het eigen volwassenheidsniveau goed in

Het niveau van inschattingsvermogen blijft over de jaren gelijk

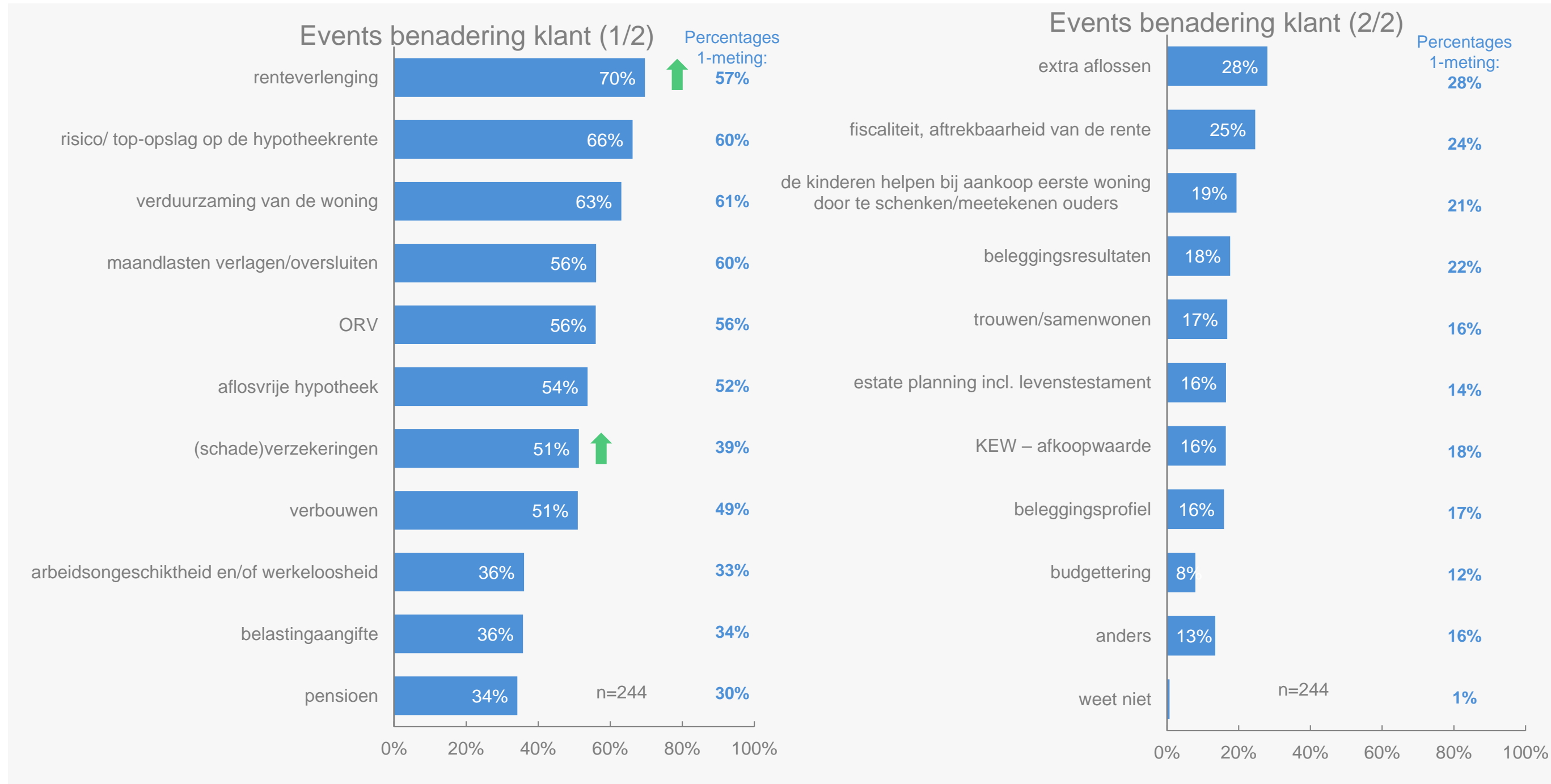


Uitleg analyse

Elke deelnemer krijgt op basis van hoe zij de vragen beantwoorden een volwassenheidsniveau toegewezen. Dit wordt niet naar de deelnemer gecommuniceerd tijdens het invullen van de vragenlijst. Wel is de vraag **“Hoe zou u zelf uw niveau van actief klantbeheer omschrijven?”** gesteld, waarbij de deelnemers moeten kiezen uit de verschillende volwassenheidsniveaus. Vervolgens is bij de analyse de toegekende score vergeleken met de eigen score, en is gekeken in hoeverre deze met elkaar overeen komen. Dit is weergegeven in de grafiek.

Zie de verantwoording voor een uitleg over hoe adviseurs aan een volwassenheidsniveau zijn toegewezen

Een klant is dit jaar vaker benaderd over renteverlening en (schade)verzekeringen dan een jaar geleden

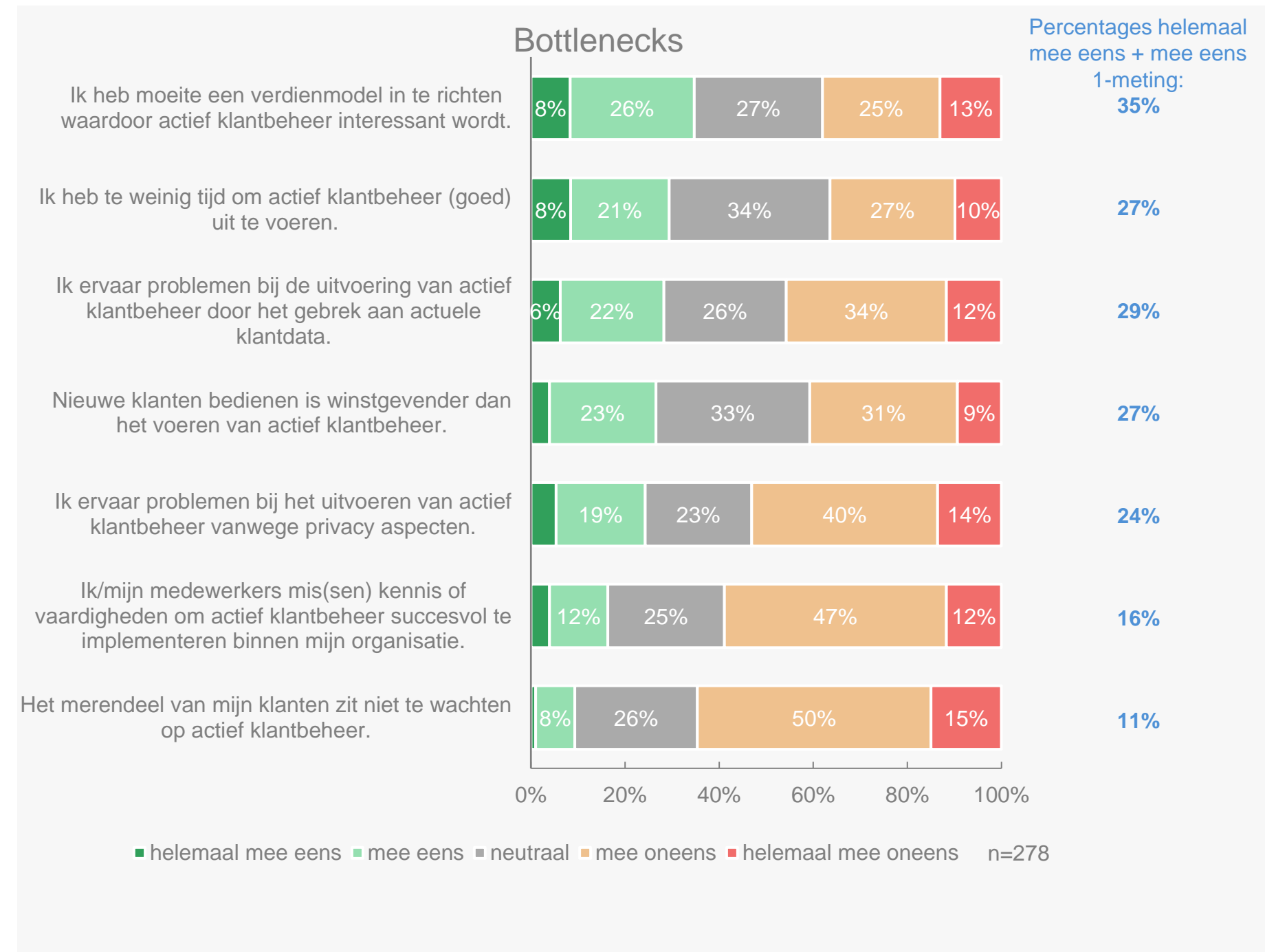


Kleinere kantoren (0-500 klanten) benaderen een klant vaker over belastingaangifte (45%) en estate planning incl. levenstestament (25%) dan grotere kantoren (500+ klanten, respectievelijk 26% en 9%).



Bottlenecks

Moeite hebben met inrichten verdienmodel waarmee actief klantbeheer interessant wordt blijft de belangrijkste bottleneck voor actief klantbeheer



Adviseurs met een hoger volwassenheidsniveau ervaren veel minder barrières voor de uitvoer van actief klantbeheer. Dit verschil is met name erg groot tussen de adviseurs met niveau 0 en 4.

	Niveau 0.	Niveau 1.	Niveau 2.	Niveau 3.	Niveau 4.
Privacy aspecten	31%	30%	21%	14%	7%
Gebrek aan actuele klantdata	44%	34%	18%	18%	24%
Tijdgebrek	53%	36%	21%	9%	0%
Moeite met verdienmodel inrichten	61%	55%	16%	3%	0%
Nieuwe klanten zijn winstgevender	36%	32%	25%	12%	0%
Gebrek aan kennis/vaardigheden	53%	18%	2%	0%	7%
Klant zit niet te wachten op actief klantbeheer	26%	7%	5%	4%	0%

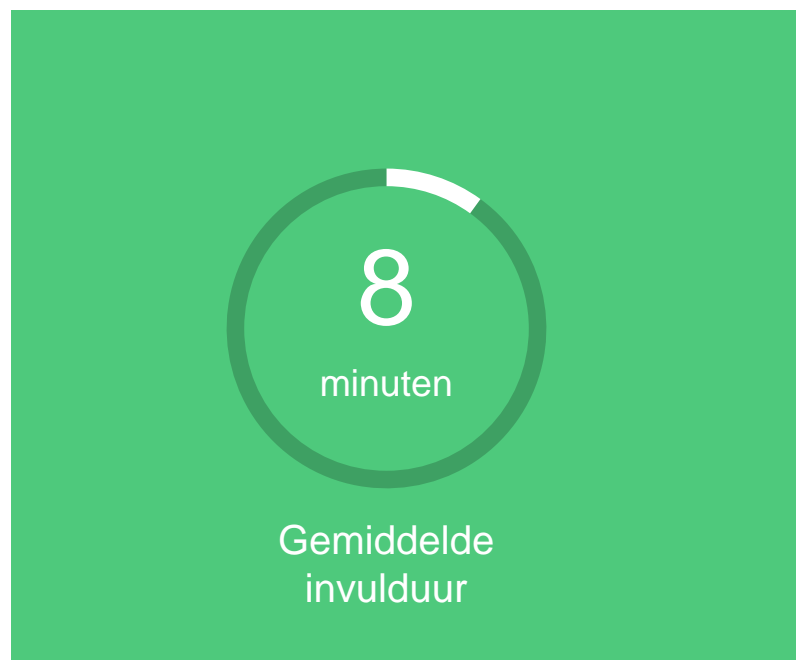
↑ significant groter deel mee eens (helemaal mee eens + mee eens) dan 1-meting

↓ significant lager mee eens (helemaal mee eens + mee eens) dan 1-meting



Verantwoording

Verantwoording



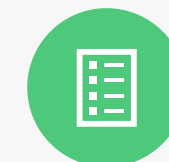
Methode

Kwantitatief: Online survey

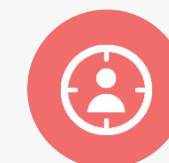
Veldwerkperiode

29 januari 2024 -
21 april 2024

Bron respondent	Meting					
	2-meting		1-meting		0-meting	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Obvion	86	28%	190	37%	155	46%
ABN AMRO	121	44%	74	15%	115	34%
VVP	19	6%	50	11%	30	9%
Accelerate			77	19%		
NNEK Vermogensbeheer	8	4%	45	12%		
Flexfront	8	4%			20	6%
Figlo	5	3%	11	3%		
Adfiz	1	1%	4	1%	10	3%
Helder Beheerd					7	2%
InFinance	7	2%				
Rabobank	1	0%	5	1%		
BNP Paribas Cardif	2	1%	1	0%		
niet-deelnemers	20	8%	5	1%		
totaal	278	100%	462	100%	337	100%



De vragenlijst is gelijk aan die van de 1-meting.



De doelgroep van dit onderzoek is financieel adviseurs.



Als steekproefkader zijn de eigen kanalen van Actief Klantbeheer en haar verschillende 'kwartiermakers' gebruikt. Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Bij start van het veldwerk is eerst een kleine batch verstuurd. De data van deze eerste groep is gecontroleerd op routing en consistentie. Bij de controle zijn geen bijzonderheden geconstateerd.

Verantwoording

- Elke 125^{ste} respondent ontving een cadeaubon van bol.com, mits zij hun e-mailadres hiervoor achter hebben gelaten.
- De vragenlijst is in nauwe samenwerking met Actief Klantbeheer opgesteld. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen: Volwassenheidsniveau bepalen, en Bottlenecks. Verder zijn er nog een aantal achtergrondvragen gesteld.
- Waar mogelijk zijn de vragen gerouleerd en gerandomiseerd om eventuele volgorde effecten te voorkomen.

Volwassenheidsniveaus

Het merendeel van de vragenlijst bestaat uit vragen over hoe ontwikkeld de adviseurs/de kantoren waar zij werken zijn op verschillende aspecten van actief klantbeheer. Deze vragen hebben betrekking tot de vaardigheid in de klantbenadering, de hoeveelheid inzicht in de actualiteiten, het goed bekend zijn met de eigen klanten, in hoeverre activiteiten op dit gebied gemeten worden en in hoeverre er plannen zijn voor de toekomst op gebied van actief klantbeheer. Voor de verschillende vragen kan een adviseur punten verdienen, tot een maximaal aantal punten van 71 als zij op alle vragen het hoogst haalbaar aantal punten verdienen. De indeling is als volgt:

Niveau 0 (punten: 0-14)

Niveau 1 (punten: 15-28)

Niveau 2 (punten: 29-42)

Niveau 3 (punten: 43-56)

Niveau 4 (punten: 57-71)



Dataverwerking

Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie en geschikt gemaakt voor statistische analyse. Vervolgens is de dataset van de 2-meting (en zo ook de 1-meting) gewogen naar 'omvang portefeuille aantal klanten (q23)', met als referentiecijfers de data van q23 uit de 0-meting.



Analyse

De data is zowel naar de variabele 'volwassenheidsniveau' als naar 'omvang portefeuille (kantoor 0-500 klanten vs. kantoor 500+ klanten)' gesplitst. **Let op:** door de kleine steekproef betekent dit dat de n van de verschillende subgroepen laag kan zijn.



Rapportage

Waar in dit rapport wordt gesproken over een verschil gaat het om een significant verschil bij een alfa van 0,05. Dit houdt in dat de kans kleiner is dan 1 op 20 dat het gevonden verschil op toeval berust.

Achtergrondinformatie sample

