

Actief klantbeheer is een wisselwerking

Gepubliceerd op AM Web op 16 februari 2023: <https://www.amweb.nl/139482/actief-klantbeheer-is-een-wisselwerking>

Nu de hypotheekmarkt in wat rustiger vaarwater is beland, wordt ook 'actief klantbeheer' weer actueel. Logisch, want er is weer tijd voor bestaande klanten. Herkenbaar! Ik heb al jaren niets meer van mijn hypotheekadviseur gehoord, maar recentelijk ontving ik een vragenlijst om te bekijken of de hypotheek nog passend is. Tja, beter laat dan nooit.

Actief klantbeheer is gewoon een belangrijk onderdeel van een duurzame relatie met de klant, dat zal geen adviseur ontkennen. Het lijkt logisch om klanten ook tijdens de beheerfase te helpen door verzekeringsdekkingen of de betaalbaarheid van de hypotheek te monitoren, maar het zou voor adviseurs veel schelen als er een betere wisselwerking ontstaat met aanbieders. Actief klantbeheer moet van twee kanten komen!

De basis van actief klantbeheer is actuele informatie, vandaar de uitgebreide vragenlijst van mijn adviseur. Diverse vragen hebben betrekking op hypotheekgegevens, maar het delen van actuele gegevens is helaas nog steeds niet breed geaccepteerd. Ik moest daarom zelf inloggen bij de aanbieder om actuele gegevens op te halen. Toch een extra drempel voor de klant. Maar feit is ook dat veel acceptatiegidsen zijn gericht op nieuwe klanten. Het is mede daardoor vaak lastig om na te gaan wat voor bestaande klanten precies geldt, want beheer is geen prioriteit. Ook is het een drama om mutaties door te voeren. Veel handwerk en weinig geautomatiseerd. Sommige aanbieders kunnen daardoor maar één mutatie per maand verwerken. Kun je nagaan als je er als adviseur drie wilt verwerken. Kortom, ook aanbieders moeten nog belangrijke stappen zetten om een efficiënt beheerproces in te richten.

Daarnaast staan klanten ook niet te springen om een abonnement af te sluiten of überhaupt te betalen voor een vervolgadvisie. Veel klanten geven wijzigingen op een financieel product rechtstreeks door aan de aanbieder uit angst voor advieskosten. De meeste adviseurs zijn er dan ook nog niet in geslaagd om een stabiel verdienmodel voor actief klantbeheer in te richten. Het is ook vreemd, dat je de klant feitelijk eerst ongevraagd moet adviseren en dat de klant je pas daarna een adviesopdracht verstrekt. Onbegrijpelijk ook voor de klant, want waarom zou hij die opdracht geven als het werk toch al is gedaan. De kip en het ei.....

Als sector zijn we met het ministerie in gesprek omdat het advies-begrip van de Wft niet op de beheerfase van producten en diensten ziet. Het ministerie is daarom een onderzoek gestart naar de praktische gevolgen en de adviesbehoeften van consumenten. Hopelijk levert dit onderzoek meer inzicht op en hoe we aanwezige drempels kunnen beslechten.

De feiten spreken volgens mij voor zich: Feit is dat actief klantbeheer voor klanten belangrijk is, maar voor adviseurs én aanbieders vooralsnog lastig te realiseren, zeker zonder een goede wisselwerking. Feit is dat de advieskosten voor veel consumenten een belangrijke drempel vormen, dus je moet die drempel zien te verlagen; maak de advieskosten bijvoorbeeld aftrekbaar, want feit is tenslotte ook dat de klant minder financiële risico's loopt met een goed beheeradvies. Overigens, feit is ook dat ik binnenkort in gesprek ga met mijn hypotheekadviseur!

