

## Juryrapport Gouden Spreekbuis 2020

### Woord vooraf

Waar bepaalde sectoren in Nederland enorm te kampen hebben met de gevolgen van Covid-19, draait de hypotheekmarkt beter dan ooit tevoren. En toch heeft de pandemie impact op de markt. Adviseurs kunnen klanten niet meer bezoeken of ontvangen. En helaas komt een deel van de klanten financieel onder druk te staan en kan soms de hypotheek niet meer betalen. Om die reden heeft de jury een specifiek criterium opgenomen ten aanzien van Covid-19. Het heeft de jury behaagd dat alle drie de genomineerde verstrekkers hun verantwoordelijkheid nemen. Elk van hen heeft direct maatregelen genomen om adviseurs en klanten te ondersteunen in deze bijzondere tijden. Dat verdient een compliment aan zowel Aegon als Florius als ING!

### Aegon

Aegon onderstreept dat ze de belangen behartigt van zowel de adviseurs, de funders als de klant. Op die manier kan ze er voor zorgen dat mensen duurzaam zorgeloos kunnen wonen. Aegon illustreerde dit aan de hand van een mooi klant voorbeeld. Een horecaondernemer die hard is geraakt door de Corona maatregelen en door hulp op maat door Aegon door kon met ondernemen én zijn woning kon behouden.

Daarnaast benadrukt Aegon dat ze met en voor de adviseur constant in de weer is om dienstverlening te optimaliseren. Digitalisering speelt een grote rol. Daarbij zijn de jury twee zaken opgevallen. De eerste is dat Aegon digitalisering altijd koppelt aan de menselijke maat. Aegon omarmt de mogelijkheden die automatisering biedt, maar heeft telkens voor ogen dat automatisering vooral de adviseur in staat moet stellen om waarde toe te voegen. Het tweede is dat Aegon ruimer denkt dan alleen haar eigen omgeving. De initiatieven die ze neemt kunnen in beginsel de hele markt vooruit kunnen helpen. Dat is een ruimhartige mentaliteit die de jury zeer waardeert en ook graag bij andere verstrekkers zou zien. Een concreet en sterk voorbeeld hiervan is data delen via het HDN netwerk. De adviseur kan hierdoor zijn klanten beter bedienen.

Aegon heeft zich goed verdiept in de ervaringen die een klant heeft gedurende de gehele hypotheek levensloop. Op de punten waar de klant onduidelijkheid ervaart of überhaupt een minder prettige ervaring heeft, is actie ondernomen om zo een positievere klantbeleving te realiseren. Die positievere ervaringen zijn duidelijk terug te zien in een positieve ontwikkeling in NPS.

### Florius

Florius presenteert zich als een verstrekker die zijn zaakjes op orde heeft. Met feiten en cijfers laat de verstrekker zien dat het zich op vele fronten ontwikkelt. Deze programma's worden heel gestructureerd en planmatig uitgevoerd, welke resulteren in constante stijging van NPS en klanttevredenheid. Een sprekend voorbeeld hiervan is de Corona-aanpak: Florius deelt in exacte aantallen hoeveel klanten ze bijgestaan heeft in deze moeilijke tijden.

Net als bij Aegon speelt digitalisering een cruciale rol. Met vele partijen wordt de samenwerking gezocht om brondata te ontsluiten. Onder het motto "van mens naar machine" is veel geautomatiseerd om op die manier het acceptatieproces foutloos te vereenvoudigen. De jury is onder de indruk van de vele initiatieven op dit gebied. Florius laat ook zien dat het data en digitalisering inzet om de adviseur te laten floreren. Florius levert adviseurs datagedreven signalen waarmee de adviseur proactief de klant kan benaderen met suggesties en adviezen, bijvoorbeeld bij het verduurzamen van de woning. Hierdoor kan de adviseur zijn klanten aangenaam verrassen en de relatie met zijn klant verder uitbouwen. Dat is zowel voor de klant als de adviseur als een goede zaak.

### ING

ING heeft in haar presentatie ingezet op de mens achter de verstrekker. ING benadrukt dat ze klaar staat voor adviseurs en klanten; ook als het tegen zit. De verstrekker heeft op verschillende manieren verteld hoe adviseurs en klanten zijn bijgestaan tijdens de Corona-situatie. Veel ING medewerkers hebben een stapje extra gezet en zo een belangrijke rol gespeeld.

ING heeft aan enkele product proposities gewerkt. Zo is de propositie voor starters verbeterd. Er is gewerkt aan een oplossing door huurhouders en er is een product in de markt gezet voor expats. Op het gebied van digitalisering heeft ING een inhaalslag gemaakt.

De jury waardeerde de persoonlijke presentatie van ING maar het uitblijven van concrete feiten, cijfers en onderbouwing maakte het lastiger om de inspanningen van de verstrekker op waarde te schatten.

#### Besluit jury

De jury ziet dat Aegon de grootste stappen heeft gemaakt, maar dat Florius haar zaken (nog) beter op orde lijkt te hebben. Als jury hebben we enorme bewondering voor Aegon dat zich bewust is van verdere verbeteringen en die ook open en actief deelde. Bij ING hoorden we een goed verhaal, met net zoals bij de anderen stappen voor klanten in de corona-situatie en in digitalisering. Een ander soort presentatie zonder slides, maar de feiten en cijfers ontbraken. Complimenten voor alle 3 de partijen. Er kan echter maar 1 winnaar zijn. De jury kon op basis van de presentaties geen duidelijke winnaar aanwijzen en volgt daarom de beoordeling die de adviseurs in het onderzoek hebben gegeven. Volgens de adviseurs is de verstrekker met de beste ontwikkeling in 2020: Florius.

De jury van de Gouden Spreekbuis Hypotheekverstrekkers 2020:

Carla Muters  
*Bestuurslid*  
NHG

Nico Stolwijk  
*Manager belangenbehartiging*  
Vereniging Eigen Huis

Paul van der Meijs  
*Directeur*  
Holland Hypotheek Groep