

Juryrapport Gouden Spreekbuis Hypotheekverstrekkers 2022

Obvion

Na een grote interne verbouwing heeft Obvion vorig jaar de ramen weer opengezet. Dat heeft het intermediair gemerkt, blijkt wel uit de Obvion-nominaties dit jaar voor de SEH Duurzaamheidsaward, De Groene Lotus Award en de Gouden Spreekbuis. Obvion is op de groene toer. Of zoals ze het zelf zeggen: alle seinen staan op groen! Centraal in alle stappen die afgelopen jaar zijn gezet, is samenwerking die de medewerkers van Obvion hebben met de zelfstandig adviseurs. In co-creatie zijn veel belemmeringen vastgesteld en vooral ook opgelost. Obvion heeft ingezet op een excellente dienstverlening. Daarbij is ook een wijziging ingezet in de bediening van de markt. Men werkt nu in segmenten om zo de dienstverlening zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoefte van de adviseur. Dat impliceert overigens dat er ook besloten is om bepaalde zaken niet meer te doen. Obvion heeft hierover steeds duidelijk gecommuniceerd en dat maakt dat de markt het accepteert.

Groen betekent vanzelfsprekend ook verduurzamen. Uit eigen onderzoek blijkt dat de adviseur Obvion hierin als koploper ziet. Obvion heeft ook bestaande klanten hier actief in benaderd. Het bedrijf uit Heerlen ziet het ook als haar maatschappelijke plicht om hier volop op in te zetten. In het onderzoek en ook in de jurypresentatie is goed te zien dat Obvion weer van vooraf aan fietst.

Rabobank

De nominatie van Rabobank is heel bijzonder. Pas 5 jaar geleden is de bank gestart met verstrekking via het intermediaire kanaal. Destijds begonnen met één enkele medewerker en in 5 jaar uitgegroeid tot een team van 11 personen. Vanuit 13 Rabobank Intermediaridesks verspreid over het land wordt kennis gedeeld. Goed om even stil te staan bij de *call to action* in een reclame-uiting: “ga voor meer info naar de Rabobank óf uw hypotheekadviseur”. De jury heeft bewondering voor de aardverschuiving die hiervoor nodig is geweest. Inmiddels weten adviseurs de bank goed te vinden met 25.000 aanvragen afgelopen jaar. Wellicht heeft de in 2019 gelanceerde opleiding ‘Erkend adviseur duurzaam wonen’ die in samenwerking met De Hypotheekshop is ontwikkeld, daarbij geholpen. Dit initiatief is nu uitgegroeid tot het branche breed omarmde initiatief Adviseur Duurzaam Wonen.

De jury is minder enthousiast over het tijdelijk opschorten van maatwerk/explains door de Rabobank en de mate waarin dat bepaalde klantgroepen onaangenaam heeft verrast. Ook de onduidelijkheid over het hervatten hiervan helpt de adviseurs en hun klanten niet. Ondanks dat is de jury zeer onder de indruk van de business die Rabobank – en met name dus enkele ondernemende medewerkers – in 5 jaar heeft opgebouwd in dit deel van het distributiekanaal.

Regio Bank

Regiobank heeft afgelopen jaar een wederopstanding laten zien. Na vrij matige cijfers in het onderzoek van Blauw in 2021 heeft de buurtbank de handschoenen opgepakt en is in gesprek gegaan met adviseurs. Ze heeft zelfs een Commissie Hypotheken in het leven geroepen. In deze commissie bespreken adviseurs en medewerkers van de bank onderwerpen die verbetering nodig hebben. Ze bepalen prioriteit en activeren ook hun netwerk om naar oplossingen te zoeken. Het Regiobank team heeft heel goed geluisterd naar de leden van de commissie en is heel gestructureerd problemen gaan aanpakken. Van informatievoorziening via offerte en acceptatie naar beheer en verduurzamen tot acceptanten.

Regiobank heeft een ambitieus en gedreven team dat grote vooruitgang heeft geboekt. Als ze deze ontwikkeling doorzet, zullen we Regiobank vaker als genomineerde zien.