

Juryverslag Gouden Spreekbuis Hypotheekverstrekker 2021

Algemene constatering op basis van de 3 genomineerde:

Allereerst wordt duidelijk dat alle 3 de verstrekkers oogsten op wat ze in afgelopen jaren hebben gezaaid. Vervolgens wordt duidelijk dat de snelheid van handelen en inspelen op actualiteiten steeds belangrijker wordt.

a.s.r.

De verzekeraar maakt nog eens duidelijk dat ze niet van gisteren zijn: ze zijn al 300 jaar actief op de Nederlandse markt. En ook in de tijd van doen blijven ze relevant. Sinds 2018 is a.s.r. nieuwe en relevante producten in de markt gaan zetten. In dat jaar kwamen ze met een startershypothec die een looptijd kent van 40 jaar. De jury prijst dit initiatief voor een generatie die waarschijnlijk langer doorwerkt voor ze met pensioen gaat. In 2019 heeft a.s.r. ingezet op het verduurzamen van woningen. De jury is onder de indruk van de wijze waarop de klant stelselmatig wordt gewezen op de mogelijkheid om budget vrij te maken met dit doel. In 2020 was digitaliseren het thema. Digitalisering werd ingezet om tijd vrij te maken zodat de adviseur zich volledig kan richten op het adviseren van klanten. Dit jaar is met de Levensrente Hypotheek een oplossing geboden voor klanten die voor zekerheid gaan en letterlijk hun leven lang dezelfde woonlasten willen.

a.s.r. stelt dat ze de winkel op orde heeft gebracht. De jury is enthousiast over de serie aan relevante producten, daarbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat 3 van de 4 producten vóór 2021 is geïntroduceerd. a.s.r. gaat prat op een vlotte doorlooptijd en een stabiel prijspeil. Daarnaast maakt a.s.r. zich sterk om te voorkomen dat de klant te grote risico's neemt, wat kan rekenen op bijval van de jury.

BLG Wonen

Ook BLG gaat graag terug naar haar wortels: in dit geval mijnwerkers die destijds een eigen woning verdienden. Hierin vindt BLG Wonen ook de oorsprong voor haar maatschappelijke drijfveer: een toegankelijke woningmarkt. Ze hebben het zelfs als een Big Hairy Audacious Goal beschreven: "Wij geloven in goed wonen voor iedereen". Ofschoon de jury dit hogere doel nog wel wat vaag omschreven vindt, wordt ze enthousiast over de kleine doch relevante stapjes die BLG Wonen onderneemt. Zo heeft de verstrekker zich dit jaar hard gemaakt voor de huurhuurders.

In de dagelijkse praktijk heeft BLG 5 service beloften benoemd die moeten helpen het hogere doel uiteindelijk te halen: persoonlijk, intentie om te accepteren, in één keer goed, communicatie, betrouwbaar + voorspelbaar. Digitalisering ziet BLG Wonen als een kans om tijd te winnen die ingezet kan worden op inhoudelijk beter adviseren.

Bij BLG Wonen beseffen ze goed dat achter elke aanvraag een persoon, een individu zit. Dat spreekt de jury aan. Met name omdat BLG hier heel concreet invulling aan heeft, bijvoorbeeld door elke nieuwe klant persoonlijk te bellen en ook door zich flexibel op te stellen bij complexere aanvragen.

De oplossing in duurzaamheid vindt BLG door een hypothec van Volksbank-zusje ASN Bank aan te bieden. De jury vindt het een slimme en tegelijk ook een beetje makkelijke oplossing.

ING

Van ING weet de jury inmiddels dat het de bedoeling is dat de klant zelf zaken kan doen. En toch is ING er kien op om de klant zo veel mogelijk in de richting van de adviseur te manoeuvreren. Dit vooral om te voorkomen dat een klant onverstandige keuzes maakt. ING ziet het zelfs als haar plicht om dat te doen. In tijden van een overspannen huizenmarkt kan dit rekenen op bijval van de jury.

Voor ING draait het om 5 elementen: product, vakmanschap, digitaal, service en de positionering van het intermediair. In product heeft ING een oplossing geboden voor senioren en expats. Wat betreft services heeft ING haar team van relatiemanagers sterk uitgebreid en weer terug op het niveau van 2015. De extra tijd en aandacht die dit oplevert, wordt door het intermediair beloont met een sterk verhoogde NPS. Deze investering in het intermediair waardeert de jury. ING stelt het intermediair constant in staat om optimaal geëquipeerd te zijn voor de klant. Kennis sessies, samenwerking met SEH, tooling en diverse campagnes ondersteunen het intermediair hierbij.

De jury is onder de indruk van de wijze waarop en vooral de snelheid waarmee ING problemen opspoor, besluiten neemt om deze aan te pakken en de daad bij het woord voegt. Daarnaast prijst de jury ING's initiatief met hybride (of desktop) taxaties. ING heeft daarmee heel moedig namens de branche haar nek uitgestoken.

Wat duurzaamheid betreft, heeft ING op het verkeerde paard gewed. De inzet op Envie is helaas geen succes geworden. Op dit vlak heeft ING dus nog een inhaalslag te maken. De jury hecht eraan te melden dat ING het - nog afgezien van welk materiaal haar spreekbuis zal zijn – aan haar positie verplicht is om komend jaar topprioriteit van te maken.

De jury voor de Gouden Spreekbuis Hypotheekverstrekkers bestaat uit:

- Alex Klein – Infinance
- Bart de Nie – Stichting Erkend Hypotheekadviseurs
- Michiel Meijer – Van Bruggen Adviesgroep
- Nico Stolwijk – Vereniging Eigen Huis