

Ik ben Sander van Loo, CEO , Zorgeloosch. En dit is wat onze klanten willen en verwachten:

Maatwerk, de oplossing die ze verwachten, optimale dienstverlening. Duidelijkheid en een transparant proces. Snel door met je leven!

Mensen willen volgens onze overtuiging geen gave hypotheek, dat is geen doel, maar een middel. Mensen hebben een droom of een probleem wat men zo geruisloos en snel als mogelijk gerealiseerd wilt zien.

Ik houd hier vandaag een pleidooi voor het maken van positieve impact bij de klant en voor het oplossen van maatschappelijke uitdagingen in alle levensfasen. En dat doen we bij Zorgeloosch al jarenlang. Of het nu gaat om de aanschaf van een woning, een verandering aan je huidige hypotheek of als het even iets anders gaat dan je gewend bent.

Je kunt gaan scheiden, je raakt langdurig ziek, een partner overlijdt of je zit tussen 2 banen in.

Op al deze momenten wil je als adviseur voldoen aan de verwachting van een klant.

Dat doen we met een persoonlijk en toekomstbestendig advies en daar nemen we voldoende tijd voor en zorgen de juiste hulpmiddelen voor de juiste inzichten.

Wij willen die *one stop shop* zijn en de klant op alle vlakken ontzorgen en snel op weg helpen.

Op ons hoofdkantoor in Alkmaar hebben we verschillende afdelingen bij elkaar zitten in 1 open ruimte.

Als ik een rondje loop is er 1 afdeling waar ik regelmatig uitingen van frustratie hoor.

De afdeling waar men zich bezighoudt met het regelen van hypotheekaanvragen, offertes... etc.

Waarom? Niet vanwege de inhoud van het werk. Iedereen is blij met wat ie doet.

Het gaat om procesmatige dingen. Net als andere intermediairs zijn we bij Zorgeloosch voor een groot deel afhankelijk van onze partners in de keten.

Hoe *zij* werken, welke processen en voorwaarden *zij* hebben. En soms zelfs op het niveau van welke werknemer er vandaag achter de knoppen zit. Of het nou gaat om een reguliere acceptatieofferte, waar alles relatief goed is ingeregeld of juist om beheerhandelingen, denk hierbij aan mutaties aan een bestaande hypotheek, ontslagaanvraag waar uitgebreid en langdurig gefaseerd werken eerder de regel dan de uitzondering is.

Een gecombineerde mutatieaanvraag van een bestaande hypotheek, looptijdverandering, rentemiddeling, productverandering in één, duurt gemiddeld in Nederland ruim 3 maanden voordat het proces is afgerond.

Willekeur, diversiteit. En dat terwijl we bij Zorgeloosch onze dienstverlening volledig rond de tevredenheid van onze klant willen opbouwen. Snel, sneller, snelst: Graag, *maar first things first*.

Tevreden klanten, klanten die snel weer op weg zijn. Daar spelen onze partners dus een grote rol in.

Als ik denk aan de stelling snel, sneller, snelst, vraag ik me precies af over welk deel in het bemiddelproces dit gaat.

Het offereerproces ?

Het finaal akkoord proces

Of de administratieve afwikkeling hierna

Of ze allemaal ?

Als je de fases stuk voor stuk bekijkt valt er inderdaad nog voldoende te winnen

- Afwijkende HDN velden in de aanvraagmodule waarbij je meerdere beslisbomen dient te hanteren om tot een gedegen aanvraag te komen
- Geen HDN aanvraag mogelijkheid voor beheeraanvragen, gevolg handmatige overtypen
- Geen gestandaardiseerde werkwijze MCD
- Onder het mom van privacy weinig inzicht in gegevens zodat een aanvraag stagneert
- Verpande producten waarbij het veel te lang duurt voordat deze zijn vrijgevallen

De klant, die met een kapotte voorvleugel bij ons binnen is gereden vraagt zich ondertussen af of hij ooit nog wegrijdt uit de pits. De klanttevredenheid gecreëerd na een forse tijdsinvestering in adviesuren worden in de bemiddelfase vaak teniet gedaan.

Alleen met uniformiteit achter de schermen kunnen we maatwerk leveren aan de voorkant, aan de klant, ook in de bemiddelfase.

Hoe maken we een goede doorstart?

- Een gestandaardiseerd HDN schema voor alle aanvragen.
- Uniforme werkwijze MCD door banken, waarbij niet alleen de wet maar juist de klant centraal staat.
- HDN aanvraag mogelijkheid voor beheeraanvragen met bijbehorende DADX berichten

Ontsluiting. Klant informatie op een efficiënte manier bij de juiste persoon krijgen door:

- Koppeling 'Mijn Overheid' met banken en of adviseur door  
Machtiging in mijn overheid en deze koppelen met adviessoftware

Alleen als we dat voor elkaar hebben kunnen we gas gaan geven en denken aan 'Snel, sneller, snelst'