



## **Evolutie CM in dalende woningmarkt**

Credit Expo 5 november 2015



**PURPOSE**

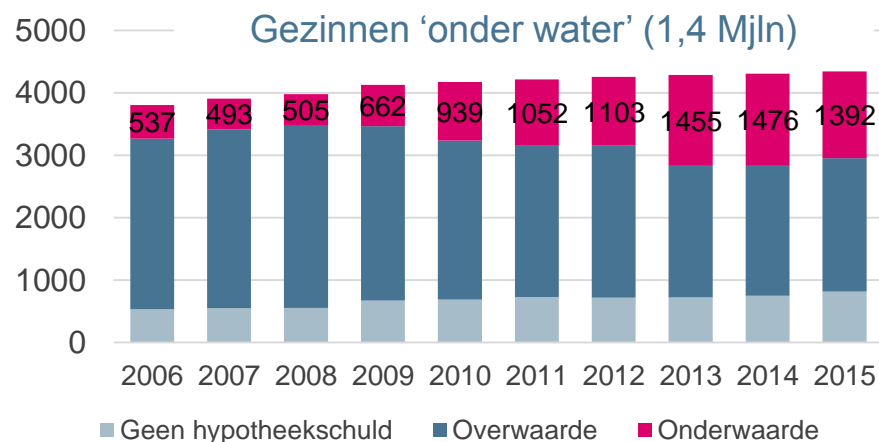
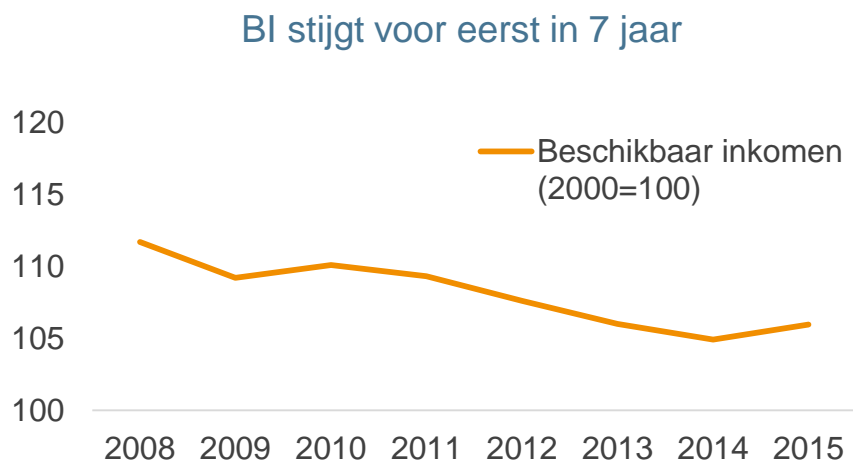
# Context

Hoe zwaar was de storm op de woningmarkt?



# Context

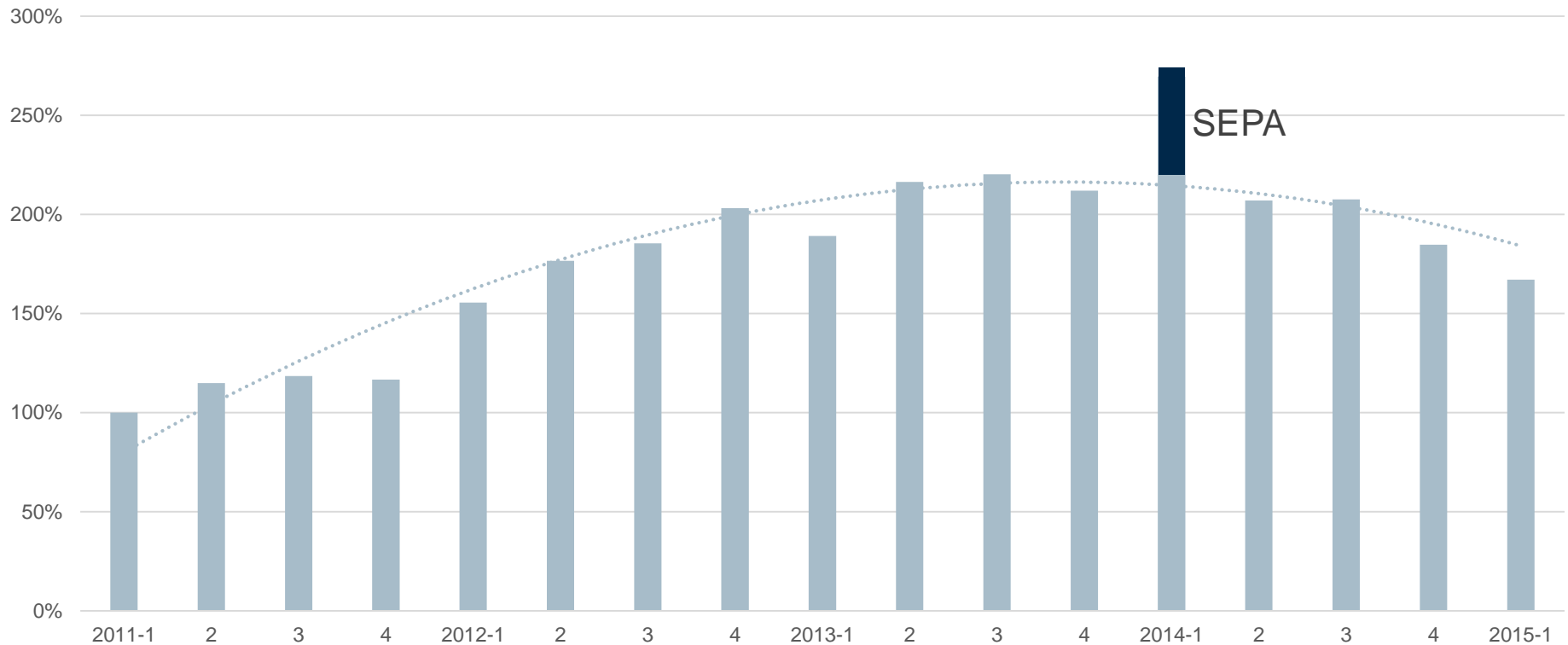
Huizenmarkt kent aparte dynamiek: stijging van verliezen onvermijdelijk



# Context

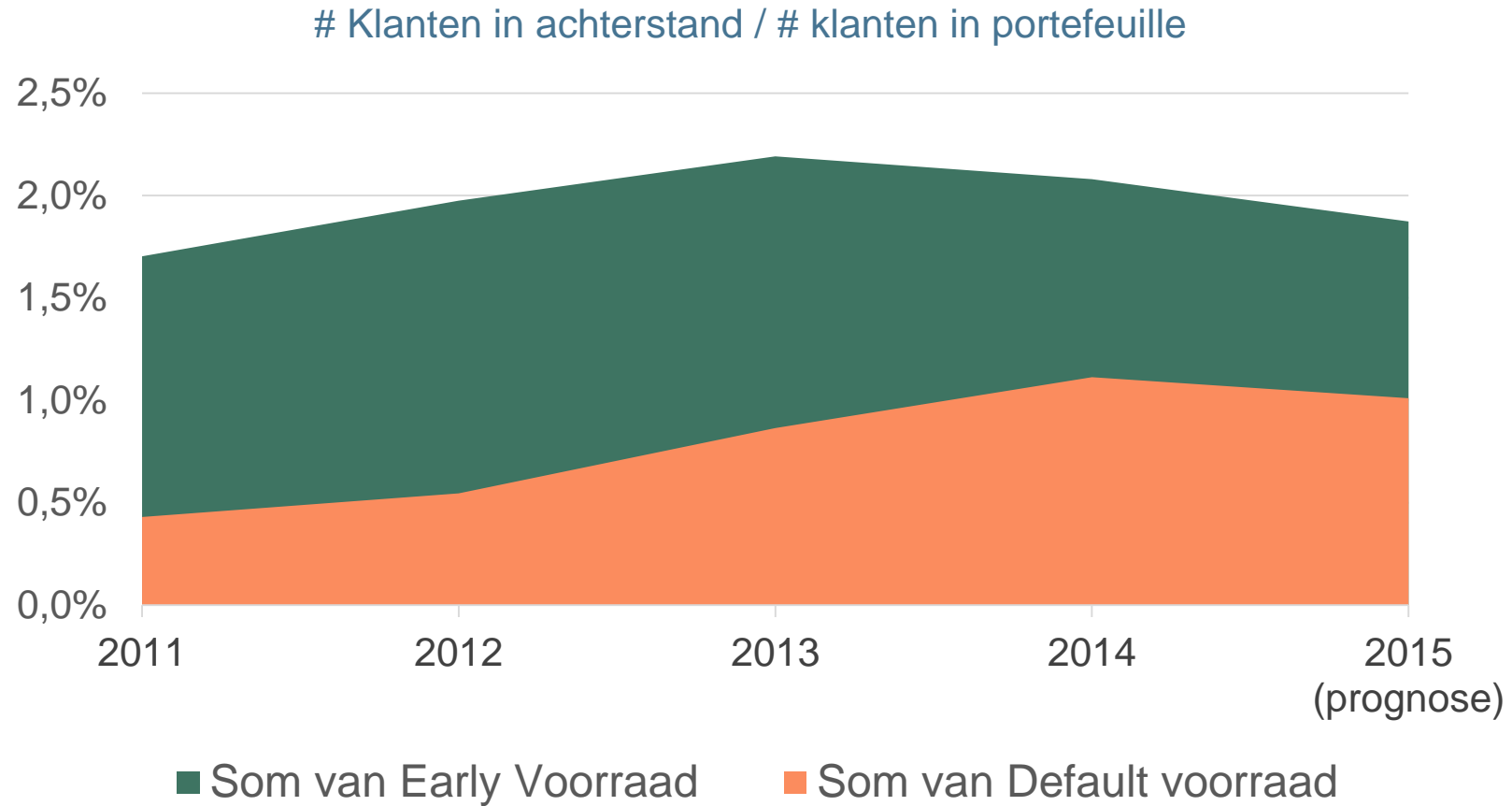
Inmiddels neemt aantal klanten dat in achterstand komt af, maar piek zorgde voor druk op efficiency en effectiviteit van klantbehandeling

Ontwikkeling Instroom  
(KW1 2011 = 100%)



# Context

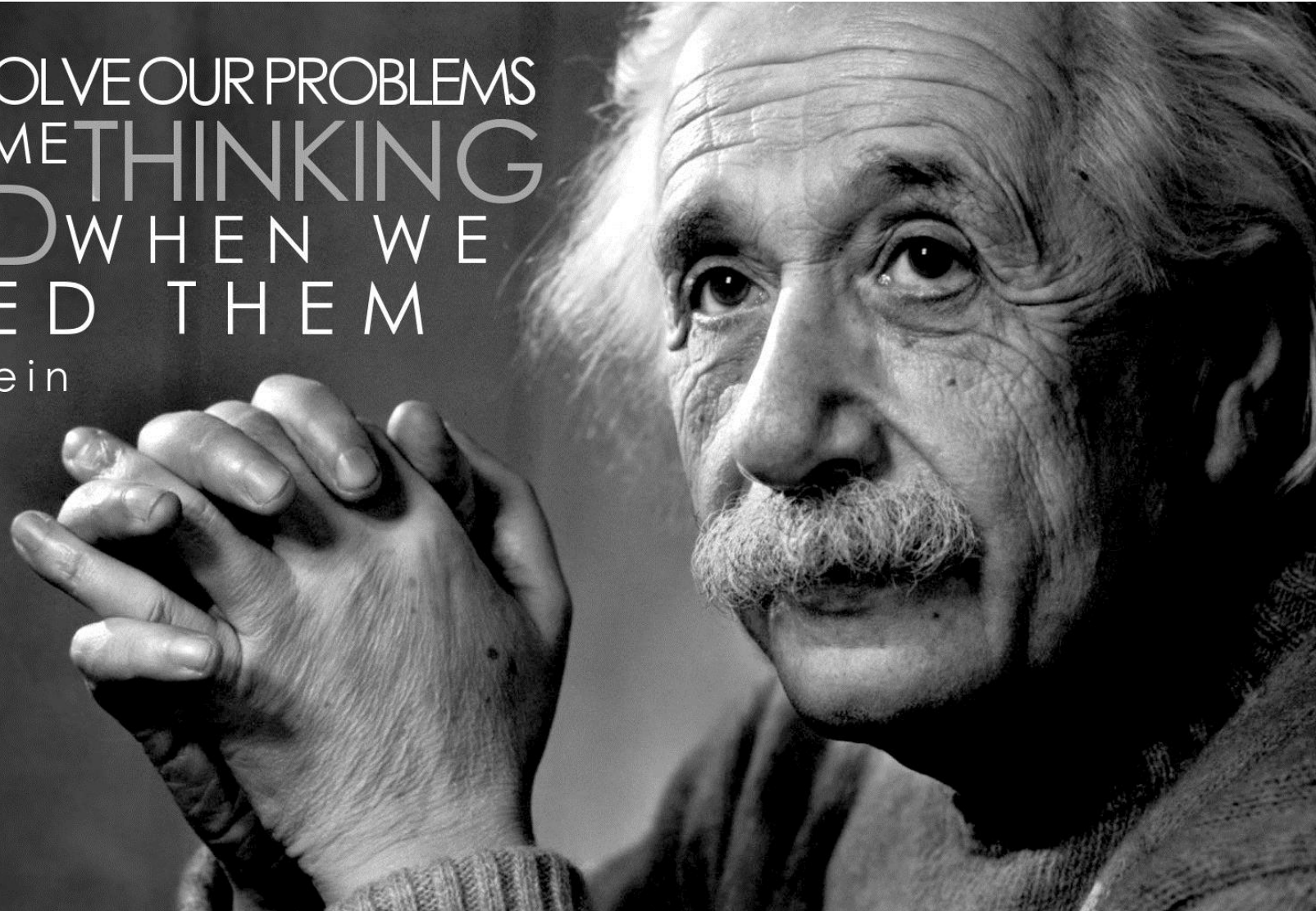
Defaults en verliezen voor banken zijn toegenomen; hoge LTV zorgt voor aanhoudende druk op prestaties, ook in 2015



# Trends & ontwikkelingen

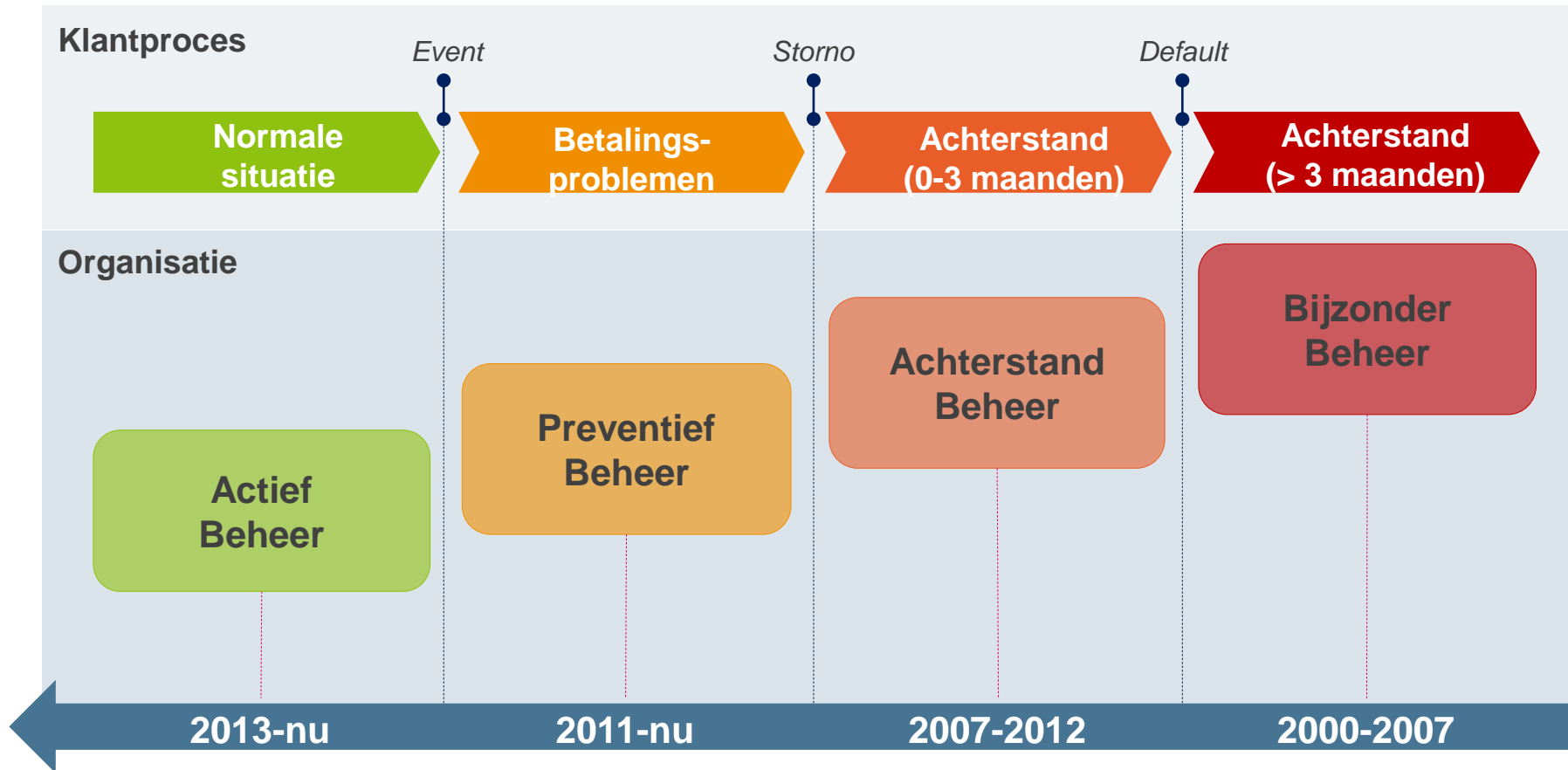
Wat hebben Bijzonder Beheer organisaties gedaan in deze dwingende context?

WE CANNOT SOLVE OUR PROBLEMS  
WITH THE SAME THINKING  
WE USED WHEN WE  
CREATED THEM  
- Albert Einstein



# Ontwikkelingen

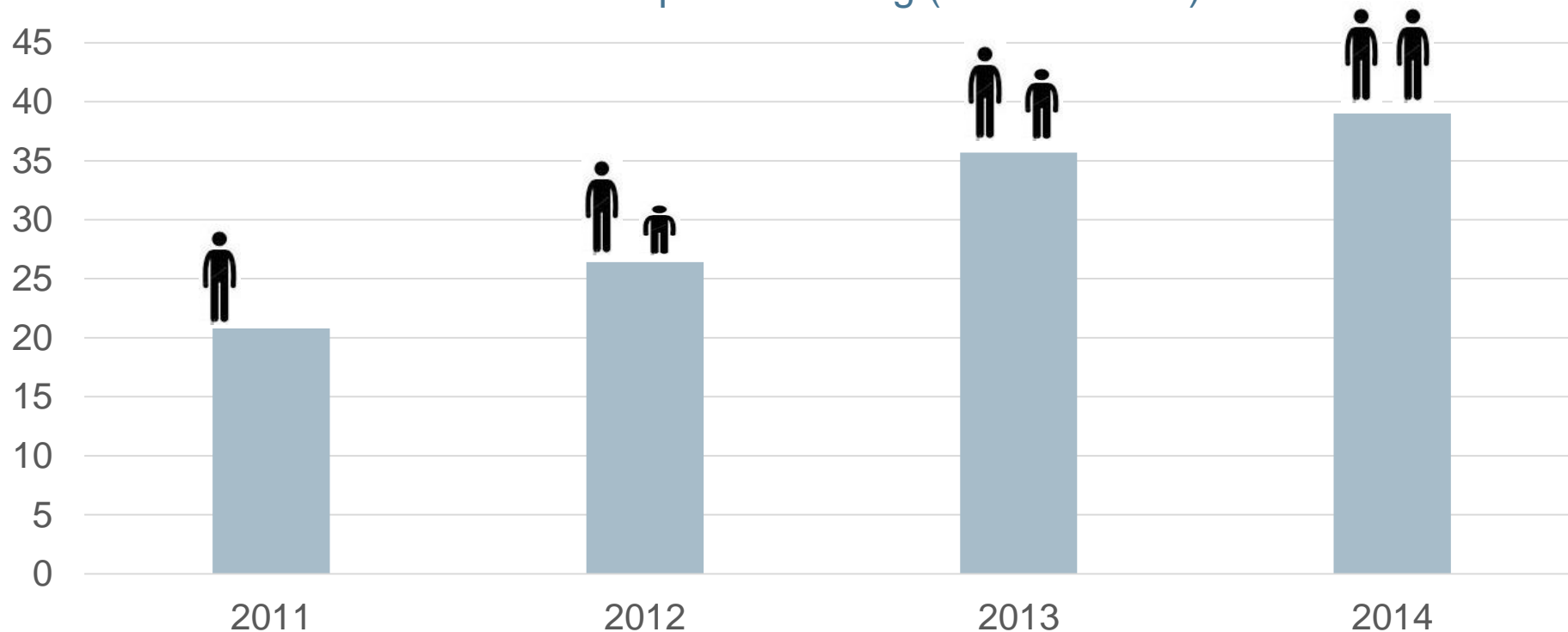
Geleidelijke vervroeging van contactmoment bij Nederlandse geldgevers



# Ontwikkelingen

Forse stijging van bezetting op Credit Management afdelingen

Gem. # FTE op CM-afdeling (in benchmark)





# Ontwikkelingen

Credit Management organisaties hebben zichzelf opnieuw uitgevonden



## BESTURING

- Call center aanpak / professionalisering Early\*
- KPI driven\*
- Dossier-controles



## TECHNOLOGIE

- Data verrijking
- Segmentatie & differentiatie
- Digitalisering



## OPLOSSING

- Hoge frequentie (call)
- Stop met veilen\*
- Inzicht (I-U)
- Van hard > zacht (b-coaching)

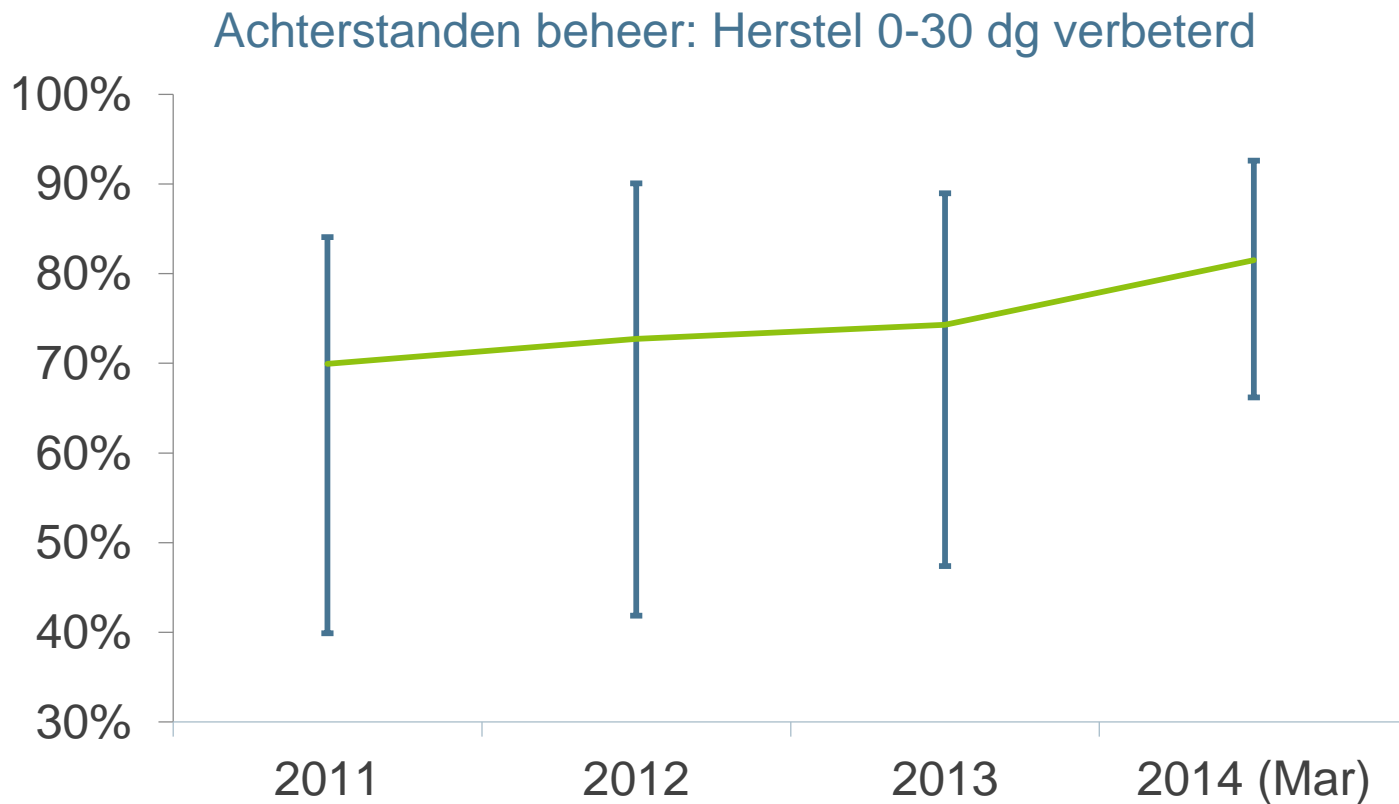


## RELATIE

- Klant centraal
- Motiverende gespreksvoering
- KTV meten\*

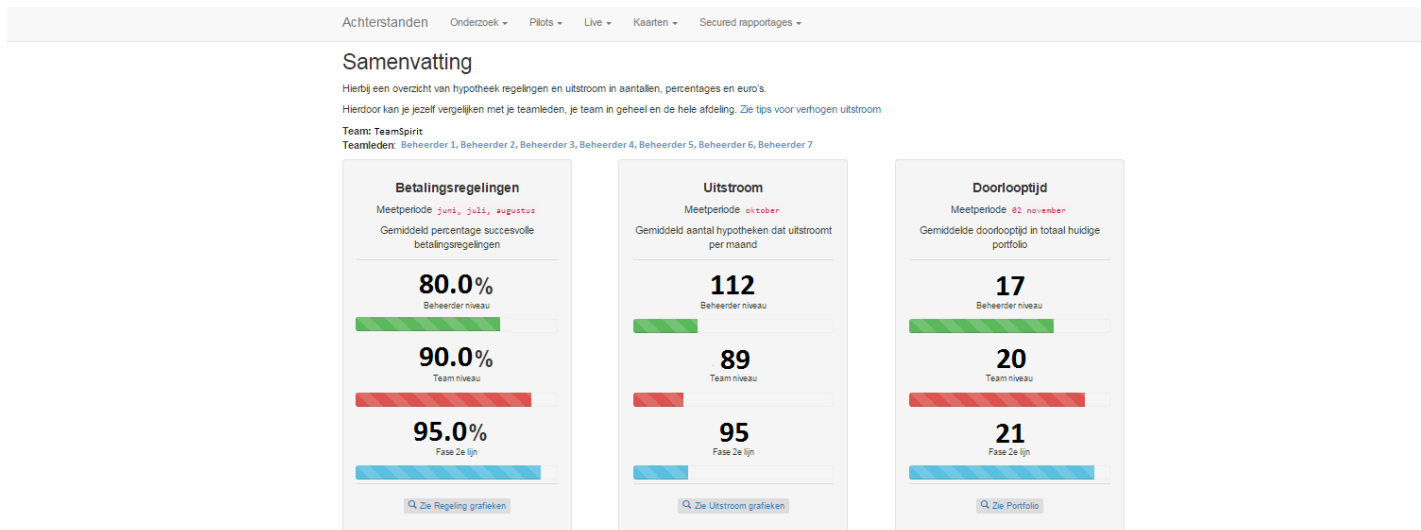
# Ontwikkelingen – herstel 0-30dg

Forse stijging van bezetting in combinatie met marktbrede performance verbetering



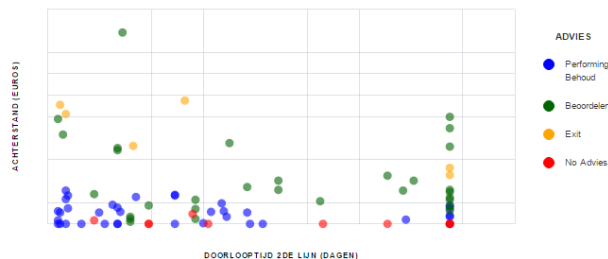
# Ontwikkelingen – individueel dashboard

Beheerderkaart geeft inzicht in eigen performance t.o.v. collega's (volgende incl. klantfeedback - ING)



## Portfolio Beheerder 1

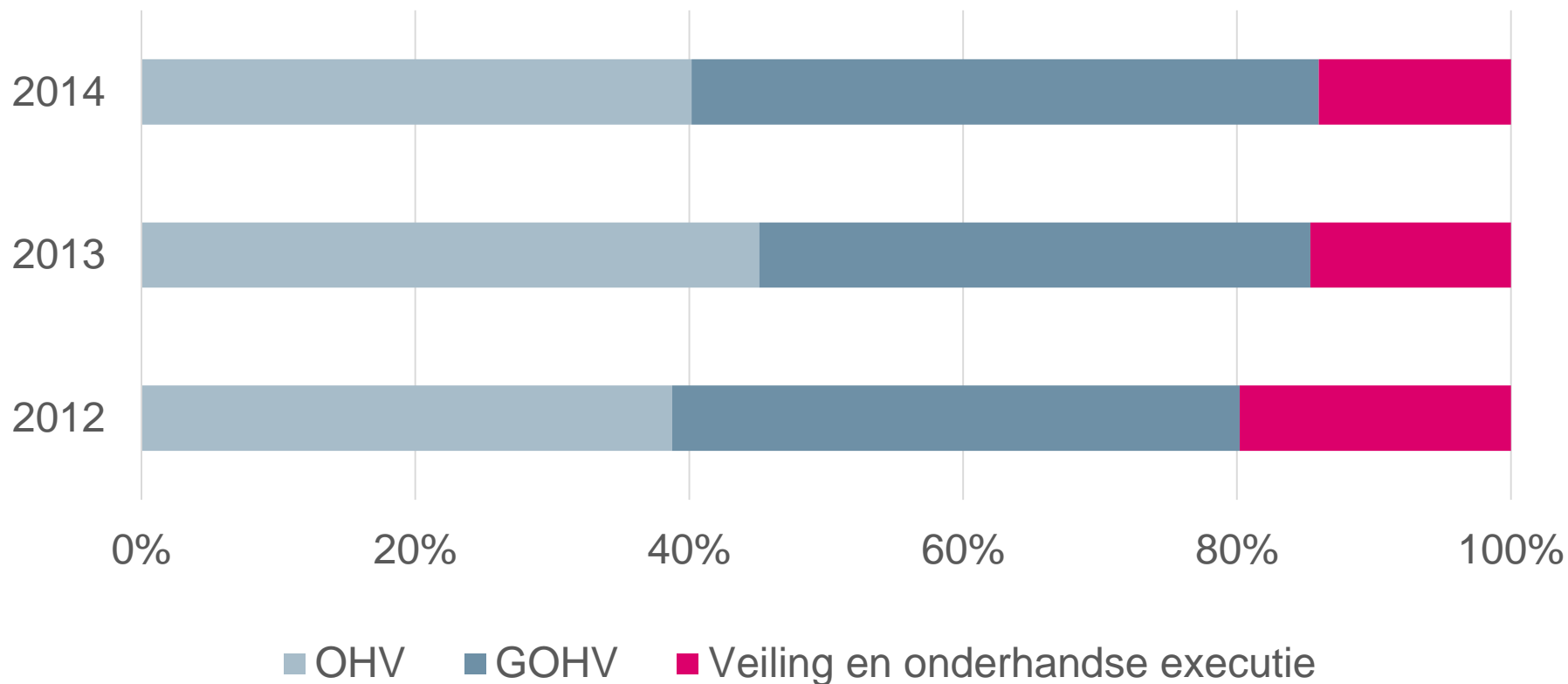
Overzicht ( X hypotheek)



# Ontwikkelingen - Verkoop

Partijen veilen minder en passen vaker de volmacht toe

Type verkoop / totaal aantal verkopen



# Ontwikkelingen - klanttevredenheid

Bijzonder Beheer investeert in soft skills van medewerkers

Per jaar **20.000** mails/brieven

Respons **2.000** completes

In **Early** van **6,2** → **6,8**

**Late** van **5,4** → **6,2**



# Way forward in hypotheekenland

Ontwikkelingen zijn in volle gang, waarbij data cruciale rol speelt in vernieuwing



## BESTURING

- Multi level KPI's
- Closing the loop



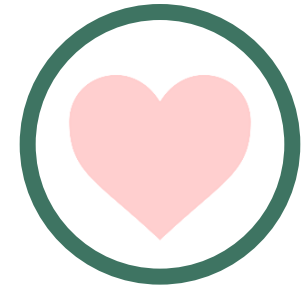
## TECHNOLOGIE

- Big Data 'speeltuin'
- Proces digitalisering
- Individualisering



## OPLOSSING

- Restructuring
- Uitzendbureaus
- Netwerken



## RELATIE

- Computer gedrag analyse
- Ideale klantreis

People want to work at organizations that  
have a purpose, a deeper dimension of  
meaning and usefulness than mere profit or  
sales