

EEN GLAS EN EEN PLAS

Ze dronken een glas en deden een plas... en alles wordt weer zoals het was? Het lijkt er misschien op maar schijn bedriegt, vindt Martin Koot.

De hypotheekmarkt trekt aan. In het net afgesloten jaar zijn bijna 50 procent meer aanvragen over het HDN-netwerk gegaan dan in 2013. Het Kadaster meldt bijna 40 procent meer transacties. Dat is een spectaculaire toename. Nou kwam de markt wel van diep, maar als adviseur in hypotheek wordt je daar toch blij van, na zoveel jaren mineurstemming. Iedereen is weer druk druk, de agenda's stromen weer vol, nieuwe toetreders op de markt lonken weer met lage tarieven – *here we go again!* Of toch niet?

We zijn nu bijna acht jaar verder na het uitbreken van de crisis. Er is een berg wetgeving over de branche uitgestort waar je U tegen zegt. De technische mogelijkheden vergroten zich in groot tempo: iedereen is aan de smartphone en op Skype en Whatsapp. Klanten worden mondiger en zijn beter geïnformeerd. Grote partijen investeren veel (leer)geld in het moderniseren van de keten, Rabobank en Aegon voorop. En ook ING gaat zich roeren.

Hoe snel vernieuwen bemiddelaars dan? Illustratief is het onderzoek dat Hypotiek-baas Rick van Ham in de pers bracht: veel kantoren vragen aanzienlijk méér voor hun bemiddelingsdienst dan voor hun advies. Die laten zich dus rijkelijk belonen voor het heen en weer schuiven



MARTIN KOOT,
business manager
Financieel Advies MoneyView

**“EÉN DING WEET IK ZEKER:
HET WORDT NIET MEER
ZOALS HET WAS”**

van papieren en het achter de broek zitten van imperfect functionerende geldverstrekkers. En o ja, het advies kost ook wat. Overigens onvoorstelbaar wat ik in dat verband hoorde van de start van nieuwkomer Munt Hypotheken: tweederde van de aangebrachte dossiers was niet op orde. Dan laat je je als tussenpersoon dik voor belonen voor het bemiddelen, maak je er nog een zootje van ook.

Naar mijn stellige opvatting ligt de toekomst van adviseurs in... adviseren. Bemiddeling zal steeds meer een hoogwaardig geautomatiseerde dienst worden. Prima om als aanvullende dienst te blijven bieden, maar daar ga je straks het verschil niet meer mee maken. De klant kan en gaat steeds meer zelf doen. Goedkoop een hypotheek regelen kan steeds beter via internet. Vergis je niet, de ontwikkelingen gaan snel. Zeker met ‘nieuwe’ hypotheek, waar geen ingewikkeld hypotheekverleden om extra advies vraagt. Van Ham heeft helemaal gelijk met zijn verbazing.

En laten we de klantrelatie niet vergeten. Mede onder invloed van de afname van nieuwe klanten hebben veel organisaties geïnvesteerd in het opbouwen van een doorlopende relatie met hun bestaande klanten. Het zal toch niet zo zijn dat daar ‘geen tijd’ meer voor is?

Er is de afgelopen jaren veel veranderd. Er liggen grote puzzels en dito uitdagingen. Maar waar beweging is, zijn ook kansen. Neem een glas en doe vooral een plas. Maar één ding weet ik zeker: het wordt niet meer zoals het was. ««

MoneyView geeft in VVP in 2015 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl