

Woonfonds liet afgelopen voorjaar na lange tijd weer van zich horen met de campagne rondom de annuïteitenhypotheek. “Maar we zijn eigenlijk nooit weggeweest”, aldus commercieel manager Paul Bänziger, die binnenkort met meer vernieuwingen komt. door Rob van de Laar

H

ypotheken worden binnen Achmea verstrekt door de Achmea Bank Holding, waar driehonderd mensen werken. Van hen zijn er zo'n vijftig bezig met de spaaractiviteiten, die vooral onder Centraal Beheer-label plaatsvinden. De overigen zijn actief in het hypotheekbedrijf, waarvan de portefeuille voor tweederde bestaat uit Woonfonds-leningen. De rest betreft hypotheeken die onder Centraal Beheer-label en FBTO-label zijn verstrekt.

Puntjes op de i

Bij het uitbreken van de kredietcrisis werd bij Woonfonds de verstrekking van hypotheeken sterk aan banden gelegd. “We hebben vrij vroeg gezien dat er in 2008 donderwolken boven de financiële sector hingen en tijdig gekeken naar ons fundingmodel. Achmea wil geen onnodige risico's lopen. De loketten zijn opengebleven, maar door de tariefstelling is de productie behoorlijk gedaald. Het is alleen nooit de bedoeling geweest om te stoppen met het verstrekken van hypotheeken.” Vorig jaar zijn de puntjes op de i gezet van het nieuwe fundingbeleid. “Voorheen waren we voor een groot deel afhankelijk van de kapitaalmarkt. Nu leunen we voor de funding veel meer op spaargeld; daarin is Achmea met Centraal Beheer de afgelopen jaren succesvol geweest. De verhouding tussen het aantrekken van geld via de kapitaalmarkt en via spaarrekeningen is nu veel gezonder.” Het uitzetten van hypotheekgelden kan nooit volledig met spaargeld worden gefinancierd, zegt Bänziger: “De fundingstrategie van Achmea gaat uit van looptijden van vijf jaar. Als je alleen met spaargeld langlopende leningen verstrekt, is dat te risicovol.”

Gezonde productie

Grote groeiambities heeft Woonfonds niet. “We zijn altijd een kleine speler

geweest, zeker in vergelijking met partijen als Obvion en Florius.” Wel ziet Bänziger kansen, omdat Achmea Bank als eerste maatregelen heeft getroffen om de gevolgen van de kredietcrisis te beperken. “Veel partijen maken nu pas op de plaats, maar wij hebben dat al eerder gedaan en plukken daar nu al de vruchten van. Wij hebben vorig jaar een hogere ‘rating’ gekregen van Standard & Poor's. Dat geeft ons de kans om een meer dominante positie te veroveren in de markt, maar de productie moet wel gezond zijn.”

Volgens hem is het nu echter relatief gemakkelijk om kwalitatief goede productie binnen te halen. “Er is weinig commerciële druk, omdat meerdere banken nu pas op de plaats maken. Een paar jaar geleden vochten de banken elkaar nog de tent uit met scherpe tarieven. Nu heeft iedereen te maken met dezelfde verstrekkingnormen en dezelfde toezichhouders. Bovendien hebben alle banken inmiddels het fundingprobleem onderkend. Voor ons is het als kleine partij relatief makkelijk om in te spelen op veranderingen. We hebben korte lijnen en kunnen daardoor bijvoorbeeld snel uitbereiden in de backoffice, de midoffice en de buitendienst.” Zo is het acceptatieteam uitgebreid van acht naar zeventien medewerkers. In oktober wordt een nieuwe consumentenwebsite gelanceerd en een maand later volgt een nieuw extranet voor adviseurs. “Per 1 januari hebben we bovendien een nieuw midofficesysteem met onder andere onze Banksparhypotheek en aanvragen zonder fax.”

Ook op Facebook en Twitter is Woonfonds vernieuwd: “Op Facebook kan de klant nu met onze experts in gesprek en op Twitter kan de adviseur met Woonfonds-medewerkers in gesprek.”

Nieuwe regels

Woonfonds heeft de annuïteitenhypotheek nadrukkelijk onder de aandacht gebracht, mede vooruitlopend op nieuwe regels rondom de renteaftrek. “En omdat het een vertrouwd, veilige hypotheek is. De klant gaat aflos-

sen en dat is in deze markt wel heel belangrijk.”

Bänziger verwacht niet dat het aantal adviseurs nog sterk zal afnemen. “Onze branche is altijd erg op feiten gericht en raakt in paniek als de omstandigheden veranderen. Maar ik ben ervan overtuigd dat er met nieuwe regels ook nieuwe vraagstukken komen: er blijft dus genoeg te adviseren.”

Zorgwekkend vindt Bänziger dat steeds meer hypotheeklen op execution only-basis worden gesloten. “Hoe goed de klant ook is geïnformeerd, er moet ook in dat geval altijd nog een ‘light’-advies worden gegeven. Execution only wordt nu gebruikt als ontsnappingsroute om een scherp tarief te kunnen blijven bieden. Maar ik denk dat de AFM daar wel maatregelen tegen zal treffen. Wij sluiten in elk geval geen enkele hypotheek op basis van execution only.”

Woonfonds heeft 1.500 kantoren in de boeken. Klanten van wie een hypotheek passeert, krijgen van Woonfonds – mede namens de adviseur – een pakket extra’s. “Daarin zitten onder andere champagne en snacks. Het passeren van een hypotheek is een belangrijk moment, een moment om even bij stil te staan.” De adviseur wordt nadrukkelijk betrokken bij alle zaken rondom de hypotheek. “Wij verwijzen de klant altijd naar hem door.” Dat is overigens niet het geval als er betalingsproblemen dreigen. Die voorziet Bänziger vooral bij mensen die de afgelopen vijf jaar een hypotheek hebben gesloten tegen een zesjaars rente. “Die mensen hebben hulp nodig en die bieden wij in de vorm van onder andere een budgetcoach. Alle communicatie ging altijd via de adviseur, maar dat is niet meer van deze tijd. Wij hebben een verantwoordelijkheid richting de klant. Die vullen we ook in met ons relatie-magazine Extra.”

De budgetcoach van Woonfonds is ondergebracht bij een apart bedrijf. “Zo kunnen klanten volledig inzicht geven in hun financiële situatie zonder dat dat privacyproblemen geeft.” Indien mogelijk wil Woonfonds drie maanden voor het ontstaan van een achterstand van het dreigende probleem op de hoogte zijn. “Daarom moet de adviseur tijdig aan de bel trekken. Die kan ook wel de rol van budgetcoach op zich nemen, maar vaak is er sprake van schaamte bij klanten.”

Publieke opinie

Bänziger noemt het indrukwekkend hoeveel moeite de branche doet om tegemoet te komen aan de wensen van de buitenwereld. “We zien er alleen zelden iets van terug in de vorm

Woonfonds mikt op gezonde groei



Limburger Paul Bänziger (44) is sinds 2003 manager van Woonfonds en vervult daarnaast sinds twee jaar de functie van commercieel manager bij Achmea Bank. Daarvoor was hij al vier jaar werkzaam voor Achmea, onder meer als manager ketens en inkoopcombinaties bij Avéro. Bänziger staat in de branche ook wel bekend als 'The Toolman'; die bijnaam houdt verband met zijn passie voor klussen en gereedschap. Hij geeft ook graag zijn collega's klusworkshops. "Dat is goed voor de teambuilding." Bänziger heeft saamhorigheid hoog in het vaandel staan. Hij organiseert bijvoorbeeld jaarlijks een barbecue voor zijn directe collega's bij hem thuis. "Wij eten niet in een sterrenrestaurant, maar van een spies boven een kampvuur."

van brede waardering. De publieke opinie lijkt alleen maar negatief: we staan altijd met 2-0 achter. Mensen realiseren zich vaak niet dat een bedrijf als Woonfonds ook bestaat uit

driehonderd echte mensen die hobby's hebben en een gezin en die zich inzetten voor de beste hypotheek voor een klant. Ik ben er nog steeds trots op dat ik hier werk, maar de negatie-

ve publieke opinie voelt af en toe unfair. Terwijl ook het gros van de advieskantoren echt goed bezig is. We moeten als financiële sector het vertrouwen zien terug te winnen van alle belanghebbenden. Voor ons bij Achmea is dat momenteel het hoogste doel. Daar werken we keihard aan en veel van onze concurrenten ook."

| A D V E R T E N T I E |



"Monuta is prettig in de omgang. Ze scheidt een band met haar klanten en biedt meer dan alleen producten."

*Mark van Milligen
Directeur 123Advies te Apeldoorn*

Een uitvaartverzekering is snel gesloten

Monuta weet als geen ander wat er speelt, wat er kan en wat het kost. Wij bieden u dan ook een oplossing voor al uw vragen over uitvaart. Dat is het voordeel van uitvaartzorg en -verzekeringen onder een dak.

Bel ons Service Center Zakelijke Markt voor een afspraak, **055 - 539 11 30** of mail naar **intermediar@monuta.nl**

Monuta

De steun bij iedere uitvaart.