
Nieuwe site laat klant kwaliteit hypotheekadviseurs vergelijken

Expertise Centrum Financiële Diensten (ECFD) wil met de site Hypotheek.adviseursvergelijk.nl de kloof dichten tussen consument en adviseurs. "Het is een platform voor transparantie en kwaliteit."

Jeroen Vissers en Ralph van Dam van ECFD, actief met diensten op het gebied van kwaliteitsverbetering, adviesvaardigheden, acquisitie en klanttevredenheid in de financiële dienstverlening, zijn de website begonnen om consumenten te helpen die op zoek zijn naar een lokale hypotheekadviseur maar niets van diens kwaliteiten weten. Vissers, operationeel directeur: "Alle kantoren en zelfstandige hypotheekadviseurs hebben aan de hand van het AFM-register een profiel op de site. En het merendeel is daar blij mee. Van de reacties die we van hypotheekadviseurs hebben ontvangen, is 85% positief. Deze site is geen schandpaal of een vuist om naar het intermediair te slaan maar is een platform voor transparantie en kwaliteit."

De afgelopen anderhalf jaar hebben Vissers en Van Dam vijfduizend interviews gedaan met consumenten. Deze consumenten hebben al honderden beoordelingen op de site geplaatst. Zowel het advies, de hypotheekadviseur als het advieskantoor krijgt een rapportcijfer. Tevens geven veel consumenten een toelichting op de beoordeling. Adviseurs worden onder meer be-

oordeeld op beschikbaarheid, tevredenheid met het advies, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid. De adviseur kan eenmalig op deze beoordeling reageren. Alle reacties worden zowel handmatig als automatisch gecontroleerd op misleiding.

Nieuwsbericht

Veel hypotheekadviseurs hebben de website al vermeld op

hun eigen site door middel van een banner of nieuwsbericht. "Als een adviseur slim is, dan is hij attent op deze site", zegt Vissers. "Want het is pure mond-tot-mondreclame en consumenten laten zich graag voorlichten door andere consumenten. Daarom zit een keten als De Hypotheekshop er ook bovenop door er onder meer voor te zorgen dat alle contactgegevens accuraat zijn. Daarnaast zijn veel adviseurs benieuwd naar de ervaringen van hun klanten en bekijken ze hoe ze de website mee kunnen nemen in het proces met de

klant. Daarom zijn we ook op zoek naar een zo'n groot mogelijk volume. Als 1 tot 2% van de consumenten zijn ervaringen wil delen, dan hebben we binnenkort zo'n vijf- tot tienduizend beoordelingen. Dat zou mooi zijn."

Aan informatie over de hypotheek zelf doet de website niet. "Die heeft de branche te moeilijk gemaakt", vindt Vissers. "Daarom staat de consument ook zo onzeker in het traject. Te lang heeft de sector zich gericht op onderscheid op productniveau; het wordt tijd voor onderscheid op adviesniveau. De dienstverlening moet beter, hypotheekadviseurs scoren bij de consument net iets hoger dan tweedehandsautoverkopers. Dat mag niet met zo'n product."
