



## **Evolutie CM in dalende woningmarkt**

Credit Expo België 14 oktober 2015



**PURPOSE**

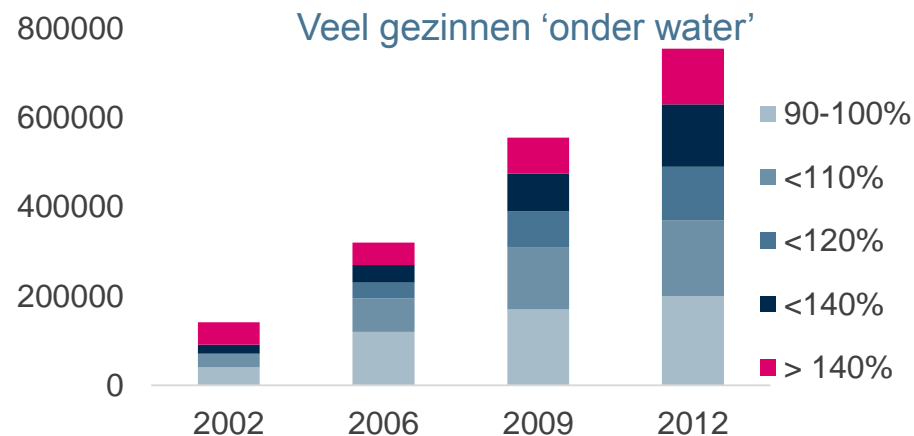
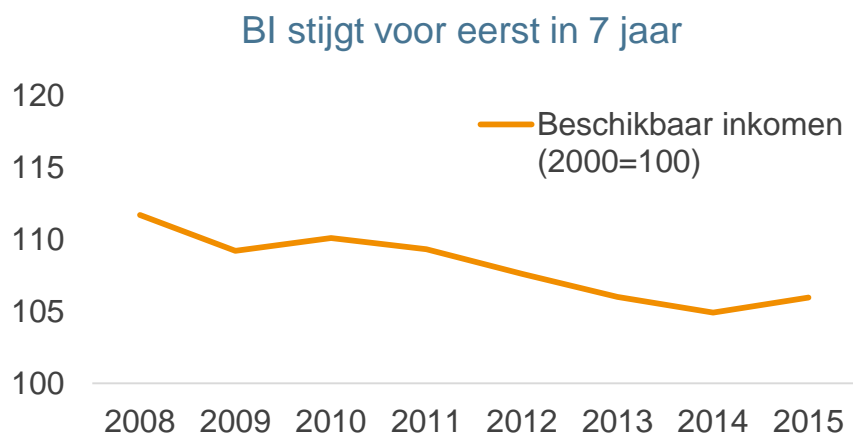
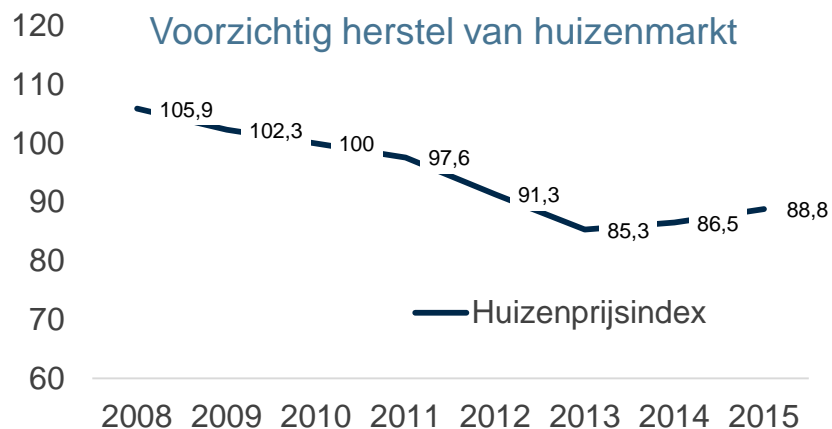
# Context

Hoe zwaar was de storm op de Nederlandse woningmarkt?



# Context

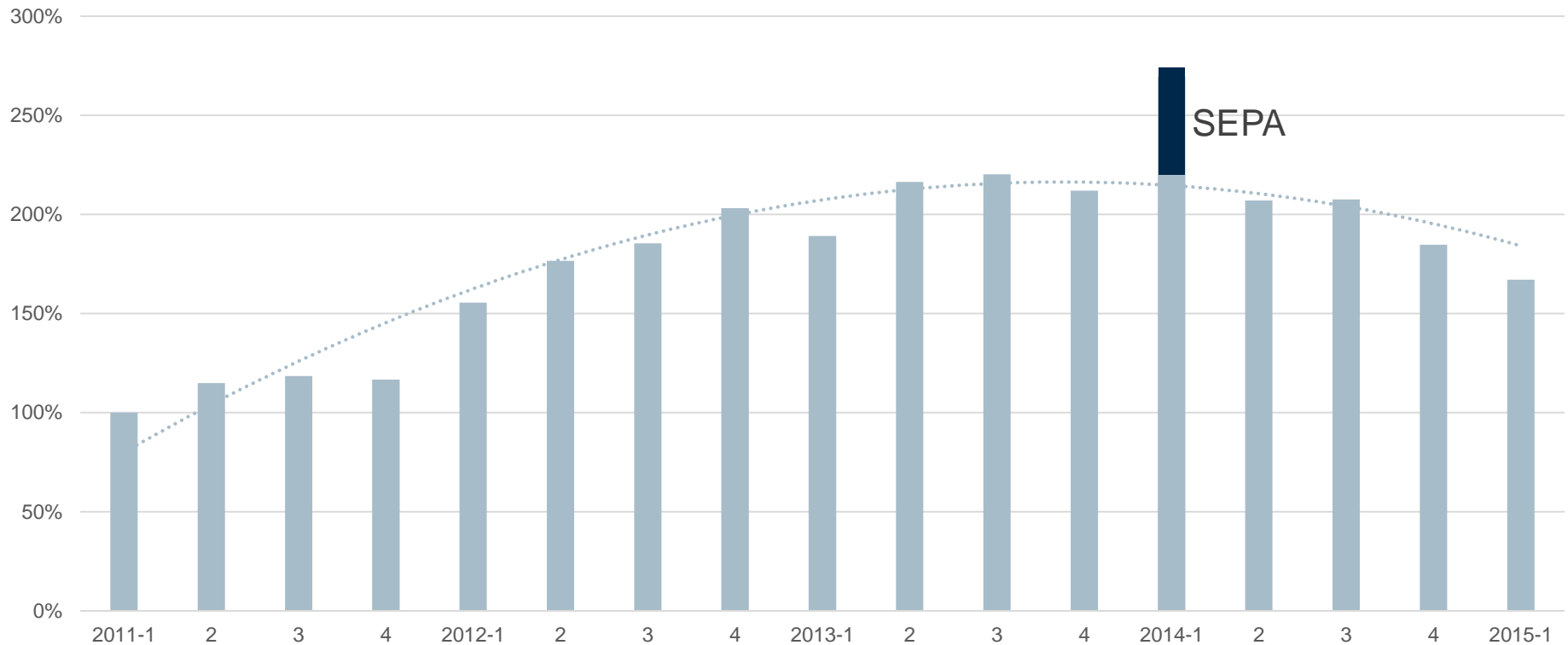
Nederlandse huizenmarkt kent aparte dynamiek: stijging van verliezen onvermijdelijk



# Context

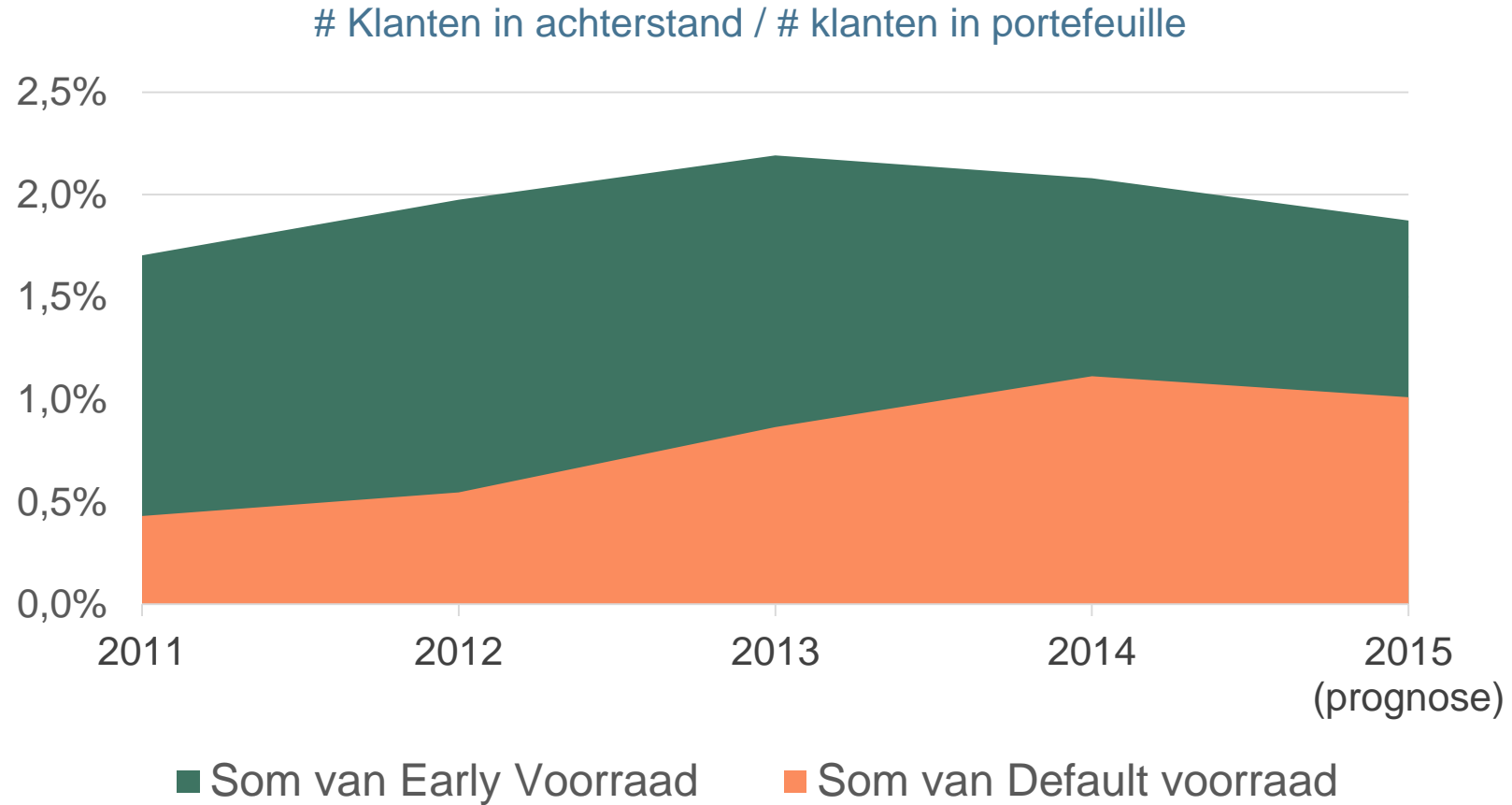
Inmiddels neemt aantal klanten dat in achterstand komt af, maar piek zorgde voor druk op efficiency en effectiviteit van klantbehandeling

Ontwikkeling Instroom  
(KW1 2011 = 100%)



# Context

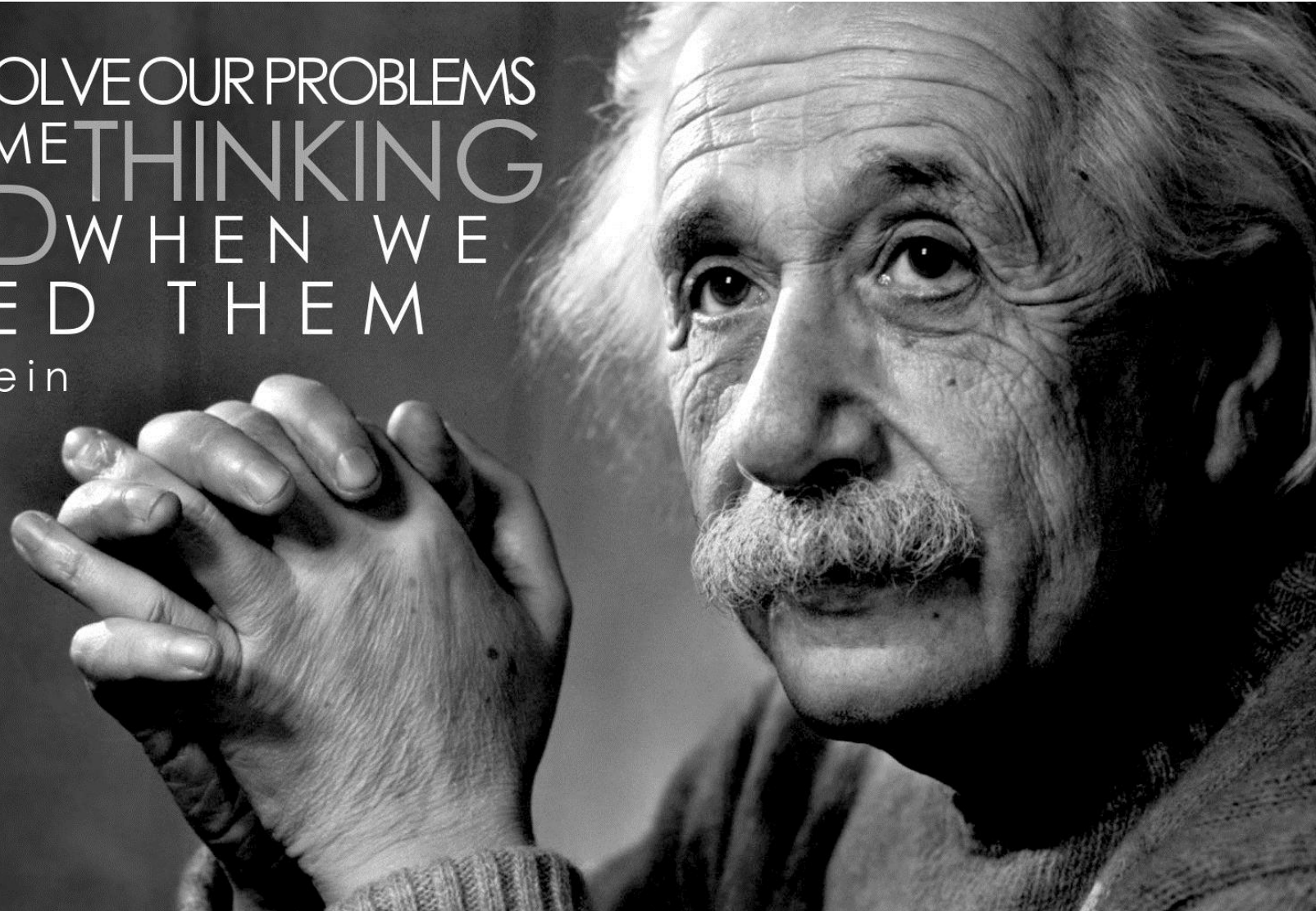
Defaults en verliezen voor banken zijn toegenomen; hoge LTV zorgt voor aanhoudende druk op prestaties, ook in 2015



## Trends & ontwikkelingen

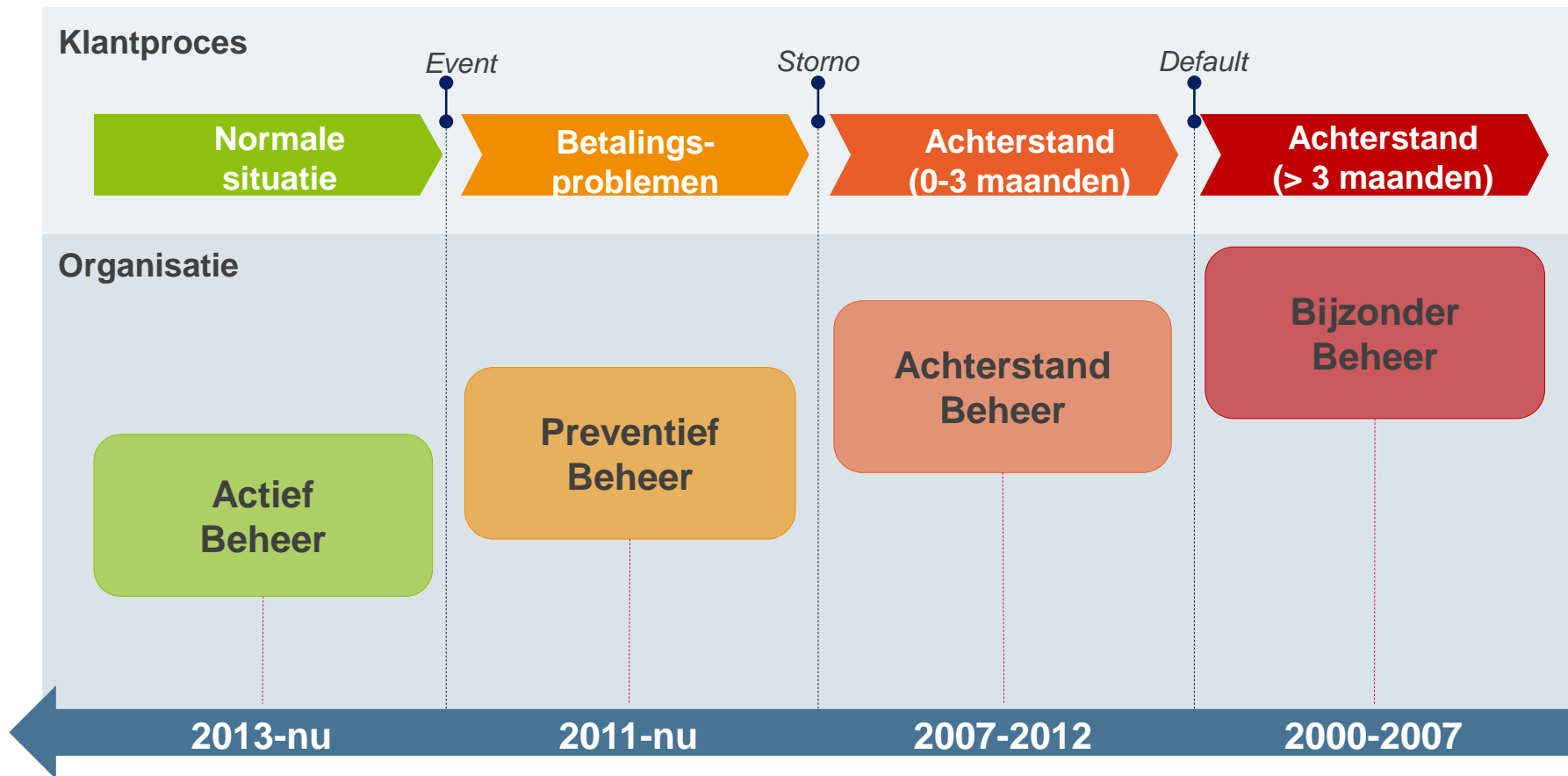
Wat hebben Nederlandse Bijzonder Beheer organisaties gedaan in deze dwingende context?

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



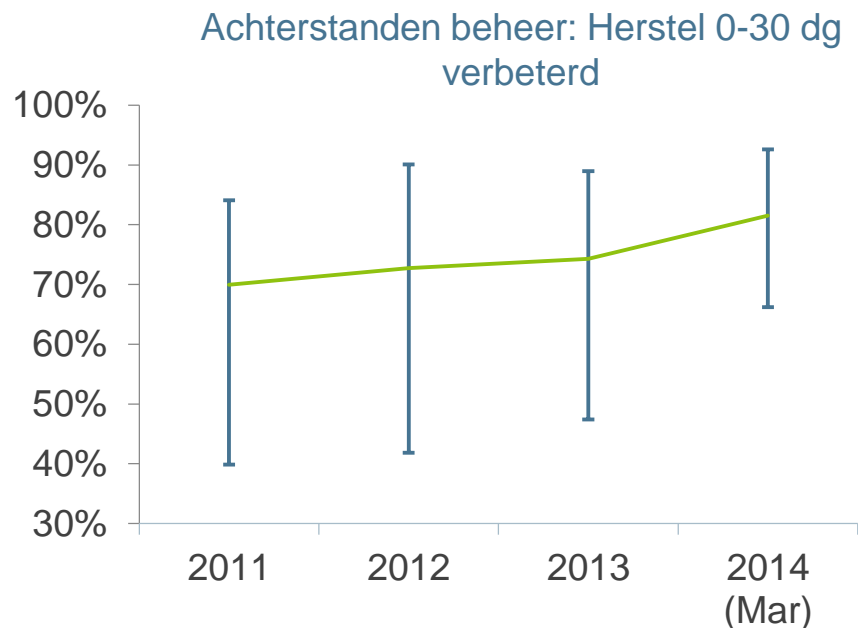
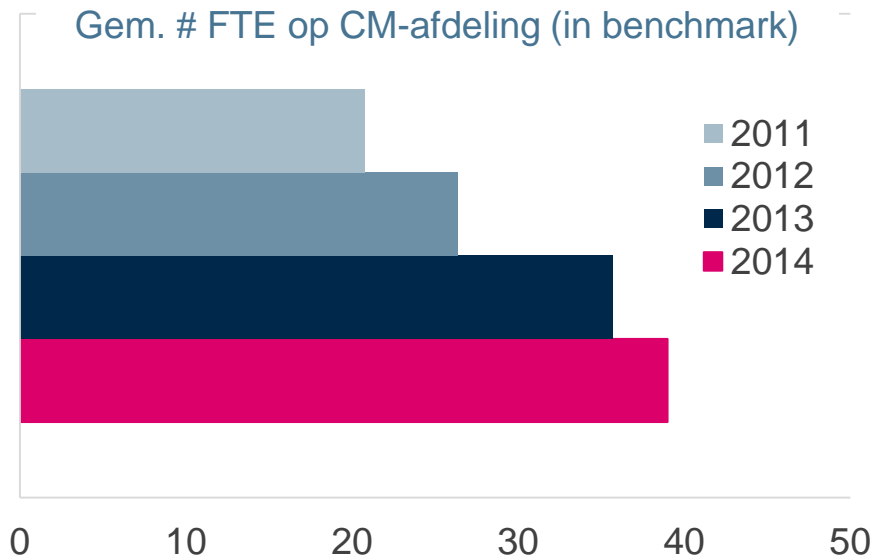
# Ontwikkelingen

Geleidelijke vervroeging van contactmoment bij Nederlandse geldgevers



# Ontwikkelingen

Forse stijging van bezetting in combinatie met marktbrede performance verbetering





# Ontwikkelingen

Credit Management organisaties hebben zichzelf opnieuw uitgevonden



## BESTURING

- Call center aanpak Early
- KPI driven
- Dossier-controles



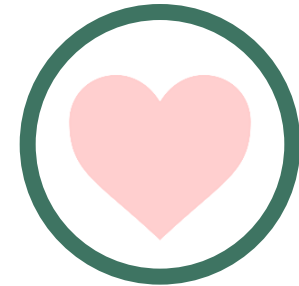
## TECHNOLOGIE

- 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

# Our way forward

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



## BESTURING

- Multi level KPI's
- Closing the loop



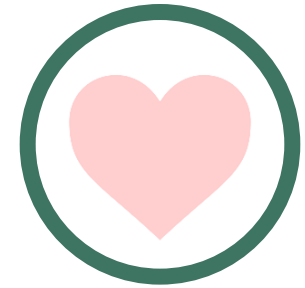
## TECHNOLOGIE

- 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