

# We Can Do It!



## One size fits nobody

*Van hypotheekfabriek naar klantbedrijf*

HOE WIL JIJ WONEN?



PvKO-sessie Service Excellence  
Ralph Nieuwland  
Leusden, 12 April 2016

  
**obvion**  
hypotheken

# Schot voor de boeg: hoe klantgericht zijn we eigenlijk?

NPS



+46



+66



-2

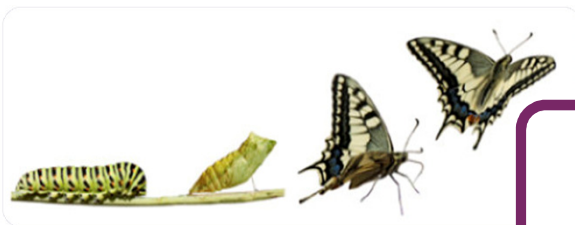
## Onze uitdaging

---



**Hoe bouw je een relatie met  
klanten op als niemand je  
product écht leuk vindt?**

# Agenda



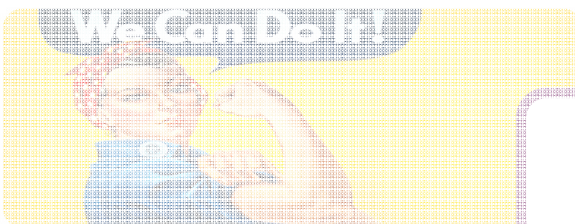
## 1. Waarom een relatie aangaan?

Onze noodzaak voor verandering



## 2. Welke voortgang maken we op de 9 bouwstenen?

Onze reis naar Service Excellence



## 3. Waar staan we nu?

Onze learnings en uitdagingen



# Onze noodzaak voor verandering < 2012: systemen praten met mensen



Datum : 18 augustus 2012  
Betreft : Rentebedenktijd  
Behandeld door : Behandeler  
Bijlagen : 1

Nummer : 255.042  
Muntsoort : EUR

“.. “ze weten toch wie ik ben? “  
“dat weten ze toch?”

“.. “is dat hetzelfde?”

Geachte heer en mevrouw,

Van één of meerdere leningdelen van uw hypotheek gaat binnenkort het laatste jaar van de rentevaste periode in. Tijdens het laatste jaar van de rentevaste periode geldt voor de hieronder genoemde leningdelen de Rentekeuzevrijheidfaciliteit. Dit houdt in dat u gedurende het laatste jaar zelf eenmalig het moment kunt bepalen waarop u een nieuwe rentevaste periode kiest en daarmee uw rente opnieuw vastzet. Dit noemen we rentebedenktijd.

255.042.115

Voor dit leningdeel is een rentebedenktijd van 12 maanden. Wij wijzen u erop dat de rentebedenktijd per de aangegeven datum zal ingaan. Indien de periode korter is dan de rentebedenktijd van 12 maanden, dan is de looptijd van het leningdeel korter dan uw huidige rentevaste periode. Neem voor meer informatie contact op met uw onafhankelijke adviseur.

“.. “ik haak af!!!”

Let op: Alleen door de geldnemer(s) ondertekende aanvragen tot wijziging worden in behandeling genomen.

## Rentekeuzevrijheid

Wanneer de rente tijdens dit jaar stijgt, zal Obvion u hierover informeren. U heeft op dat moment de mogelijkheid om de rente tegen het rentetarief van voor de stijging vast te zetten. De periode waarvoor u de rente vastzet bepaalt u zelf. Wij wijzen u erop dat het rentetarief hoger kan zijn dan uw huidige rente. Hierdoor is het mogelijk dat uw maandlasten stijgen.

Indien u 3 maanden voordat de rentevaste periode afloopt nog geen nieuwe rentevaste periode heeft gekozen, dan ontvangt u van Obvion een voorstel voor verlenging van uw rentevaste periode. U kunt kiezen voor dezelfde rentevaste periode als u nu heeft. Of voor een andere rentevaste periode. Houd u er rekening mee dat er mogelijk rentevaste periodes zijn die de looptijd van uw geldlening overschrijden. Neem voor meer informatie contact op met uw onafhankelijke adviseur.

# Onze noodzaak voor verandering < 2012: nadruk op processen en procedures



**CARGLASS**

Over Carglass®

Carglass®

- > Feiten
- > Belron® groep
- > Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- > Reclame
- > Partners
- > Klacht
- > Persberichten

Wat doen wij

- > Onze belangrijkste service
- > Hoe we uw claim afhandelen

Wij komen naar u toe

- > Uw ruit schade opgelost waar u maar wilt
- > Vestigingen en openingstijden

Werken bij Carglass®

- > **Vacatures**
- > Onze opleidingen
- > Arbeidsvoorwaarden

Opmerkelijk

**cool blue** WERKEN. Bij Coolblue.

Home Over Coolblue Vacatures So

**VACATURES**

- ▶ IT Development
- ▶ IT Services
- ▶ Business Intelligence & Analyse
- ▶ Marketing
- ▶ Inkoop
- ▶ Finance
- ▶ HR
- ▶ B2B
- ▶ Winkels
- ▶ Klantenservice
- ▶ Logistiek
- ▶ Alle vacatures

**SOLLICITATIE PROCEDURE**

Veelgestelde vragen

**OVER COOLBLUE**

Geschiedenis

Onze cultuur

Onze shops

Coolblog

**GEZOCHT: OUTBOUND KLANTENSERVICE**

Als Outbound klantenservicemedewerker bent u verantwoordelijk voor het uitbreiden van de klantenservice door telefonische acquisitie. Dit vereist een goede doorzettingsvermogen en commerciële instelling.

**Wat je op verjaardagen vertelt dat je 'Bij bestaande Coolblue klanten een mond verzoorzaken door het aanbieden van een deal.'**

**Wat je écht doet**

- Bellen met klanten uit onze doelgroep van het aflopen van hun telefoonnummer om het vinden van het beste aanbod.
- De uitkomst van je inspanningen in te brengen voor de bedoelde systemen, zodat de klant tevreden is met de resultaten.
- De voortgang en het eindresultaat zo goed mogelijk verwerken zodat de klant tevreden is met de resultaten.
- Je brengt specifieke klantwensen in kaart en bespreekt deze met je manager om de klant tevreden te stellen.

**Hoe pak je dat aan?**

- Je vindt sales een vak, geen trucje

## OVERTUIGD VAN KANSEN

### Teammanager Klantbehoud

#### Wat ga je doen?

Door een organisatiewijziging van onze afdeling Bijzonder Beheer, zijn we op zoek naar een teammanager Klantbehoud binnen deze afdeling. Bijzonder Beheer is onderverdeeld in Preventie & Vroeg Herstel, Klantbehoud, Verliesbeperking & Restschulden en Fraudebestrijding.

Het team klantbehoud heeft als taak klanten met achterstanden optimaal te herstellen door intensieve behandeling en het bieden van passende oplossingen.

Als teammanager ben je hiërarchisch direct verantwoordelijk voor de teamleider medior team (en indirect voor ca. 20 medior medewerkers), 5 accountmanagers en 6 senior medewerkers. Je rapporteert aan de

#### Wie ben jij?

Je hebt minimaal een afgeronde HBO-opleiding, werkervaring binnen Bijzonder Beheer en leidinggevende ervaring.

Je bent goed in staat om inhoudelijk en procesmatig projecten binnen de eigen afdeling op te zetten. Je bewaakt de voortgang van projecten en processen en waar nodig stuur je bij. Klantgericht handelen, koers bepalen, verbindend samenwerken, innoveren en organiseren & monitoren zitten in je bloed. Je onderhoudt een relevant netwerk binnen en buiten de organisatie.

Het volgen van ontwikkelingen in de

#### Wat hebben wij jou te bieden?

Een uitdagende functie voor 36 uur per week met prima arbeidsvoorwaarden, conform CAO Rabobank. Het betreft een structurele functie, waarbij gestart wordt met een jaarcontract.

Als gevolg van de recente organisatiewijziging wordt de functie nog formeel beschreven en gewogen, maar de vermoedelijke inschaling is in functieschaal 8 of 9 (€3.148,16 - €5.200,05) op basis van een 36-urige werkweek).

Naast het vaste maandsalaris ontvang je maandelijks een Employee Benefit Budget (EBB) en een 13e maand.

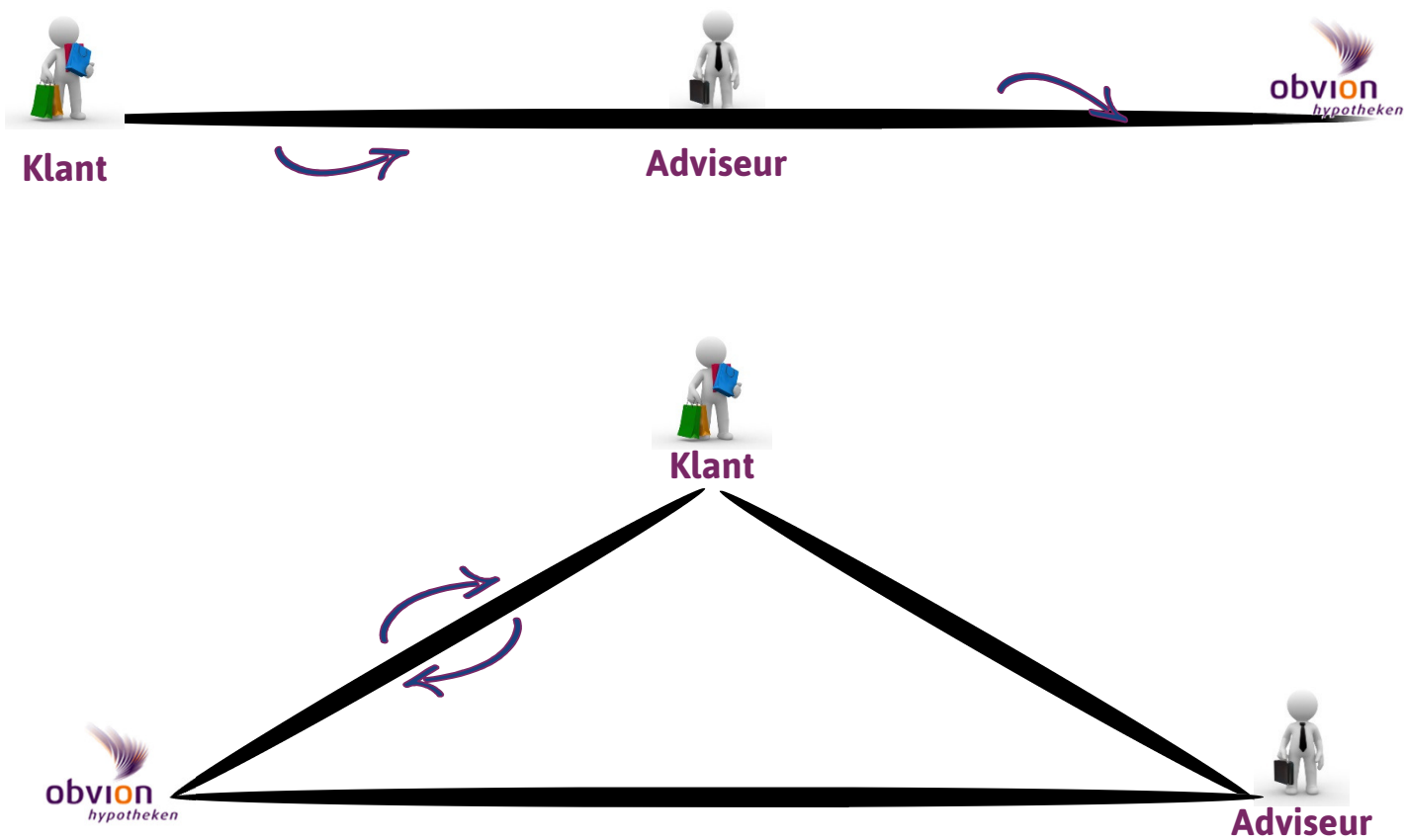
Instrom kan plaatsvinden in een

# Onze noodzaak voor verandering 2012: sense of urgency en strategische heroriëntatie...

<p><b>1</b></p> <p><b>Het multifunctionele wonen</b></p> <p>Wonen en de integratie van functies als werken, zorg en leren</p>			<p><b>4</b></p> <p><b>Het BV wonen &amp; Pensioen wonen</b></p> <p>Wonen en het ondernemen als prosumer</p>
<p><b>2</b></p> <p><b>Het gerenoveerde wonen</b></p> <p>Wonen en de renovatie- en duurzaamheidsopgave</p>			<p><b>5</b></p> <p><b>Het flexibele wonen</b></p> <p>Wonen en het leven op meerdere plaatsen tegelijk</p>
<p><b>3</b></p> <p><b>Het community wonen</b></p> <p>Wonen in onderlinge verbinding en de herwaardering van de gemeenschap</p>			<p><b>6</b></p> <p><b>Het wonen zonder eigendom</b></p> <p>Wonen en het nieuwe kopen zoals huur, lease of huurkoop</p>

**Hoe wonen, werken en leven wij in het jaar 2030?  
Is het kopen van een eigen huis straks nog net zo belangrijk of maken we andere keuzes?**

# Onze noodzaak voor verandering ... en tegelijk verandert onze context



Onze noodzaak voor verandering  
**Samengevat:**





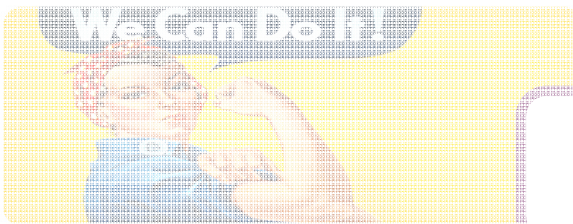
# Agenda



1. Waar komen we vandaan?  
Onze noodzaak voor verandering



2. Welke voortgang maken we op de 9 bouwstenen?  
Onze reis naar Service Excellence



3. Waar staan we nu?  
Onze learnings en uitdagingen





Onze reis naar Service Excellence

# 1. 'Buiten' naar binnen brengen...



## Welkom op vijftigvijftig

Het platform waar we samen werken aan betere dienstverlening.

Home | Opdrachten | Over vijftigvijftig

THEMA



### Thema: Kan Obvion jou overtuigen?

Obvion heeft een aantal overtuigingen. Het hebben van overtuigingen wil zeggen dat je ergens voor staat. Omdat je ergens in gelooft. Maar hoe ervaar jij als klant deze overtuigingen? Spreken ze je aan? Zijn ze relevant? Kortom, word jij daadwerkelijk overtuigd? Deze week willen we graag twee nieuwe overtuigingen aan je voorleggen, die binnenkort in de nieuwe TV commercial te zien zullen zijn. Kijk snel wat de nieuwe opdracht is.

#### Week 2 - opdracht 2 (Nieuwe commercial)

Obvion wil graag binnenkort een nieuwe TV commercial lanceren en vraagt jou om advies. Zou je het onderstaande geluidsbestand willen beluisteren



en daarna de volgende vragen beantwoorden:

- Wat is je spontane reactie na het luisteren?
- Welke boodschap is bij je blijven hangen?
- Is de boodschap duidelijk?
- Is de boodschap aantrekkelijk?

#### Instellingen wijzigen

Wil je zelf instellen welke mail je ontvangt, klik dan op onderstaande link.

[wijzig email instellingen](#)

#### Leden



De klant écht begrijpen



Onze reis naar Service Excellence

# 1. ... en verder ontwikkelen van ons klant-DNA

De klant écht begrijpen



€ 100 Klantbudget



“Nice;) to meet you!!”

Speciale Klantontmoetingen



Random Acts of Kindness



Klantsafari



NPS-games



Superpromoter Events

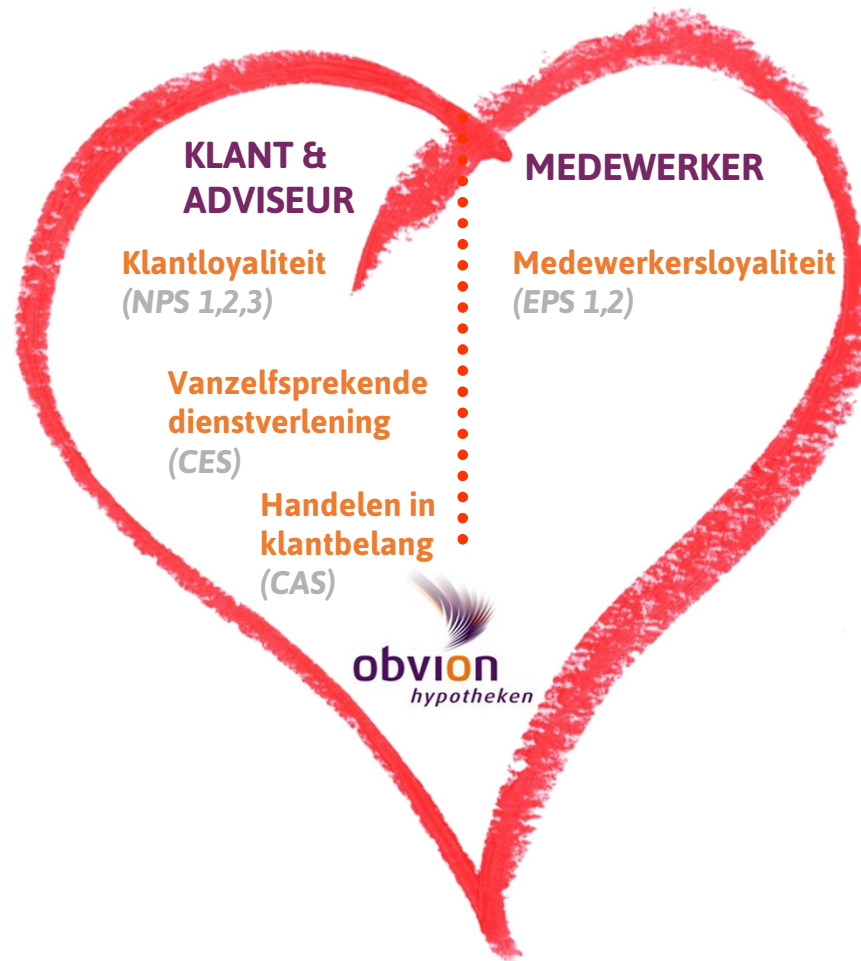


Onze reis naar Service Excellence

## 2. ... vertaald in onze bedrijfs KPI's



Ontvouwen missie, visie, strategie





Onze reis naar Service Excellence

## 3. Leidinggeven matchen met visie en strategie



Ons management:

*... is het gezicht van SE, en geeft als rolmodel het goede voorbeeld*

**Voorbeeldgedrag**

*... stuurt hoofdzakelijk op klantbeleving en organisatiewaarden*

**Storytelling**

*... hanteert top-down en bottom-up aanpak om SE bij medewerkers te ontwikkelen*

**Stimuleren spontane initiatieven**





Onze reis naar Service Excellence

## 4. 'Values are what we value'



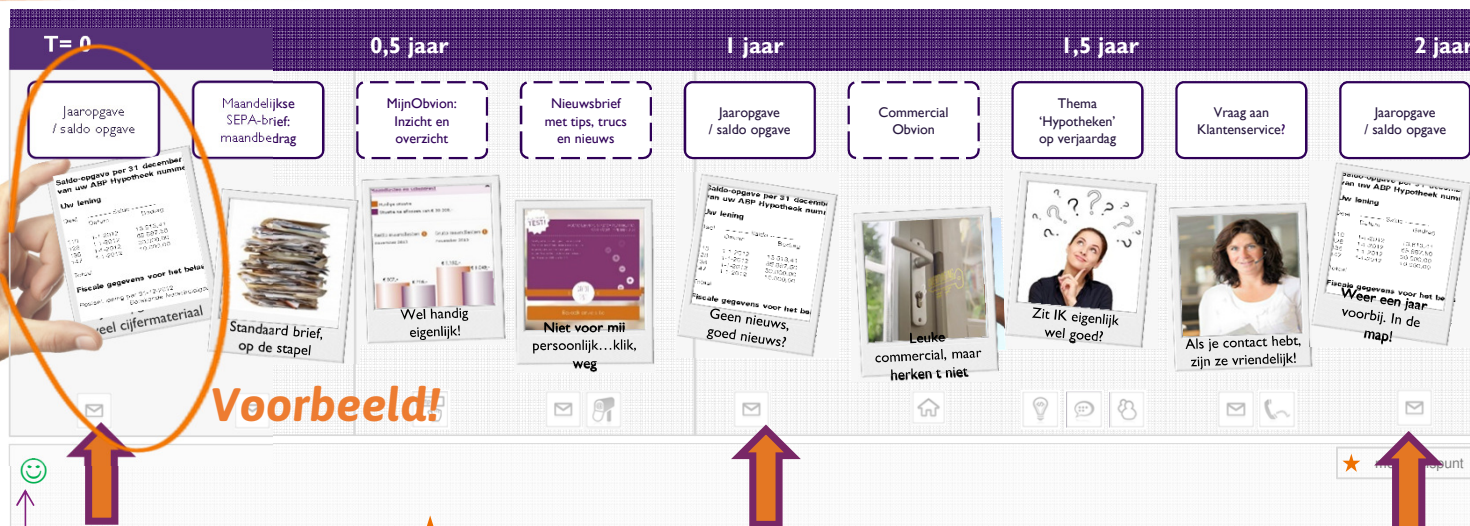


Onze reis naar Service Excellence

# 5. 'Buiten naar binnen' verdiepen: Customer Journey!



Ontwerpen van een uitzonderlijke klantbeleving







Onze reis naar Service Excellence

# 5. Hoe maken we het leuker voor klanten?

Ontwerpen van een uitzonderlijke klantbeleving

(1)  
De heer H. Hypotheek  
Koopwoningweg 5  
9999 XX LENINGSTAD

Saldo-opgave per 31 december 2013  
Van uw.....Hypotheek Nummer 000.000

Deel (2)	-saldo- datum	Bedrag (3)	Mutaties (4)	Berekende rente	Verschuldigde Bedragen (5)	-saldo- datum	Bedrag
117	1-1-2013	210.000,00	210.000,00	3.500,00	3.500,00	1-5-2013	0,00
125	1-1-2013	105.000,00	105.000,00	3.000,00	3.000,00	1-5-2013	0,00
144	1-5-2013	210.000,00	0,00	9.300,00	9.300,00	31-12-2013	210.000,00
155	1-5-2013	105.000,00	0,00	8.000,00	8.000,00	31-12-2013	105.000,00
							315.000,00
							1.200,00
<b>Totaal (6)</b>							<b>316.200,00</b>
Voorfinanciering overheidsbijdrage (7)							316.200,00
Restant lening (8)							
Per 31 december 2013 is van uw lening in totaal overgedragen aan: (9)							37.000,00
..... te .....							
Uw spaarpolissen (10)							
Polisnummer	Deel	Verzekerd Kapitaal	Spaarwaarde datum	Bedrag	Spaarwaarde datum	Bedrag	
00000010	144	210.000,00	1-1-2013	12.000,00	31-12-2013	15.000,00	
00000011	155	105.000,00	1-1-2013	18.000,00	31-12-2013	22.000,00	
Restant lening per 31 december 2013	316.200,00						
Berekende (verschuldigde) rente	23.800,00						
(Verschuldigde) rente achterstand	100,00						
Ontvangen overheidsbijdrage	3.000,00						
Nog door u te betalen (12)	100,00						
Vooruitontvangen bedragen (13)	100,00						
Bouwdepot							
Saldo per 31 december 2013	15.000,00						
Rentevergoeding bouwdepot	500,00						
Premiedepot							
Saldo per 31 december 2013	20.000,00						
Rentevergoeding Premiedepot	400,00						



- onpersoonlijk
- complex
- saai
- geen aandacht



Onze reis naar Service Excellence

## 5. Hoe maken we het leuker voor klanten?



Ontwerpen van een uitzonderlijke klantbeleving

Onze reis naar Service Excellence



## 6. Gelukkige medewerkers maken gelukkige klanten (en v.v.!)



Employee engagement



**Hoe waarschijnlijk is het dat je Obvion zou aanbevelen als werkgever bij vrienden en familie?**



Onze reis naar Service Excellence

# 7. Gemak: nieuwe kanalen op een nieuwe manier ingezet



Middelen, technologieën, processen, partnerships



Customer Service



twitter spreekuur





Onze reis naar Service Excellence

## 8. Iedereen inzicht in klantbeleving



The screenshot shows a dashboard interface with a top navigation bar containing several menu items: 'Klantproces', 'Adviseurs proces', 'HR', 'Klantenmonitor', 'Adviseurs monitor', 'Jaaropgave video', 'Meer', 'Actie Lijst', and a user profile section for 'Welkom, Ralph Nieuwland' with options for 'Log uit', '(1) Notificaties', and 'Mijn account'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home/Klantproces/ OVERALL RAPPORTAGE KLANTPROCES > 2015'. The main content area features three highlighted items: 'CES klantproces', 'NPS klantproces', and 'NPS medewerker'. On the left side, there is a sidebar with the heading 'PERFORMITOR' and sections for 'Proces', 'Overall rapportage', 'Periode' (set to 2015), and 'Score' (set to Totaal).

Sturen op Service Excellence



Onze reis naar Service Excellence

# 8. Werken aan klantbeleving: nabelen promotors/detractors



Sturen op Service Excellence

The screenshot displays the FORUM business research interface. The top navigation bar includes icons for 'Klantproces', 'Adviseurs proces', 'HR', 'Klantenmonitor', 'Adviseurs monitor', 'Jaaropgave video', and 'Meer'. A user profile for 'Welkom, Ralph Nieuwland' is visible with options for 'Log uit', '(1) Notificaties', and 'Mijn account'. The main content area is titled 'PERFORMITOR' and features a 'FEEDBACK' tab highlighted with an orange circle. The feedback form includes fields for 'Klant' (Proces: Acceptatie), 'Datum contact' (26-01-2016), and 'Medewerker' (Hypotheeknummer:). A table with two columns, 'Vraag label' and 'Antwoord', contains the following data:

Vraag label	Antwoord
CES	Weinig moeite
CES toelichting positief	Makkelijk, soepel, flexibel
CES driver positief	Duidelijke communicatie; ik wist waar ik aan toe was
NPS klantproces	9
NPS klantproces toelichting Promoter	Omdat deze klaar staan voor de klant, en bij wijzigingen vrij flexibel zijn in het meegaan van nieuwe afspraken en zich niet vasthouden aan de procedures of dingen uit het contract.
NPS klantproces driver Promoter	Deskundigheid medewerkers van Obvion
Associatiefoto	
Toelichting bij foto	is een medaille waard hoe er in mijn situatie gehandeld is
Beeld	Ik had geen beeld van Obvion voordat ik de hypotheek afslot
Contact opnemen	Ja, mijn telefoonnummer is:

Below the table is an 'Acties' section with a 'Status: New' indicator and a date '26-01-2016 - New'.





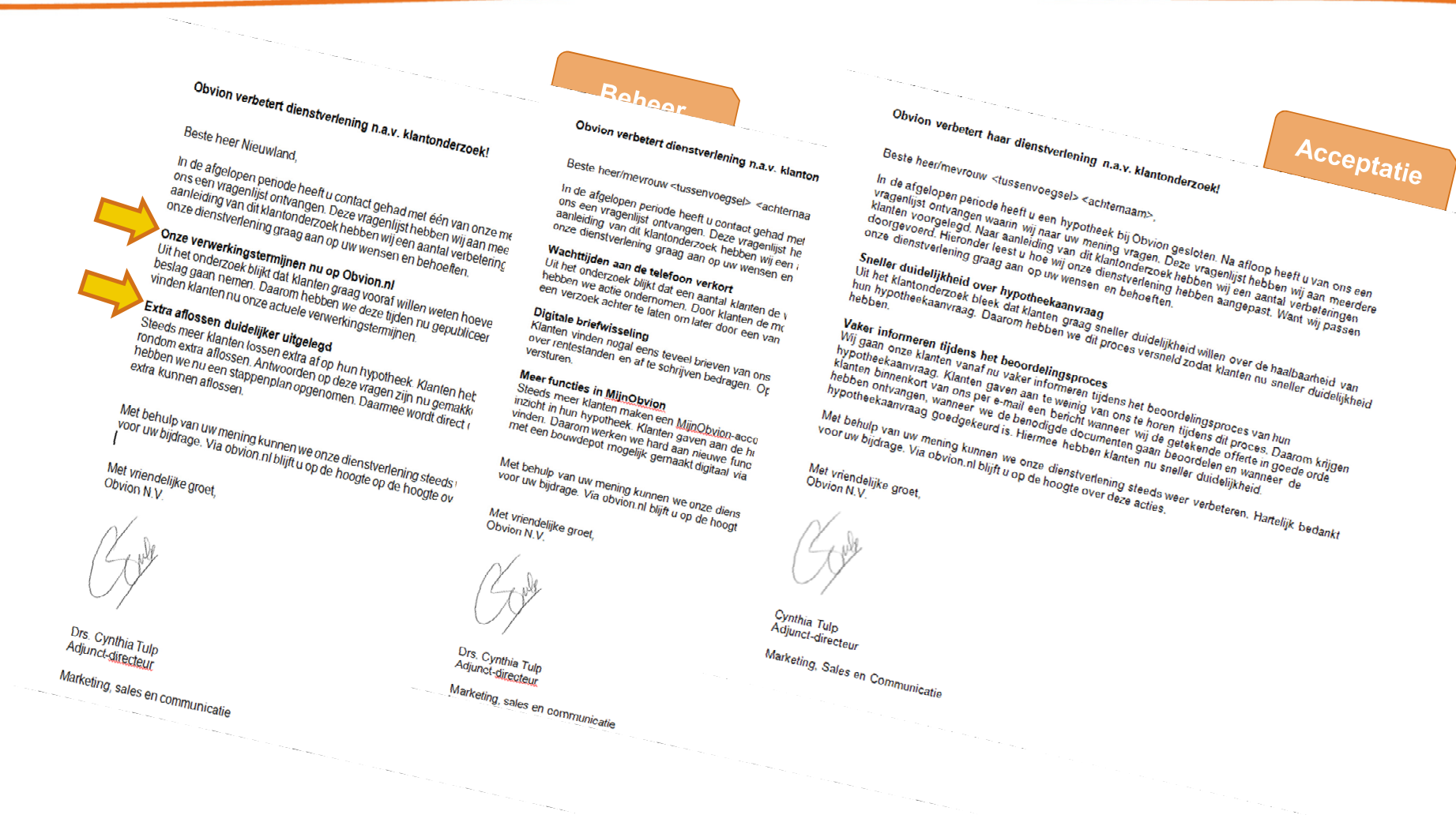


Onze reis naar Service Excellence

# 8. Werken aan klantbeleving: sluit de strategische feedbackloop



Sturen op Service Excellence





Onze reis naar Service Excellence

# 9. Van 50/50 naar co-creatie met klant en adviseur



Verbeteren, leren, innoveren



## Flexwerkers krijgen makkelijker hypotheek

Het wordt voor flexwerkers gemakkelijker om een huis te kopen. In januari begint een proef waarbij een groep werkenden met een tijdelijk contract een

## Perspectiefverklaring

**En mogelijk waarbij u een deel van uw spaargeld heeft u in handen en heeft uw familielid een mooie rente op zijn JobCoach**

Dit product bouwen we graag samen met consumenten. Daarom nodigen we u uit om met ons mee te denken.

Interesse? Vul dan het onderstaande formulier in zodat we u terug kunnen bellen. Het beantwoorden van onze vragen duurt ongeveer 10 minuten.



# Hypotheek afsluiten bij familie en het tóch gezellig houden

## Drie vragen over de familiehypotheek

ouders lenen hun kinderen geld om een huis te kopen. Banken springen daarop in met eigen familiehypotheeken.

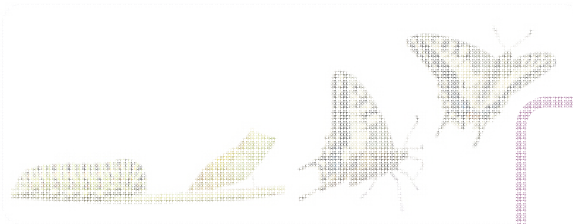
Door onze redacteur **Anne Dohmen** AMSTERDAM. Een hypotheek afsluiten bij niet alleen de bank, maar ook bij de ene kind helpen, dan zet je de lening stop en help je daarna het andere kind.

Dat betekent wel dat dan het andere voordeel van deze constructie vervalt: de korting op de rente. Obvion berekent een vaste rente over het deel dat de bank zelf verstrekt en een flexibele rente over de familielening. Op die laatste krijgt de leners 25 procent korting.

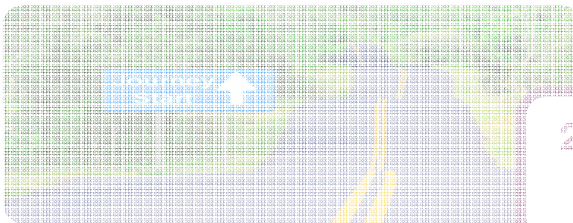
ders hun kinderen helpen. Maar volgens een (wat ouder) Nibud-onderzoek heeft 5 procent van de kinderen financiële steun gekregen bij het kopen van een huis. Uit onderzoek van ING blijkt dat ruim één op de tien mensen bereid is om een familiehypotheek te verstrekken. Om te helpen, én omdat de rentevergoeding op een lening hoger is dan de huidige spaarrente. Daarnaast is er nog wel eens maar 40

## MetElkaarhypotheek

# Agenda



**1. Waar komen we vandaan?**  
Onze noodzaak voor verandering



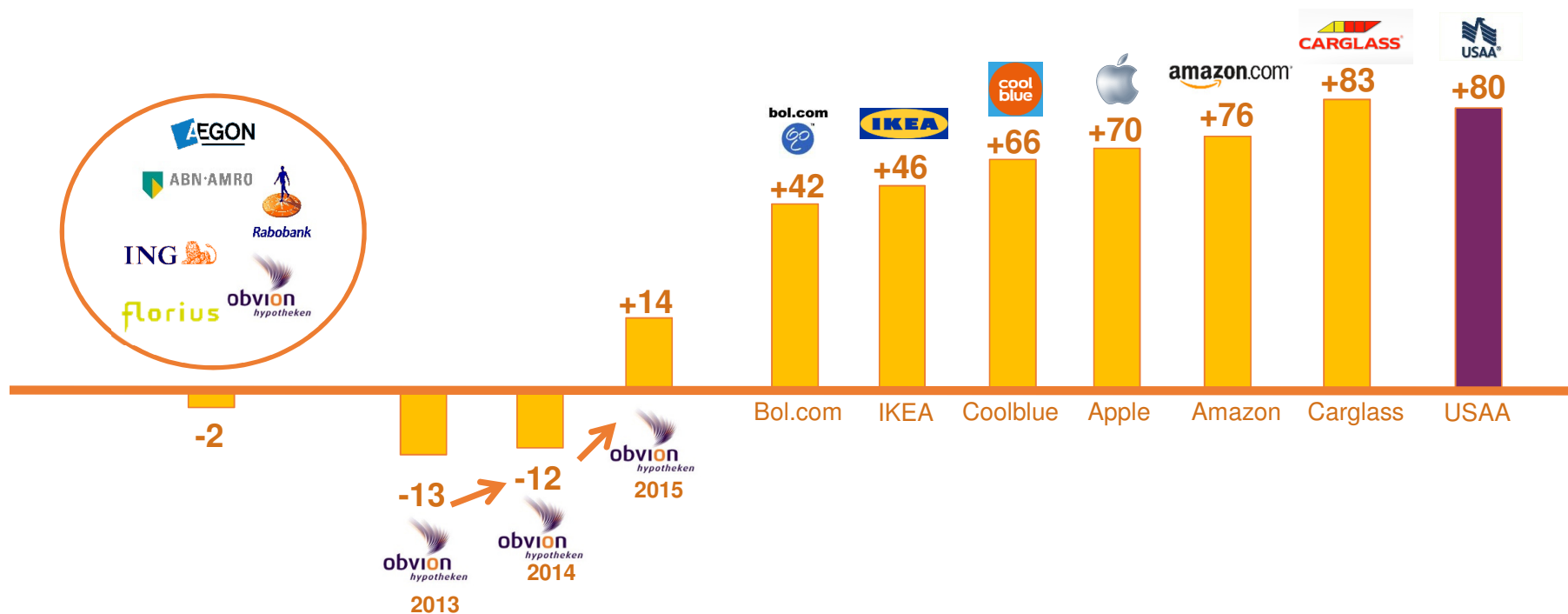
**2. Welke voortgang maken we op de 9 bouwstenen?**  
Onze reis naar Service Excellence



**3. Waar staan we nu?**  
Onze learnings en uitdagingen

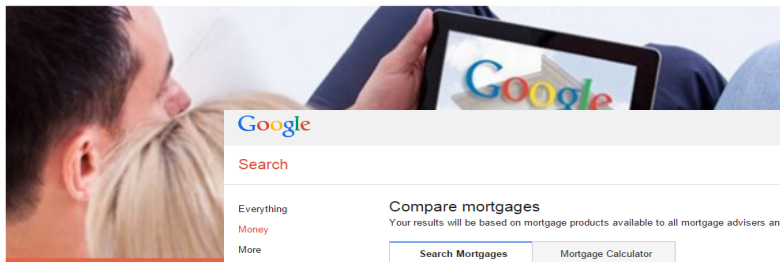
Onze learnings en uitdagingen

# Verbinders zijn winnaars van de toekomst...



Onze learnings en uitdagingen

# ... en betreden ook de financiële arena!



Google hypotheek

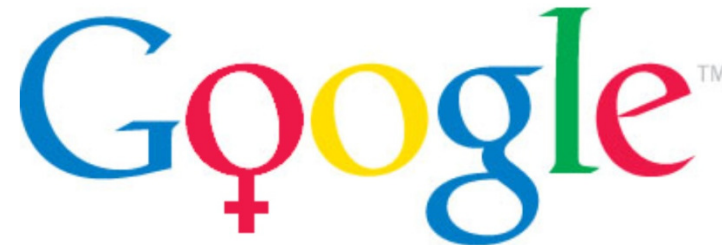
**DE GOOGLE H**

Gepubliceerd op: 12 mei 2013

Wie online wat opzoekt, zoekt en vergelijkt. En de zoekmachine vergelijkt volgende stappen wordt verwachten van de Google

The screenshot shows the Google 'Compare mortgages' tool. It includes a search bar, a 'Search Mortgages' button, and a 'Mortgage Calculator' button. The 'Your mortgage' section contains input fields for 'Mortgage amount' (£), 'Property value' (£), 'Repayment type' (Repayment/Interest only), and 'Repayment' (25). Below this is a question: 'Have you or your joint applicant missed any loan or mortgage declared bankrupt or had a CCJ or IVA in the past 12 months?' with 'Yes' and 'No' buttons. A 'Qualifying criteria' section is partially visible. At the bottom, there is a list of mortgage providers including Accord Mortgages, Airdrie Savings Bank, Aldermore Bank, BM Solutions, Bank Of China (UK), Bank of India, Bank of Ireland UK, Barclays, Beverley, Buxing, BuildLox, Cambrid, Chelsea, Chorley, Clydesdale, and Co-op.

Oudere vrouwen vertrouwen meer op Google dan op hun partner



Door: Webredactie op dinsdag 13 augustus 2013 om 11:41



Vind ik leuk



0



Tweeten



0



37 procent van de Nederlanders zegt Google of een andere zoekmachine betrouwbaarder te vinden als informatiebron bij het nemen van beslissingen dan de eigen partner.



# Insight: VERTROUWEN is belangrijkste driver

## VERTROUWEN

**Handel meer in ons belang  
en communiceer met ons  
in begrijpelijke taal**

### Persoonlijk & relevant

Neem vaker  
betekenisvol contact  
met ons op.

### Waardering

In het contact met  
Obvion ervaar ik een  
warm welkom en word  
ik (h)erkend.

### Pro-actief

Leef je in en denk pro-  
actief met ons mee.

### Gemak

We willen goede  
bereikbaarheid en snel  
geholpen worden.





# Inzichten uit onze reis naar Service Excellence

① De klant echt begrijpen



Het begint altijd met inzichten  
(en vooral: deel deze)

② Ontvouwen visie, missie, strategie



Klantgerichte KPI's geven richting

③ Service Excellence leiderschap



Betrek alle lagen van de organisatie

④ Cultuur die bindt en boeit



OWNERSHIP  
THINKING

Het gaat vooral om ownership voor de klantervaring

# Inzichten uit onze reis naar Service Excellence

5 Ontwerpen uitzonderlijke klantbeleving



Breng basis op orde (en werk tegelijkertijd aan échte verbinding)

6 Employee engagement



Ontwikkel parallel de employee journey

7 Middelen, technologieën processen, partnerships



Maak het vooral gemakkelijk en duidelijk voor klanten

8 Sturen op Service Excellence



Alleen klantbeleving met sluiten feedbackloop

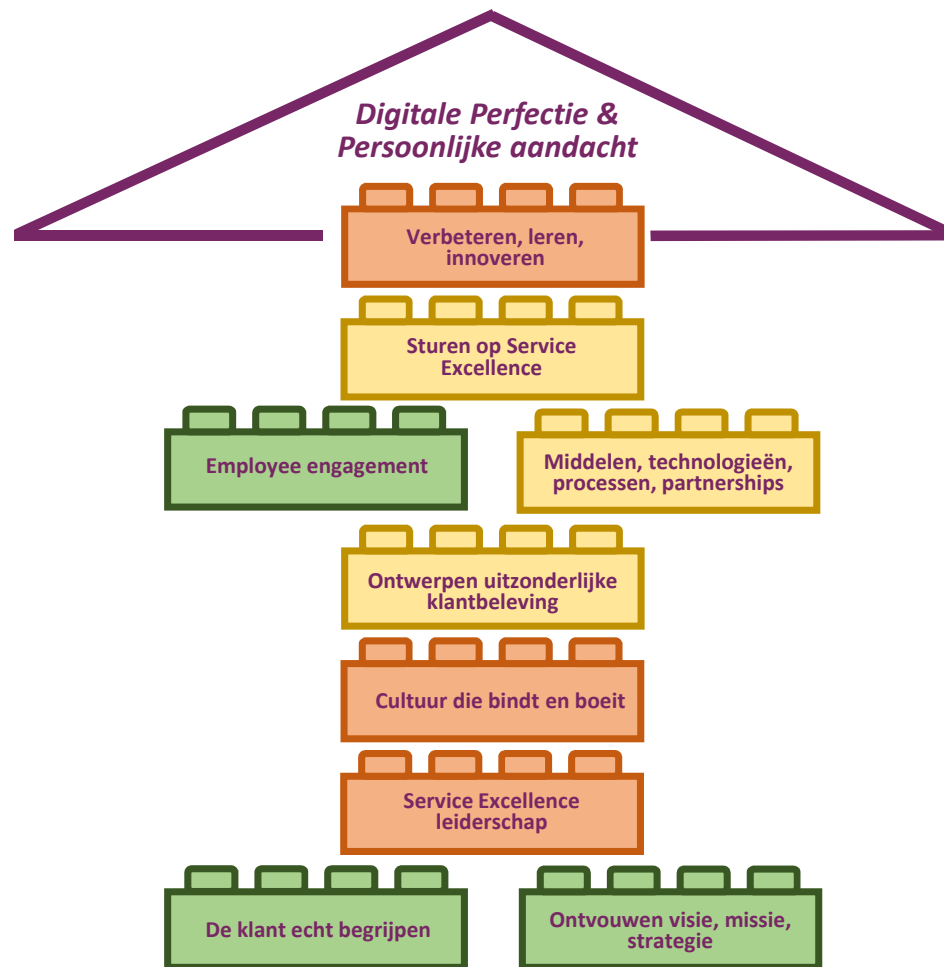
9 Verbeteren, leren en innoveren



Klantfeedback en agile werkwijze leiden sneller tot innovaties

# Onze reis naar Service Excellence

## Samengevat:





There is only one boss. The customer. And he can fire everybody in the company from the chairman on down, simply by spending his money somewhere else.