

PRO

ZORGT DAT HET WERKT

HYPOTHEEKSPECIAL

DAK ONDERSTEUNT LEDEN
MET NIEUW HYPOTHEEKPLATFORM

**TOPICUS INTRODUCEERT CROWD-
FUNDING IN HYPOTHEEKMARKT**

QUION VOERT PERIODIEK
STRATEGISCH KLANTOVERLEG IN

INHOUD

MAGAZINE #1 2018

VOORWOORD 3

HARDLOPERS...

DE DAG VAN... 10

MARTIJN JANSEN (DE VOLKSBANK)

INFOGRAPHIC 15

CRYPTO CURRENCY & BLOCKCHAIN

WISSELGESPREK 22

QUION

INSPIREREND! 24

MENNO LUITEN (MUNT HYPOTHEKEN)

8

De invasie
van platform-
organisaties

16

Topicus,
hét IT-bedrijf
met impact

COLOFON:

PRO is een uitgave van ProMinded. Het magazine wordt ter informatie en inspiratie verstuurd aan klanten en relaties.

REDACTIE

Reinier Visser
Veronique van der Waal
en Loes van Heemskerk,
Schrijfveer

FOTOGRAFIE

Peter van der Meer,
Speer fotografie
Jack Tillmanns, Foto Focus
Wijnand Geuze, LINK
Fotografie

ONTWERP & PRODUCTIE
Vandenberg, Maarn

UITGAVE/COPYRIGHT

ProMinded
Mgr. C. Veermanlaan 1G
1131 KB Volendam
t 0299 - 32 30 70
e info@prominded.nl

4

DAK: de kracht
van collectief
ondernemen

12

Wie wil er nou
geen robot?

20

Privacy (AVG)
in de financiële
sector

VOORWOORD

Reinier Visser partner ProMinded
reinier.visser@prominded.nl

Met de komst van frisse, nieuwe geldverstrekkers is de strijd om de gunst van de consument verder opgelaaid. De nieuwste technologieën leveren hieraan een bijdrage om processen te optimaliseren en structurele verbeteringen te realiseren in de doorlooptijd en de kwaliteit van het hypothecaire aanvraagproces. Goed bezig die banken, zou je zeggen. Ze hebben het eindelijk op orde!

Maar helaas zijn er altijd partijen die het nog lang niet goed genoeg vinden. Is het niet een consumentenprogramma dat niet begrijpt waarom het allemaal zo lang moet duren, dan is het wel de AFM die laat weten dat het niet de bedoeling is om in de marketing de nadruk te leggen op de processnelheid die we vandaag de dag kunnen leveren. Want ja, snelheid is belangrijk, maar dat mag je niet te hard roepen. Het aangaan van een hypotheek moet een weloverwogen besluit zijn en dan past het niet om aan te sturen op snelheid.

Ik vind het intrigerend om te zien hoe we vol enthousiasme en met de beste bedoelingen er alles uitpersen om de consument maximaal van dienst te zijn. Om vervolgens vanuit datzelfde consumentenbelang weer op de vingers te worden getikt en te worden teruggefloten. Het is en blijft een lastige zoektocht naar de beste propositie en duurzaam concurrentieel voordeel. Om vooruit te komen moet je als organisatie in elk geval goed rekening houden met alle belangen, zoals technologische mogelijkheden, wet- en regelgeving, marketing en kostenbesparingen. En daarbij dus vooral ook niet té hard van stapel lopen.

In deze PRO vertellen enkele vooraanstaande marktpartijen hoe zij hiermee omgaan. Zo investeert DAK in een hypotheekplatform dat geldverstrekkers, adviseurs en consumenten met elkaar verbindt, en introduceert IT-bedrijf Topicus crowdfunding in de hypotheekmarkt. En moet u nu wel of niet investeren in robotisering? Deze PRO staat weer vol wetenswaardigheden.

Ik wens u veel leesplezier!

Hardlopers...

DAK: DE KRACHT VAN COLLECTIEF ONDERNEMEN

Als coöperatie met afzonderlijke leden wist DAK vanaf de jaren tachtig toegang te krijgen tot de markt van verzekeringen en hypotheeklen. Volgens algemeen directeur Tim Rijvers heeft collectief ondernemen anno 2018 niets aan kracht ingeboet. Integendeel: “Door te investeren in een nieuw hypotheekplatform gaan we de toekomstige positie van onze leden versterken”.

Zo’n 1.500 zelfstandige intermediairs zijn momenteel aangesloten bij DAK. De leden profiteren niet alleen van inkoopvoordeel en administratieve ondersteuning, maar denken en beslissen ook mee met het bestuur. “Hier zitten de leden aan de bestuurstafel”, zegt Tim Rijvers. “Zij bepalen welke kant we opgaan. Zo doende zijn we sinds 2001 actief in de hypotheekmarkt.”

LOKALE HELDEN

De leden van DAK zijn overwegend kleinere assurantiëkantoren, verspreid over het hele land, met gemiddeld vier à vijf medewerkers in dienst. “We willen vooral de ‘lokale helden’ aan ons binden”, zegt Tim. “Onafhankelijke adviseurs die regionaal zeer actief zijn. Adviseurs die hun klanten goed kennen, die de plaatselijke tennis- of voetbalvereniging sponsoren en een uitstekende reputatie genieten in hun dorp. Wij bieden deze kantoren one-stop-shopping; één kanaal waar zij voor uiteenlopende diensten zaken kunnen doen met heel veel verschillende partijen. Zo blijft hun onafhankelijkheid gewaarborgd en kunnen zij hun klanten optimaal persoonlijk bedienen.”

“WIJ ZETTEN
‘LEERGELD’ IN
OM KENNIS TE
MAKEN MET HET
ONBEKENDE”



ONTWAPENEND

“DAK is de crisisjaren zonder al te veel kleerscheuren doorgekomen”, vertelt Tim. “Vooral de grote kantoren hadden het zwaar. Wij hebben de crisis goed doorstaan, omdat onze leden doorgaans lagere kosten hebben en zij zich naast hypotheek vooral focussen op schadeverzekeringen. Deze risicospreiding heeft ons gered.” Ook de coöperatieve vorm bleek achteraf gezien van grote waarde. “Wij hebben de bonusprovisies die vroeger werden betaald altijd opnieuw geïnvesteerd in de organisatie en onze leden. Daarbij zijn we nooit een bedreiging geweest voor geldverstrekkers en verzekeraars. Het eerlijke en betrouwbare imago van de coöperatieve samenwerkingsvorm werkt heel ontwapenend.”

MARKT IN BEWEGING

Inmiddels koerst DAK allang weer volle kracht vooruit. “De hypotheekmarkt ziet er goed uit. De jaarlijkse hypotheekproductie zal de komende jaren stabiliseren op 100 miljard euro. Dankzij de wet- en regelgeving kunnen nog meer nieuwe geldverstrekkers de hypotheekmarkt betreden via het intermediair. Er gebeurt ongelooflijk veel in rap tempo”, aldus Tim. “De grootbanken gaan veel last krijgen van Basel IV. Zij zullen hun rentepercentages misschien wel met 50 tot 60 basispunten moeten opschroeven. Non-systeembanken als MUNT Hypotheken, Lloyds en Argenta zullen hiervan profiteren. Ook robotisering en automatisering gaan de hypotheekmarkt de komende jaren ingrijpend veranderen. Automatisering brengt de markt meer gemak en efficiency, maar zorgvuldigheid is geboden.”

GEHOLPEN ZELFBEDIENING

Tim doelt op de opmars van execution only, waarbij consumenten zelf online financiële producten zoals een hypotheek kunnen afsluiten. “Dat vind ik een zorgelijke ontwikkeling, want een hypotheek is en blijft complexe materie waarmee veel geld gemoeid gaat. Dat moet je niet aan de consument willen overlaten.” Volgens Tim hebben de overheid en de verschillende spelers in de hypotheekmarkt de verantwoordelijkheid om consumenten te beschermen. “Geholpen zelfbediening is in mijn ogen een veel beter alternatief. Hiermee kan het onafhankelijke intermediair voldoen aan de zorgplicht en toegevoegde waarde bieden aan de consument, die echt wel bereid is om te betalen voor gemak. Het is tevens een manier om tegenwicht te bieden aan de directe distributie van geldverstrekkers. Zelfstandige adviseurs zullen hun rol op het hypotheektoneel daarom meer moeten gaan claimen.”



PLATFORMORGANISATIE

Met een nieuw hypotheekplatform, dat geldverstrekkers, adviseurs én consumenten met elkaar verbindt en processen optimaal automatiseert, wil DAK het intermediair hierbij ondersteunen. “Het idee is dat de intermediair zelf kan kiezen op welke manier hij met ons wil samenwerken”, zegt Tim. “Wil hij traditioneel blijven werken, dan kan dat. Hij kan er ook voor kiezen om zich volledig te richten op advies en klanten zelf dingen laten doen via een geautomatiseerde bemiddelingsstraat. De derde variant is robo-advies, waarbij de klant zelfstandig door een straat met geautomatiseerd advies loopt. Deze optie hebben we ook nodig om de portefeuille van onze intermediairs veilig te stellen. Je wilt de klant die alles zelf wil regelen namelijk ook niet kwijtraken. Je kunt dan tegen de klant zeggen: ‘Prima dat je het zelf wilt doen. En loop je vast, dan sta ik klaar om je te helpen’.”

RESEARCH & DEVELOPMENT

ProMinded deed onderzoek naar de haalbaarheid van het hypotheekplatform, waarmee DAK wil voorsorteren op toekomstige ontwikkelingen op advies- en bemiddelingsgebied. “De uitslag van het onderzoek was positief en we hebben inmiddels een aanbieder geselecteerd. Ik hoop dat we aan het eind van het jaar een heel eind zijn”, zegt Tim, die stelt dat bedrijven voortdurend moeten innoveren. “We gaan ook een research & development-budget inrichten. Hiermee kunnen we experimenteren met trends die eraan komen, maar nog heel ongrijpbaar zijn. Denk aan blockchain. Omdat de discussie alle kanten op schiet en kennis en kunde ontbreekt, hebben veel bedrijven de neiging om ‘het nog even aan te kijken’. Dat kan een kostbare vergissing zijn. Wij willen ‘leergeld’ inzetten om kennis te maken met het onbekende. We zoeken het op, leren ervan en vergroten zo onze voorsprong op de concurrentie. Dus een coöperatie ouderwets? Ik dacht het niet!”

“GEHOLPEN
ZELFBEDIENING
IS EEN BETER
ALTERNATIEF VOOR
EXECUTION ONLY”

OVER DAK

Enkele onafhankelijke adviseurs richtten in 1981 het intermediairscollectief DAK op, dat uitgroeide tot de grootste postenbank van Nederland. Circa 1500 zelfstandige adviseurs delen de voordelen van collectief ondernemen. Als landelijke full-service organisatie biedt DAK zijn leden toegang tot de verzekerings- en hypotheekmarkt (kredieten, verzekeringsvolmachten, inkomensverzekeringen en hypotheek), administratieve ondersteuning en collectieve inkoop. Omdat de aangesloten adviseurs deze diensten onder hun eigen naam kunnen aanbieden wordt hun kantoor een sterk merk in de regio. DAK heeft geen winstoogmerk en is het enige collectief waar intermediairs als leden meedenken en meebeslissen. Op het hoofdkantoor in Nieuwegein werken 102 medewerkers.

DE INVASIE VAN PLATFORM- ORGANISATIES

De komst van platformorganisaties heeft een allesbepalende invloed op de verschillende markten. Hoe komt het dat platformorganisaties zo snel een plek in de markt weten te veroveren en wat betekent dit voor de strategie van uw bedrijf?

In het recente verleden gaf een jaarverslag vooral inzicht in het financiële reilen en zeilen van een onderneming. Omzet, marge en samenstelling van de balans zijn specifiek voor een bedrijfstak. Het was het resultaat van de producten die het jaar voorafgaande aan de financiële verslaglegging waren geproduceerd en verkocht. Tegenwoordig lijken jaarverslagen steeds meer op elkaar. Er is nauwelijks verschil tussen de verslagen van zorginstellingen, bouwbedrijven of banken. Het jaarverslag spreekt vooral over procesverbetering, planning en control, veiligheid, data, IT en wet- en regelgeving. De financiële verslaglegging is gestandaardiseerd. En goede dienstverlening is een basisvoorwaarde.

NIEUWKOMERS

De ontwikkeling van het jaarverslag illustreert dat de organisatiestructuur van ondernemingen uit verschillende branches steeds meer overeenkomsten vertoont. Onder invloed van toonaangevende bedrijven als Apple, Google en Facebook worden bestaande markten op zijn kop gezet door een nieuwe manier van innoveren. Met behulp van platformen betreden zij snel nieuwe markten. Producten en diensten van verschillende leveranciers kunnen snel worden geïntegreerd. En grote platformen hebben een beslissend concurrentievoordeel. Een platform stelt een onderneming namelijk in staat om een doorlopende relatie met klanten te onderhouden en zijn producten permanent door te ontwikkelen, zelfs lang nadat ze zijn geïntroduceerd. De binding tussen klant en onderneming wordt zo, na de eerste aankoop, steeds sterker. Zodanig sterk zelfs, dat het verbreken van de relatie zowel door de klant als de onderneming een aanzienlijke inspanning kost. Probeer uw Facebook-account maar eens te verwijderen of stap over van een iPhone naar een Android-toestel.

STERKE KLANTBINDING

Deze sterke binding tussen dienstverlener en consument zien we momenteel vooral bij virtuele diensten. Maar steeds meer bedrijfstakken hebben te maken met toenemende digitalisering en nieuwe technieken in de vorm van een bouwsteen op een platform. Strategische samenwerking is voor de bestaande dienstverlening gedurende de economische levensloop niet te verbreken, zoals blijkt uit de volgende voorbeelden:

- VDL NedCar is een onafhankelijke autoproducent die in opdracht van de auto-industrie auto's produceert. Zo bouwt VDL Nedcar onder meer de Mini. De kennis en het ontwerp zijn in dit geval eigendom van BMW, terwijl de productiestraat en productiekennis eigendom zijn van Nedcar. Het is hierdoor onwaarschijnlijk dat het huidige model Mini in de toekomst door een andere onderneming gebouwd zal worden. BMW is dus gebonden aan VDL Nedcar totdat zij een nieuwe Mini introduceert.
- Stater is een hypothecaire dienstverlener die circa 30 procent van de in Nederland verstrekte hypotheek administreert. Gedurende de economische levensloop van de hypotheek worden de consument en de geldverstrekker door Stater geïnformeerd over de hypothecaire geldlening.
- Netbeheerders brengen energieleveranciers en -gebruikers bij elkaar. Een energieleverancier kan zijn product (elektriciteit of gas) aanbieden via de netbeheerder. Netbeheerders zijn regionaal bepaald, waardoor de gebruiker hierin geen keuze heeft. Om het nieuwe toetreders tot de markt eenvoudig te maken bieden netbeheerders data aan van het energieverbruik in een postcodegebied. De (openbare) data van de consument wordt in dit geval gratis beschikbaar gesteld.

GROOT VOLUME

De tussenlaag tussen onderneming en markt is dus cruciaal. De onderneming brengt zijn concept naar de markt via een platformorganisatie. Door middel van hoogwaardige digitalisering zorgt de platformorganisatie ervoor dat gestandaardiseerde bouwstenen en technologieën snel en tegen een lage transactieprijs beschikbaar zijn. De werknemers van de platformorganisatie zijn gespecialiseerd en excellent. Er zijn duidelijke afspraken over de dienstverlening (SLA's). Een platformorganisatie heeft meerdere klanten, zodat investeringen in infrastructuur en digitalisering over een groot volume kunnen worden gedeeld.

Elk marktgebied biedt slechts plaats aan enkele platformorganisaties. Daarvoor zijn drie belangrijke redenen te noemen:

1. De benodigde schaalgrootte;
2. Een platformorganisatie heeft een grote aantrekkingskracht op de meest getalenteerde medewerkers, wat het voor traditionele aanbieders steeds moeilijker maakt om goede mensen aan te trekken;
3. Een platformorganisatie verzamelt en combineert data van een product of dienst met data van de klant en externe bronnen. Hoe meer data een platformorganisatie verzamelt, hoe meer voorspelkracht en hoe groter haar toegevoegde waarde. Een producent of aanbieder kan daarom moeilijk van platform veranderen, omdat de informatie van zijn product steeds meer verweven is met de informatie die de platformorganisatie verzamelt. Denk aan een leverancier van vochtsensoren in de landbouw die weersverwachtingen combineert met irrigatievolumes en opbrengsten per vierkante meter. Of de vering van een auto die wordt afgesteld op basis van de route en eerder gesignaleerde oneffenheden in het wegdek.

PLUG & PLAY

Platformen creëren een marktplaats. Voor de financiële dienstverlening is het in 2018 al 'Plug & play'. Voor de maakindustrie geldt binnen enkele jaren hetzelfde.

Meerdere banken en pensioenfondsen stellen geld ter beschikking aan een platformorganisatie. Daar werken immers de meest getalenteerde en gespecialiseerde medewerkers. Consumenten krijgen toegang via de Cloud en slimme productapplicaties. De consument kan kiezen uit verschillende aanbieders en heeft zo altijd een geldlening naar keuze beschikbaar, onafhankelijk van het platform. De platformorganisatie heeft de meeste middelen om door te investeren in verdere digitalisering en daarmee een verbeterpotentieel dat bestaande aanbieders niet zelfstandig kunnen bereiken.

STRATEGISCHE KEUZES

In een gedigitaliseerde wereld waarbij alle spelers onderling verbonden zijn, worden bedrijven volgens Porter geconfronteerd met tien nieuwe strategische keuzes. De drie belangrijkste vragen die u zichzelf in elk geval zou moeten stellen, zijn:

1. Moet het businessmodel van mijn onderneming ingrijpend veranderen?
2. Welke data moet mijn onderneming verzamelen en analyseren?
3. Wat kan mijn onderneming zelf ontwikkelen en wat besteden we uit (aan een platformorganisatie)?

Bent u benieuwd naar de andere zeven strategische vragen of heeft u behoefte om uw situatie te bespreken met een onafhankelijke partij, kijk dan op onze website www.prominded.nl of neem contact op met Henk Molenaar via 06 - 55 38 15 20 of henk.molenaar@prominded.nl.

BRONNEN:

- Porter, M. & Heppelmann, J. (2015). How Smart, Connected Products are Transforming Companies. Harvard business review 93(10), 96-114.
- Kreijveld, M. (2014). De Kracht van Platformen. Nieuwe strategieën voor innoveren in een digitaliserende wereld. Deventer: Vakmedianet.
- Smet, de A., Lund, S., & Schaninger, W. (2016). Organizing for the future. McKinsey Quarterly.



DE DAG VAN...

TEKST: LOES VAN HEEMSKERK
FOTOGRAFIE: JACK TILLMANN'S-FOTO FOCUS

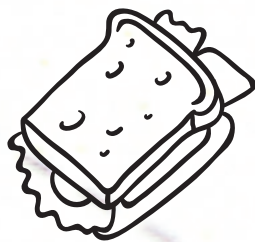
DE DAG VAN...

MARTIJN JANSEN

Directeur Service Center Hypotheken bij de Volksbank

05.30 Wekker

Mijn wekker gaat altijd vroeg af. Ik heb een speciale wake-up wekker die veel geluid maakt, want wakker worden en opstaan is niet mijn sterkste kant. Mijn ontbijt bestaat uit boterhammen, koffie en een ouderwetse papieren krant. Ik smeer ook gelijk boterhammen met kaas voor de lunch, want je weet maar nooit. Als de dag anders loopt dan gepland, heb ik in elk geval te eten!



06.30 Auto

Om de verkeersdrukte zoveel mogelijk voor te blijven vertrek ik op tijd naar één van onze kantoren in Utrecht, Geleen of Den Bosch. Vandaag is de stemming Utrecht.

07.40 Actie

Ik knip het licht op kantoor aan, vaak ben ik de eerste. Dan volgt de routine; flexplek kiezen, laptop opstarten, koffie halen en smartcard aansluiten. Nu ben ik klaar voor actie. Vandaag start ik met een mail waarin ik drie cases 'digitale rechtspraak' aangeboden krijg. Een leuke manier van permanente educatie. Ik beantwoord de vragen: yes, alle drie goed! Dan volgen gesprekken met bestaande samenwerkingspartners, over nieuwe aanbestedingen en een op handen zijnde workshop. Gelukkig beginnen veel collega's ook lekker vroeg.



09.30 MT-overleg

Eens in de twee weken overleggen we op maandag met het MT-team. We bespreken de rapportages om inzicht te krijgen in de geleverde prestaties en overleggen over mogelijke verbeteringen voor onze klanten. Normaal gesproken doe ik ook de terugkoppeling van het MT aan alle afdelingshoofden, nu neemt een ander MT-lid dit over.



11.30 Vrij

Komend uur heb ik vrijgehouden in mijn agenda. Ik praat nog even na met MT-leden. Daarna bekijk ik met het secretariaat de knelpunten in mijn agenda. Er zitten altijd te weinig uren in een week. Onze jongste gaat de lagere school verlaten en samen met een aantal andere ouders organiseer ik het schoolkamp. Ruim vier dagen op pad met groep 8; superleuk en ook belangrijk om tijd voor te maken.

12.30 Bezoek

Een afvaardiging van de Europese Centrale Bank is bij ons op bezoek. Ik word geïnterviewd, geef uitleg en overleg rapporten. Vanzelfsprekend nemen wij deze gesprekken bij de Volksbank serieus, het team heeft de voorbereidingen hiervan prima verzorgd. Tussendoor eet ik snel mijn homemade boterhammen.

14.30 Coach

Als operationsman kijk ik continu naar processen en hoe dingen voor klanten beter kunnen. Goede medewerkers zijn hiervoor cruciaal. Ik geloof dat iemand die goed in zijn vel zit de beste resultaten bereikt. Ik neem daarom even de tijd om te spreken met een coach die onlangs een collega heeft begeleid. Een leuk gesprek waarin we elkaar vinden en vervolgafspraken maken. Want net als bij elke organisatie draait het ook bij ons om de mensen.



15.00 Pilot

Mijn volgende afspraak is met twee enthousiaste mannen waarmee ik de voortgang bespreek van de pilot 'Online hypotheek afsluiten zonder advies'. Deze pilot past goed bij de huidige tijdgeest: klanten willen graag zelf aan het stuur zitten. De pilot verloopt goed en we maken ons op voor de vervolgstappen!

16.00 Flexwerken

Vandaag heb ik dankzij het flexwerken al op vijf verschillende werkplekken gezeten. De laatste is de autostoel. Tijdens de rit naar huis word ik telefonisch geïnterviewd.



17.15 Laptop

Thuis werk ik nog even verder op mijn laptop. Ik controleer de hypotheektarieven van onze verschillende merken. Die houd ik nauwlettend in de gaten, omdat dit rechtstreeks invloed heeft op de instroom van nieuwe hypotheekaanvragen en daarmee de te verwerken aanvragen voor klanten. Ik speel in op de actualiteiten en zet acties uit voor mijn afdelingen.

18.00 Aan tafel

Normaal gesproken ben ik laat thuis en warm ik een prakje op, omdat mijn gezin al heeft gegeten. Vandaag schuif ik gezellig met mijn vrouw en kinderen aan tafel.

20.00 Family time

Mijn oudste van 16 jaar heeft als puber een eigen agenda en regelt alles zelf. Daar moet ik af en toe nog wel even aan wennen. Even tijd voor de jongste kinderen van 12 en 14 jaar om bij te kletsen en om de jongste naar bed te brengen.

21.00 Feestje

Een aantal avonden per maand ben ik druk doende met verschillende bestuursfuncties. Vanavond ben ik vrij en staat er een verjaardagsfeestje op het programma.

23.30 Licht uit

Ik ben een avondmens, maar rond deze tijd dwing ik mijzelf het licht uit te doen. Morgen gaat de wekker namelijk alweer vroeg. Vandaag was een relatief rustige dag, zonder verrassingen. Dat kan morgen zomaar anders zijn. Wat wel elke dag hetzelfde is, is de Volksbank-gedachte om het iedere dag een beetje mooier en beter te maken voor de klant. Het verschil willen én kunnen maken: daar doe ik het voor.

“Ik smeer ook gelijk boterhammen met kaas voor de lunch, want je weet maar nooit. Als de dag anders loopt dan gepland, heb ik in elk geval te eten!”



“SNELLERE PROCESSEN, LAGERE KOSTEN EN EEN HOGERE KWALITEIT WIE WIL ER NOU GEEN ROBOT?”

Robotics of robotisering is hip. En de resultaten die ermee bereikt worden klinken als muziek in de oren. Maar wat is robotisering precies en waar moeten financiële instellingen aan denken bij de implementatie ervan?

Telefónica/O2, één van de early adopters van robotisering, heeft een return on investment van 650 tot 800 procent, aldus de London School of Economics. De 160 aangeschafte robots verwerken maandelijks 400.000 tot 500.000 transacties. Het aantal telefoontjes daalde met 80 procent en de doorlooptijd van sommige processen daalde van enkele dagen naar minuten.

SAAIE SOFTWARE

Dat klinkt goed, nietwaar? Maar wat is robotisering nu eigenlijk? Verwacht geen futuristische kantoortuinen vol met RoboCops uit de gelijknamige film uit 1987. Nee, de robots waar wij het over hebben zijn slechts saaie software. Het betreft Robotic Process Automation (RPA) waarmee repetitieve handelingen geautomatiseerd worden. De software kan deze handelingen uitvoeren zonder wijzigingen in de bestaande IT-systemen. Dit maakt het interessant voor bedrijven met 'legacy'-systemen, waar het bouwen van traditionele interfaces tussen systemen kostbaar, tijdrovend en complex is. Robots kunnen binnen vier tot zes weken operationeel zijn. Bovendien zijn robots nooit moe of ziek, ze maken nauwelijks

fouten en werken op een hoger tempo. Snellere dienstverlening met een hogere kwaliteit tegen lagere kosten, wie wil dat nou niet?

SLIMME TOEPASSINGEN

In de hypotheekketen is robotisering in meerdere processen geïmplementeerd. Dat begint al met een chatbox-robot op de website die klanten verder helpt met hun vragen. Deze techniek wordt ook gebruikt om klanten te helpen tijdens het zelf afsluiten van hun hypotheek. Er zijn zelfs robots die hypotheekadvies verstrekken aan de klant. Vervolgens helpen robots bij het 'rule-based' accepteren van de hypotheek. Als de aanvraag en bijbehorende hypotheek aan een aantal standaardcriteria voldoen, dan kunnen deze automatisch – zonder tussenkomst van een menselijke beoordeling – worden geaccepteerd. Zelfs het beoordelen van de bijgevoegde documenten voert de robot uit. Tot slot helpen robots met het administreren van de hypotheek door het overhevelen van gegevens tussen de verschillende systemen. Mede hierdoor is de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag de afgelopen jaren flink verlaagd.

RANDVOORWAARDEN

U bent overtuigd en wilt ook met robotisering aan de slag? Direct een leverancier inschakelen en vandaag nog beginnen met robotisering is niet slim. Zoals met zoveel dingen geldt ook hier dat een goede voorbereiding het halve werk is. Belangrijk is om een lange termijn strategie en visie ten aanzien van robotisering op te stellen. Daarnaast zijn efficiënte processen een must om de vruchten te kunnen plukken. Robots nemen handelingen over, maar maken processen niet efficiënter. Tevens is het aan te raden om zelf een aantal experts op te leiden. Hiermee blijven de afhankelijkheid en kosten van externe adviseurs beperkt. Dit is vooral handig bij wijzigingen in processen: robots moeten in dergelijke gevallen vaak opnieuw geprogrammeerd worden.

ALLE BEGIN IS MOEILIJK

Leg de lat ook niet meteen te hoog. Begin met eenvoudige processen. Hierdoor bouwt u ervaring op met kort-cyclisch en agile werken. Evalueer periodiek en neem de geleerde lessen mee in de volgende sprint. Vooral bij de start van de robotisering-implementatie is het aan te bevelen om een aantal medewerkers hier volledig voor vrij te spelen. Hierdoor leren zij sneller en zijn de resultaten sneller zichtbaar. Vergeet niet te investeren in communicatie: ook de rest van de organisatie moet meegenomen en overtuigd worden. Kwantificeer de benefits, vier successen, organiseer demo's en laat iedereen ideeën aandragen.

[Lees verder >](#)



IDEALE ROBOTPROCESSEN

Robots zijn net als mensen en kunnen helaas niet alles. Processen die zich goed lenen voor robotisering bevatten veel standaardwerkzaamheden met een hoge mate van herhaling en een hoog volume. De processen hebben een duidelijk start- en eindpunt. Er zijn weinig uitzonderingen en mense-lijke interpretatie en analyse is niet nodig. Grofweg komt het er op neer dat een robot alle werkzaamheden kan overnemen die wij op de 'automatische piloot' uitvoeren.

QUICK WINS

De toepassingen van robotisering in de financiële sector lijken vooral op de korte termijn gericht. Het is geen disruptieve innovatie die de hele sector op de kop zet en complete systemen vervangt. Dat zal eerder gebeuren door de distributed ledger-technologie, beter bekend als blockchain. De vraag is niet of dit plaats gaat vinden, maar wanneer. In de financiële sector zijn al meerdere initiatieven en startups hiermee bezig. Of en hoe robotisering in dit plaatje past, zal de tijd uitwijzen. Maar met oog op de opkomst van blockchain is het een verstandige keuze om op korte termijn quick wins te realiseren met robotisering in plaats van te investeren in dure interfaces.

BRON:

Emmerik, M., (2017). Robots are coming. Hoe Robotic Process Automation je business boost.

PROMINDED HELPT U MET DE VOORBEREIDING

De installatie van de robots laten wij graag aan de experts over. ProMinded helpt u wel graag met het treffen van de juiste voorbereidingen. Denk aan het opstellen van een heldere visie en strategie in samenwerking met uw IT-medewerkers, het optimaliseren en prioriteren van de processen die gerobotiseerd worden. Bovendien helpen wij u op onafhankelijke wijze met het opstellen van een business case die de potentie van robotisering voor uw organisatie in kaart brengt.

Neem voor meer informatie contact op met Linda Leenders via 06 – 22 27 07 73 of linda.leenders@prominded.nl.

DRIE MISVATTINGEN OVER ROBOTISERING

1 WEERSTAND VAN MEDEWERKERS

Feit is dat robots een bedreiging zijn voor de banen van medewerkers. Toch is onze ervaring dat medewerkers graag in dit soort trajecten participeren. Innovatieve technieken zijn interessant en daarnaast zoeken de meeste mensen altijd naar een manier om hun werkzaamheden efficiënter uit te voeren en zichzelf verder te ontwikkelen. Trap niet in de valkuil om de medewerkers die mogelijk 'gerobotiseerd' worden niet actief te betrekken. Laat juist deze medewerkers het project uitvoeren. Zij kennen tenslotte de processen en uitzonderingen het beste, waardoor de meeste potentie uit de robots gehaald kan worden en de succeskans sterk toeneemt.

2 KOSTENREDUCTIE ALS DRIJFVEER

Vaak starten bedrijven met het implementeren van robots uit kostenoverwegingen. Echter, hiermee blijft een groot deel van de potentie onbenut. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening zou het voornaamste argument moeten zijn. Robots verhogen de snelheid, verlagen het aantal fouten en leveren de medewerkers meer tijd op voor zaken die écht toegevoegde waarde leveren. Investeer de vrijkomende tijd in klantcontact om de klanttevredenheid te verbeteren, maar ook in innovatie die met behulp van robotisering sneller naar de markt gebracht kan worden. Op deze manier worden nieuwe banen gecreëerd voor medewerkers waardoor de weerstand uit het vorige punt nog meer wordt weggenomen.

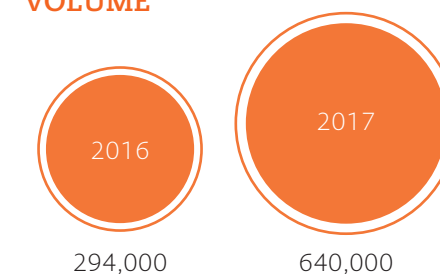
3 ONVOLDOENDE AANDACHT VOOR GOVERNANCE VRAAGSTUKKEN

In principe kun je een robots qua werkwijze als een medewerker zien. Dit betekent bijvoorbeeld dat de robot een eigen account met wachtwoord en emailadres nodig heeft. Dat heeft nogal impact op de bestaande IT governance-procedures. We maken geregeld mee dat security officers hier in eerste instantie bezwaren tegen hebben. Deze bezwaren kunnen overigens allemaal worden opgelost. Maar denk ook aan business procedures. Hoe om te gaan met het vier-ogen principe dat op bepaalde invoertaken van toepassing is? Vaak wordt er in de voorbereiding onvoldoende bij dit soort vraagstukken stilgestaan, waardoor de uiteindelijke implementatie langer duurt dan gewenst. Robotisering creëert een nieuw grijs gebied met betrekking tot de verantwoordelijkheden van business & IT. Voor een succesvolle implementatie moet dit grijze gebied zoveel mogelijk zwart en wit worden gemaakt.

FACTS & FIGURES

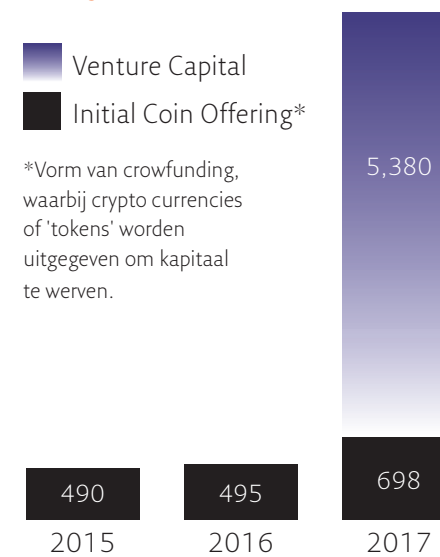
over blockchain en crypto currency

CRYPTO CURRENCY: DAGELIJKS TRANSACTIE-VOLUME



Bron: CoinDesk State-of-Blockchain

BLOCKCHAIN INVESTERINGEN (USD MLN) EXPLODEREN IN 2017



Bron: CoinDesk State-of-Blockchain reports

TOP 3

FINANCIËLE TOEPASSINGEN VAN BLOCKCHAIN:

- 1 Documentair krediet (Trade Finance)
- 2 Zakelijke kredietverlening
- 3 Referentie data

Bron: IBM Institute for business value

BLOCKCHAIN

90%

van de banken in Noord-Amerika en Europa doen onderzoek naar blockchain-toepassingen

Bron: forbes.com

66%

van de banken verwacht blockchain commercieel in productie te hebben in 2020

Bron: IBM Institute for business value

\$8-12MLD

Geschatte jaarlijkse besparingen voor banken dankzij het gebruik van blockchain

Bron: forbes.com

CRIMINEEL GEBRUIK BITCOIN (BTC)

3,5%

van de uitgegeven BTC

44%

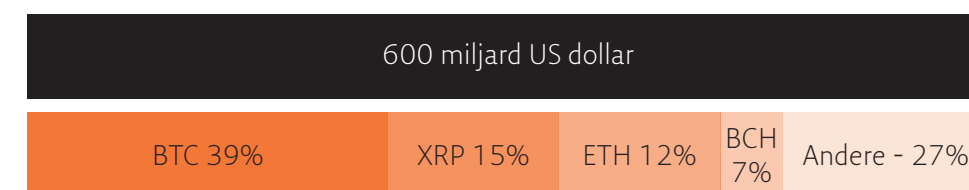
van de BTC-transacties

1,5%

van BTC is momenteel eigendom van de FBI

Bron: Valuecoders.com

CRYPTO CURRENCY: MARKTKAPITALISATIE (EIND 2017)



BTC Bitcoin XRP Ripple ETH Ethereum BCH Bitcoin Cash

Bron: CoinMarketCap

POST-TRADE REPLACEMENT PROJECT

De Australian Stock Exchange is de eerste grote effectenbeurs met een project om zijn volledige effectenafwikkelingssysteem te vervangen door een blockchain. Target go-live: December 2020



Bron: ASX.com

TOP 5

IT-RISICO'S DIE BLOCK-CHAIN KAN MITIGEREN:

- 1 Systeemfalen
- 2 Eisen van toezichthouders aan IT-systemen
- 3 Verouderde IT-architectuur
- 4 Privacy
- 5 Cybercrime

Bron: Deutsche Bank Survey 'Powering the flow of global capital'



TOPICUS, HÉT IT-BEDRIJF MET IMPACT

Digitalisering en automatisering drukken een enorme stempel op de hele maatschappij. Topicus was een van de eerste bedrijven die lieten zien dat je met IT heel veel kunt bereiken. “We willen het anders doen”, zegt Henk Jan Knol, mede-eigenaar van Topicus. “Écht het verschil maken.”

“DE MARKT WAS
CONSERVATIEF EN
ER WAS JAREN NIET
GEÏNNOVEERD IN
DE BACKOFFICE.”

Veel bedrijven danken hun succes aan het feit dat de grondleggers groot durfden te denken. Ook de oprichters van Topicus hadden ambitieuze dromen. “We wilden de techneut op een voetstuk zetten, ondernemerschap stimuleren en niet alleen een proces automatiseren, maar de hele bedrijfskolom veranderen”, vertelt Henk Jan. “Dit wilden we bereiken door slim na te denken. Wat kan IT nou écht betekenen? Hoe kunnen we iets beter maken? Iedereen lachte ons uit. Dat gaat jullie nooit lukken.”

HYPOTHEEKPLATFORM

Topicus begon in 2001 in de financiële wereld, maar vrij snel werd de overstap gemaakt naar de gezondheidszorg en het onderwijs. “Onze ideeën waren op dat moment nog iets te revolutionair voor de hypotheekbranche”, grinnikt Henk Jan. “De markt was conservatief en er was jaren niet geïnnoveerd in de backoffice.” Drie jaar later deed Topicus een nieuwe poging. Met succes en tot groot genoegen van Henk Jan. “In finance is zoveel voor ons te doen!”, zegt hij. “Met nieuwe technologie en een innovatieve kijk op verwerkingsprocessen kunnen we een enorm verschil maken op het gebied van efficiency en klanttevredenheid. Al in 2004 hadden we een platform ontwikkeld dat de consument en het intermediair op een slimme manier met elkaar verbond en alle tussenschakels, zoals inkooporganisaties, overbodig maakte. Via Henk Molenaar kwamen we in contact met het bestuur van FrieslandBank, die zeer geïnteresseerd was in het automatiseren van de hypotheekmarkt.”

ren van de hypotheekverstrekking. Vier maanden later was ons systeem live. Dat was een enorm succes, zowel voor ons als voor FrieslandBank, waar een eerdere automatiseringspoging was mislukt.”

CUSTOMER EMPOWERED

Nu de sceptici de mond waren gesnoerd, was Topicus klaar voor de volgende stap. “Force, het platform dat we bij FrieslandBank hadden geïmplementeerd, was goed maar ondersteunde de backoffice niet. Dat was jammer”, zegt Henk Jan. “Toen de term execution only nog moest worden uitgevonden, waren wij namelijk al van mening dat de consument zelf aan het stuur moet zitten en handelingen moet kunnen verrichten. De naam Force staat voor Front Office Reinvented Customer Empowered. Onze droom is dat er geen onderscheid meer is tussen front-, mid- en backoffice. Samen met Quion, die dezelfde droom had, zijn we in 2007 een project gestart. Met bloed, zweet en tranen hebben we de hele keten geautomatiseerd, de efficiency verhoogd en een veilige, nieuwe backoffice neergezet. Inmiddels hebben veel grote geldverstrekkers voor dit self service-systeem gekozen.”

CROWDFUNDING

Waarom begon Topicus drie jaar geleden dan een eigen hypotheekbank met een peer-to-peer-hypotheekproduct? “Jungo is een voorbeeld van eat your own cooking”, legt Henk Jan uit. “Ons credo is: anders durven denken én doen. Wij geloven dat het die kant op gaat en willen voorop lopen om zelf te ervaren hoe het is om crowdfunding in de hypotheekwereld te brengen. Door onze eigen hypotheekbank te starten willen we laten zien dat het wel degelijk mogelijk is om een conservatieve markt te innoveren. We vinden het gaaf om de bankwereld te helpen om op een beheerste, verantwoorde manier de toekomst in te gaan.”

“IK HOOP DAT HET IN ELK GEVAL WORDT GEWAARDEERD DAT WE RISICO’S DURVEN TE NEMEN“

Volgens Henk Jan was het een lange weg en een waardevolle ervaring om op dit punt te komen. “We hebben natuurlijk ook te maken met de AFM, DNB, toezichhouders en het kost veel tijd en moeite om een vergunning en funding rond te krijgen. Maar het is gelukt en we zijn heel trots dat Aegon een aandeel heeft genomen in dit initiatief. Dat geeft aan dat we uitermate serieus genomen worden.”

DUURZAMER

Als het aan Henk Jan ligt blijft Topicus een partij om rekening mee te houden. “We willen frontrunner zijn. Momenteel houden we ons onder meer bezig met blockchain, kunstmatige intelligentie en machine-learning. Met deze laatste twee hopen we het procesverloop beter te kunnen voorspellen met als gevolg een sneller, efficiënter en passender klantproces. Ook willen we met Topicus graag een brug slaan tussen hypotheek en pensioenen. Lang niet alles wat we doen is succesvol, maar we dóen het wel. Ik hoop dat het in elk geval wordt gewaardeerd dat we risico’s durven te nemen.”

Alle inspanningen ten spijt verwacht Henk Jan niet dat de hypotheekmarkt de komende jaren veel progressiever zal worden. “Management by rules is volledig doorgeslagen. De enorme regeldruk en bevoogding slaat alles dood. Dit is niet in het belang van de consument en bovendien heb ik met regeltjes nog nooit ethiek zien afdwingen. Ik hoop dan ook dat de pendule weer richting management by principles gaat. Dat we teruggaan naar collectiviteit en coöperatieve principes, ondersteund door innovatieve concepten en moderne technologie. Dat is niet alleen logischer en duurzamer, het maakt het ook veel gemakkelijker om innovatie in de markt te versnellen.”



TOPICUS, HÉT IT-BEDRIJF MET IMPACT

Topicus begon in 1998 als participatiemaatschappij, maar richt zich sinds 2001 op digitale oplossingen die de zelfredzaamheid van de burger vergroten. Topicus zet innovatieve technologie en ICT-oplossingen in voor betere, bereikbare zorg, transparante finance, gedegen onderwijs en een gezonde relatie met de overheid. De ambitie is om hét IT-bedrijf met impact te zijn. Topicus heeft vestigingen in Deventer, Zwolle, Enschede, Amsterdam, Nijmegen, Leiden en Groningen.

NIEUWE EUROPESE PRIVACYWET: KOSTENPOST OF BUITENKANS?

De nieuwe Europese privacywet stelt bedrijven en instellingen voor een zwaardere regeldruk en hogere kosten. Toch biedt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ook kansen, stelt Jeroen Kriele, principal consultant bij Solid Professionals.



De invoering van de AVG houdt de gemoederen bezig. Staatssecretaris van Financiën Menno Snel liet onlangs weten dat het nog wel een jaar kan duren voordat de Belastingdienst kan voldoen aan de eisen van de AVG. Ook veel grote bedrijven bleken daags na de inwerkingtreding van de nieuwe Europese privacywet nog niet 'AVG-proof' te zijn.

TECHNISCH COMPLEX

Voor Jeroen Kriele is dit geen verrassing. "Organisaties als de Belastingdienst, banken en verzekeraars verwerken op grote schaal (bijzondere) persoonsgegevens. Denk aan betaalgegevens, Burgerservicenummers (BSN) en gezondheidsinformatie, waarmee risicoprofielen worden opgesteld voor arbeidsongeschiktheids- en levensverzekeringen. De nieuwe privacywet stelt dat deze data zoveel mogelijk transparant en het liefst geautomatiseerd moet worden verwerkt. Dat is technisch complex. Organisaties die willen testen of hun software aan de wet voldoet, mogen dit namelijk niet meer doen met echte persoonsgegevens. Testbestanden moeten dus eerst worden 'geschoond'; een tijdrovende klus. Daarnaast worden klantgegevens vaak in verschillende systemen opgeslagen, waardoor organisaties moeten onderzoeken welke weg data volgt bij de afname van een product."

CONTINUE MONITORING

Organisaties hoeven verwerkingen van persoonsgegevens niet meer te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zij kunnen wel verplicht worden om een Data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren en/of een privacy officer aan te stellen. "Organisaties moeten aantoonbaar in control zijn én blijven", zegt Jeroen. "Je moet kunnen aantonen welke privacy-risico's je loopt en welke beheermaatregelen zijn getroffen. Voldoen de systemen aan de eisen? Het gaat ook om het bewustzijn: gaan we écht vertrouwelijk om met onze klantdossiers?"

Europese privacy-toezichhouders zullen naar verwachting streng gaan toezien op naleving van de AVG. Wie de wet overtreedt riskeert een boete die kan oplopen tot 20 miljoen euro (of 4% van de wereldwijde jaaromzet). Jeroen: "Ik hoop dat het 'vinkje' van de klant niet het belangrijkste uitgangspunt is, maar dat organisaties de AVG werkelijk inbedden in hun bedrijfsvoering. Continue monitoring door een risk-, compliance- of afdeling is wenselijk."

KWALITEITSVERBETERING

De nieuwe Europese privacywet betekent een zwaardere administratieve druk, maar volgens Jeroen biedt de AVG ook kansen. "Voor organisaties is dit hét moment om zicht te krijgen op datastromen en de kwaliteit van hun dataverwerking en -opslag te verbeteren. Zijn de huidige systemen echt allemaal nodig of is het mogelijk om alle data op één plaats te beheren en te beschermen? Slim omgaan met data kan leiden tot meer efficiency, lagere kosten en een hogere klanttevredenheid. Dankzij nieuwe technieken als smart anonymisation en differential privacy is het mogelijk om klantdata op individueel niveau te anonimiseren, maar op portfolioniveau zijn waarde te laten behouden. De AVG spoort ons dus aan om ons datagebruik naar een serieuzer, verantwoordelijker en hoger niveau te tillen. Het is een belangrijke stap naar een meer volwassen big data-tijdperk."

**“DIT IS HÉT
MOMENT OM
DE KWALITEIT VAN
DATAVERWERKING
EN -OPSLAG
TE VERBETEREN”**

PRIVACYWET

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbeschermingswet of General Data Protection Regulation (AVG/GDPR) van kracht. De wet geldt voor alle organisaties die persoonlijke gegevens van ingezetenen van de Europese Unie verwerken, ongeacht de locatie (en omvang) van de onderneming of instelling. De nieuwe EU-wet schrijft voor onder welke strikte voorwaarden persoonlijke informatie mag worden verzameld, verwerkt en bewaard. De AVG is de opvolger van een Europese privacyrichtlijn uit 1995 en vervangt 28 verschillende nationale wetten, waaronder de Nederlandse Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Joost Hembrecht, Chief Commercial Officer (CCO) bij Quion:

“HEBBEN ONZE AANBIEDERS BEHOEFTE AAN GEZAMENLIJK OVERLEG?”

“Quion maakt samen met De Hypotheker, Conneqt en DMPM onderdeel uit van de Blauwtrust Groep. Als groep kunnen wij alle schakels tussen de consument en de investeerder invullen. Quion begeleidt het beheer van hypotheeken en consumptief krediet voor gerenommeerde nationale en internationale financiële organisaties. We zijn een van de grote third party servicers van Nederland met een beheerde portefeuille van 65 miljard euro. Dat betekent dat het beheer van tientallen aanbieders en 400.000 huishoudens in Nederland via Quion loopt. Jaarlijks brengen wij 50.000 hypotheekoffertes uit voor onze aanbieders en voeren we meer dan 500.000 wijzigingen door voor hun klanten. Onze dienstverlening varieert per aanbieder. Een aanbieder kan bij ons alle vormen van service afnemen die horen bij een hypotheek of consumptief krediet. Denk aan klantcontact, mid- en backoffice, preventief beheer, reporting en bijzonder beheer.

De afgelopen drie jaar is Quion explosief gegroeid, zowel qua portefeuille als in het aantal aanbieders. Daarnaast ontwikkelt de wereld waarin wij opereren zich exponentieel sneller. Zowel op het gebied van innovatie als compliance. Dat leidde tot de behoefte om onze aanbieders intensief te betrekken bij de manier waarop wij hen ondersteunen bij deze ontwikkelingen. We hebben ProMinded gevraagd om als onafhankelijke partij bij onze aanbieders te onderzoeken of zij behoefte hebben aan een gezamenlijk overleg om frequent strategische onderwerpen met elkaar te bespreken. En zo ja, hoe zij dit willen invullen. We wilden dat onze aanbieders hierin leidend zouden zijn. We hebben voor ProMinded gekozen omdat we het bedrijf al heel lang kennen. Een van de eerste Quion-portefeuilles is tot stand gekomen via Henk Molenaar, een van de partners van ProMinded. We komen elkaar ook veel tegen wanneer ProMinded bij (potentiële) klanten van Quion opdrachten uitvoert. ProMinded heeft veel kennis van alle onderdelen van de markt, beschikt over een groot netwerk en geniet een uitstekend imago bij iedereen in deze markt.

ProMinded luistert goed naar de vraag van de klant en vraagt daarop door voordat ze starten. Tijdens het traject komen ze afspraken na. Wat ik prettig vind, is dat ze gevraagd en ongevraagd voorstellen aandragen om ons te helpen om tot de beste resultaten te komen. Op het moment dat wij door omstandigheden een paar dagen vertraging leken op te lopen, namen zij gelijk het werk ongevraagd over. Zo konden we de afgesproken tijdlijnen toch realiseren. Dan ben je echt een partner!

Begin juni was het eerste plenaire strategische overleg op basis van de wensen van onze aanbieders. Daar waren wij, en onze aanbieders, erg tevreden over. Een mooi resultaat van een heel fijne samenwerking.”



Reinier Visser, partner bij ProMinded:

“MET PERIODIEK STRATEGISCH KLANTOVERLEG KAN QUION IN DE KLANTBEHOEFTE VOORZIEN”

“We kennen Quion al heel wat jaren. Al in 2002 hebben we geassisteerd bij de afsplitsing van Hypotrust en de oprichting van het nieuwe Quion-bedrijf. Anno 2018 heeft Quion behoefte aan meer betrokkenheid en periodieke, gezamenlijke afstemming met klanten op bestuursniveau. Er is vooral behoefte aan meer overleg over de ontwikkeling en prioritering van de dienstverlening.

ProMinded heeft het idee om een strategisch klantoverleg te starten uitgeschreven en getoetst. In het eerste kwartaal van 2018 hebben we gesprekken gevoerd met bestuurders van een zestal grote klanten van Quion. In deze gesprekken is het belang getoetst van zo'n overleg en gesproken over wat de doelstelling hiervan zou moeten zijn. Ook hebben we geïnventariseerd welke onderwerpen aan bod zouden moeten komen en wat de gewenste vorm en frequentie van het overleg zouden moeten zijn.

Klanten blijken het initiatief om ideeën te inventariseren erg te waarderen. Uit de interviews kwam verder naar voren dat klanten strategisch overleg met Quion van groot belang achten. In grote lijnen zien de respondenten het overleg als een manier om meer feeling te krijgen met en meer invloed te kunnen uitoefenen op de strategische vraagstukken die Quion bezighoudt. Een andere centrale doelstelling is om de strategische veranderkalender van Quion te synchroniseren met de eigen plannen, waarbij de ontwikkeling van de dienstverlening en IT centraal staan.

Begin juni is het periodieke strategisch overleg van start gegaan. Parallel is ProMinded gestart met het tweede generatie klantonderzoek onder geldverstrekkers. Het doel hiervan is om scherper inzicht te krijgen in de te verbeteren punten en prioriteiten. In plaats van een jaarlijks eenmalig gesprek met bestuurders heeft Quion ProMinded gevraagd om frequenter en integraal onderzoek uit te voeren. Naast de bestuurders worden hierbij ook de proceseigenaren van de aanvraag- en beheerprocessen betrokken, evenals andere belanghebbenden bij de kwaliteit van de dienstverlening van Quion.

Als onafhankelijke partij kan ProMinded bedrijven in de financiële sector helpen bij het structureel in kaart brengen en uitvoeren van ideeën en behoeften.”

“UIT DE INTERVIEWS KWAM NAAR VOREN
DAT *KLANTEN STRATEGISCH OVERLEG MET
QUION* VAN GROOT BELANG ACHTEN”

INSPIREREND!

Menno Luiten - Commercieel Directeur
van MUNT Hypotheken

Lekker eten en drinken

Pim, de vader van mijn beste vriend, is een groot voorbeeld voor mij. Helaas is hij in maart dit jaar veel te vroeg overleden. Pim was in staat om mensen te raken en voor zich te winnen. Op een respectvolle en vriendelijke manier bereikte hij zijn doelen. Ik mis hem.

Rome. Heerlijk klimaat, fantastisch eten, schitterende architectuur en iedere keer weer onvoorstelbaar wat die oude Romeinen toen al konden.

Hard muziek luisteren in de auto!

De lijfspreuk: “Als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan”.

Vriendschap

Soms kan ik een film zien die me echt raakt. Dat gebeurde voor het laatst bij Interstellar.

Wat een briljante film. De fantastische filmmuziek van Hans Zimmer draagt daar erg aan bij.

Ook bepaalde gerechten laten soms een onuitwisbare indruk op mij achter. Zoals de Tagliata di Manzo met zwarte truffel die ik vorig jaar at in Italië.

Oprechte, eerlijke mensen om me heen

Hardlopen en fietsen.

Waarom doe ik dat toch te weinig?

