

Juryrapport Gouden Spreekbuis 2024

Florius

De jury waardeert de duidelijke focus van Florius op klantgerichtheid en ondersteuning van adviseurs. Florius heeft laten zien dat ze de markt goed in de gaten houden en snel inspelen op de behoeften van zowel consumenten als adviseurs. Hun propositie rondom brondata, waarbij ze adviesorganisaties ondersteunen met veilige en efficiënte dataverzameling, is een sterk punt. De door hen aangeboden brondata coach, die diepgaand kennis deelt via kennissessies en workshops, heeft de waardering van de jury. Het helpt adviseurs om data beter te benutten en zo hun dienstverlening te verbeteren. Ook het feit dat Florius adviseurs direct toegang geeft tot acceptatieteams wordt positief beoordeeld.

Wat betreft duurzaamheid laat Florius een proactieve houding zien met hun klimaatplan om CO2-neutraal te zijn tegen 2050. Ze nemen zelfs contact op met klanten zonder actieve adviseurrelatie om verduurzamingsadvies aan te bieden, wat een belangrijke stap is richting maatschappelijke verantwoordelijkheid. Toch stelt de jury kritische vragen bij de schaal en effectiviteit van initiatieven zoals hospitaverhuur. Hoewel dit vernieuwend is, blijft het de vraag of dit op de lange termijn zal aanslaan bij consumenten en adviseurs. Florius toont ambitie en neemt initiatief. Hoewel de jury beide waardeert, rijst ook de vraag of de focus soms wat meer uit het verzilveren van deze initiatieven zit dan het starten van steeds nieuwe.

ING

De jury prijst ING voor hun duidelijke visie op de toekomst van de hypotheekmarkt en hun vermogen om voortdurend te luisteren naar klanten en intermediairs. Het concept van "financiële veerkracht" en hun focus op zowel functionele als emotionele klantvoorkeuren wordt gezien als vooruitstrevend. ING blijft sterk presteren door hun streven naar uitstekende dienstverlening, scherpe prijzen en duurzaamheid, wat hen heeft doen uitblinken in de markt. De initiatieven die al in eerdere jaren zijn gestart, heeft ING goed doorgetrokken en laat nu in 2024 zien wat dat oplevert voor adviseurs en klanten.

De jury ziet potentie in de duurzame oplossingen die ING aanbiedt, maar is kritisch over de manier waarop deze vertaald worden naar de praktijk. Vooral in de verduurzaming van het woningbestand liggen nog uitdagingen. Hoe ze omgaan met de klantbehoefte om belangrijke zaken nog steeds fysiek te bespreken, is een vraag waar ING een antwoord op moet vinden. Desondanks scoort ING hoog op innovatie, met hun vooruitstrevende technologie en digitale diensten, en hun vermogen om snel nieuwe oplossingen te implementeren. De jury ziet hier een sterk potentieel voor verdere groei.

Munt Hypotheken

De jury bewondert de energie en creativiteit van Munt Hypotheken. De frisse blik die ze brengen met hun aanpak en kernwaarden, waaronder "geen partij van de kleine lettertjes", maakt hen onderscheidend in de markt. Hun klantgerichte aanpak, met een sterke nadruk op eenvoud, transparantie en het outsourcen van bijna alle processen, zorgt voor een efficiëntieslag die hun klanten ten goede komt.

De focus van Munt op onafhankelijk advies en hun innovatieve methodes om consumenten direct naar lokale adviseurs te leiden via QR-codes wordt gewaardeerd. Hun groeiambitie om binnen tien jaar één op de tien hypotheek in Nederland te verstrekken, toont lef en vastberadenheid. Toch vraagt de jury zich af of Munt hun belofte om altijd in dienst van de consument te handelen volledig waarmaakt, bijvoorbeeld gelet op hun rentebeleid. Daarnaast stelt de jury vragen over hun toekomstvisie op digitalisering, zeker gezien de groeiambities die moeilijk haalbaar lijken als je niet vooruit loopt op dat gebied.

Conclusie en algemene overwegingen

De jury heeft veel waardering voor de initiatieven die door alle drie de genomineerden zijn getoond. In het bijzonder valt op hoe elke verstrekker stappen zet op het gebied van verduurzaming, een van de belangrijkste pijlers van de hypotheekmarkt van de toekomst. De jury heeft met name gekeken naar hoe elk bedrijf data en digitalisering inzet om adviseurs te helpen en hoe ze de belangen van de consument centraal stellen. Actief klantbeheer en het inspelen op life events zijn eveneens belangrijke onderdelen. Uiteindelijk zoekt de jury naar de verstrekker die niet alleen innovatie toont, maar ook consistent bewijst dat de klant altijd op de eerste plaats komt.