

04 augustus 2016



Workaholic of op zoek naar balans? Online of face-to-face zakendoen? In de rubriek Dilemma is kiezen verplicht. In deze editie Christian Dijkhof, voorzitter van de Organisatie voor Financiële Dienstverleners (OvFD). De brancheorganisatie voor de onafhankelijke hypotheekadviseurs, hypotheekketens en serviceproviders vertegenwoordigt meer dan vijftig procent van de intermediaire hypotheekmarkt. “Je moet tegengas durven geven; daarvoor heeft de klant je ook nodig.” Vandaag deel een van het interview.

*Maandag vind je [deel twee](#) van dit interview op [Kop-Munt.nl](#).
Het hypotheeklandschap anno 2016: eenheidsworst of jungle?*

“Een jungle, al neigt het vak steeds meer naar eenheidsworst. De trend in de branche is producten vereenvoudigen, standaardiseren en alles procesmatig benaderen. Alleen, klanten zijn niet standaard. De trend in de maatschappij is individualisering en flexibilisering. Dat zorgt voor een dilemma in ons vak. Alles moet *lean & mean*, maar de samenleving gaat de andere kant op. Dat is een discrepantie waar we ons zorgen over zouden moeten maken.”

De intermediair als bemiddelaar of als adviseur?

“Hier is maar één antwoord het juiste: adviseur. Al het andere is ballast dat bij de intermediair weg moet. Het houdt je alleen maar af van je werkelijke taak: klanten adviseren. Het is het enige vak dat nog overblijft. Dat komt door technologie waardoor mensen veel meer zelf kunnen doen. Men wil niet meer betalen voor administratieve handelingen.”

Shake-out of groei?

“Ik denk dat er een shake-out gaat plaatsvinden. Er gaan mensen overleven die zich ontwikkelen als volwaardige adviseurs. En er is een groep die afhaakt. Ik zie wel dat de behoefte aan adviseurs stijgt. Een voorbeeld is het aflossen van een hypotheek. Vroeger hadden wij daar administratief werk aan, maar nu doen klanten dat zelf achter hun laptop. Nu zoeken mensen je op voor een adviesgesprek omdat zij vragen hebben over aflossen. En daarna gaan zij naar huis en doen ze het zelf.”

Een grotere of kleinere rol voor hypotheekadviseurs de komende jaren?

“Dit is een gewetensvraag. Want voor wie niet verandert de komende jaren, komt er een einde aan zijn beroep. Daarentegen zie ik de toekomst zonnig in voor wie zich wél aanpast. Voor hen is er een grotere rol. Kernachtig samengevat komt het erop neer dat je straks echt adviseur moet zijn. Dan moet je ook tegen de klant durven ingaan. Dat is een aanzienlijke verandering voor wie gewend was met de klant mee te veren vanuit een verkooprol. Maar je moet tegengas durven geven. Daarvoor heeft de klant je ook nodig.”

Maandag vind je [deel twee](#) van dit interview op [Kop-Munt.nl](#).