



Mortgage Week IIR

Verbeterende performance in tijd van een herstellende economie

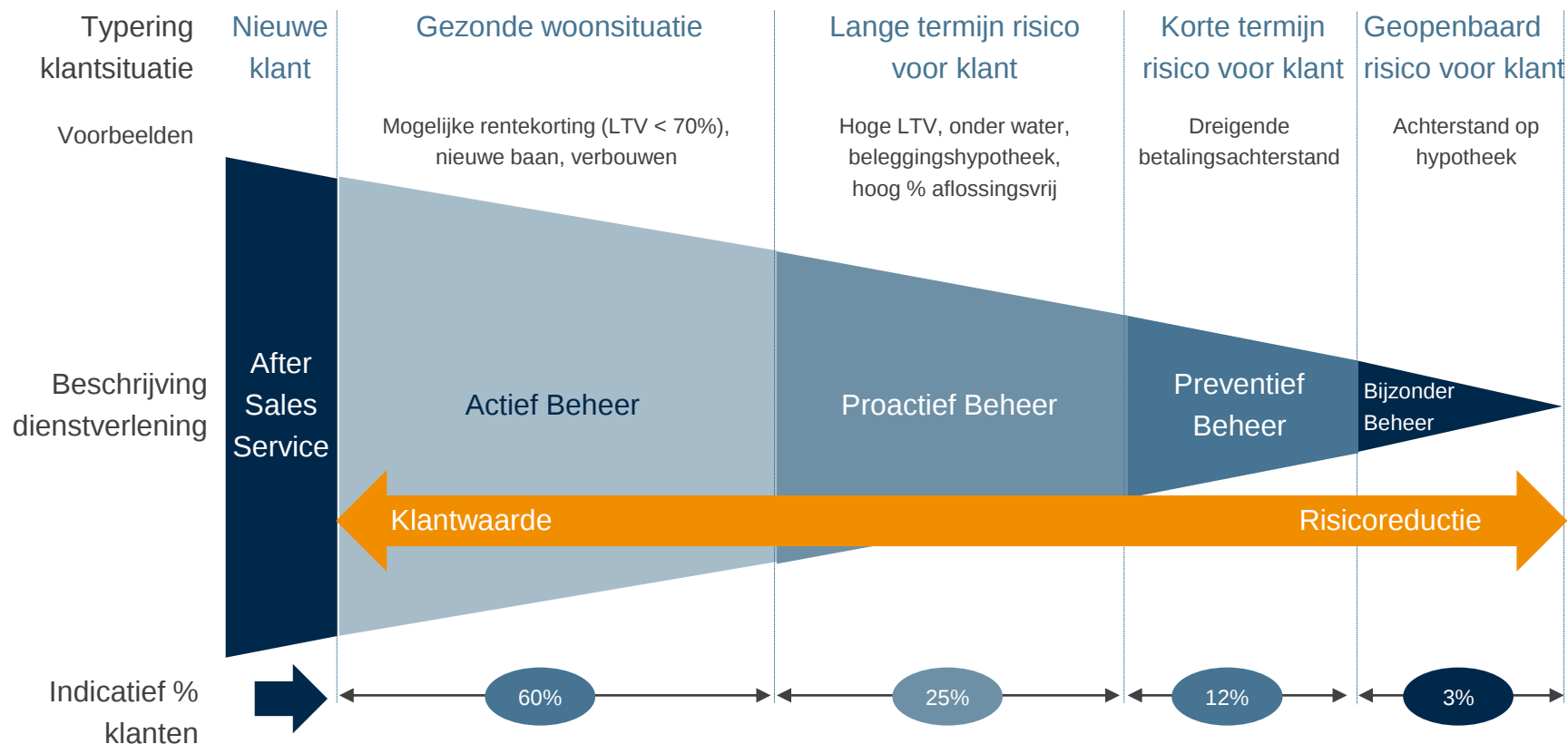


PURPOSE



Context

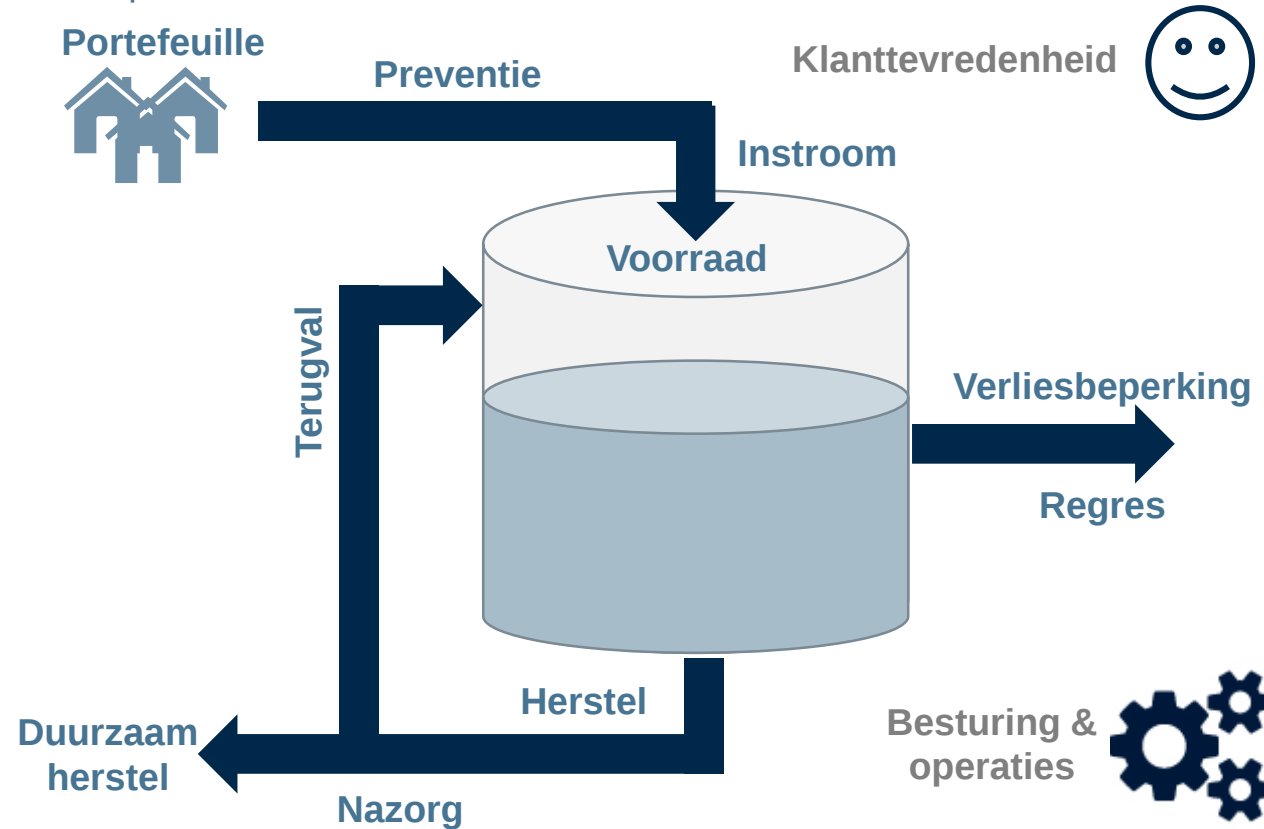
Bijzonder Beheer in de context van de totale keten



Context

Perspectief op Bijzonder Beheer als systeem

Versimpeld achterstandenmodel



Context

Purpose Benchmark Bijzonder Beheer

380 miljard aan hypotheken

2 miljoen huishoudens

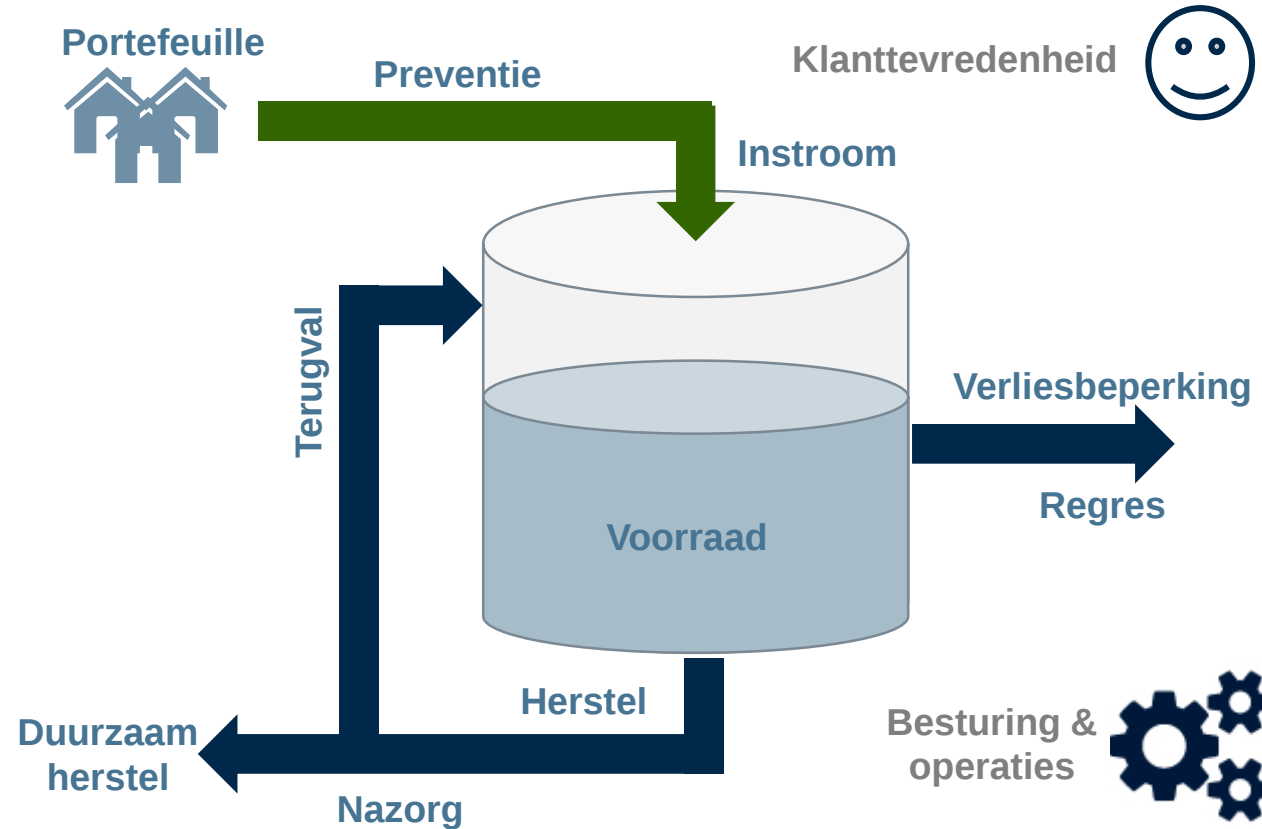
13 Deelnemers in 2016



Instroom

Economisch herstel zichtbaar in Bijzonder Beheer

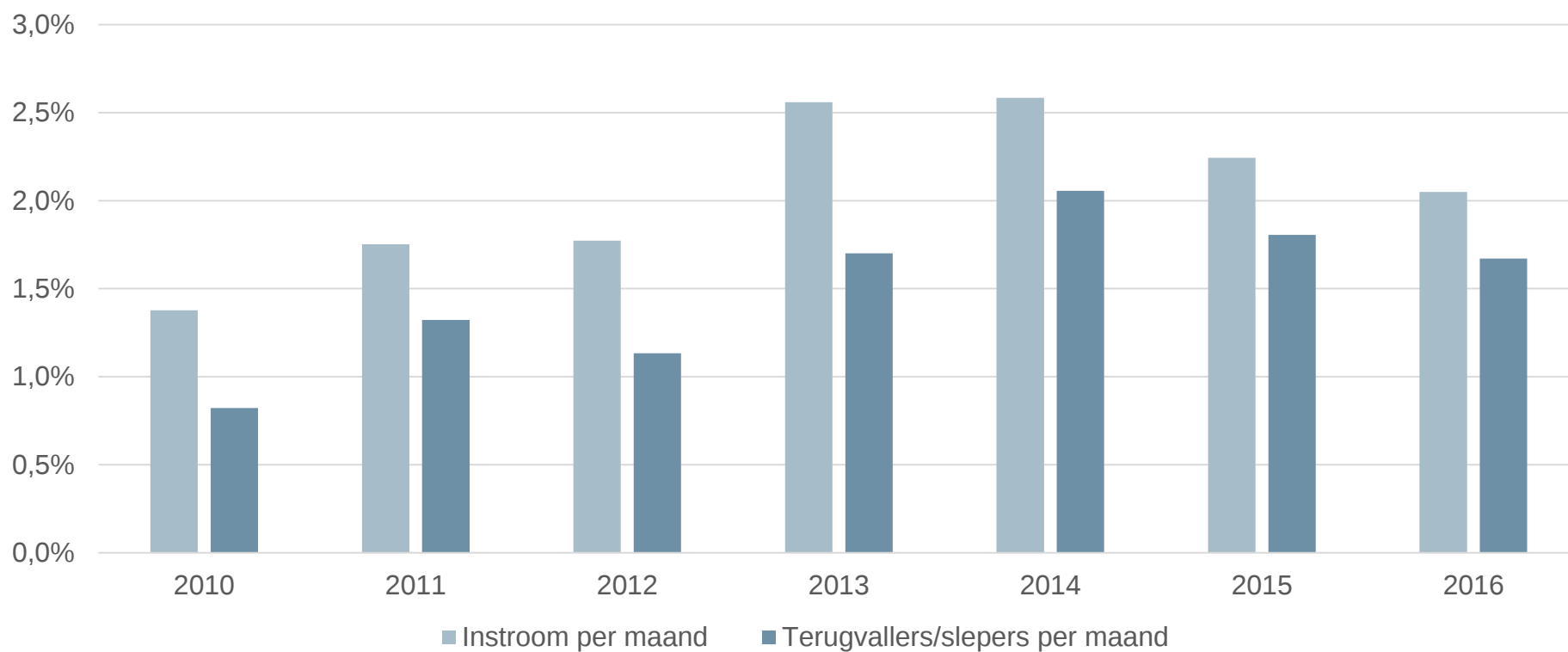
Versimpeld achterstandenmodel



Instroom

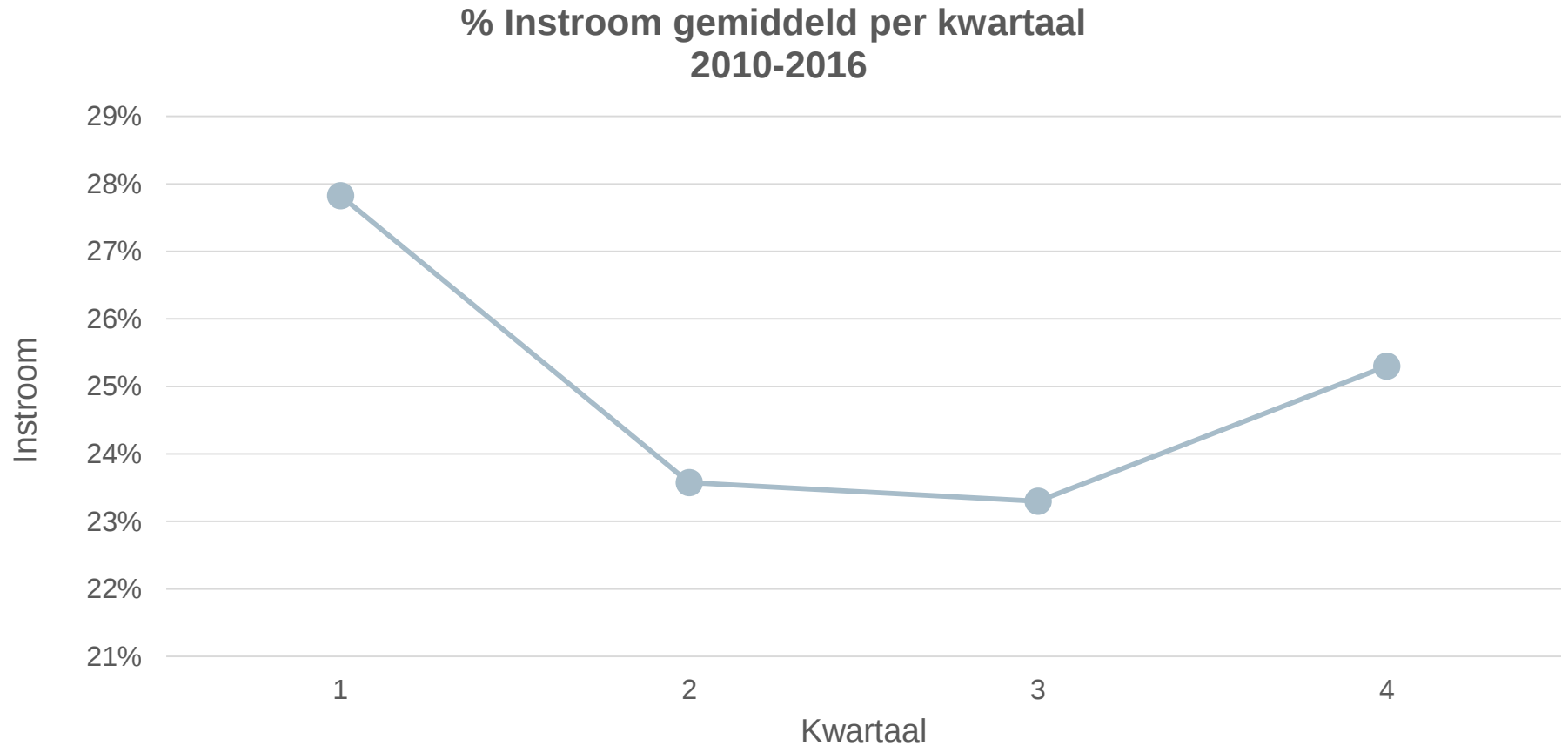
Achterstanden nemen af, maar aantal terugvallers neemt toe

Totale instroom 2010-2016
(Instroom per maand / # klanten)



Instroom

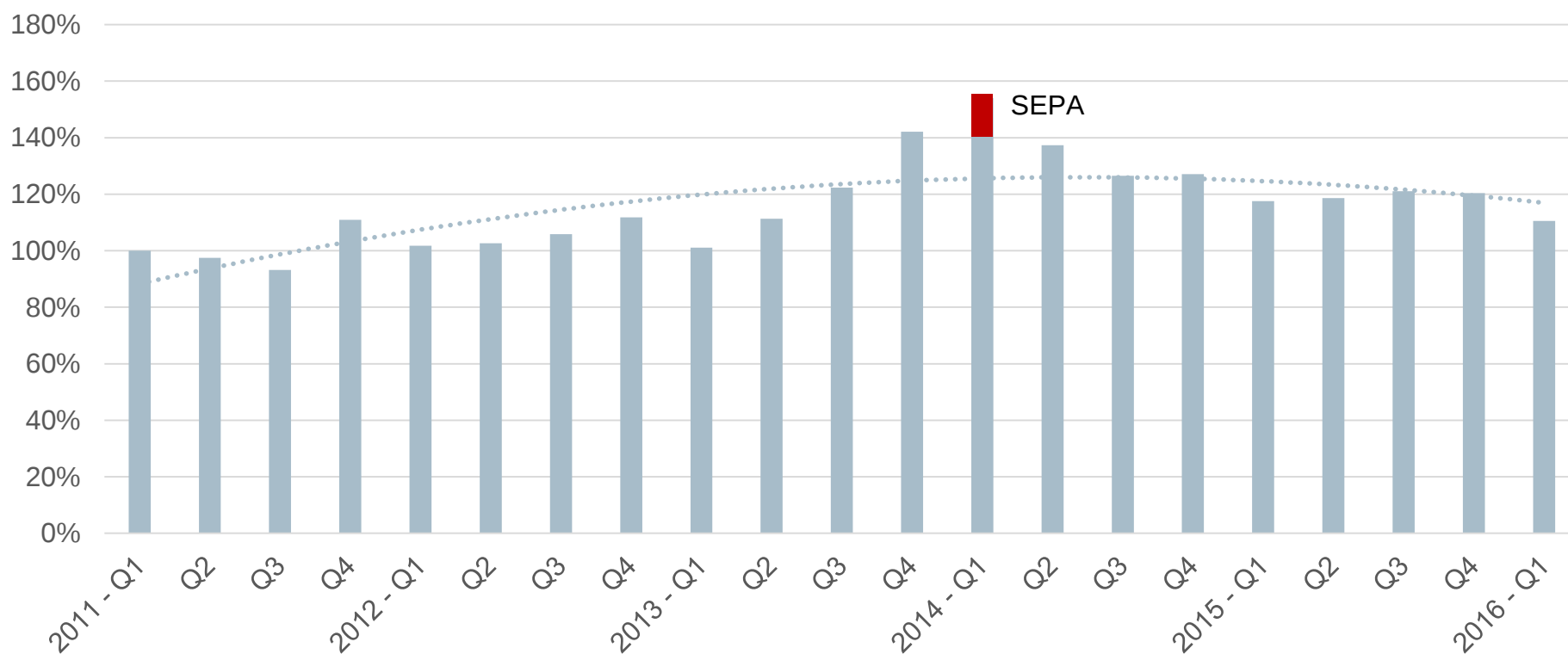
Seizoensinvloeden spelen een rol in instroom



Instroom

Dalende trend begint zichtbaar te worden

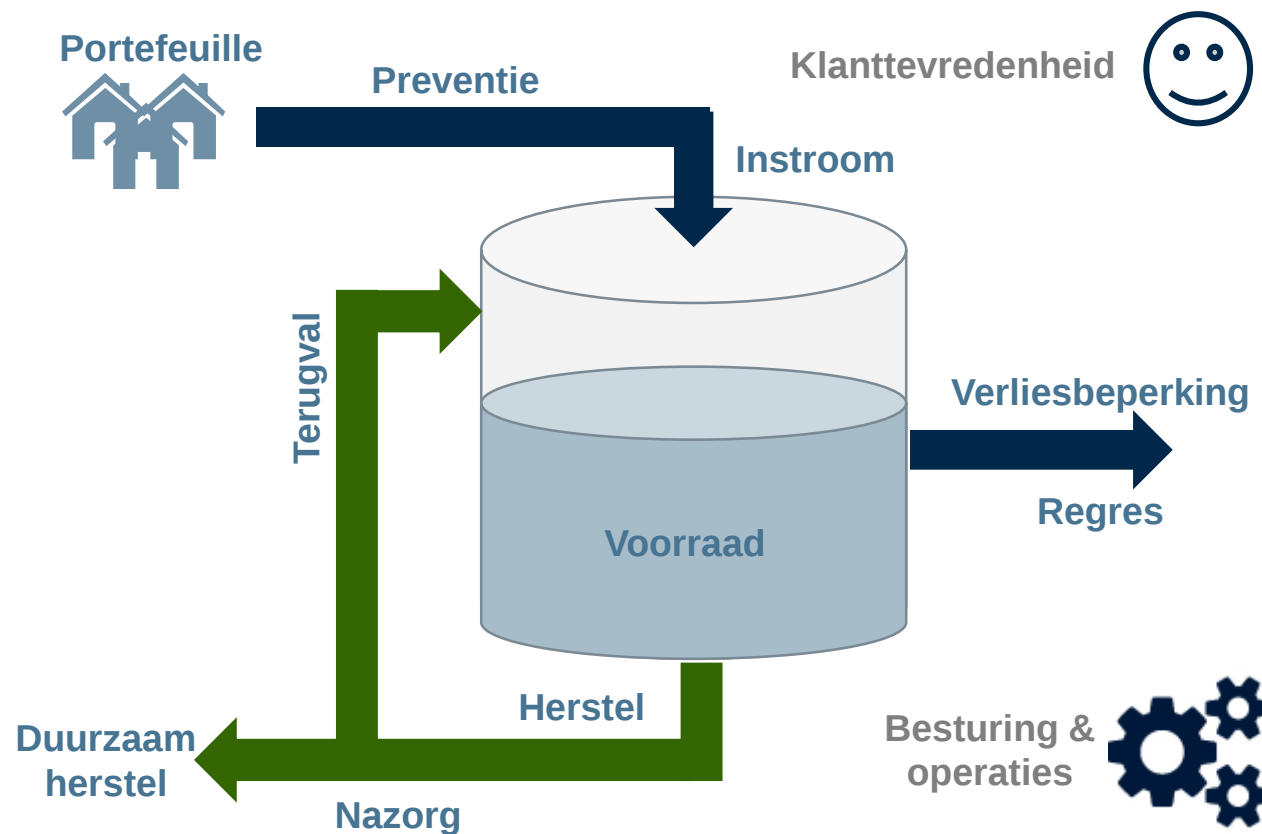
Ontwikkeling instroom
(Q1 2011 = 100%)



Herstel

Bijzonder Beheer investeert in performance verbetering

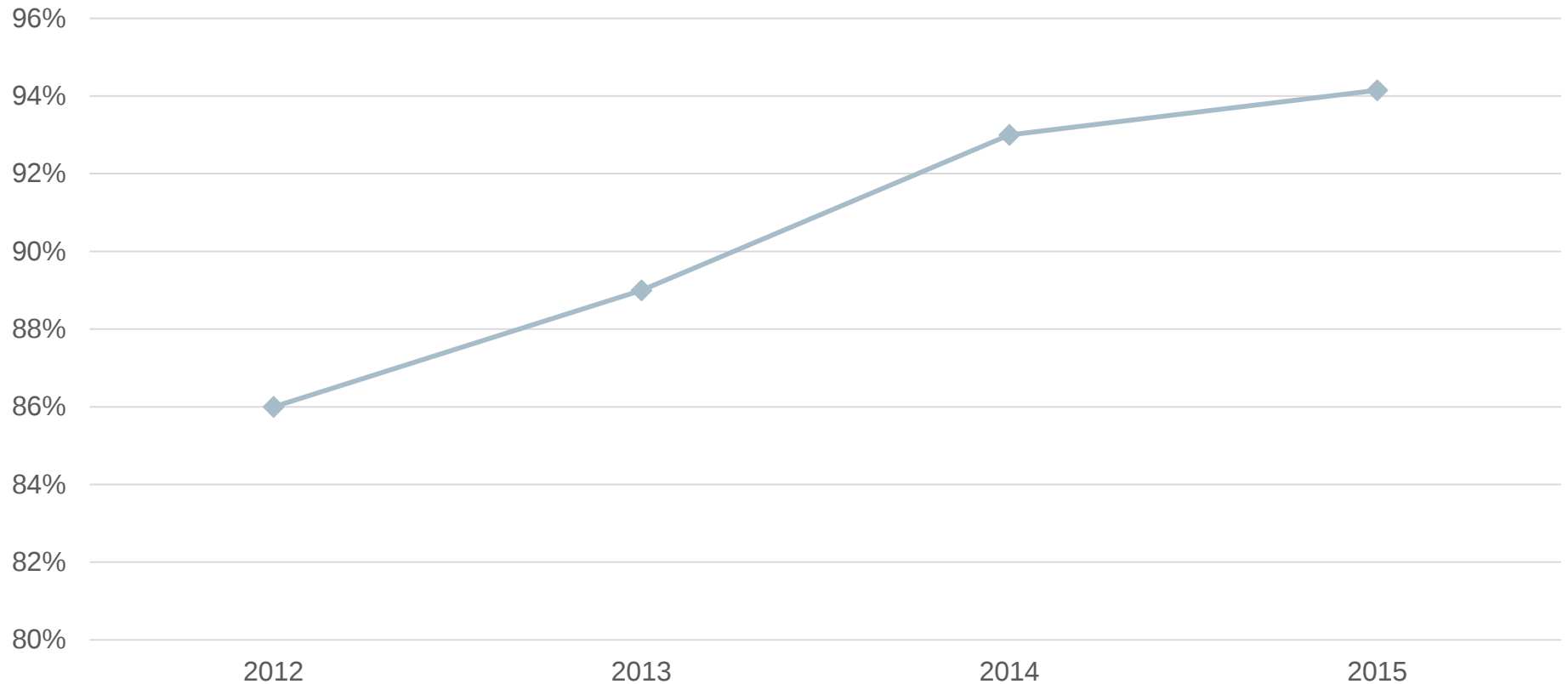
Versimpeld achterstandenmodel



Herstel

Investeringsen betalen zich uit in verbeterd herstel

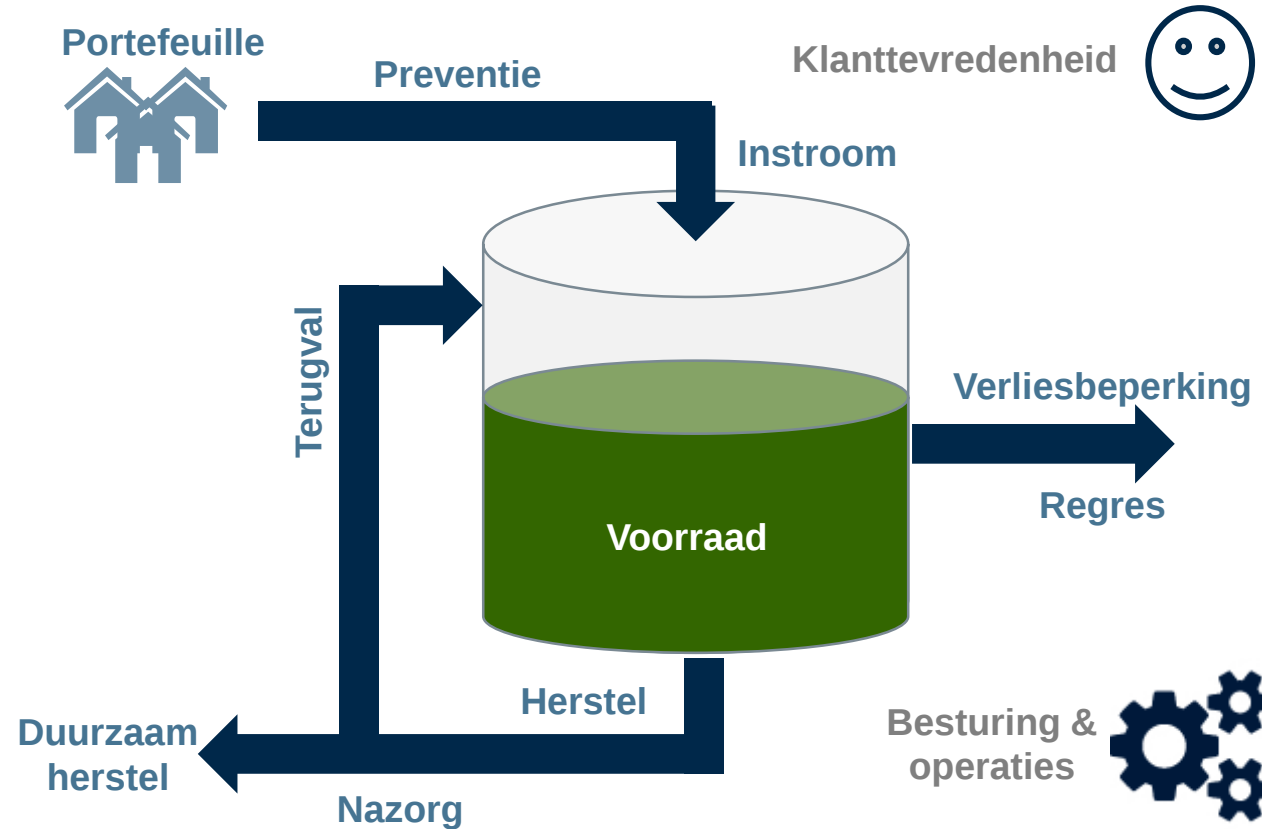
Cumulatief 3 maands herstel / Instroom



Klanten met achterstand

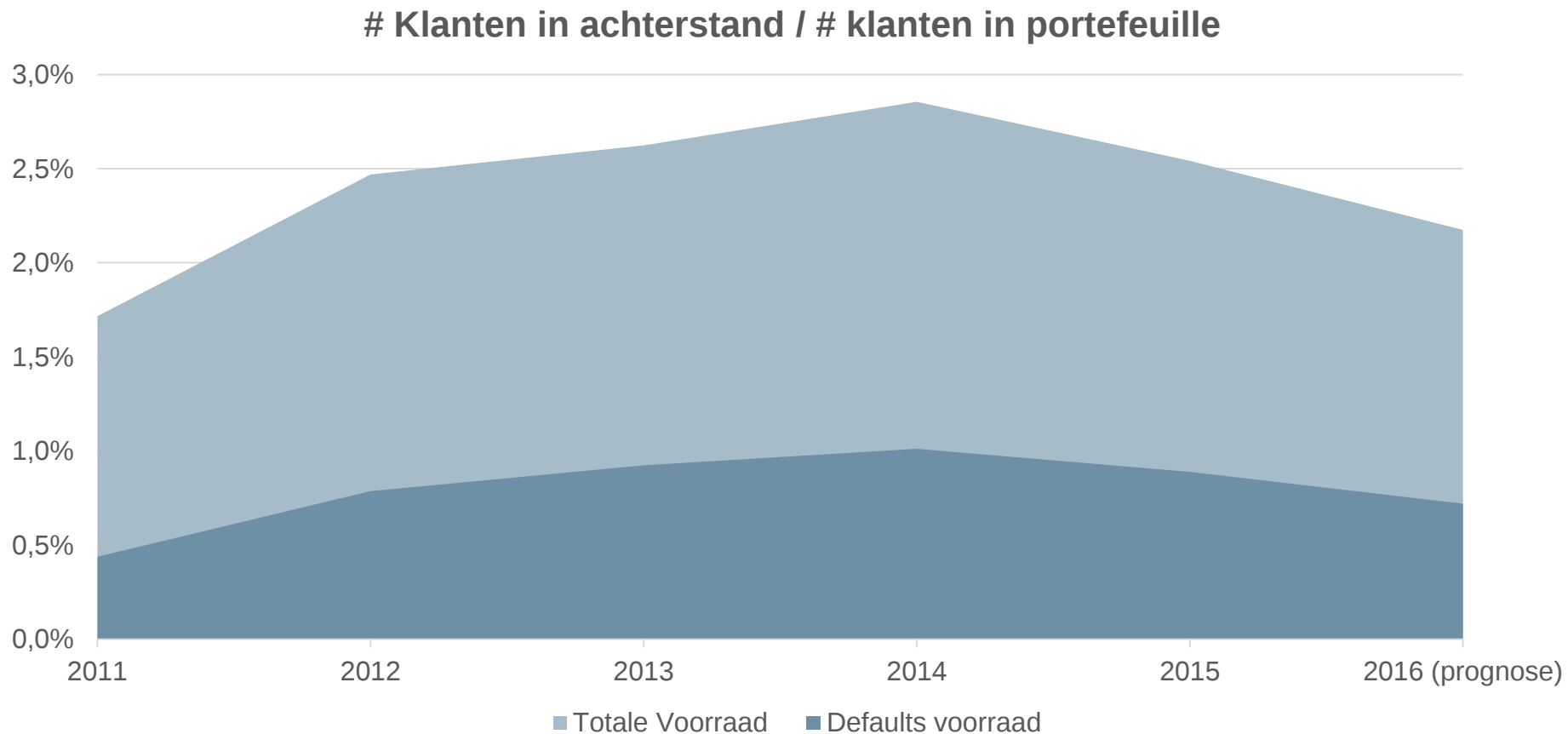
Maar er is nog veel werk aan de winkel

Versimpeld achterstandenmodel



Klanten met achterstand

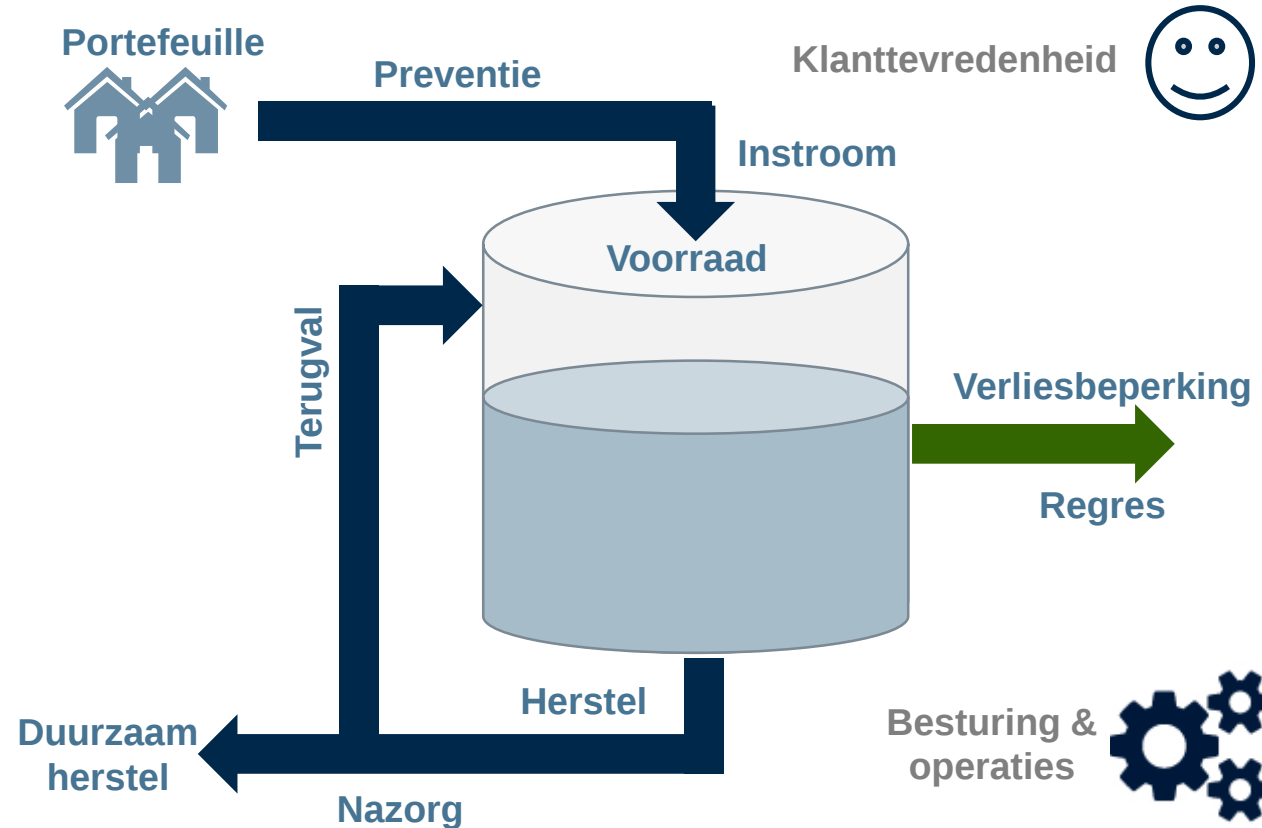
Aantal defaults lijken weer af te nemen



Verkoop

Partijen nemen maatregelen en passen strategie aan

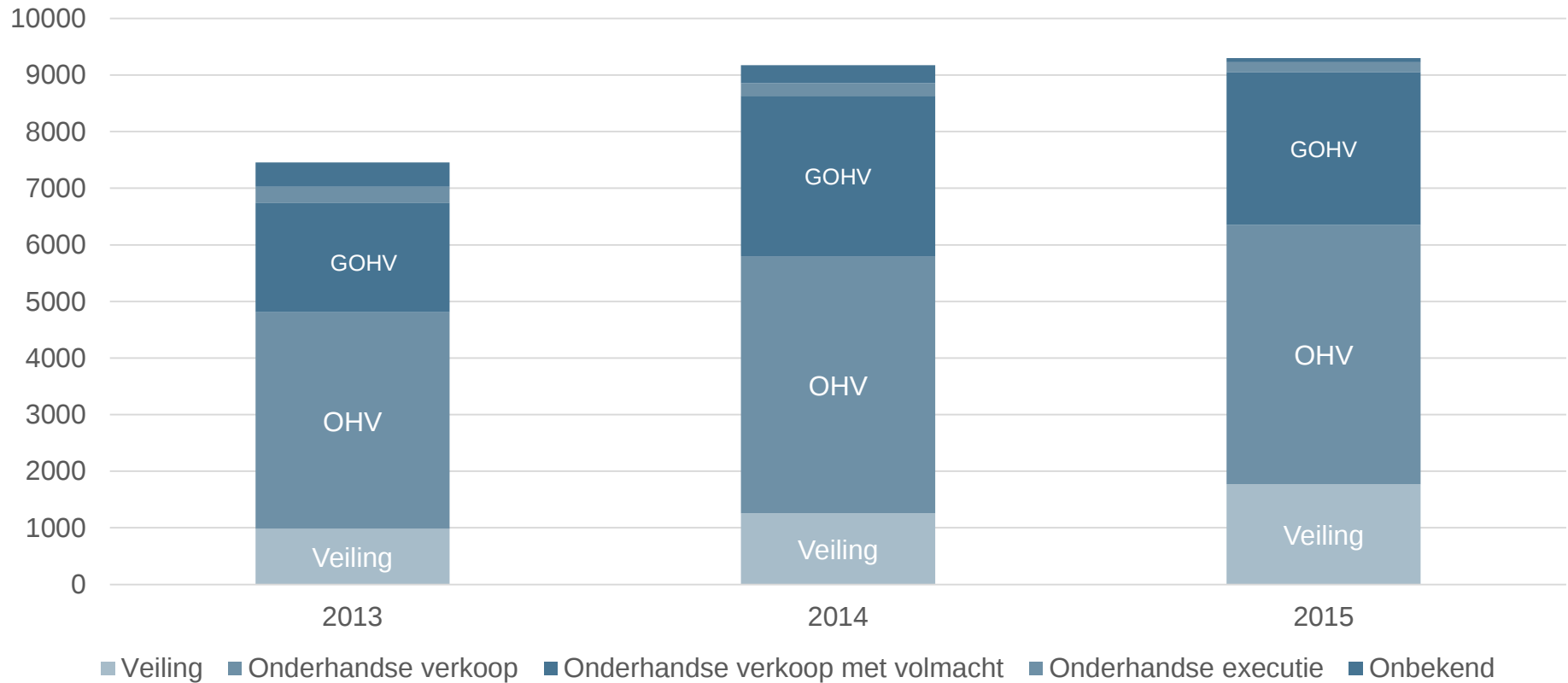
Versimpeld achterstandenmodel



Verkoop

Toename in gedwongen verkopen lijkt af te vlakken

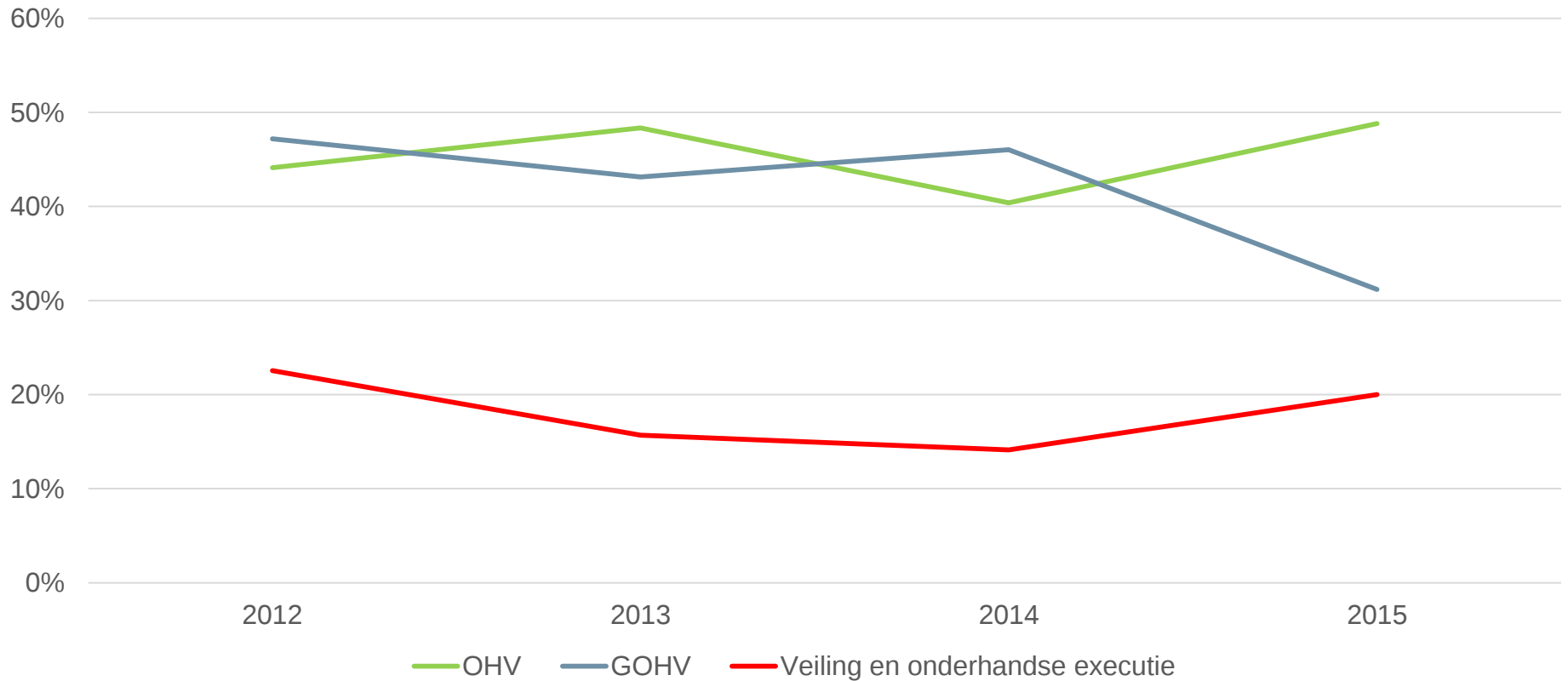
gedwongen verkopen (extrapolatie)



Verkoop

Volmachtverkoop daalt, maar veilingen stijgen weer

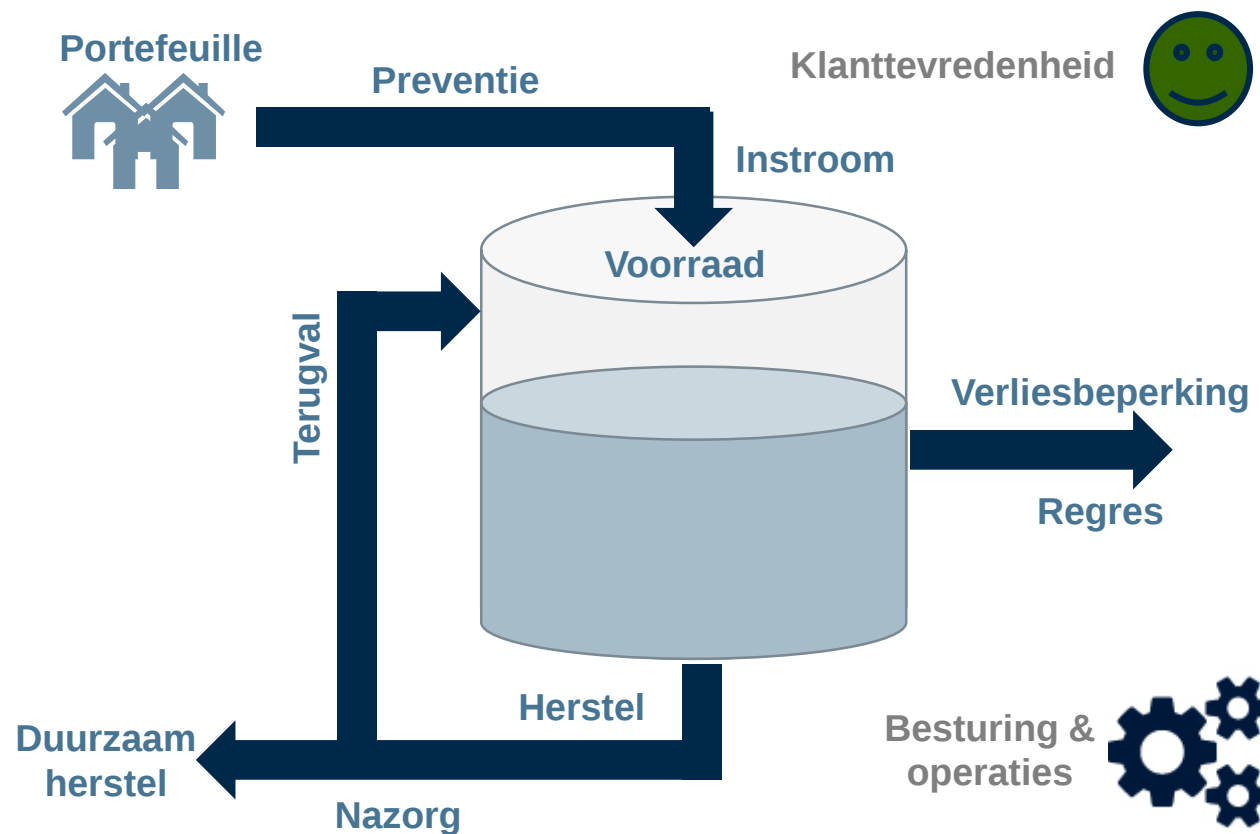
Type verkoop / totaal aantal verkopen



Klanttevredenheid

Klanttevredenheid in lift sinds komst sociaal incasso

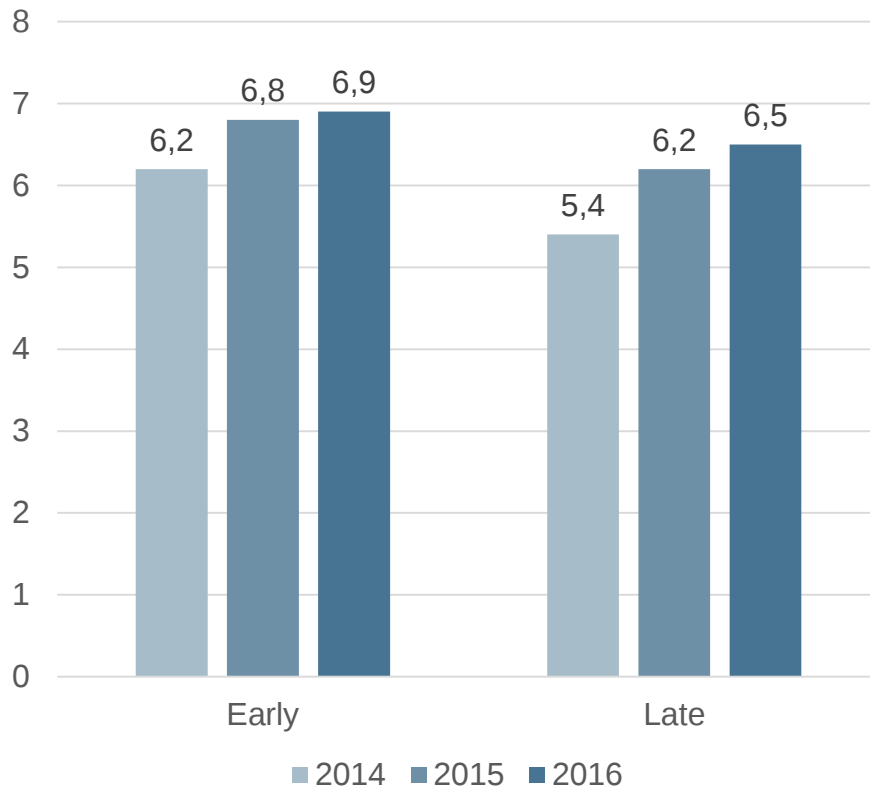
Versimpeld achterstandenmodel



Klanttevredenheid

Investerings in 'soft skills' zichtbaar in verbeterende klanttevredenheid

Algemene klanttevredenheid



Algemene klanttevredenheid

Per jaar 25.000 mails/brieven

Respons 2.500 completes

- Tevredenheid in Early een 6,2 naar een 6,9
- Tevredenheid in Late van een 5,4 naar een 6,5

Closing the Loop

Toekomst: vernieuwing blijft nodig in onzekere economie



Closing the Loop

Toekomst: vernieuwing blijft nodig, ook in een herstellende economie



Organisatie

- Frameworks
- Multi level KPI's
- Kwaliteitscontrole
- Continu verbeteren



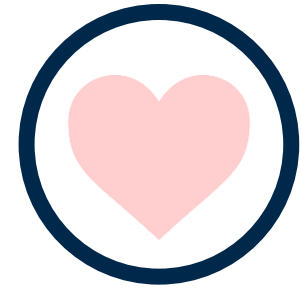
TECHNOLOGIE

- Big Data
- Risk modelling
- Differentiatie
- Digitalisering



OPLOSSING

- Restructuring
- Budgetcoaching
- Uitzendbureaus
- Rentemiddelen



Sociaal

- Sociaal incasso
- HR practices
- Schakel
- Klantreizen

**People want to work at organizations that
have a purpose, a deeper dimension of
meaning and usefulness than mere profit
or sales**



**d.abbringh@purpose.nl
+31 6 57 34 80 87**