VASTGOED JOURNAAL

'We zijn een zeer persoonlijke bank die graag zaken doet met mensen'

27-10-2023 09:20



Aan het eind van het gesprek vertelt Wery Hegge, één van de twee regiodirecteuren van Handelsbanken Nederland, dat hij recent op een bijeenkomst een grote Nederlandse vastgoedbelegger tegenkwam die nog nooit van Handelsbanken had gehoord. Was dat een soort van wake-up call? Wery Hegge: 'Een beetje wel, vooral als je weet dat we één van de grotere vastgoedfinanciers in Nederland zijn en dat onze klanten voor het elfde jaar op rij, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, het meest tevreden zijn over ons als bank.'

'Overigens is Handelsbanken onlangs ook uitgeroepen tot de veiligste commerciële bank in Europa'

Hoog tijd dus om de bescheidenheid even te laten varen en nader in gesprek te gaan met Wery Hegge. Want die bescheidenheid is nergens voor nodig. Zo bleek uit recente cijfers van PropertyNL dat Handelsbanken de vierde vastgoedfinancier is in Nederland, na ABN Amro, Rabobank en ING. Inmiddels telt deze van oorsprong Zweedse vastgoedbank 27 kantoren verspreid over heel Nederland.

Dicht bij de klant

Fysieke vestigingen, benadrukt Wery Hegge, die dertien jaar geleden de vestiging van Handelsbanken in Zwolle opstartte. 'We hebben met die 27 kantoren nu net zoveel, of misschien zelfs wel meer, kantoren als ABN Amro. Dat is een welbewuste keuze, want we willen fysiek graag dicht bij onze klanten zitten. Wij zijn een zeer persoonlijke bank en doen graag zaken met mensen. Dat kunnen privépersonen zijn, maar ook ondernemers en families die een deel van hun vermogen in vastgoed hebben zitten. Dat vinden wij heel fijn om te

financieren. En terugkomend op dat persoonlijke: wij willen heel graag als we zaken doen de persoon aan de andere kant van de tafel hebben. De belegger, daar willen we graag mee in gesprek. Die willen we kunnen adviseren, die willen we kunnen begrijpen. Wij spreken graag met ondernemers, met echte mensen. Daarbij hechten we ook zeer aan langjarige relaties. Als we een klantrelatie aangaan, dan is dat met de intentie om het voor langere tijd te doen. We doen geen transacties, we willen bijvoorbeeld geen project financieren voor een half jaar en dat het dan afgelopen is. Hoe aantrekkelijk die transactie ook is.'



Persoonlijk bedieningsconcept

Handelsbanken levert maatwerk voor hun klanten en hanteert daarbij een persoonlijk bedieningsconcept, zo vertelt Wery Hegge. 'Omdat we streven naar dat persoonlijke en dat langjarige, krijgen we ook de klanten die daarnaar op zoek zijn. Dat ze ons vervolgens zeer positief waarderen onderstreept de juistheid van die strategie. In alle bescheidenheid: wij worden door onze klanten het beste gewaardeerd van alle Nederlandse banken.' In cijfers uitgedrukt: in de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 78. Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 68,4. Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 77,4 ten opzichte van een sectorgemiddelde van 65,8. Handelsbanken heeft met deze scores voor het elfde achtereenvolgende jaar, in vergelijking met de Nederlandse grootbanken, de hoogste klanttevredenheid, zowel onder particuliere als zakelijke klanten. Wery Hegge: 'Wat onze klanten,

veelal ondernemers, weten te waarderen behalve dat persoonlijke, is het mandaat dat onze medewerkers hebben. De meeste kredietbeslissingen worden bij ons op het lokale kantoor genomen. Met andere woorden: de mensen waarmee je aan tafel zit, hebben ook nog wat te zeggen.' Overigens is Handelsbanken onlangs ook uitgeroepen tot de veiligste commerciële bank in Europa, volgens de ranglijst van Global Finance waarin meer dan 500 banken wereldwijd zijn beoordeeld.

Nichebank

'Die grote klanttevredenheid is een direct gevolg van het persoonlijk contact. Onze kantoren hebben een omvang van tussen de acht en twintig medewerkers die hun klanten allemaal persoonlijk kennen. Als je als klant met je Handelsbanken-kantoor belt, dan bel je met de bankier zelf. We hebben geen callcenter: je belt met het 06-nummer van de bankier. We zijn in zekere zin een nichebank en zijn lokaal en regionaal sterk in de 27 plaatsen waar we zitten. Bij de vastgoedondernemers zijn we goed bekend. Wij hebben tot nu toe altijd geprofiteerd van vooral mond-op-mond reclame: onze klanten adviseren ons aan hun netwerk. Vandaar ook dat we geen groot opgetuigde marketingcampagnes nodig hebben om te groeien en onze naamsbekendheid misschien een beetje achterloopt gezien onze omvang. We zijn in zekere zin a-typisch. Ondanks, of wellicht: dankzij, die focus op het lokale en het persoonlijke, is Handelsbanken één van de sterkste banken ter wereld. Het is een beursgenoteerde onderneming die door creditrating agencies als zodanig wordt bestempeld en een hele sterke balans heeft. We zijn er in goede en slechte tijden voor onze klanten. Als bank willen we winstgevender zijn dan de benchmark, zorgen we ervoor lagere kosten te hebben en hebben we een hoge klanttevredenheid. Wellicht ook nog aardig te vertellen: onze medewerkers krijgen een vast salaris. We werken niet met bonussen. Dat hebben we al tientallen jaren geleden besloten. Ze zijn daardoor ook niet transactiegedreven, maar zitten als ondernemer met de ondernemer aan tafel.'

VASTGOED JOURNAAL



Sparen
Behalve op het financieren van vastgoed (beleggingsvastgoed en woninghypotheken), richt Handelsbanken zich op vermogensbeheer en op sparen. Dat laatste was de afgelopen jaren met de lage rente op spaargeld niet of nauwelijks meer interessant. Maar in de huidige situatie, met alle onzekerheid wat betreft de wet- en regelgeving op vastgoedgebied, de hoge inflatie, de hoge rente en de hoge bouwkosten, zijn er volgens Wery Hegge nogal wat vastgoedondernemers die even pas op de plaats maken. 'Ze parkeren hun vermogen bij ons op een spaarrekening in afwachting van betere tijden. En aangezien wij een zeer solide bank zijn, hoeven ze zich niet zo snel zorgen te maken over het deel van het spaarbedrag dat niet binnen het depositogarantiestelsel valt.'

Meer weten?
Spreekt de aanpak van Handelsbanken u aan als vastgoedbedrijf, (vastgoed)ondernemer, of particulier? En wilt u meer weten over wat wij voor u kunnen betekenen? Kijk dan op onze website: handelsbanken.nl. Via de site kunt u ook de dichtstbijzijnde vestiging vinden.

VASTGOED JOURNAAL

Special