



D & O Enquêtegroep januari 2010

Onderzoek kwaliteitscheck Independer

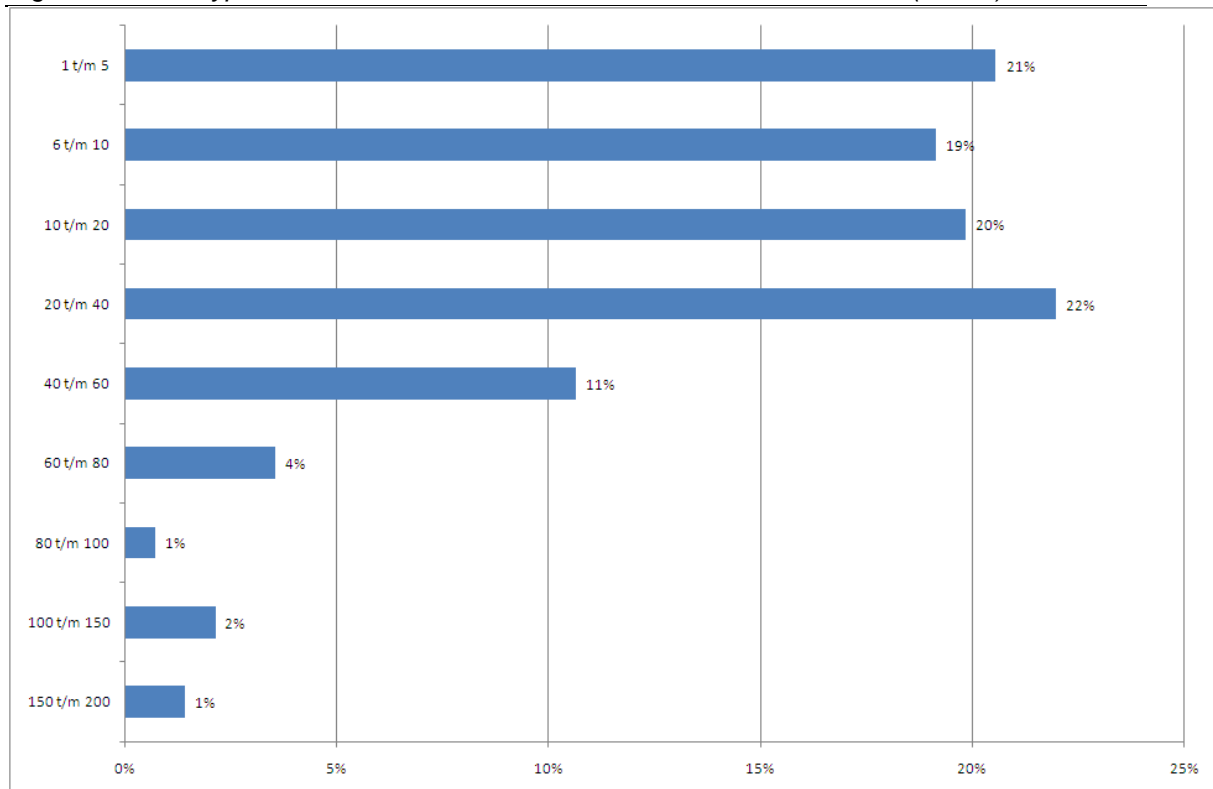
Inleiding en achtergrond

In januari 2010 is er onder de deelnemers van de enquêtegroep D & O onderzoek gedaan naar de kwaliteitscheck die consumenten via Independer van hun eigen hypotheekadviseur kunnen opvragen.

Deze kwaliteitscheck houdt concreet in dat consumenten een vragenlijst invullen met betrekking tot het afsluiten van een hypotheek. Na het invullen ontvangt de consument een persoonlijk adviesrapport inclusief een rapportcijfer. Men kan aan de hand van dit rapport checken of de adviseur tijdens het adviesproces alle onderdelen duidelijk heeft besproken.

Door middel van het onderzoek is gekeken hoe men dit product van Independer waardeert en in hoeverre men hier zelf al ervaringen mee heeft. In totaal hebben 187 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Hiervan gaf 75% aan in 2009 in hypothecaire kredieten te hebben bemiddeld. Deze groep, met een aantal van 141 respondenten, vormde de uiteindelijke doelgroep van het onderzoek. In onderstaande grafiek is de verdeling te zien van het aantal hypothecaire kredieten waarin deze groep in 2009 heeft bemiddeld.

Figuur 1 Aantal hypothecaire kredieten waarin men in 2009 heeft bemiddeld (n=141)





Resultaten

Van de ondervraagden is 86% op de hoogte van de kwaliteitscheck. Bijna de helft van de respondenten (47%) staat neutraal tegenover dit initiatief van Independer.

Daarnaast is 42% (zeer) negatief over dit initiatief.

De personen die hier (zeer) negatief tegenover staan, is gevraagd of dit oordeel primair ingegeven wordt door de uitvoerder (Independer) of door de kwaliteitscheck zelf. Het negatieve oordeel blijkt primair gebaseerd op de betrokkenheid van Independer (81%).

Aan de groep die al op de hoogte was van het bestaan van de kwaliteitscheck, is gevraagd of men als kantoor al waarnemingen van consumenten heeft middels de kwaliteitscheck. Slechts 1 persoon kon dit beamen. Deze persoon gaf aan het geheel eens te zijn met deze waarnemingen.

De overige respondenten hebben of nog geen waarnemingen (82%) of weten niet of ze al waarnemingen hebben (18%).