Hoe groener hoe beter

LLOYDS BANK

De happy flow richting verduurzaming



lloydsbank.nl

Nog heel even en hij staat online: De innovatieve verduurzamings-flow van Lloyds Bank.

Deze co-productie van Lloyds Bank en Yellowtail Conclusion is ontwikkeld om mensen met een eigen woning aan te zetten tot verduurzaming van hun huis. René Meijer, Product Owner Hypotheken, van Lloyds Bank vertelt over het doel én de positieve effecten van deze tool.



Vanwaar deze verduurzamingsflow?

‘Vanuit Europa en de Nederlandse overheid is er een sterke focus op verduur-zaming van woningen. Zo is opgenomen in het Klimaatakkoord dat in 2030 de eerste anderhalf miljoen bestaande woningen in Nederland verduurzaamd moet zijn. Als hypotheekverstrekker ziet Lloyds Bank hier een rol in voor zichzelf. Want hoe groener onze hypothekenportefeuille is, hoe meer dat bijdraagt aan een beter klimaat.

Daarom willen we onze klanten stimuleren en ondersteunen bij het verbeteren van het energielabel van hun woning. Hiertoe hebben we samen met Yellowtail Conclusion een innovatieve verduurzamingsflow ontwikkeld die klanten helpt bij het energiezuiniger maken van hun woning.’

Hoe vernieuwend is de tool?

‘Je ziet dat de hele sector bezig is met verduurzaming. Alle hypotheekverstrekkers staan daarbij voor dezelfde uitdaging: hoe activeer je huiseigenaren om hun woning te verduurzamen? Om impact te maken, moeten we creatief zijn. In die creativiteit zijn we met deze tool zeker in geslaagd. We hebben samen met Yellowtail Conclusion een verduurzamingsflow ontwikkeld waarin gemak voorop staat. We nemen klanten spelenderwijs mee in de mogelijkheden die ze hebben tot verduurzaming. Het uiteindelijke advies is nuttig én gepersonaliseerd. Een dergelijke tool hebben wij nog niet eerder gezien in de markt.’

Waarin schuilt de kracht van de verduurzamingsflow?

‘Als je mensen wilt activeren, moet je de drempel zo laag mogelijk maken. Daarom hebben we de opzet van de verduurzamingsflow bewust heel simpel gehouden. De klant voert het huisadres en een paar extra velden in en vervolgens haalt de tool vanuit externe bronnen, zoals het Kadaster, direct allerlei extra gegevens op.

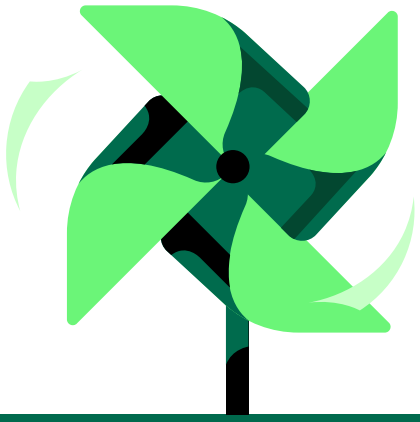
Dan bepaalt de klant het doel dat hij of zij heeft met verduurzaming. Wil je kosten besparen? De CO2-uitstoot verlagen? Je wooncomfort verhogen? De klant krijgt direct een advies over hoe het huis verduurzaamd kan worden op een manier die aansluit bij het gekozen doel. Denk aan mogelijkheden tot energieopwekking, isolatie en ventilatie.

Ook ziet de klant direct welke impact deze maatregelen hebben op het energielabel en op de energierekening, CO2-uitstoot en wooncomfort. Zo maken we nut en noodzaak van verduurzaming concreet en duidelijk. En dat op een heel laagdrempelige manier. Gemak en eenvoud, dat is de kracht van de tool. Alles is overigens vrijblijvend; het is aan onze klant wat hij of zij vervolgens doet met de adviezen.’

Waarom heeft Lloyds Bank gekozen voor Yellowtail Conclusion?

‘We hebben voor de ontwikkeling van deze tool bewust gekozen voor Yellowtail Conclusion omdat zij heel goed zijn in het opzetten van customer journeys met een optimale ervaring voor de gebruiker. Ook beschikken zij over de koppelingen met externe bronnen waardoor onze klanten veel minder gegevens in hoeven te vullen. Dat zorgt voor extra gemak.

Daarnaast werkt de aanpak en samenwerking met Yellowtail Conclusion gewoon heel prettig. Die is niet alleen professioneel maar ook heel efficiënt. In de beginfase zijn we echt samen opgetrokken en was er voor ons veel ruimte om dingen in te brengen. De fasering en de afspraken waren duidelijk. De implementatie verliep vrijwel vlekkeloos.’



Wat ligt er nog in het verschiet?

‘Het resultaat van deze samenwerking is een innovatieve verduurzamingsflow waarop Yellowtail Conclusion en Lloyds Bank allebei erg trots zijn. Wij geven klanten hiermee een mooi middel om te gaan verduurzamen, waardoor wij onze hypothekenportefeuille verder kunnen vergroenen. Omdat de tool zo laagdrempelig is, verwachten wij dat onze klanten deze service gaan waarderen en veel gaan gebruiken. Zodat ze inzien hoe zij hun woning kunnen verduurzamen en welke voordelen dit hen oplevert.

Voorlopig is de verduurzamingsflow alleen beschikbaar voor onze bestaande hypotheekklanten. Maar wij zien ook mogelijkheden om de tool door te ontwikkelen voor bijvoorbeeld nieuwe klanten. Op die manier kan de tool ook breder bijdragen aan de verduurzaming van woningen in Nederland én aan een groenere toekomst.’

