

# Advies in Cijfers 2019

**110 jaar meer waarde met Adfiz**

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit



“Financieel adviseurs  
helpen consumenten  
en bedrijven om  
verstandige financiële  
keuzes te maken”

Minister Hoekstra, december 2018

# Welke vragen beantwoordt deze uitgave

Financieel advies levert een belangrijke bijdrage aan de financiële gezondheid van Nederlandse burgers en bedrijven. Dagelijks adviseren duizenden financieel adviseurs klanten over financiële vraagstukken.

Onafhankelijk financieel adviseurs zijn voor burgers en bedrijven belangrijk om hun belangen op financieel gebied te laten behartigen. Adfiz is de brancheorganisatie van onafhankelijk financieel adviseurs. De leden van Adfiz hebben een gezamenlijk marktaandeel van 85% in de zakelijke markt en 55% in de particuliere markt.

Met deze uitgave van Advies in Cijfers wordt inzicht gegeven in de omvang, het belang en de impact van onafhankelijk financieel advies in Nederland. Het brengt bewegingen in beeld op het gebied van klantbehoeftes, klantpercepties, ondernemerschap, strategische focus en samenwerkingen in de keten.



# INHOUD

06 Financieel Adviesmarkt

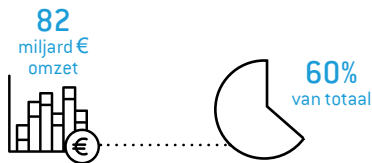
14 Waarde van Advies

18 Toegang tot Advies

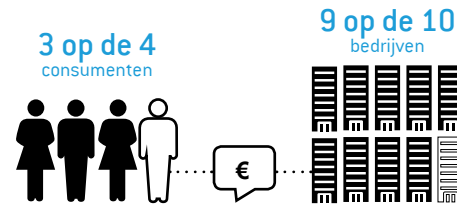
26 Ruimte om te ondernemen

32 Samenwerken in de keten

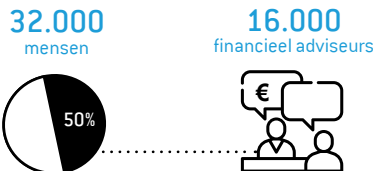
# De maatschappelijke impact van de beroepsgroep



82 miljard euro omzet in verzekeringen en hypotheek (exclusief ziektekosten) via onafhankelijk adviseurs. Dat is 60% van het totaal.



3 op de 4 consumenten en 9 op de 10 bedrijven zijn klant van een onafhankelijk financieel adviesbedrijf.



32.000 mensen in dienst, waarvan 16.000 als financieel adviseur.



6.800 zelfstandige advieskantoren met 8.000 vestigingen.

## ADVIES IN CIJFERS

# Profiel van de markt voor Financieel Advies

De Nederlandse markt kenmerkt zich door een sterk onafhankelijk advieskanaal met een markt-aandeel van 60%, het hoogste in Europa (Bipar, 2017). De meeste andere landen kennen (veel) meer gebonden agenten die voor één aanbieder werken.

De meeste onafhankelijke advieskantoren zijn kleine (tot 5 fte) all-round financieel dienstverleners. De top 100 kantoren (Am, 2018) hebben een minimale omzet van 2,7 miljoen. Ongeveer 30 kantoren hebben meer dan 10 miljoen omzet. Samen bedienen ongeveer 6800 kantoren 1,5 miljoen bedrijven en 5,8 miljoen huishoudens.

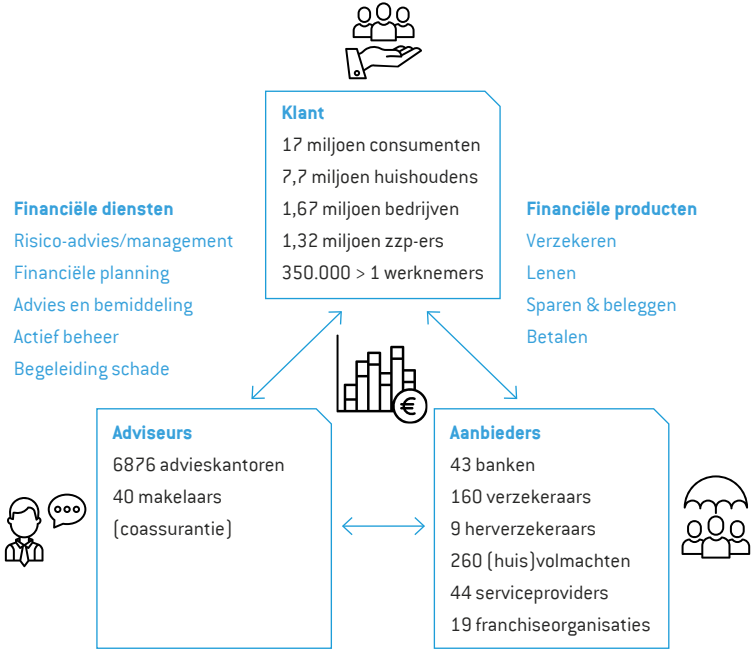


# Adviseurs en aanbieders werken samen om miljoenen klanten te bedienen

Leven en ondernemen is keuzes maken en risico's nemen. Als je verkeerde financiële keuzes maakt of de risico's niet goed managet, gaat er iets mis. Iedere levensfase kent daarbij zijn eigen uitdagingen.

Advies biedt consumenten en ondernemers belangrijke ondersteuning bij het omgaan met risico's en het plannen van financiën. Als daarvoor financiële producten noodzakelijk zijn kunnen adviseurs dit in goede samenwerking met aanbieders regelen.

De financieel adviesmarkt is te verdelen in twee soorten adviseurs. De onafhankelijke financieel adviseurs en de verkoopadviseurs in loondienst van banken en verzekeraars.



Figuur 1.1: financiële dienstverleners

Bronnen: DNB, CBS, AFM, VNAB, RiFD, Onderzoeksbureau Fred de Jong

# Zelfstandig adviseurs betrokken bij 60% van verzekeringen en kredieten in Nederland

Driekwart van de consumenten en negen van de tien MKB-ers in Nederland zijn klant van een onafhankelijk financieel adviesbedrijf. In 2017 waren onafhankelijk adviseurs verantwoordelijk voor de bemiddeling bij 82 miljard euro aan verzekeringen en hypotheeken. Dat is 60% van het totaalvolume.

Het marktaandeel van onafhankelijk advies is over de hele linie stabiel tot licht stijgend. Het aandeel bij particuliere schadeverzekeringen daalt licht, het aandeel zakelijke verzekeringen is stabiel, net als het aandeel in zorgverzekeringen. Bij hypotheeken en levensverzekeringen neemt het aandeel van onafhankelijk adviseurs licht toe.



Product	Volume / jaar in miljard euro 2017	Waarvan via adviseur in miljard euro 2017	Marktaandeel onafhankelijk advies 2017
Schade particulier	6,50	2,70	42%
Schade zakelijk	6,00	4,70	79%
Lijfrente	1,06	0,61	58%
Banksparen / spaarverzekeringen	2,70	1,50	56%
Collectief pensioen	8,70	3,50	40%
Uitvaartverzekering	0,04	0,01	21%
ORV	0,11	0,05	43%
Woninghypotheek	101,00	65,00	64%
Consumptief krediet	7,80	1,50	19%
Inkomen	3,70	2,35	63%
Zorg	44,50	4,00	9%
<b>Totaal excl. zorg</b>	<b>137,61</b>	<b>81,92</b>	<b>60%</b>
<b>Totaal incl. zorg</b>	<b>182,11</b>	<b>85,92</b>	<b>47%</b>



# Adviesmarkt bestaat ondanks consolidatie vooral uit kleinbedrijf en is lokaal georiënteerd

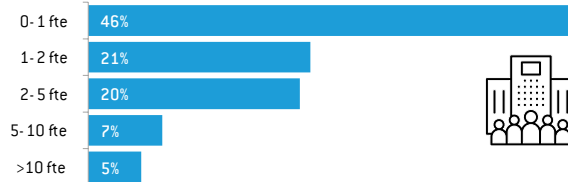
In Nederland zijn ruim 6.800 zelfstandige financieel adviesbedrijven actief met een eigen vergunning van de AFM. Deze bedrijven hebben samen ruim 8.000 vestigingen.

Onafhankelijk adviseurs behoren grotendeels tot het kleinbedrijf. Veel kantoren zijn eenmansbedrijven, 87% van de bedrijven heeft maximaal 5 mensen in dienst.

De adviesbranche biedt werkgelegenheid voor 32.000 fte's.

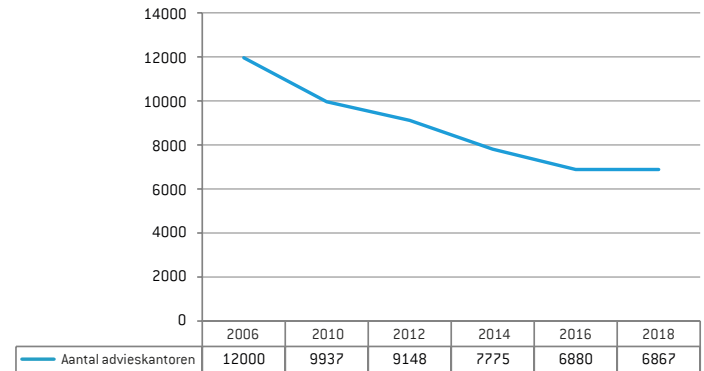
**Figuur 1.3: meerderheid advieskantoren is zeer klein**

aantal advieskantoren

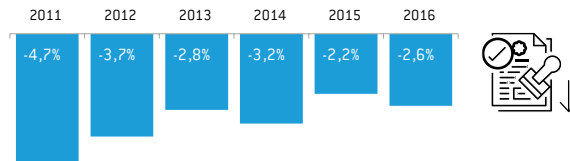


Bronnen: AFM, Decisio/Periscoop, RiFD Marktflitsen

**Figuur 1.4: ontwikkeling aantal zelfstandige financieel advieskantoren**

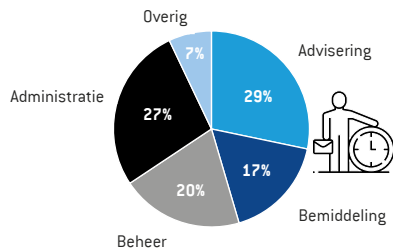


**Figuur 1.5: jaarlijkse afname aantal vergunninghouders**

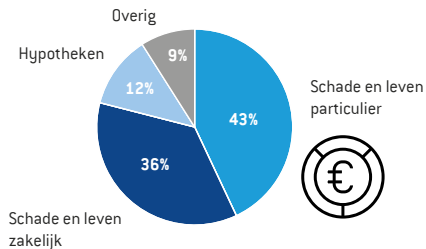


# Meeste zelfstandig advieskantoren allround in dienstverlening

Figuur 1.6: tijdbesteding medewerkers

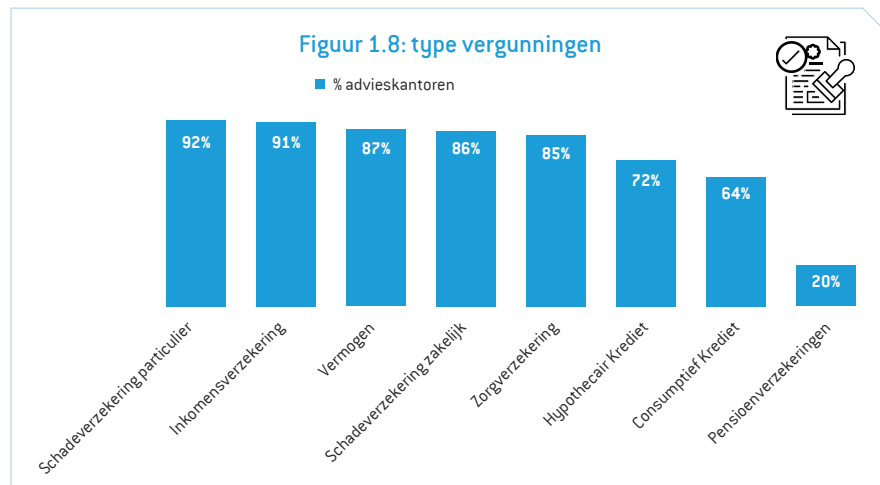


Figuur 1.7: omzetverdeling kantoor



Veruit de meeste kantoren bieden een volledig dienstenpakket. Advies over hypotheek en consumptieve kredieten en met name collectief pensioen zijn niet overal onderdeel van de dienstverlening. Doorgaans wordt dan voor de ontbrekende disciplines samengewerkt met collega-kantoren in de buurt.

Figuur 1.8: type vergunningen



# Economische ontwikkeling sector overwegend positief

Advieskantoren tonen al enkele jaren omzetgroei in de breedte. Zowel de zakelijke als de particuliere omzet en klantenaantallen groeien. Over 2018 gaf 70% aan dat de omzet is gestegen (9% rapporteert een daling, 21% blijft gelijk).

**Figuur 1.8: aantal klanten particulier**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 28%	Bij 23%	Bij 49%
2017	Bij 16%	Bij 29%	Bij 54%
2018	Bij 12%	Bij 32%	Bij 56%

**Figuur 1.9: aantal klanten zakelijk**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 12%	Bij 34%	Bij 54%
2017	Bij 13%	Bij 27%	Bij 60%
2018	Bij 4%	Bij 29%	Bij 67%

**Figuur 1.10: totale omzet**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 23% met gemiddeld 5%	Bij 15%	Bij 61% met gemiddeld 7%
2017	Bij 9% met gemiddeld 6%	Bij 14%	Bij 77% met gemiddeld 9%
2018	Bij 9% met gemiddeld 5%	Bij 21%	Bij 70% met gemiddeld 9%

De omzet stijgt over de volle breedte van het bedrijf, waarbij met name de zakelijke markt bij de meeste kantoren (81%) voor stijgende omzet zorgt. Maar ook de particuliere markt, die goed is voor gemiddeld 43% van de omzet, zit bij een ruime meerderheid in de lift. De meeste verandering is te zien in de omzet bij hypotheek.

**Figuur 1.11: omzet schade en leven zakelijk**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 20% met gemiddeld 4%	Bij 27%	Bij 53% met gemiddeld 4%
2017	Bij 11% met gemiddeld 4%	Bij 24%	Bij 66% met gemiddeld 6%
2018	Bij 3% met gemiddeld 3%	Bij 16%	Bij 81% met gemiddeld 8%

**Figuur 1.12: omzet schade en leven particulier**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 35% met gemiddeld 4%	Bij 25%	Bij 40% met gemiddeld 5%
2017	Bij 14% met gemiddeld 4%	Bij 32%	Bij 54% met gemiddeld 7%
2018	Bij 13% met gemiddeld 5%	Bij 23%	Bij 64% met gemiddeld 7%

**Figuur 1.13: omzet hypotheek**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 11% met gemiddeld 25%	Bij 12%	Bij 77% met gemiddeld 34%
2017	Bij 8% met gemiddeld 20%	Bij 12%	Bij 80% met gemiddeld 34%
2018	Bij 24% met gemiddeld 24%	Bij 25%	Bij 51% met gemiddeld 17%

**Figuur 1.14: omzet overig**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 5% met gemiddeld 5%	Bij 55%	Bij 40% met gemiddeld 15%
2017	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 12%
2018	Bij 12% met gemiddeld 16%	Bij 47%	Bij 16% met gemiddeld 10%

Figuur 1.15: verwachtingen omzet 2019



	Sterke daling	Lichte daling	Gelijk	Lichte stijging	Sterke stijging
Totale omzet	0%	5%	21%	60%	14%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	3%	20%	59%	18%
Omzet schade en leven particulier	0%	13%	26%	52%	9%
Omzet hypotheke	4%	11%	59%	19%	7%
Omzet overig	0%	4%	57%	32%	7%
Aantal klanten zakelijk	0%	4%	27%	61%	9%
Aantal klanten particulier	0%	15%	35%	42%	8%

Ook voor 2019 zijn de verwachtingen positief. De grootste groei wordt verwacht in de zakelijke markt.

ADVIES IN CIJFERS

# Waarde van advies

Advies biedt consumenten en ondernemers belangrijke ondersteuning bij het omgaan met risico's en het plannen van financiën. Natuurlijk kunnen mensen veel zelf, zeker in onze transparante informatiemaatschappij. Maar maak je dan ook de goede keuzes?

Onafhankelijk financieel advies legt de ware behoeftes bloot en brengt balans in het complex aan wensen en mogelijke oplossingen. Onafhankelijk advies zet mensen in beweging en stimuleert financiële discipline. Daarmee levert het een belangrijke bijdrage aan verstandig financieel beheer en gezonde ondernemers- en huishoudfinanciën.

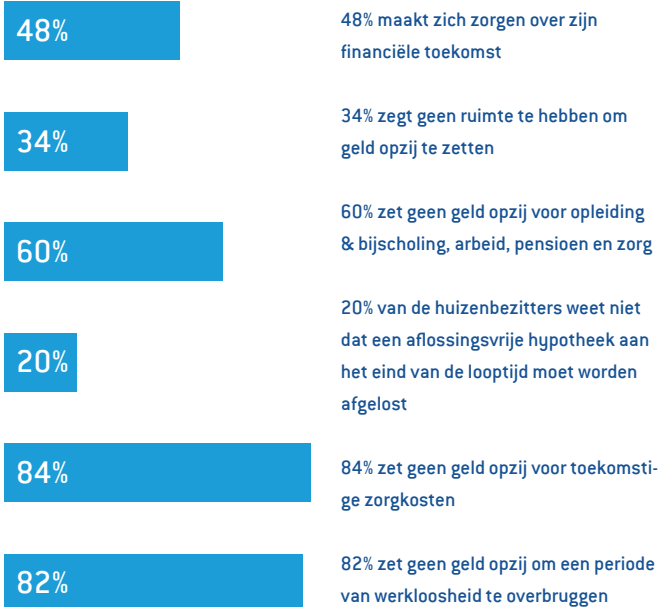


# Zelfredzaamheid burger vraagt om financieel advies

Steeds meer onderzoek wijst uit dat advies geen luxe is, maar maatschappelijk onmisbaar. De AFM kijkt steeds vaker met een gedragswetenschappelijke bril naar het keuzegedrag van consumenten. En hoe rijker het inzicht wordt in de invloed van biases en vuistregels, hoe nadrukkelijker de conclusie dat sommigen misschien rationeler kiezen dan anderen, maar dat niemand perfect rationeel kiest. Ook niet met perfecte informatie.

De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid gaat met het rapport “Weten is nog geen

doen” (2017) een stap verder. Mensen blijken niet alleen intuïtieve beslissers, maar ook kwetsbare uitvoerders. Het vermogen om goede keuzes te maken is niet alleen afhankelijk van goed kunnen nadenken en oordelen, maar ook en vooral van het “doenvermogen” om plannen te maken, actie te ondernemen, met tegenslagen om te gaan en verleidingen te weerstaan. Ook hier laten de meeste mensen veel gaten vallen.



Figuur 2.1: belang van financieel advies

# Zelfstandig financieel advies rendabel voor de klant

## Opbrengst financieel advies voor de klant

- Goede balans tussen wensen voor nu en wensen voor later.
  - Goede balans tussen behoefte aan zekerheid en mogelijkheid zelf risico's te houden.
  - Goede keuze tussen verschillende productoplossingen en oplossingen buiten productsfeer.
  - Goede aansluiting tussen alle verschillende oplossingen.
  - Goede mix van prijs en voorwaarden van producten.
  - Goed zicht op de performance van bank of verzekeraar die product aanbiedt.
  - Goed inspelen op wijzigingen in persoonlijke situatie, wetgeving en marktaanbod.
  - Goede begeleiding bij schade.
- Met een goed begrip van financiële risico's en concepten 2 keer zoveel kans op betere financiële beslissingen (Allianz 2017).
  - Klanten met advies sparen en beleggen meer (ong. 10%) en beschikken over meer liquiditeit (tot gem. 39%) en meer pensioen (tot gem. 21%) en bouwen daardoor meer vermogen op (ILC-UK, 2017).
  - Financieel advies verbetert huishoud-financiën door opgelegde discipline financieel gedrag en toename in spaarzin (Montmarquette & Briot, 2016).
  - Door advisering van onafhankelijke hypotheekadviseurs kunnen consumenten gemiddeld 0,3% punt rentevoordeel behalen (Hypotheekonderzoek.nl, 2018).



# Zelfstandig financieel advies rendabel voor de maatschappij

## Opbrengst zelfstandig financieel advies voor de maatschappij

- Advies brengt consumenten en ondernemers in beweging en helpt ze de juiste beslissingen te nemen, uit te voeren én vol te houden.
  - Professionele vergelijking en actieve nazorg richt concurrentie van aanbieders doorlopend op de juiste mix van prijs, polis en prestatie.
  - Een sterk advieskanaal dicht de kenniskloof en functioneert als nuttig tegenwicht bij de grote banken en verzekeraars.
  - De aanwezigheid van veel zelfstandige adviseurs zorgt dat de markt zeer open en makkelijk toegankelijk is voor nieuwe toetreders.
  - Lokale zelfstandig adviseurs die midden in de samenleving staan scheppen vertrouwen: ze zijn er altijd, ze kennen hun klanten en ze leven met hun klanten mee.
- Financiële zekerheid is belangrijke voorwaarde voor het hebben van een goed leven (alleen gezondheid scoort hoger) (man 72% vrouw 77%). Belang financiële zekerheid groter naarmate consumenten ouder zijn (GfK 2017).
  - Aanwezigheid zelfstandig adviseurs reden dat hypotheekmarkt extreem open en toegankelijk is voor nieuwe toetreders (Rabobank, 2013).
  - Betere toegang tot advies levert belangrijke bijdrage aan doel toezichthouder om consument beter te beschermen (ILC-UK, 2017).
  - Naarmate digitale omgevingen geraffineerder worden in het beïnvloeden van financiële keuzes, is een gezond tegenwicht van de adviseur des te belangrijker (AFM, 2019).

A blue-tinted photograph of several men in business suits walking up a modern staircase. The scene is captured from a low angle, looking up the stairs. The men are in various stages of ascent, some looking back, others forward. The background shows large windows and architectural details of the building.

ADVIES IN CIJFERS

# Toegang tot advies

Gratis advies bestaat niet. Voor een advies is kennis en werk nodig en dat is nu eenmaal niet kosteloos. Als dit drempels opwerpt om advies in te winnen brengt dat risico's met zich mee. De aanschaf van duurdere producten is daarvan nog het kleinste. Zo kan een niet passende schadeverzekering resulteren in groot vermogensverlies. Of dat mensen zich helemaal niet oriënteren op bepaalde risico's en de noodzaak die risico's af te dekken. Bekende voorbeelden zijn er op het gebied van arbeidsongeschiktheidsrisico's en oudedagvoorzieningen.

Ook na aanschaf van een product is de toegankelijkheid van advies cruciaal, zodat de vraag tijdig in beeld komt of veranderingen in wetgeving, persoonlijke situatie of beschikbare alternatieven na verloop van tijd om actie vragen.

# Toegankelijkheid van advies staat onder druk

Uit onderzoek van NIBUD (Keuzeproces bij Financieel Advies, 2017) blijkt dat ruim 30 procent van de Nederlanders (nog) geen gebruik heeft gemaakt van de diensten van een financieel adviseur.

Zonder acute noodzaak is de gang naar een adviseur zeer beperkt. Sommige financiële vraagstukken zijn vrijwel onontkoombaar, denk aan een hypotheek bij een nieuw huis of verzekering bij een auto. Andere vraagstukken kunnen makkelijker vooruitgeschoven worden, zoals oudedagvoorzieningen of arbeidsongeschiktheid. De weg naar financieel advies wordt in die gevallen

veel minder snel gevonden. Als mensen al besloten hebben een dergelijk financieel product aan te willen schaffen neemt de vraag naar advies toe.

Figuur 3.1: actieve adviesvraag verschilt per situatie



**Hoeveel mensen hebben een adviseur benaderd voor:**

Een hypotheek voor een huis	52%
Een spaarplan voor mijn pensioen (bv. lijfrente of bankspaar product voor de oude dag)	20%
Uitvaartverzekeringen (verzekeringen om de kosten van de uitvaart te dekken)	19%
Overlijdensrisicoverzekeringen (uw nabestaanden krijgen een som uitgekeerd bij uw overlijden)	15%
Deelnemingen in een beleggingsfonds	11%
Een ingewikkeld spaarproduct (denk een deposito's, spaarverzekeringen, etc.)	10%
Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (bescherming van uw inkomen)	8%
Overig	2%
Geen van deze zaken	31%

**Hoeveel mensen sluiten een product met of zonder advies af:**

Hypotheek	92% met advies	8% zonder advies
AOV	59% met advies	41% zonder advies
ORV	59% met advies	41% zonder advies

# Redenen om wel of niet voor advies te kiezen

Veel mensen vinden financieel advies (te) duur. De meeste Nederlanders noemen de kosten van een advies als mogelijke drempel bij de beslissing om al dan niet een financieel adviseur in de arm te nemen. Dit percentage ligt lager bij de mensen die na invoering van het provisieverbod al eens een financieel adviseur hebben ingeschakeld (35 procent). Deze groep zal dus minder snel geneigd zijn in de toekomst af te zien van financieel advies. Naast kosten zijn er ook andere drempels om professioneel advies in te winnen (Nibud, 2017). Andersom is gebrek aan kennis de voornaamste reden om producten na eerdere twijfel toch met advies af te sluiten (centerdata, 2017).

In het keuzeproces voor een specifieke dienstverlener spelen weer andere factoren een rol. Kosten, maar ook onafhankelijkheid en beschikbaarheid duidelijke informatie, onderwerpen die in de politiek veel aandacht krijgen blijken van ondergeschikt belang in de oriëntatiefase.

Bronnen: Nibud 2017, Centerdata 2017

**Figuur 3.2: factoren die van invloed zijn op keuze dienstverlener voor oriëntatiegesprek**




## Redenen

Reputatie	32%
Eerdere ervaringen als klant	30%
Reikwijdte van advies	27%
Eerdere ervaringen van anderen	25%
Locatie	16%
Beschikbaarheid van duidelijke informatie	15%
Advieskosten	14%
Persoonlijke bekendheid met adviseur	13%
Flexibiliteit	12%
Onafhankelijkheid van advies	11%

Voor de uiteindelijke keuze voor een adviseur (na de oriëntatie) zijn goed gevoel bij adviseur, positieve eerdere ervaringen, maatwerk, reikwijdte van het advies en onafhankelijkheid van het advies voor bijna 6 op 10 consumenten het doorslaggevende criterium. Advieskosten (88%) en prijs/kwaliteit (94%) staan voor de meeste consumenten niet in de top 3 keuzecriteria. (Centerdata)

De gedachte dat advies geld kost werpt voor veel mensen een drempel op om advies in te winnen. Opvallend is dat dit veel minder geldt voor mensen die al eens financieel advies hebben gehad.


**Figuur 3.3: klantpercepties waardoor advies gemeden wordt.**



Klantpercepties	
Ik vind de kosten van het advies te hoog	44%
Ik vraag mij af of de adviseur wel primair in mijn belang werkt	35%
Ik twijfel over de toegevoegde waarde van een adviseur; ik denk zelf al voldoende kennis van de materie te hebben	21%
Ik zie op tegen de papieren rompslomp die bij het financieel advies komt kijken	16%
Ik twijfel aan de kwaliteit van het advies van een financieel adviseur	13%
Ik zie op tegen de tijd die het hele proces van financieel advies in beslag neemt	10%
Ik vind het vervelend om mijn hele financiële situatie met de financieel adviseur te delen	10%
Anders, namelijk ...	1%
Ik heb geen twijfels	14%

21% van de consumenten die recent een product hebben afgesloten heeft getwijfeld of ze dit met of zonder advies zouden doen. Van die groep kiest 86% om uiteenlopende redenen uiteindelijk toch voor advies.

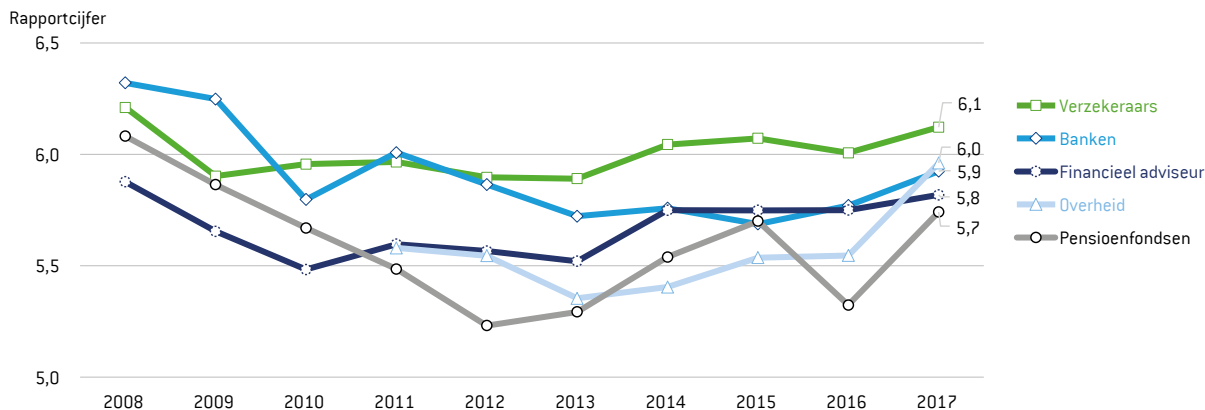
**Figuur 3.4: voornaamste reden om na eerdere twijfel toch met advies af te sluiten.**



Redenen	
Gebrek aan kennis	39%
Onzekerheid/vertrouwen in adviseur en/of waarde van advies	21%
Verplicht advies afnemen bij dienstverlener	17%
Niet voldoende tijd om het zelf uit te zoeken/gemak	9%
Reden onduidelijk	9%
Problemen/toch hulp nodig	2%
Niet betaald voor advies	2%
Kennis- en ervaringstoets niet gehaald	1%

# Vertrouwen in eigen adviseur is groot

Figuur 3.5: rapportcijfer voor bedrijfstakken financiële sector



Het vertrouwen in de financiële sector herstelt zich voorzichtig. De waardering voor de advies beroepsgroep in zijn geheel blijft relatief laag. Tegelijk blijkt doorgaans het vertrouwen in

de eigen adviseur groot. 67% tot 84% geeft bijvoorbeeld aan [zeer] tevreden te zijn over het advies dat hij van zijn adviseur ontvangt.

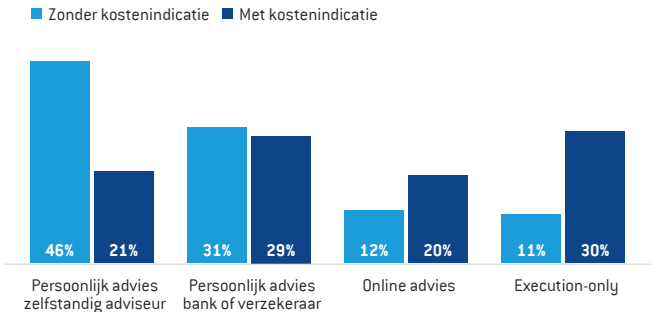
Figuur 3.6: tevredenheid over ontvangen advies



	Nibud (2017)	Centerdata (2017)
(Heel) tevreden	67%	84%
Neutraal	24%	11%
(Heel) ontevreden	9%	5%

# Ongevraagde informatie over advieskosten beperkt de toegankelijkheid van advies

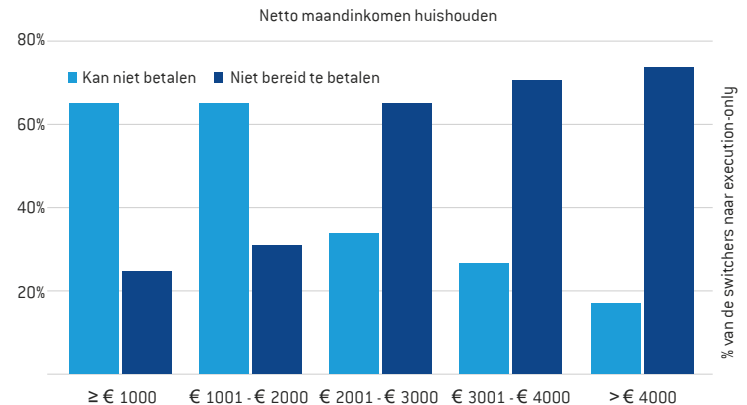
De voorkeur om een bepaalde vorm van advies in te winnen (voor hypotheek, AOV of ORV) verschuift wanneer zij nadrukkelijk gewezen worden op de kosten. Van iedere 10 mensen die voorkeur hebben voor zelfstandig persoonlijk advies kiezen er ongeveer 2 voor verkoopadvies, 2 voor online advies en 2 midden advies volledig. Ook de verkoopadviseur wordt door 4 van de 10 mensen gemedan nadat zij met de advieskosten worden geconfronteerd.



**Figuur 3.7: keuze voor versus na informatie over de advieskosten: alle respondenten**

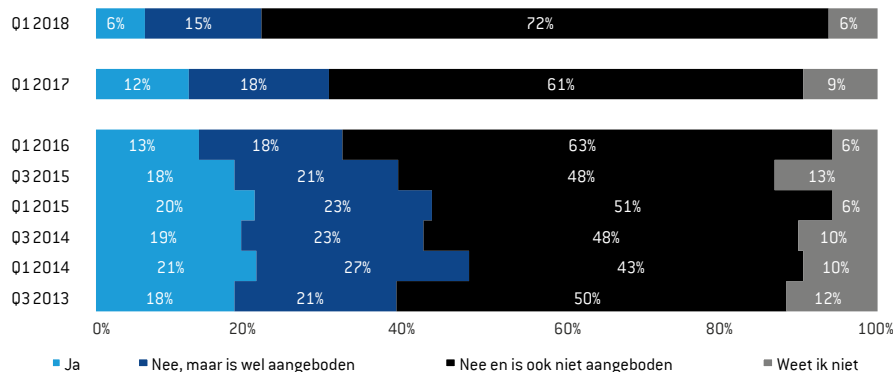
Bron: Centerdata (2017)

In de lagere inkomensgroepen is dat voornamelijk omdat men de advieskosten niet kan betalen. In hogere inkomensgroepen overweegt het argumenten dat men niet bereid is de advieskosten te betalen. (Centerdata, 2017)



**Figuur 3.8: (on)vermogen versus (on)bereidheid om te betalen: switchers naar execution-only**

# Nazorg en ongevraagd advies nemen af bij provisieloze producten



Figuur 3.9: consumenten geven aan dat service-abonnementen minder wordt aangeboden en tonen weinig interesse.

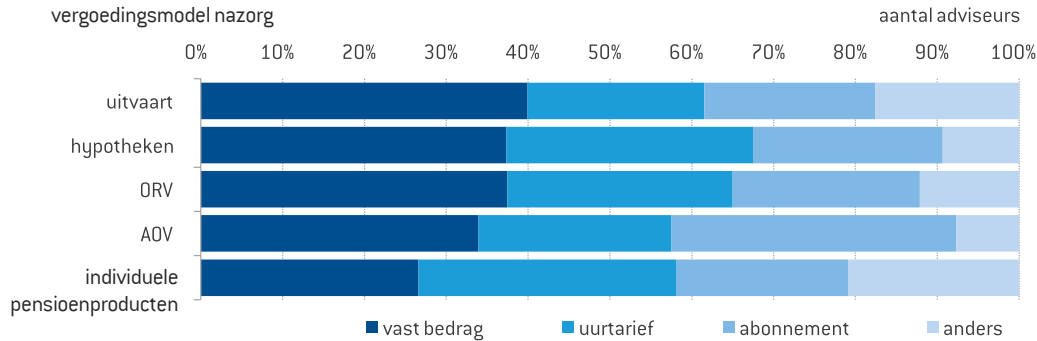
Een duurzame rendabele inrichting van nazorg voor financiële producten lijkt steeds lastiger te worden. Het aantal mensen dat een aangeboden service-abonnement voor nazorg afneemt is de laatste paar jaar gedaald van ongeveer 50% naar 25%. Ook het aantal adviseurs dat abonnementen blijft aanbieden is gedaald van meer dan 40% naar bijna 20% (AFM, 2018). Nazorg wordt vooral vergoed in vorm van vast bedrag of op basis van uurtarief [Decisio, 2017], waardoor het initiatief nadrukkelijker bij de klant komt te liggen.

Het uitbrengen van ongevraagd advies, als de adviseur daar aanleiding toe ziet, kent nog geen adequaat business-model. Om te adviseren of een klant inmiddels gebaat zou zijn bij een ander product moet informatie worden verzameld. Dat werk kan de adviseur alleen in rekening brengen als de klant een adviesopdracht verstrekt, maar

die is daar niet toe te bewegen als het werk toch al gedaan is. Zeker voor producten die nog niet via de adviseur lopen maakt dit dat ongevraagd advies in de praktijk incidenteel plaatsvindt [Decisio, 2017]. Hierdoor missen veel klanten een goede actieve signaalfunctie.

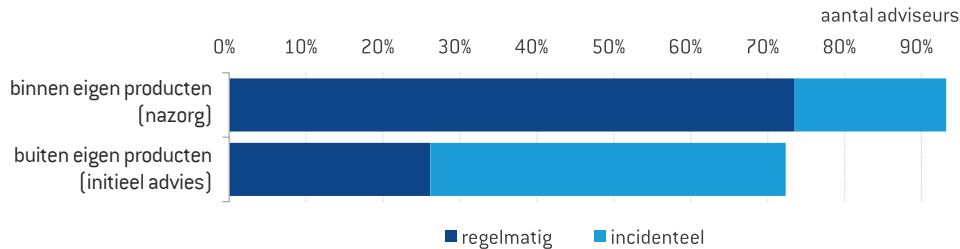


Figuur 3.10: geen eenduidigheid in vergoedingsmodel nazorg



Het aandeel van abonnementen ligt tussen 18 procent bij uitvaartverzekeringen en pensioen en 37 procent bij AOV; hypotheek komen uit op 24 procent. Vergoeding in vorm van vast bedrag of uurtarief op moment van nazorg is in iedere situatie meer dan 50 procent.

Figuur 3.11: ongevraagd advies over producten probleem, zeker buiten eigen portefeuille



Bijna driekwart van de adviseurs geeft aan regelmatig een klant ongevraagd advies te geven over een product dat via hem loopt. Over producten die klanten elders of niet gesloten hebben geeft driekwart van de adviseurs aan incidenteel of nooit een klant ongevraagd te adviseren.



ADVIES IN CIJFERS

## Ruimte om te ondernemen

Een gezonde toekomst voor de onafhankelijk adviesmarkt vraagt om permanente innovatie en daardoor om ruimte om te ondernemen. Advieskantoren verleggen hun strategische aandacht van kosten en communicatie naar het vergroten van de waarde van advies. Daarbij hebben ze echter te maken met een hoge regeldruk in de financiële sector. De toenemende compliance- en toezichtskosten treffen MKB-ondernemers in financiële dienstverlening [disproportioneel] zwaar.

# Snelle opeenvolging regelgeving mogelijke rem op ondernemerschap

Sinds de komst van de Wfd/Wft in 2006 volgt nieuwe regelgeving elkaar in hoog tempo op. Veel regels kennen hun basis in Europese richtlijnen, tegelijk kent Nederland veel extra regels. Ook de toezichthouder publiceert en herzielt meerdere leidraden.

Snelle opeenvolging van steeds nieuwe of aangescherpte regels brengt steeds nieuwe implementatietijd en -kosten met zich en richt de aandacht naar binnen. Effect van regelgeving krijgt geen tijd zich te bewijzen. Investerings en innovaties kunnen afgeremd worden uit onzekerheid over het regelgevend kader. Rust in regelgeving is goed voor de markt.

## Regeldruk bij hypotheekverstrekking

- De regeldruk op het gebied van hypotheekverstrekking is geraamd op een bedrag tussen de €43 miljoen en €83 miljoen per jaar voor de gehele sector.
- De regeldruk bij het verzamelen en beoordelen van klantgegevens kost tussen de €58 en €120 per hypotheekaanvraag.
- Voor NHG hypotheekkosten kost dit tussen de €38 en €75 per hypotheek extra.
- De hoeveelheid en snelheid van de veranderingen zorgen ervoor dat tot 80% van het budget voor veranderingen wordt besteed aan compliance en het aanpassen van de bedrijfsvoering.
- De regeldruk remt de groei en innovatie in de financiële sector.

Figuur 4.1: regelgeving en AFM-leidraden sinds de invoering van de Wfd/Wft

Jaartal	Wettelijke maatregel / leidraad
2006	Invoering Wet financiële dienstverlening - Deskundigheidseis - Betrouwbaarheidstoets - Integriteitstoets - Aangesloten bij klachteninstituut - Beschikken over beroepsaansprakelijkheidsverzekering
2007	Invoering Wet financieel toezicht
2007	Invoering balansregels afsluit- en doorlopende provisie en terugboekrisico
2008	Invoering (nationaal regime) Mifid
2008	Start wettelijke permanente educatie
2009	Leidraad Zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw - financiële ondernemingen
2009	Leidraad tweede pijler pensioen
2009	Leidraad Passende provisie financiële dienstverleners
2009	Invoering beloningstransparantie
2009	Invoering 'inducement'-norm
2009	Invoering dienstverleningsdocument
2009	Uitbreiding reikwijdte complexe producten met hypothecaire kredieten
2009	Uitbreiding terugboekrisico naar hypothecaire kredieten
2010	Leidraad hypotheekadvies
2010	Leidraad Risicoprofielen
2010	Bonusverbod (verbod op provisie, met uitzondering van afsluit- en doorlopende provisie)
2010	Uitbreiding 'inducement'-norm naar uitvaartverzekeringen en kredietbeschermers
2011	Passieve transparantie
2011	Norm passende provisie bij volmachten
2013	Leidraad dienstverlening op maat
2013	Beleidsregel informatieverstrekking
2013	Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet

2013	Verbod winstcommissie volmachten	2018	Invoering AVG
2013	Provisieverbod complexe en impactvolle producten	2018	Herziene Leidraad tweede pijler pensioen
2013	Verplichte verstrekking dienstverleningsdocument	2018	Herziene Beleidsregel informatieverstrekking
2013	Eed of belofte (bankiers- of beroepseed) voor beleidsbepalers	2018	Herziene Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet
2014	Nieuw vakbekwaamheidsbouwwerk / PE-inhaalexamens	2018	Herziene Leidraad Risicoprofielen
2014	Generieke zorgplicht	2018	Leidraad Zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw - financiële ondernemingen
2015	Herziene Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet	2018	Invoering IDD - Productontwikkelingsregels - Verplichte verstrekking IPID - Uitbreiding eisen advies beleggingsverzekeringen - Vakbekwaamheidseisen feitelijk leidinggevend
2015	Uitbreiding beroepseed naar alle klantmedewerkers	2018	Uitbreiding eisen voorkoming witwassen
2016	Leidraad Wet verbeterde premieregeling	2019	Uitbreiding Nationaal Regimeregels
2016	Uitbreiding eisen hypotheekadvies (MCD)		
2017	Leidraad berekening boeterente		
2017	Start periodiek PE-examen		

# Focus verschuift van efficiency en communicatie naar grotere adviesrol

	Gem. positie	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2017	Positie 2016
1. Actief beheer portefeuille	1,7	37%	62%	n.v.t.	n.v.t.
2. Groei in zakelijke markt	2,2	13%	42%	5	3
3. Uitbreiding adviesrol richting financiële planning	2,6	3%	14%	n.v.t.	n.v.t.
4. Groei binnen bestaande klanten	2,8	7%	50%	2	1
5. Groei in particuliere markt	2,9	1%	18%	11	8
6. Verhogen efficiëntie werkprocessen	3,0	11%	64%	1	2

Figuur 4.2: prioriteiten in 2019

Bijna 4 op de 10 advieskantoren hebben actief beheer van de portefeuille bovenaan de prioriteiten-agenda gezet voor 2019. Daarnaast staan groei in de zakelijke markt en uitbreiding van de adviesrol richting financiële planning in de top 3.

	Gem. positie	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2017	Positie 2016
7. Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	3,0	9%	32%	7	5
8. Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	3,2	3%	18%	4	n.v.t.
9. Verbetering beschikbare data van klanten	3,5	0%	26%	8	7
10. Groei met nieuwe klanten	3,5	4%	32%	6	6
11. Betere communicatie waarde dienstverlening	3,5	4%	26%	3	4
12. Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	3,6	0%	17%	Nvt	nvt

Figuur 4.2: prioriteiten in 2019

Opvallend is de lagere positie voor efficiënte werkprocessen (6) en communicatie van de waarde van dienstverlening (11). Deze stonden eerdere jaren in de top 3.

ADVIES IN CIJFERS

# Samenwerken in de keten

Voor een goede klantbediening zijn adviseur en productaanbieder van elkaar afhankelijk. Samenwerking is gebaat bij onderling vertrouwen en een sterke en efficiënte keten. Volmachten, serviceproviders en ICT kunnen daar aan bijdragen.

De samenwerkingsvoorwaarden tussen adviseur en aanbieder verbeteren sinds 2015.

Beoordeel aanbieder  
Adfiz Prestatie



Adfiz.nl  
presta

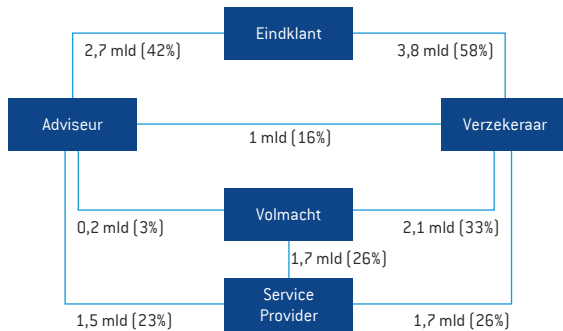
Adfiz Prestatie  
onderzoek





# Samenwerking binnen de keten in markt voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen

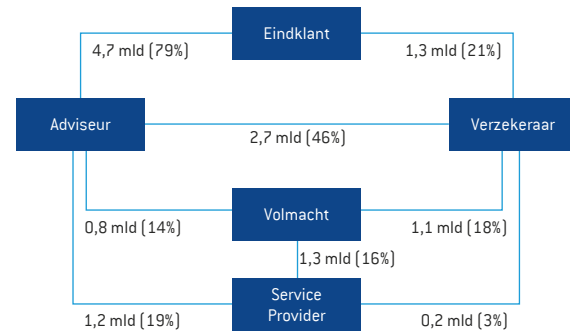
5.1: schade Particulier  
Totaal premievolume 6,5 miljard



Verzekeringvormen: algemene aansprakelijkheid, andere schade aan zaken, brand en natuurevenementen, diverse geldelijke verliezen, motorrijtuigen aansprakelijkheid, motorrijtuigen casco, ongevallenverzekering, rechtsbijstand.

Bron: SIVI

Figuur 5.2: schade Zakelijk  
Totaal premievolume 6 miljard



Verzekeringvormen: aansprakelijkheid wegvervoer, luchtvaartuigen en zee- en binnenschepen, algemene aansprakelijkheid, andere schade aan zaken, brand en natuurevenementen, casco spoorweg, luchtvaartuigen en zee- binnenschepen, diverse geldelijke verliezen, krediet, luchtvaartverzekering, motorrijtuigen aansprakelijkheid, motorrijtuigen casco, rechtsbijstand, vervoerde zaken (de afhandeling van verzekeringen afgesloten via de Assurantiebeurs valt buiten de scope van deze Ketenintegratie Monitor Schade Zakelijk).

# Adviseurs beoordelen kwaliteit verzekeraars

Particulier				Zakelijk			
Schade	NPS	Hypotheken	NPS	Schade	NPS	Inkomen	NPS
Noorderlinge	77	BLG Wonen	54	De Goudse Verzekeringen	49	Allianz	43
Nh1816	76	Obvion	52	Klaverblad Verzekeringen	38	Movir	43
De Goudse Verzekeringen	51	Aegon	48	a.s.r.	5	Aegon	33
Klaverblad Verzekeringen	39	Florius	46	Avéro Achmea	-3	De Amersfoortse	28
Unigarant Verzekeringen	34	a.s.r.	44	DAS	-5	De Goudse Verzekeringen	12
Nationale Nederlanden	17	RegioBank	31	Nationale Nederlanden	-9	Nationale Nederlanden	8
de Vereende	5	Argenta	27	HDI-Gerling Verzekeringen	-10		
Turien	4	Nationale Nederlanden	26	Reaal	-18		
Aegon	0	ING	23	Delta Lloyd	-35		
Europeesche Verzekeringen	0	ABN Amro	19	de Vereende	-38		
a.s.r.	-3			Allianz	-65		
Reaal	-20						
Allianz	-46						
<b>Ziektekosten</b>	<b>NPS</b>	<b>Leven</b>	<b>NPS</b>	<b>Pensioen</b>	<b>NPS</b>		
Stad Holland	78	DELA	83	Scildon	53		
CZ	50	Scildon	82	Allianz	51		
ONVZ	16	Dazure	78	Brand New Day	21		
		TAF	73	Zwitserleven	16		
		Aegon	11	a.s.r.	0		
		Reaal	10	Nationale Nederlanden	-13		
				Aegon	-17		

Figuur 5.3: resultaten Adfiz Prestatie Onderzoek 2018

## Adfiz Prestatie Onderzoek

Sinds 2000 beoordelen zelfstandig adviseurs de operationele performance van aanbieders. Criteria zijn o.a. de medewerkers, afhandeling van claims, afhandeling van uitkeringsproces/waardeoverdracht, afhandeling van aanvraag/wijziging, samenwerking t.b.v. effectieve klantbediening en de producten.

# Samenwerkingsafspraken aanbieders en adviseurs verbeteren

In samenwerkingsovereenkomsten spreken aanbieder en zelfstandig adviseur af hoe zij samen de klant bedienen. Een refertemodel hiervoor is in 2015 vastgesteld door Adfiz, OvFD en Verbond van Verzekeraars. Sinds 2017 wordt met stoplicht-kleuren gecodeerd of afspraken conform het refertemodel zijn (groen), afwijken (oranje) of strijdig zijn (rood). Als een afspraak voor bepaalde (deel)branche niet relevant is geen score gegeven.

Het refertemodel en stoplicht-overzicht resulteren de laatste jaren in betere afspraken, waardoor klanten beter bediend kunnen worden.

Verzekeraar	Jaar SWO	Groene lichten	Oranje lichten	Rode lichten
Hienfeld	2019	29	0	0
AXA art	2018	28	0	0
De Goudse	2019	27	6	0
HDI	2017	25	5	0
Achmea	2015	23	4	1
Turien&Co	2017	21	3	4
De Vereende	2017	20	2	0
Asr	2017	18	10	0
NH1816	2014	15	14	0
Nationale-Nederlanden	2011	14	13	2
CZ	2017	13	10	0
ONVZ	2009	11	12	1
AIG	2015	10	17	1
Reaal	2015	10	16	3
Aegon	2014	10	8	4
BND	2017	10	11	4
Voogd&Voogd	2018	10	11	8
BLG	2014	4	14	5
Allianz	2012	4	20	5
Westland Utrecht	2014	1	0	24

Figuur 5.4: beoordeling samenwerkingsovereenkomsten

# Verbeteren ketenefficiency in ontwikkeling, zeker nog niet voltooid

Financieel adviseurs delen veel (klant)informatie met verschillende aanbieders. De markt werkt al jaren aan het koppelen van deze systemen, dat voorkomt dubbele invoer, leidt tot lagere kosten en maakt de kans op fouten kleiner. Als adviseurs volledig vanuit hun eigen systeempakket de regie op zijn hele klantenportefeuille kan voeren is dat maximaal efficiënt. Goede standaarden (Sivi) en koppelingen (Aplaza) leveren daaraan een belangrijke bijdrage.

Ontwikkeling	t/m 3e kwartaal 2018	Groei 3e kwartaal 2018	t/m 1e kwartaal 2019	Groei 1e kwartaal 2019
Jaarlijkse totale besparing	1.387.000 uur	9%	1.526.100 uur	2%
Jaarlijkse besparing per advieskantoor	1041 uur	5%	1178 uur	5%
Aantal deelnemende adviseurs	1335		1305	
Aantal deelnemende aanbieders en serviceproviders	22		26	
Aantal deelnemende softwareleveranciers	8		8	

**Figuur 5.5: grote besparing door koppeling Aplaza**

# Bronnen

## **Adfiz, Prestatieonderzoek 2018**

<https://www.adfiz.nl/nieuws/persberichten/winnaars-adfiz-prestatie-onderzoek-2019-bekend/>

## **Adfiz, Stoplichtoverzicht Samenwerkingsovereenkomsten**

<https://www.adfiz.nl/extranet/swo-stoplichtoverzicht>

## **Adfiz, Nieuwjaarspeiling 2017, 2018, 2019**

<https://www.adfiz.nl/nieuws/publicaties/positieve-marktontwikkeling-intermediair-veel-aandacht-in-2019-voor-grotere-adviesrol/>

## **AFM, Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten, 2015**

<https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2015/mrt/rapport-standaardproducten>

## **AFM, Consumentenmonitor Hypotheken, 2018**

<https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2018/okt/consumentenmonitor-hypotheken-voorjaar-2018>

## **AFM, Analyses van marktdata verstrekt aan het ministerie van Financiën ten behoeve van de evaluatie van het provisieverbod, 2017**

## **Allianz, Onderzoek financiële geletterdheid in Europa**

<https://www.allianz.nl/algemeen/nieuws/nieuws2017/nederland-in-top-vijf-op-europese-ranglijst-financiele-kennis>

## **am:, top 100 grootste intermediairbedrijven**

<https://www.amweb.nl/digitaal-magazine/ammagazine-editie-45>

## **Aplaza, Aplaza totaaloverzicht, 2018, 2019**

<https://aplaza.nl/aplaza-totaaloverzicht-q1-2019/>

## **Bipar, Key Figures on Insurance Intermediaries in Europe**

<https://www.bipar.eu/en/page/key-figures>

# Bronnen

## **CBS, Minder zzp'ers verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid, 2018**

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/21/minder-zzp-ers-verzekerd-tegen-arbeidsongeschiktheid>

## **CentERdata, Onderzoek CentERdata Consumentenonderzoek en Financieel advies, 2018**

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/01/23/bijlage-1-onderzoek-centerdata-consumenten-onderzoek-en-financieel-advies>

## **Decisio, Onderzoek Decisio naar de markteffecten van het provisieverbod, 2018**

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/01/23/bijlage-2-onderzoek-decisio-naar-de-markteffecten-van-het-provisieverbod>

## **EY, Regeldruk bij kredietverstrekking, 2015**

<https://www.atr-regeldruk.nl/wp-content/uploads/2015/10/EY-Onderzoek-naar-regeldruk-bij-kredietverstrekking.pdf>

## **Hypotheekonderzoek.nl, Huizenkoper bij bank duizenden euros duurder uit dan bij onafhankelijk adviseur**

<https://www.hypotheekonderzoek.nl/assets/files/nieuws-huizenkoper-bij-bank-duizenden-euros-duurder-uit-dan-bij-onafhankelijk-adviseur-am-web.pdf>

## **ILC-UK, The Value of Financial Advice, 2017**

<https://ilcuk.org.uk/the-value-of-financial-advice/>

## **Montmarquette & Briot, The Value of Financial Advice, 2016**

[https://econpapers.repec.org/article/cufjourn/l/y\\_3a2015\\_3av\\_3a16\\_3ai\\_3a1\\_3amontmarquette.htm](https://econpapers.repec.org/article/cufjourn/l/y_3a2015_3av_3a16_3ai_3a1_3amontmarquette.htm)

**Nibud, Keuzeproces bij Financieel Advies, 2017**

<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Rapport-Keuze-proces-bij-financieel-advies-2017.pdf>

**Nibud/Rabobank, Straks heb je het nodig, 2018**

<https://www.rabobank.com/nl/press/search/2018/20180216-nederlander-onvoldoende-bewust-van-eigen-verantwoordelijkheid-voor-financiele-toekomst.html>

**RiFD, Marktflitsen**

<https://www.ratinginstituutfd.nl/marktflitsen/>  
Verbond van Verzekeraars, Consumentenmonitor,  
2017 <https://www.verzekeraars.nl/media/4380/consumentenmonitor-2017.pdf>

**SIVI, Ketenintegratiemonitor collectief pensioen 2018**

<https://www.sivi.org/wp-content/uploads/2018/09/ketenintegratiemonitor-2018-collectief-pensioen-v1.pdf>

**SIVI, Ketenintegratiemonitor schade, 2016**

<https://www.sivi.org/wp-content/uploads/2018/09/ketenintegratiemonitor-2016-schade-v1.1.pdf>

**WRR, Weten is nog geen doen, 2017**

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Stadsring 201 | 3817 BA Amersfoort  
Postbus 235 | 3800 AE Amersfoort  
033 - 46 43 464 | [info@adfiz.nl](mailto:info@adfiz.nl) | [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl)

**110 jaar meer waarde met Adfiz**

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit