

Nieuwjaarspeiling 2020

ADVIES IN CIJFERS - ADFIZ NIEUWJAARSPEILING 2020

RESULTATEN 2019

KLANTEN

Particulier	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 28% met 4%	Bij 23%	Bij 49% met gemiddeld 4%
2017	Bij 16% met 10%	Bij 29%	Bij 54% met gemiddeld 4%
2018	Bij 12% met 5%	Bij 32%	Bij 56% met gemiddeld 6%
2019	Bij 12% met 5%	Bij 21%	Bij 67% met gemiddeld 9%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 15%</i>		<i>Bij 50%</i>

Zakelijk	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 12% met 3%	Bij 34%	Bij 54% met gemiddeld 4%
2017	Bij 13% met 6%	Bij 27%	Bij 60% met gemiddeld 6%
2018	Bij 4% met 2%	Bij 29%	Bij 67% met gemiddeld 6%
2019	Bij 1% met 3%	Bij 18%	Bij 81% met gemiddeld 10%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 4%</i>		<i>Bij 70%</i>

TOTALE OMZET

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2016	Bij 23% met gemiddeld 5%	Bij 15%	Bij 61% met gemiddeld 18%
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%
2019	Bij 8% met gemiddeld 5%	Bij 13%	Bij 79% met gemiddeld 16%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 5%</i>		<i>Bij 74%*</i>

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%
2019	Bij 2% met gemiddeld 2%	Bij 17%	Bij 80% met gemiddeld 17%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 3%</i>		<i>Bij 77%</i>

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%
2019	Bij 8% met gemiddeld 4%	Bij 25%	Bij 67% met gemiddeld 10%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 13%</i>		<i>Bij 61%</i>

OMZET HYPOTHEKEN

	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%
2019	Bij 31% met gemiddeld 15%	Bij 17%	Bij 52% met gemiddeld 15%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 15%</i>		<i>Bij 26%</i>

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 46%	Bij 42% met gemiddeld 10%
2019	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 8%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 4%</i>		<i>Bij 39%</i>

* in de Nieuwjaarspeiling 2019 hebben kantoren ook hun verwachting uitgesproken over klant- en omzontwikkeling. Hoewel dit niet exact dezelfde respondenten vermelden we die scores ter referentie.

Grotere kantoren groeien vaker, kleinere kantoren groeien harder

Door een hogere respons is het ook mogelijk te kijken naar verschillen naar kantoor grootte. Opvallend is dat kantoren met 6 fte's of meer 10 tot 15%-punt vaker een stijging tonen van de voorgelegde kengetallen. De kantoren tot en met 5 fte die gegroeid zijn groeien in meeste markten wel 10 tot 30 %-punten harder. Uitzondering is de omzet uit hypotheek waar de omzetverandering zowel in aantal als omvang bijna gelijk is voor beide groepen.

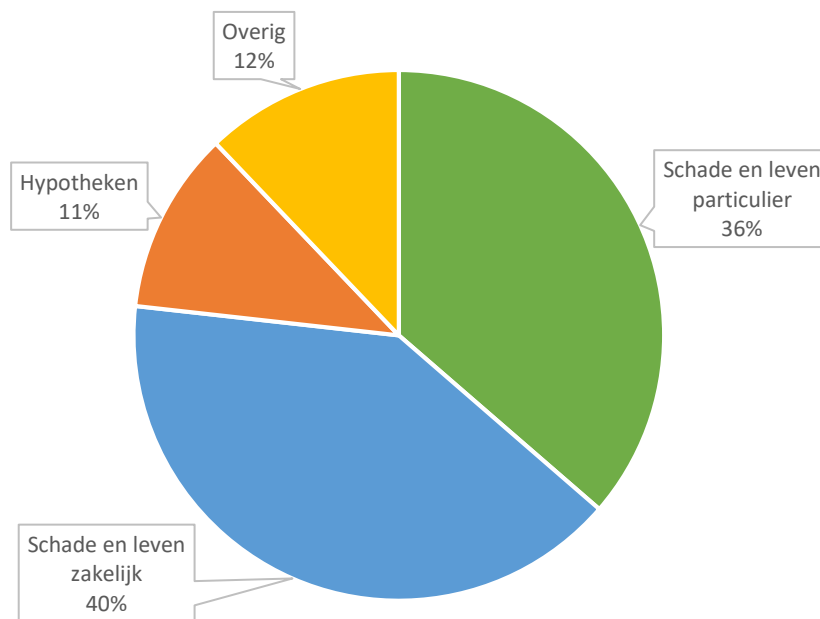
VERWACHTINGEN 2020

	sterke daling	lichte daling	gelijk	lichte stijging	sterke stijging
Totale omzet	2%	6%	24%	42%	26%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	4%	17%	50%	29%
Omzet schade en leven particulier	0%	5%	33%	55%	7%
Omzet hypotheek	3%	17%	47%	28%	5%
Omzet overig	4%	10%	48%	31%	6%
Aantal klanten zakelijk	0%	1%	23%	58%	18%
Aantal klanten particulier	0%	5%	33%	55%	7%

Grotere kantoren positiever

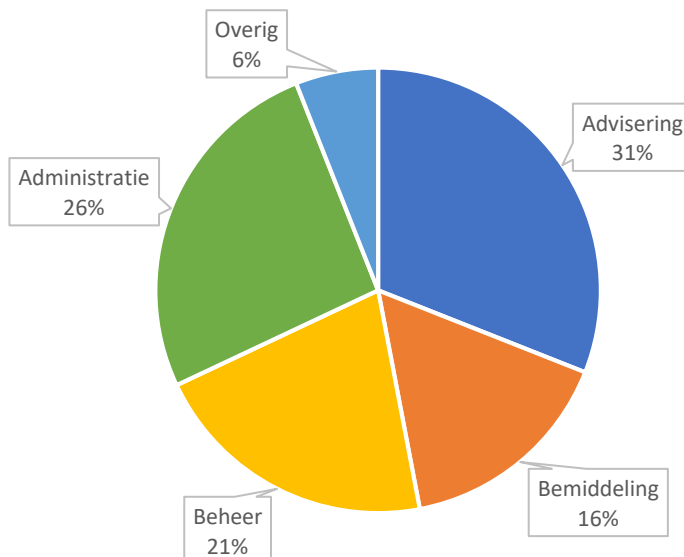
Voor 2020 zijn de kantoren vanaf 6 fte aanzienlijk positiever dan de kleinere kantoren. Ten aanzien van de verwachte toename in aantal klanten zijn de verschillen niet groot, dat is anders wanneer we naar de omzetverwachting kijken. Voor particulier schade en leven verwacht van de grotere kantoren zo'n 20%-punt meer een lichte of sterke stijging. Voor zakelijk en hypotheek is het verschil zelfs 35 tot 40%-punt.

OMZETVERDELING KANTOOR 2019



In lijn met de sterke stijging in de zakelijke markt zit het aandeel van de zakelijke omzet in de lift. Vorig jaar rapporteerden leden nog een aandeel van 36%. Het portefeuille belang van particulier schade en leven is gedaald van 43% naar 36%.

TIJDSBESTEDING MEDEWERKERS 2019



PRIORITEITEN IN 2020

Onderwerp	Gem. ranking*	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2020	Positie 2019	Positie 2018
Actief beheer portefeuille	1	1,9	45%	74%	1	1	n.v.t.
Groei in zakelijke markt	2,3	2,3	18%	48%	2	2	3
Groei binnen bestaande klanten	4,3	2,8	6%	41%	3 ↑	4	2
Innoveren, digitaliseren, benutten Fintech mogelijkheden	4,7	3	8%	36%	4 ↑↑	10	6
Verhogen efficiëntie werkprocessen	5	3,2	5%	57%	5 ↓	3	1
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	6,3	2,8	4%	21%	6 ↓	5	7
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	6,7	2,7	5%	13%	7 ↑	8	n.v.t.
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	6,7	3	3%	26%	8 ↑↑	12	n.v.t.
Betere communicatie waarde dienstverlening	8,3	3,2	1%	21%	9 ↓	7	4
Groei met nieuwe klanten	9	3,5	1%	23%	10 ↓↓	6	5
Verbetering beschikbare data van klanten	9,7	3,7	1%	20%	11	11	8
Groei in particuliere markt	10,3	3,2	1%	11%	12 ↓↓	9	10

* Gevraagd is naar de top 5 prioriteiten. Vervolgens zijn de onderwerpen gerangschikt op basis van (1) de gemiddelde positie in die top 5, (2) hoe vaak een onderwerp op de eerste positie stond, en (3) hoe vaak het in een top 5 voorkwam. Het gemiddelde van deze drie posities bepaalt de uiteindelijke ranglijst voor de prioriteiten. (in rapportages van voorgaande jaren was de ranking nog gebaseerd op de gemiddelde positie in de top 5)

ONDERZOEKSVANTWOORDING

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 2-1-2020 t/m 20-1-2020. De vragenlijst is aangeboden aan Adfiz leden met een respons van n=87. De resultaten zijn uitgesplitst naar aantal bij het kantoor werkzame fte's, resp. 1 t/m 5: n=37 en 6 of meer: n=50. De kantoren van de deelnemers hebben gemiddeld 10,6 fte.