

# Nieuwjaarspeiling 2021

# ADVIES IN CIJFERS - ADFIZ NIEUWJAARSPEILING 2021

## RESULTATEN 2020 (en voorgaande jaren)

### AANTALLEN 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%
2020	Bij 6% met 7%	Bij 33%	Bij 61% met gemiddeld 6%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 5%</i>		<i>Bij 62%</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%
2020	Bij 2% met 2%	Bij 26%	Bij 72% met gemiddeld 11%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 1%</i>		<i>Bij 76%</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%
2020	Bij 6% met gemiddeld 5%	Bij 15%	Bij 80% met gemiddeld 11%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 8%</i>		<i>Bij 70%*</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%
2020	Bij 7% met gemiddeld 3%	Bij 21%	Bij 72% met gemiddeld 8%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 4%</i>		<i>Bij 79%</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%
2020	Bij 10% met gemiddeld 3%	Bij 35%	Bij 56% met gemiddeld 6%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 5%</i>		<i>Bij 62%</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%
2020	Bij 3% met gemiddeld 28%	Bij 13%	Bij 83% met gemiddeld 35%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 20%</i>		<i>Bij 33%</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%
2020	Bij 14% met gemiddeld 25%	Bij 40%	Bij 47% met gemiddeld 22%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 14%</i>		<i>Bij 37%</i>

*\* in de Nieuwjaarspeiling 2020 hebben kantoren ook hun verwachting uitgesproken over klant- en omzetontwikkeling. Hoewel dit niet exact dezelfde respondenten zijn, vermelden we die scores ter referentie.*

Stabiele groei, maar hypotheekomzet overtrof pre-corona verwachtingen

In het coronajaar 2020 zijn de resultaten opnieuw bij veruit de meeste kantoren positief. Liefst 80% zag de totale omzet stijgen, met gemiddeld 11%. Over de hele linie groeien kantoren vanaf 6 fte (bij 89% omzetgroei) vaker dan kantoren van 1 t/m 5 fte (bij 69% omzetgroei), de gemiddelde omzetstijging zelf is vrijwel gelijk.

Kijkend naar adviessegmenten waren de resultaten voor schade en leven positief, maar bleven wel iets achter bij de verwachtingen die in januari 2020 werden uitgesproken. De groei in de hypotheekmarkt (bij 83% van de kantoren met gemiddeld 35%) was echter niet voorzien en zo robuust dat overall de financiële verwachtingen zijn overtroffen.

## VERWACHTINGEN 2021

	sterke daling	lichte daling	gelijk	lichte stijging	sterke stijging
Totale omzet	3%	9%	28%	48%	11%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	3%	34%	49%	14%
Omzet schade en leven particulier	1%	6%	43%	46%	4%
Omzet hypotheek	6%	26%	44%	19%	5%
Omzet overig	4%	8%	55%	27%	7%
Aantal klanten zakelijk	0%	3%	36%	51%	9%
Aantal klanten particulier	1%	7%	43%	44%	5%

### Verwachtingen positief, maar minder uitbundig

De resultaten in 2020 lagen ondanks corona redelijk in lijn met de verwachtingen (m.u.v. van grotere groei hypotheekmarkt), in de verwachtingen voor het komende jaar 2021 zien we terug dat de markt rekening houdt met een bescheidener ontwikkeling. De verwachtingen voor het eigen kantoor zijn overwegend neutraal of positief, maar minder positief dan de verwachtingen én dan de realisatie in 2020. Voor de hypotheekmarkt houdt driekwart er rekening mee dat hier na de forse groei van 2020 enige pas op de plaats wordt gemaakt (32% verwacht daling, 44% verwacht gelijkblijvende omzet).

## PRIORITEITEN IN 2021

Onderwerp	Gem. ranking*	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2021	Positie 2020	Positie 2019	Positie 2018
Actief beheer portefeuille	1,0	2,3	27%	66%	1	1	1	n.v.t.
Groei in zakelijke markt	3,0	2,4	14%	48%	2	2	2	3
Verhogen efficiëntie werkprocessen	3,3	2,8	16%	59%	3 ↑	5 ↓	3	1
Groei binnen bestaande klanten	3,7	2,5	12%	48%	4 ↓	3 ↑	4	2
Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	6,3	3,1	6%	36%	5 ↓	4 ↑↑	10	6
Groei met nieuwe klanten	6,7	3,1	6%	32%	6 ↑↑	10 ↓↓	6	5
Meer specialiseren	7,7	2,3	2%	7%	7			
Groei in particuliere markt	8,0	2,9	5%	18%	8 ↑↑	12 ↓↓	9	10
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	8,0	2,5	3%	14%	8 ↓	7 ↑	8	n.v.t.
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	8,3	3,1	2%	24%	10 ↓	8 ↑↑	12	n.v.t.
Verbetering beschikbare data van klanten	8,7	2,9	2%	18%	11	11	11	8
Betere communicatie waarde dienstverlening	9,7	3,3	2%	22%	12 ↓↓	9 ↓	7	4
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	9,7	3,3	2%	22%	12 ↓↓	6 ↓	5	7

\* 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.

### Prioriteiten verschillen met kantoor grootte

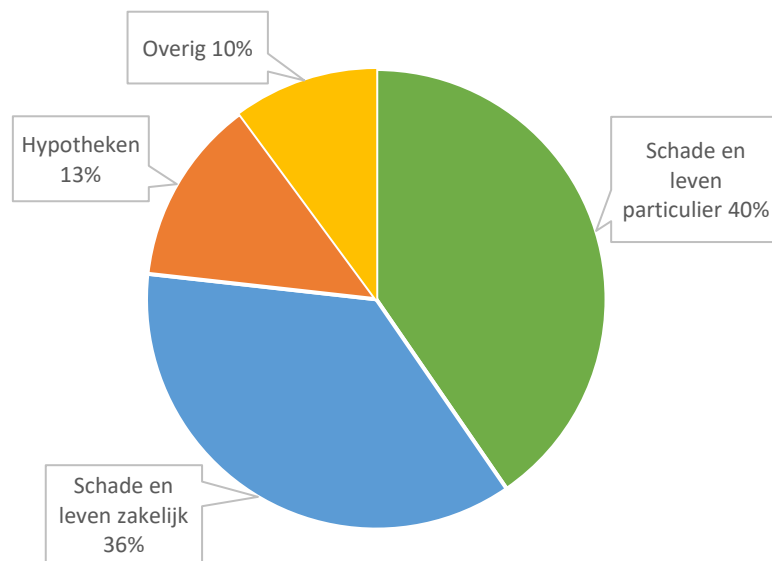
Net als voorgaande jaren zijn actief klantbeheer en groei in de zakelijke markt de hoogste prioriteiten bij de meeste advieskantoren. Ook efficiency blijft voor zo'n 6 op de 10 kantoren een top 5 prioriteit.

Voor veel onderwerpen blijken er aanzienlijke verschillen tussen de deelnemende kantoren met max. 5 fte en de kantoren met meer dan 5 fte. In de tabel staat het percentage kantoren die de top 8 onderwerpen in hun persoonlijke top 5 prioriteiten hebben genoemd uitgesplitst naar kantoor grootte. Als we naar de genoemde hoogste prioriteit kijken valt 'groei in de particuliere markt' nog op, die bij 10% van de kleinere kantoren op 1 staat en bij geen enkel groter kantoor.

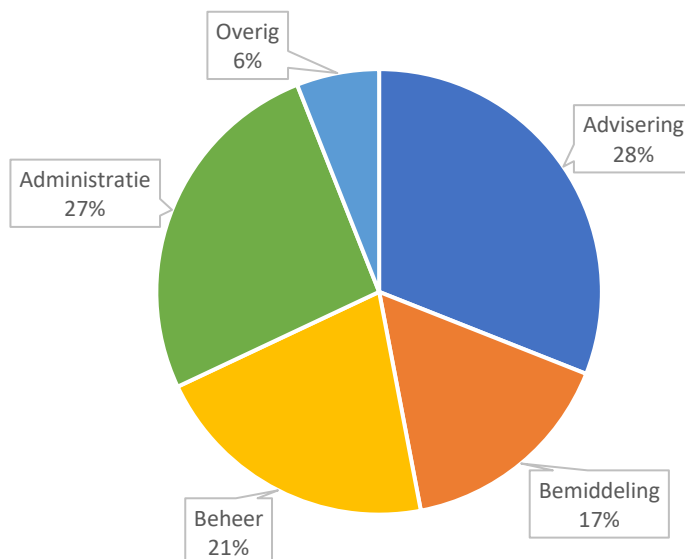
### Percentage kantoren die onderwerp als top 5 prioriteit noemen

Onderwerp	1-5 fte	>6 fte	verschil klein - groot
Actief beheer portefeuille	74%	59%	15%
Groei in zakelijke markt	31%	63%	-32%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	45%	72%	-27%
Groei binnen bestaande klanten	64%	33%	31%
Innoveren, digitaliseren, benutten Fintech mogelijkheden	26%	46%	-20%
Groei met nieuwe klanten	29%	35%	-6%
Meer specialiseren	12%	2%	10%
Groei in particuliere markt	21%	15%	6%

## OMZETVERDELING KANTOOR 2020



## TIJDSBESTEDING MEDEWERKERS 2020



## ONDERZOEKSVANTWOORDING

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 4-1-2021 t/m 25-1-2021. De vragenlijst is aangeboden aan Adfiz leden met een respons van n=88. De resultaten zijn uitgesplitst naar aantal bij het kantoor werkzame fte's, resp. 1 t/m 5: n=42 en 6 of meer: n=46. De kantoren van de deelnemers hebben gemiddeld 17,9 fte.