

Nieuwjaarspeiling 2023

ADVIES IN CIJFERS - ADFIZ NIEUWJAARSPEILING 2023

RESULTATEN 2022 (en voorgaande jaren)

AANTALLEN KLANTEN ZAKELIJK

Zakelijk	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 1% met gemiddeld 3%	Bij 18%	Bij 81% met gemiddeld 10%
2020	Bij 2% met gemiddeld 2%	Bij 26%	Bij 72% met gemiddeld 11%
2021	Bij 3% met gemiddeld 4%	Bij 32%	Bij 65% met gemiddeld 8%
2022	Bij 7% met gemiddeld 2%	Bij 21%	Bij 71% met gemiddeld 8%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 5%</i>		<i>Bij 62%</i>

AANTALLEN KLANTEN PARTICULIER

Particulier	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 12% met gemiddeld 5%	Bij 21%	Bij 67% met gemiddeld 9%
2020	Bij 6% met gemiddeld 7%	Bij 33%	Bij 61% met gemiddeld 6%
2021	Bij 13% met gemiddeld 6%	Bij 30%	Bij 58% met gemiddeld 20%
2022	Bij 10% met gemiddeld 3%	Bij 24%	Bij 66% met gemiddeld 12%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 11%</i>		<i>Bij 57%</i>

TOTALE OMZET

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2021	Bij 7% met gemiddeld 7%	Bij 16%	Bij 76% met gemiddeld 9%
2022	Bij 13% met gemiddeld 6%	Bij 12%	Bij 75% met gemiddeld 11%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 10%</i>		<i>Bij 61%</i>

OMZET SCHADE EN LEVEN ZAKELIJK

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2021	Bij 5% met gemiddeld 5%	Bij 29%	Bij 67% met gemiddeld 9%
2022	Bij 5% met gemiddeld 5%	Bij 19%	Bij 76% met gemiddeld 12%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 10%</i>		<i>Bij 66%</i>

OMZET SCHADE EN LEVEN PARTICULIER

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2021	Bij 11% met gemiddeld 5%	Bij 34%	Bij 55% met gemiddeld 11%
2022	Bij 6% met gemiddeld 4%	27%	Bij 66% met gemiddeld 10%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 8%</i>		<i>Bij 53%</i>

OMZET HYPOTHEKEN

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2021	Bij 19% met gemiddeld 17%	Bij 15%	Bij 67% met gemiddeld 19%
2022	Bij 21% met gemiddeld 18%	Bij 38%	Bij 41% met gemiddeld 16%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 33%</i>		<i>Bij 23%</i>

OMZET OVERIG

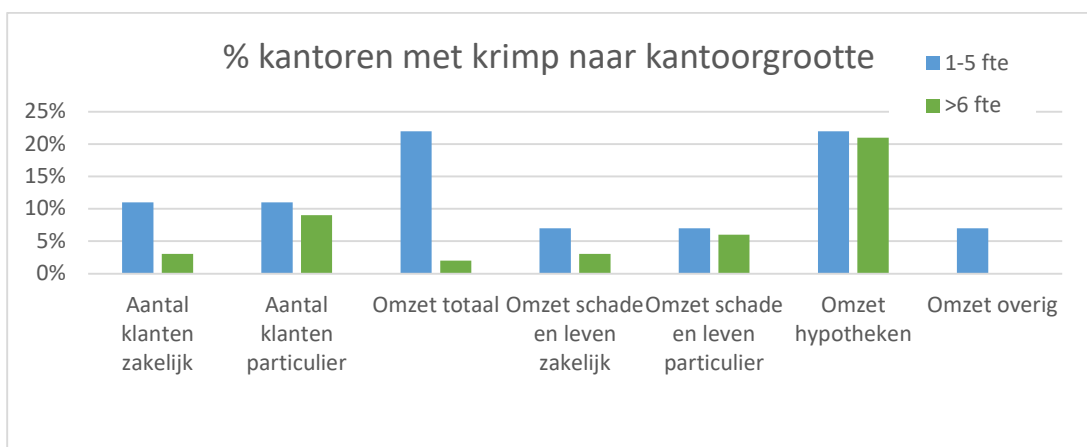
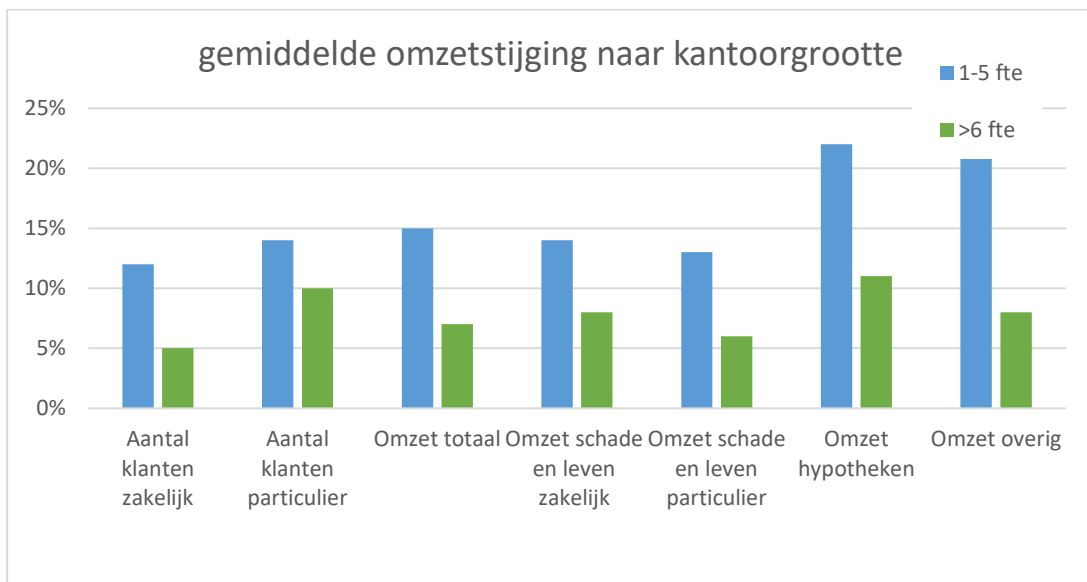
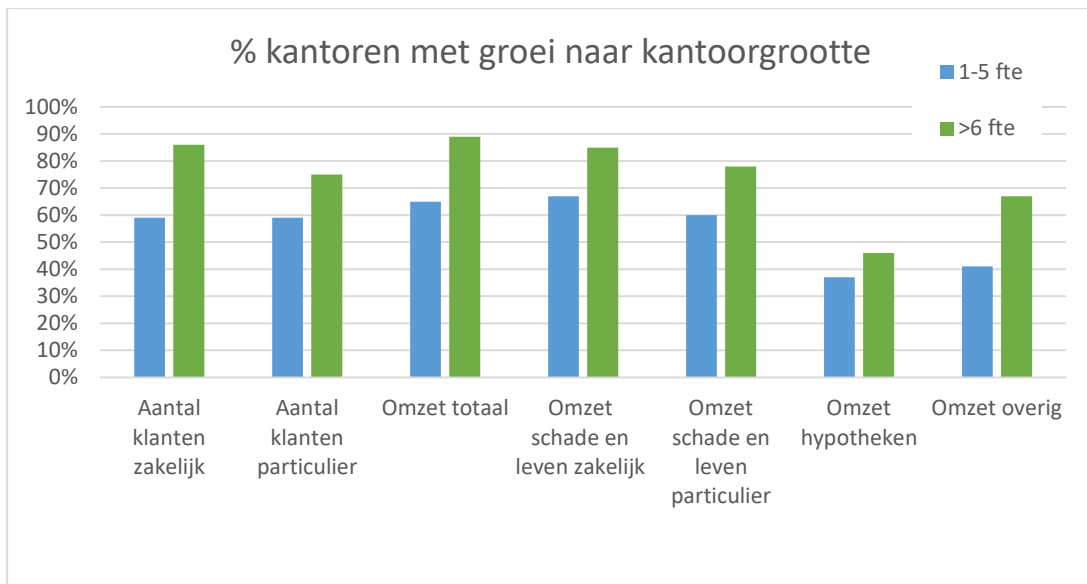
	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 8%
2020	Bij 14% met gemiddeld 25%	Bij 40%	Bij 47% met gemiddeld 22%
2021	Bij 13% met gemiddeld 13%	Bij 36%	Bij 51% met gemiddeld 12%
2022	Bij 5% met gemiddeld 20%	Bij 40%	Bij 55% met gemiddeld 13%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 10%</i>		<i>Bij 31%</i>

** in de Nieuwjaarspeiling 2022 hebben kantoren ook hun verwachting uitgesproken over klant- en omzegtontwikkeling. Hoewel dit niet exact dezelfde respondenten zijn, vermelden we die scores ter referentie.*

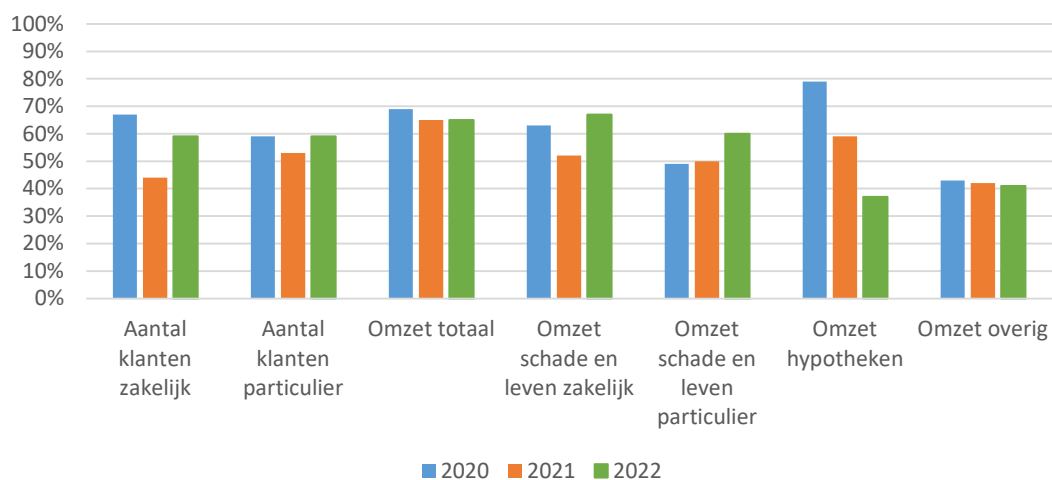
Groei blijft verwachtingen overtreffen, hypotheekmarkt koelt flink af

Over 2022 zijn de resultaten bij driekwart van de kantoren positief, en opnieuw zijn daarmee de verwachtingen van een jaar eerder (61%) overtroffen. Net als voorgaande jaren vertonen kantoren vanaf 6 fte vaker groei (bij 89% omzetgroei) dan kantoren van 1 t/m 5 fte (bij 65% omzetgroei). De gemiddelde omzetstijging is dit jaar echter bij kleinere kantoren twee keer zo groot als bij de grotere kantoren (15% versus 7%).

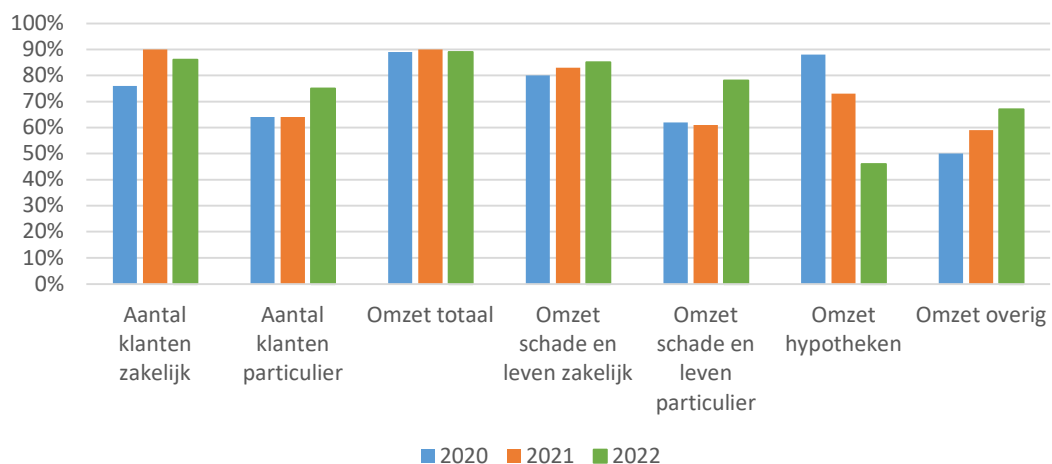
Kijkend naar adviessegmenten steeg de omzet voor schade en leven positief bij zo'n 10-15% meer kantoren dan verwacht en dan in 2021. De hypotheekmarkt had twee gezichten. Het was nog maar bij 4 op de 10 kantoren een groeimarkt. Dat is een flinke daling .t.o.v. het jaar ervoor toen het nog bij 67% steeg, maar het was fors meer dan de 23% kantoren die op groei hadden gerekend. Niettemin is vooral duidelijk dat bij hypotheeken de groei eruit is, liefst 76% verwacht volgend jaar een daling, en nog maar 7% verwacht een licht stijging. Bij de kleinere kantoren resulteert de daling van hypotheekomzet ook zichtbaar in een daling van de totale omzet.



% kantoren (1-5fte) met groei 2020-2022



% kantoren (>6 fte) met groei 2020-2022

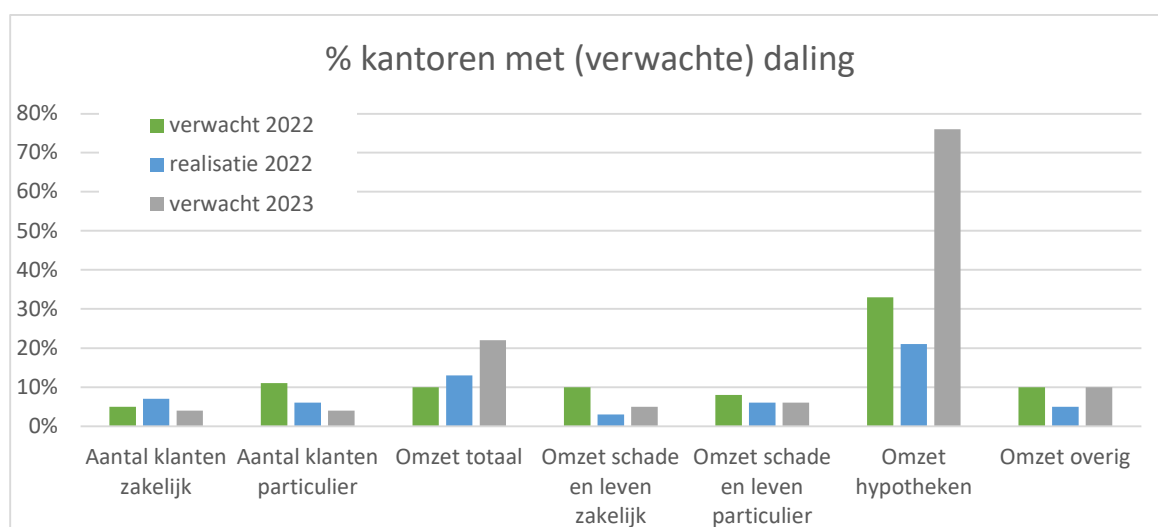
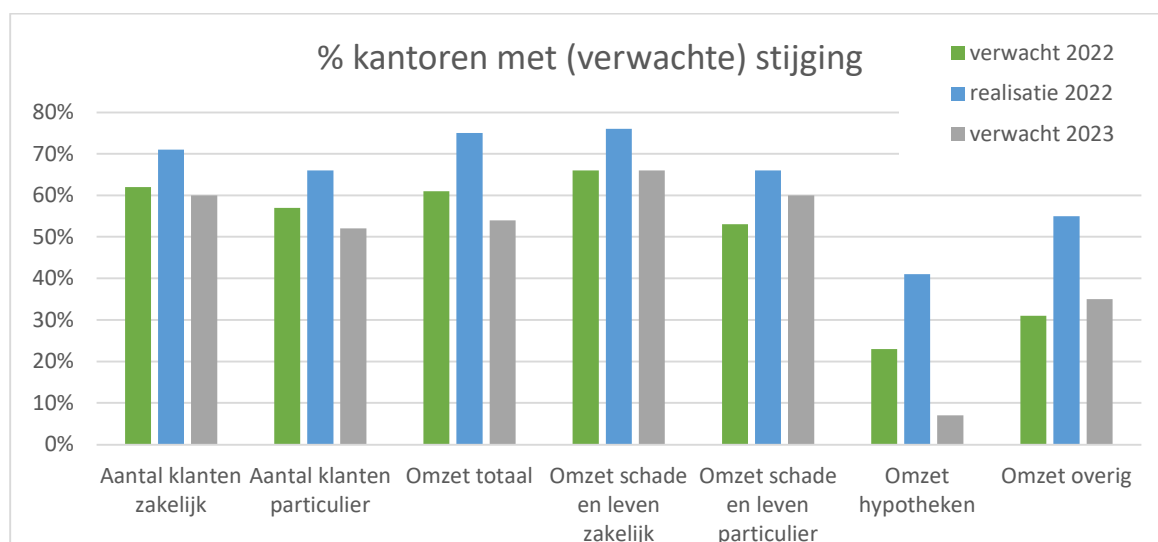


VERWACHTINGEN 2023

	sterke daling	lichte daling	gelijk	lichte stijging	sterke stijging
Totale omzet	7%	15%	24%	44%	10%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	5%	29%	55%	11%
Omzet schade en leven particulier	0%	6%	34%	52%	8%
Omzet hypotheek	38%	38%	18%	7%	0%
Omzet overig	2%	8%	55%	29%	6%
Aantal klanten zakelijk	0%	4%	36%	55%	5%
Aantal klanten particulier	0%	4%	45%	49%	3%

Verwachtingen lager, maar nog steeds positief

Voor het komende jaar 2023 verwachten zo'n 20% minder kantoren een groei te mogen noteren dan de realisatie over 2022. Dit wordt vooral veroorzaakt door de hypotheekmarkt. Daar verwacht zelfs een 34% minder kantoren te groeien, en 55% meer kantoren houden rekening met een daling.



PRIORITEITEN IN 2022

Onderwerp	Gem. ranking	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Postie 2023	Postie 2022	Postie 2021
Actief beheer portefeuille	1,0	2,4	29%	69%	1	2	1
Groei binnen bestaande klanten	2,7	2,6	13%	53%	2	3	4
Verhogen efficiëntie werkprocessen	3,7	2,9	10%	57%	3	4	3
Groei in zakelijke markt	4,3	3,1	14%	51%	4 ↓	1	2
Groei met nieuwe klanten	4,7	2,8	6%	38%	5	7	6
Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	6,3	3,2	9%	37%	6 ↑	12	5
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	7,0	2,8	4%	23%	7	8	10
Groei in particuliere markt	7,3	3	5%	26%	8	6	8
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	7,7	2,9	4%	23%	9	9	9
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	10,3	3,3	3%	17%	10	10	13
Verbetering beschikbare data van klanten	10,3	3,4	0%	30%	10	11	11
Verduurzaming	10,7	3,3	3%	16%	12	n.v.t.	n.v.t.
Betere communicatie waarde dienstverlening	10,7	3,7	1%	28%	12 ↓	5	12
Meer specialiseren	13,3	4,5	0%	5%	14	13	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

Actief klantbeheer staat in alle opzichten bovenaan de prioriteitenlijstjes. Het vaakst topprioriteit, het vaakst in de top 5 en gemiddeld de hoogste positie. De aandacht voor groei in de zakelijke markt neemt wat af, dit komt vooral doordat kleinere kantoren er minder prioriteit aan geven. In lijn hiermee staat ook de transitie naar meer risicomanagement wat lager op de agenda. Innovatie en digitalisering is weer flink gestegen.

Tussen kleinere en grotere kantoren zijn weer opvallende verschillen waar te nemen. Bij beide heeft groei in de zakelijke markt meer prioriteit dan groei in de particuliere markt, maar de verschillen zijn groot. Opvallend is de daling van zakelijke prioriteit bij kleinere kantoren en de stijging van particuliere prioriteit bij grotere kantoren.

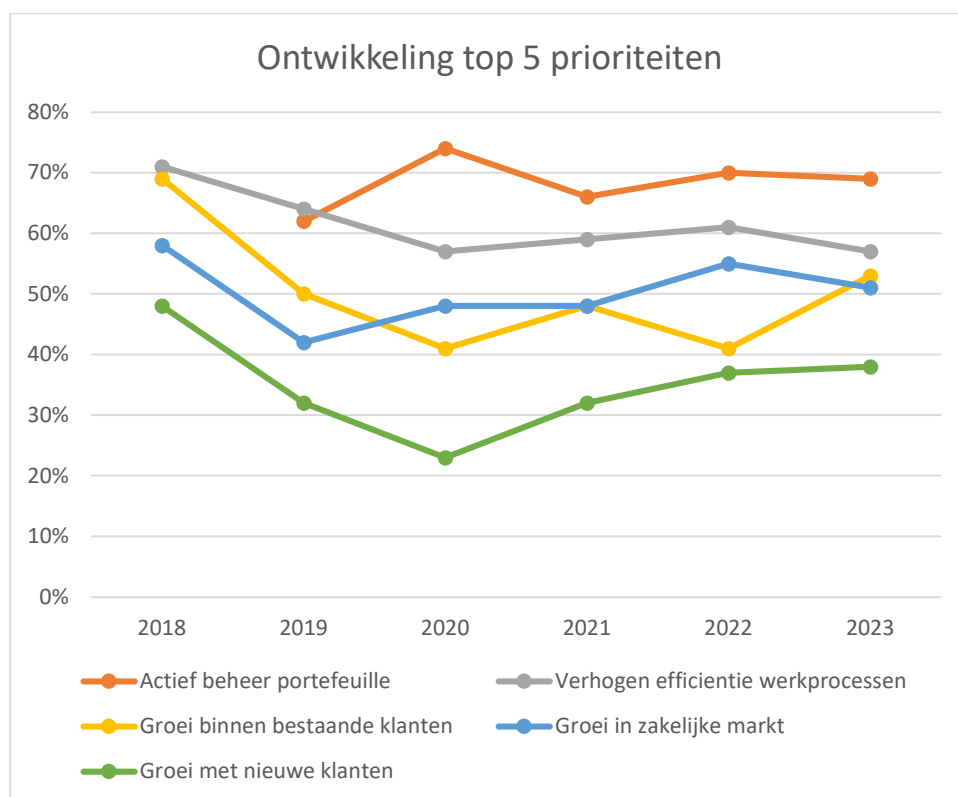
Als het gaat om digitalisering, efficiënte werkprocessen en beschikbare data valt op dat dit bij grotere kantoren nog veel belangrijkere issues zijn dan bij de kleinere kantoren. Betere communicatie over de waarde van de dienstverlening en actief klantbeheer scoort bij kleinere kantoren dan weer relatief hoog. Ook zit de transitie van administratief naar meer advies georiënteerd bij kleinere kantoren juist in de lift, terwijl bij grotere kantoren de focus hierop is afgenomen.

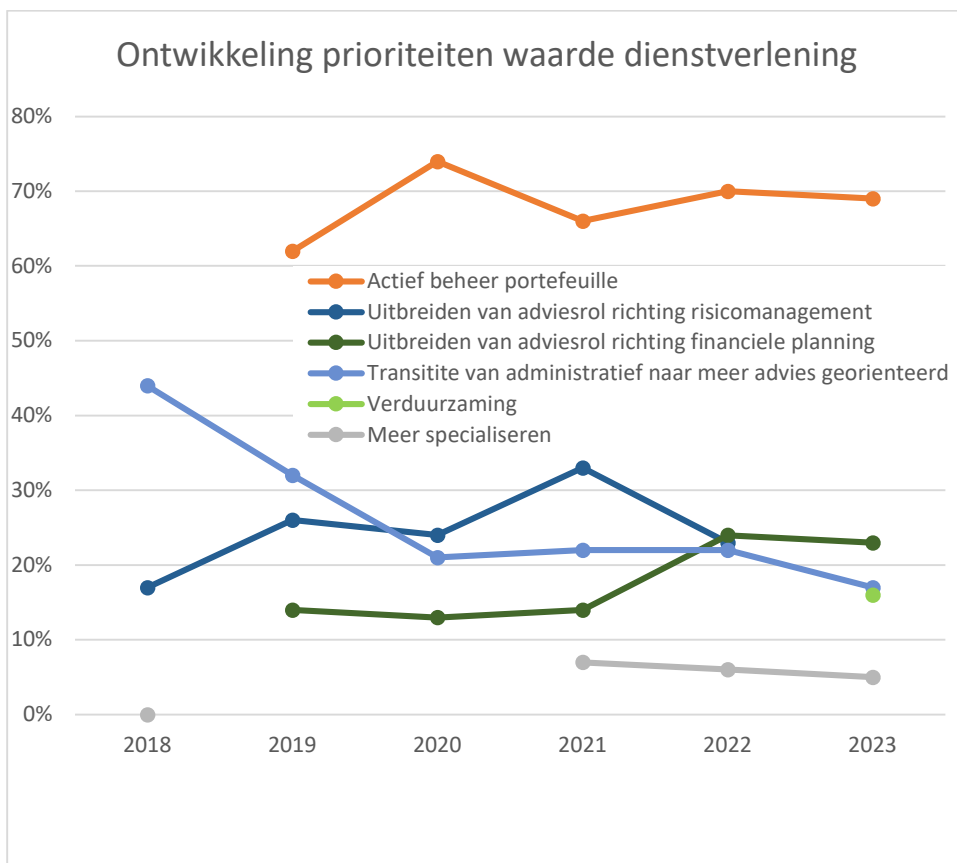
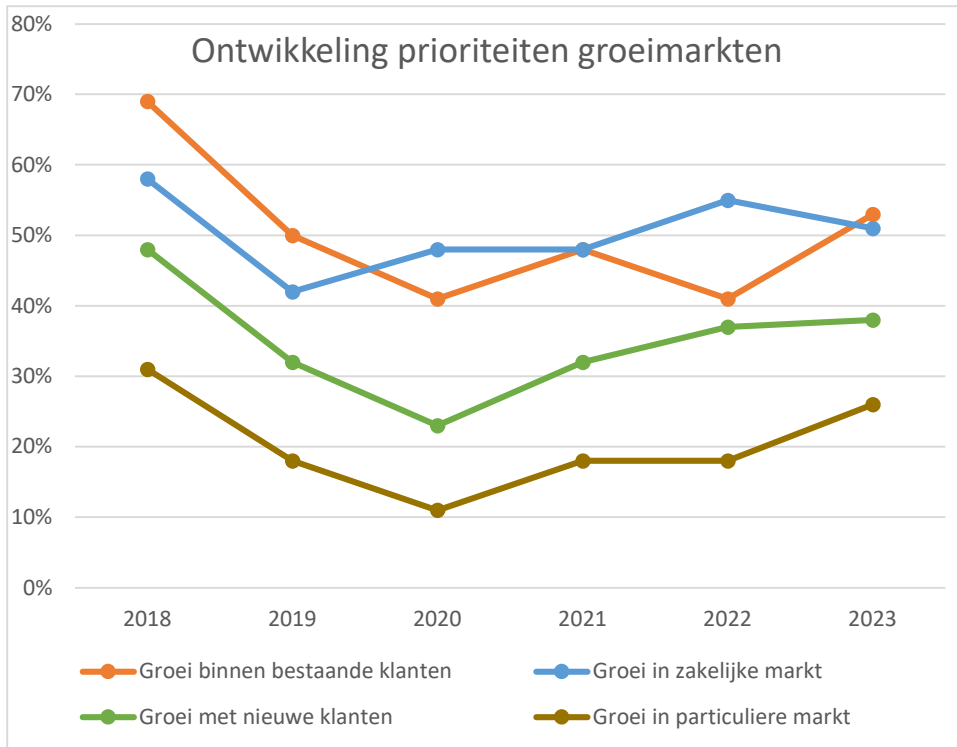
Verskil top 5 prioriteit klein - groot

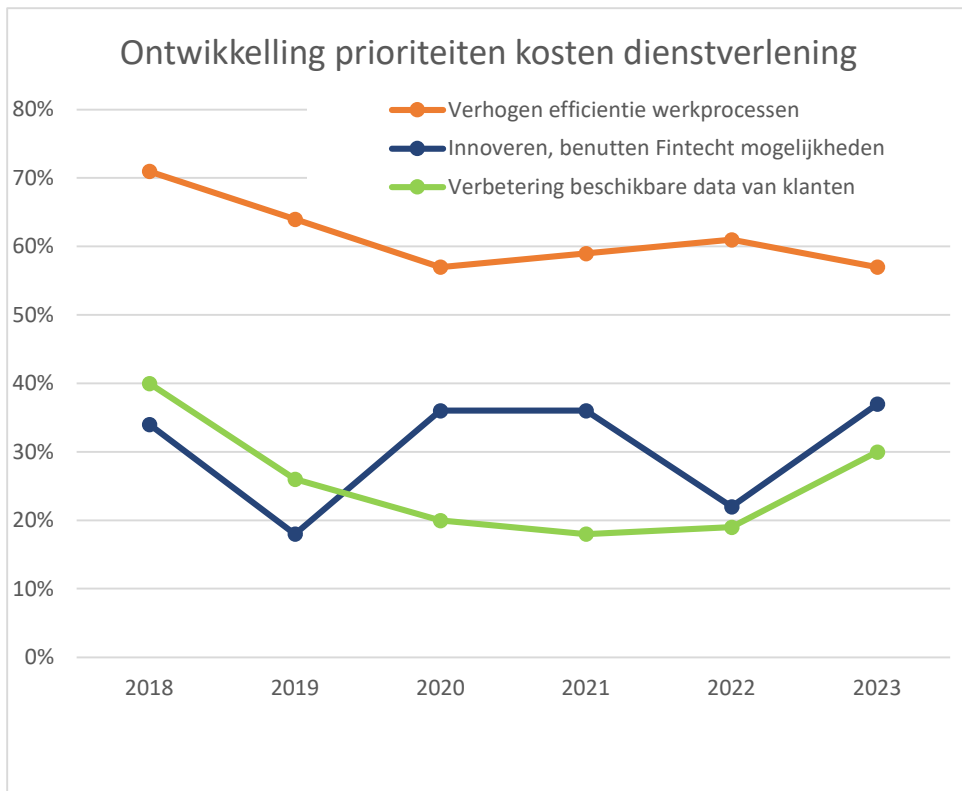
Onderwerp	% Top 5 prioriteit 1-5 fte	% Top 5 prioriteit >6 fte	verschil klein - groot	verschil 2022
Innoveren, digitaliseren, benutten fintech mogelijkheden	24%	54%	-30%	-19%
Groei in zakelijke markt	41%	57%	-16%	-3%
Groei in particuliere markt	33%	17%	+16%	+27%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	48%	63%	-15%	-16%
Verbetering beschikbare data	22%	37%	-15%	-1%
Betere communicatie waarde dienstverlening	35%	20%	+15%	+1%
Actief beheer portefeuille	74%	63%	+11%	+6%

Wijziging top 5 prioriteit 2023 versus 2022

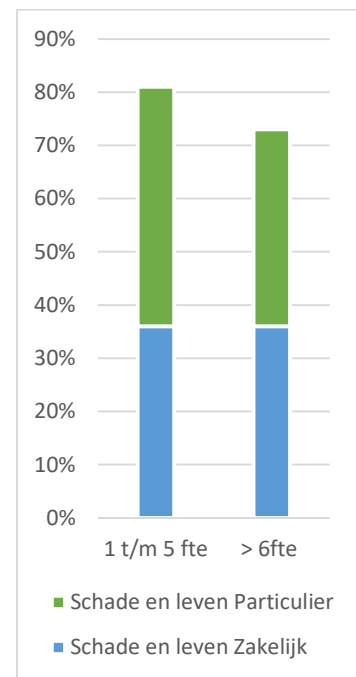
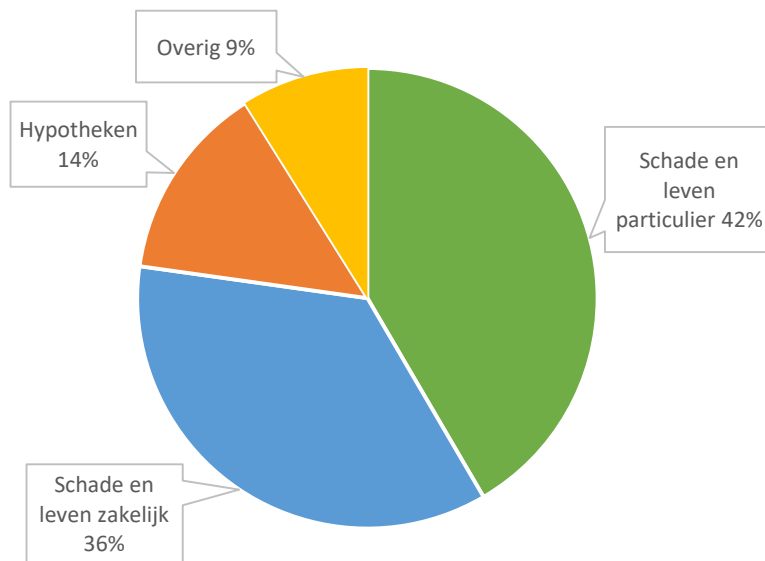
Onderwerp	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit
	1-5 fte 2023	1-5 fte 2022	>6 fte 2023	>6 fte 2022
Groei in zakelijke markt	41% ↓	54%	57%	57%
Groei in particuliere markt	33%	30%	17% ↑	3%
Betere communicatie waarde dienstverlening	35% ↓	41%	20% ↓	40%
Uitbreiden adviesrol richting risicomanagement	24% ↓	35%	20% ↓	30%
Innoveren, digitaliseren, benutten fintech mogelijkheden	24% ↑	14%	54% ↑	33%
Verbeteren beschikbare data van klanten	22%	19%	37% ↑	20%
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	20% ↑	14%	14% ↓	33%



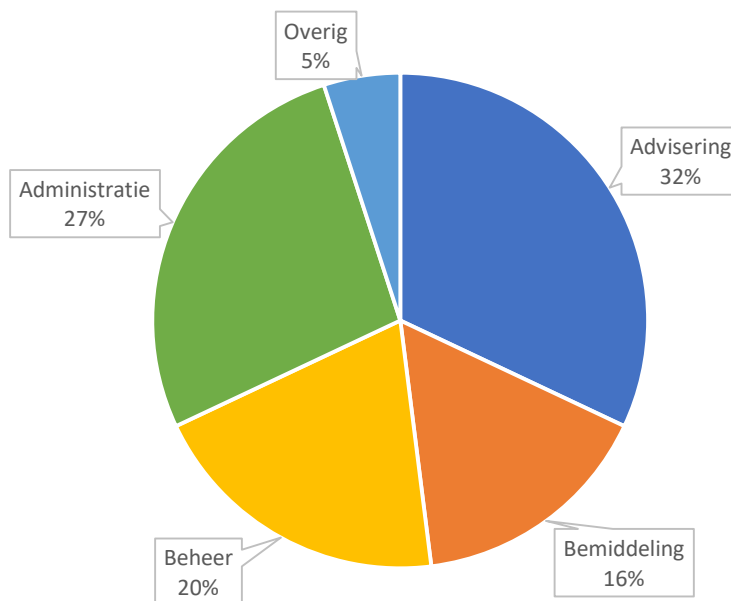




OMZETVERDELING KANTOOR 2022



TIJDSBESTEDING MEDEWERKERS 2022



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 4-1-2021 t/m 19-1-2022. De vragenlijst is aangeboden aan Adfiz leden met een respons van n=84. De resultaten zijn uitgesplitst naar aantal bij het kantoor werkzame fte's, resp. 1 t/m 5 (57%) en 6 of meer (43%). De kantoren van de deelnemers hebben gemiddeld 10 fte.