

Nieuwjaarspeiling 2024

Nieuwjaarspeiling 2024

VERWACHTINGEN 2024



Hoge verwachtingen omzetgroei traditie zakelijk en particulier

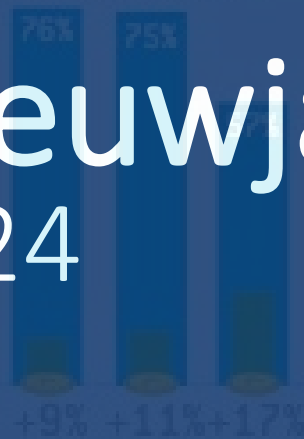
79% verwacht lichte tot sterke stijging in schade en lenen
 70% verwacht lichte tot sterke stijging in schade en lenen
 46% verwacht lichte tot sterke stijging in Hypotheken
 47% verwacht lichte tot sterke stijging in Overige omzet

Prioriteiten in 2024

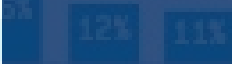


Omzet in 2023 gestegen,

OMZET GESTEGEN ↑



OMZET GELIJK →



2021 2022 2023

Verdeeld de daling/stijging

Antoren in de min

19% van totale omzet

10% van totale omzet



2021 2022 2023 2021 2022 2023

ADVIES IN CIJFERS - ADFIZ NIEUWAARSPEILING 2024



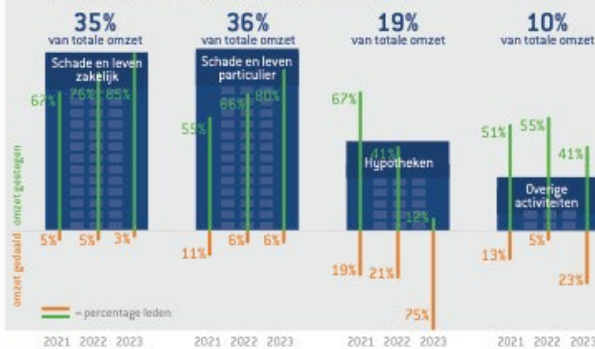
Advies in cijfers – Nieuwjaarspeiling 2024

RESULTATEN 2023

Bij 4 van de 7 leden is de omzet in 2023 gestegen, met gemiddeld 17%



Hypotheekomzet bij meeste kantoren in de min



VERWACHTINGEN 2024



Hoge verwachtingen omzetgroei traditioneel bedrijf zakelijk en particulier

79% verwacht lichte tot sterke stijging in schade en leven Zakelijk
70% verwacht lichte tot sterke stijging in schade en leven Particulier
46% verwacht lichte tot sterke stijging in Hypotheken
47% verwacht lichte tot sterke stijging in Overige omzet

Tijdsbesteding medewerkers



Prioriteiten in 2024



Meer waarde met Adfiz
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

RESULTATEN 2023 (en voorgaande jaren)

AANTAL KLANTEN ZAKELIJK

Zakelijk	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 2% met gemiddeld 10%	Bij 22%	Bij 76% met gemiddeld 9%
was verwacht*	Bij 4%		Bij 60%

AANTAL KLANTEN PARTICULIER

Particulier	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 8% met gemiddeld 10%	Bij 24%	Bij 68% met gemiddeld 11%
was verwacht*	Bij 4%		Bij 52%

TOTALE OMZET

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 32% met gemiddeld 10%	Bij 11%	Bij 57% met gemiddeld 17%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 22%</i>		<i>Bij 54%</i>

OMZET SCHADE EN LEVEN ZAKELIJK

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 3% met gemiddeld 13%	Bij 12%	Bij 85% met gemiddeld 12%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 5%</i>		<i>Bij 66%</i>

OMZET SCHADE EN LEVEN PARTICULIER

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%	Bij 27%	Bij 66% met gemiddeld 10%
2023	Bij 6% met gemiddeld 8%	Bij 13%	Bij 80% met gemiddeld 12%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 6%</i>		<i>Bij 60%</i>

OMZET HYPOTHEKEN

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 75% met gemiddeld 26%	Bij 13%	Bij 12% met gemiddeld 30%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 76%</i>		<i>Bij 7%</i>

OMZET OVERIG

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
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%
2023	Bij 23% met gemiddeld 18%	Bij 36%	Bij 41% met gemiddeld 9%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 10%</i>		<i>Bij 35%</i>

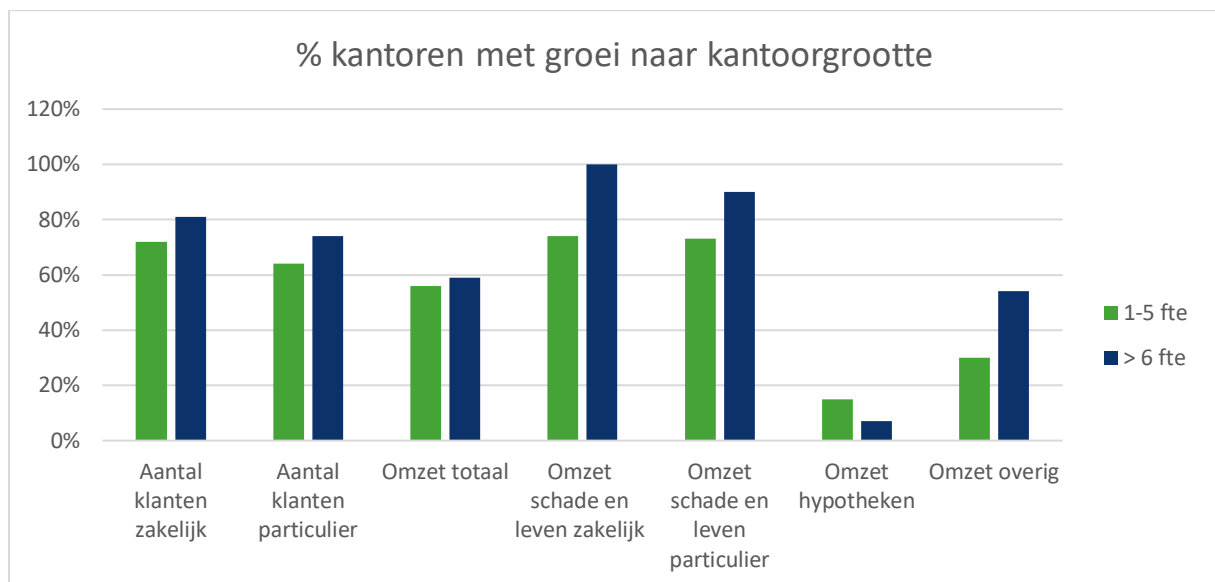
** in de Nieuwjaarspeiling 2023 hebben kantoren ook hun verwachting uitgesproken over klant- en omzetontwikkeling. Hoewel dit niet exact dezelfde respondenten zijn, vermelden we die scores ter referentie.*

Markt verdeeld: snellere groei of steviger krimp, hypotheekmarkt flink in de min

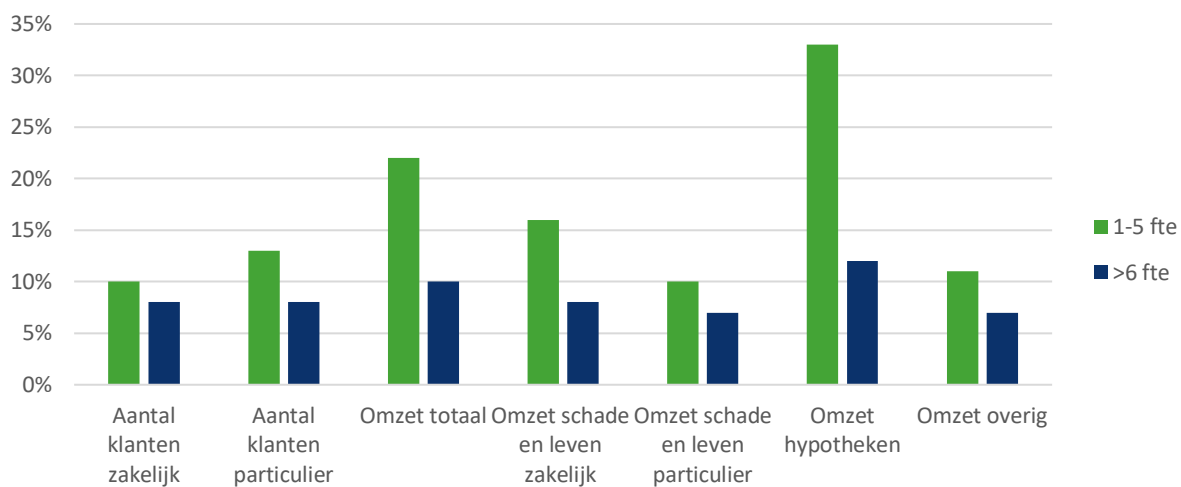
Over 2022 zijn de overall resultaten bij 4 op de 7 van de kantoren positief, en dat was in lijn met de verwachtingen van een jaar eerder. Tegelijk is 2023 een heel ander jaar gebleken dan voorgaande jaren, waarbij het verschil tussen kantoren die groeiden en kantoren die krompen toeneemt. Hoewel het aantal kantoren met een groei flink is gedaald (van 75% naar 57%) is de gemiddelde groei van die kantoren juist gestegen van 11% naar 17%. Bij de kantoren met een gedaalde omzet (van 13% naar 32%) was de gemiddelde daling zelf ook groter (van 6% naar 10%)

De voorgaande jaren vertoonden kantoren vanaf 6 fte veel vaker omzetgroei (tot wel 25%-punten) dan kantoren van 1 t/m 5 fte, maar afgelopen jaar was het aantal kantoren dat groeide ongeveer even groot. De gemiddelde omzetstijging was echter bij kleinere kantoren opnieuw ruim twee keer zo groot als bij de grotere kantoren (22% versus 10%). Dat beeld zag je over alle adviessegmenten, en geldt ook voor de gemiddelde krimp bij kantoren, die ook groter is bij de kleinste kantoren.

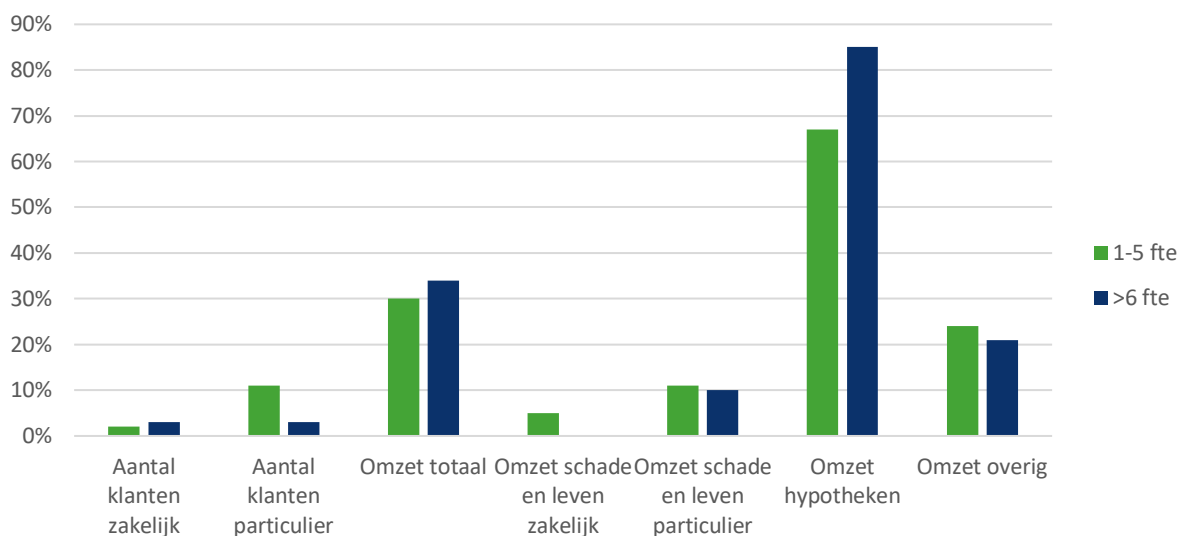
Kijkend naar adviessegmenten deed het schade en leven-bedrijf bij zowel particulier als zakelijk het boven verwachting goed (bij zo'n 20%-punt meer kantoren dan verwacht en bij zo'n 10-15%-punt meer kantoren dan in 2022). De getemperde overall ontwikkeling is dan ook volledig toe te schrijven aan een matige hypotheekmarkt. Deze was bij 3 op de 4 kantoren een krimpmarkt. Dat is een flinke verslechtering t.o.v. het jaar ervoor toen het slechts 2 op de 10 kantoren daalde. De gemiddelde daling is ook toegenomen (van -18% naar -26%). Opvallend is dat bij de 12% kantoren waar het hypotheeksegment nog groeide, die groei aanzienlijk versnelde (van +16% naar +30%). Die groei zat voornamelijk bij de kleinere kantoren.



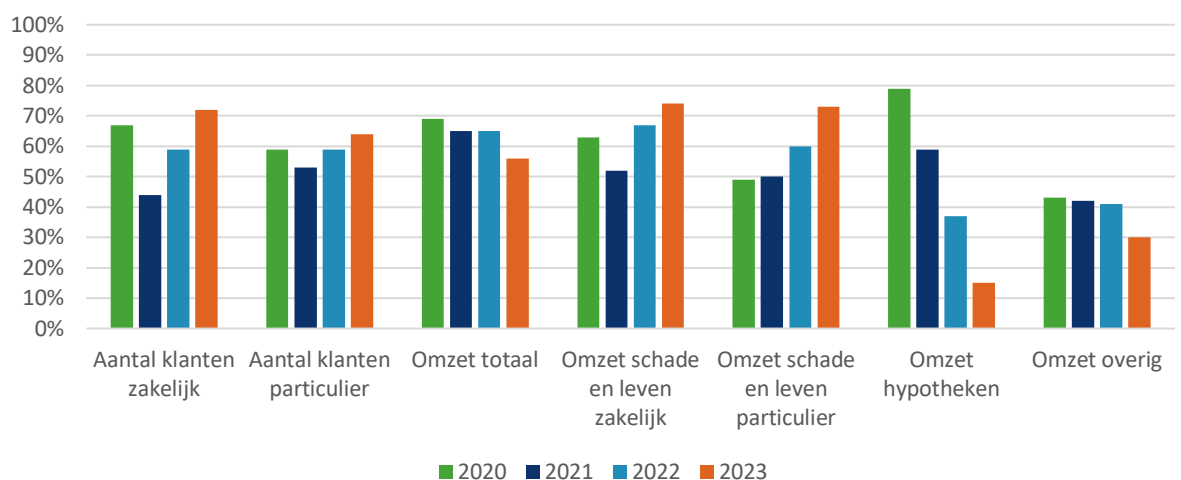
gemiddelde omzetstijging naar kantoor grootte 2023

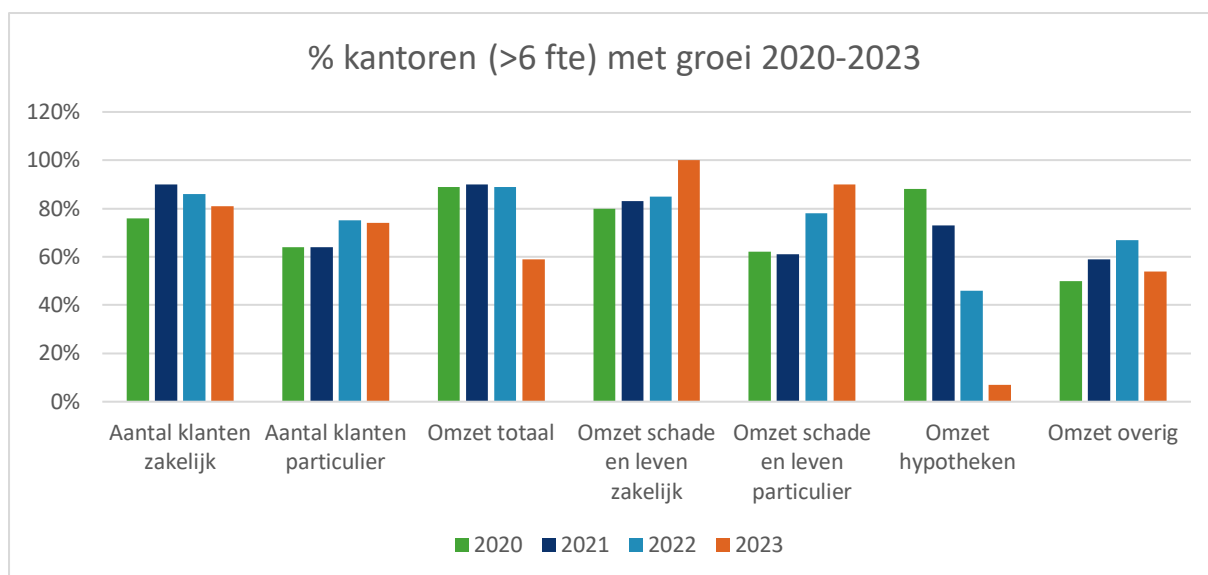


% kantoren met krimp naar kantoor grootte 2023



% kantoren (1-5fte) met groei 2020-2023





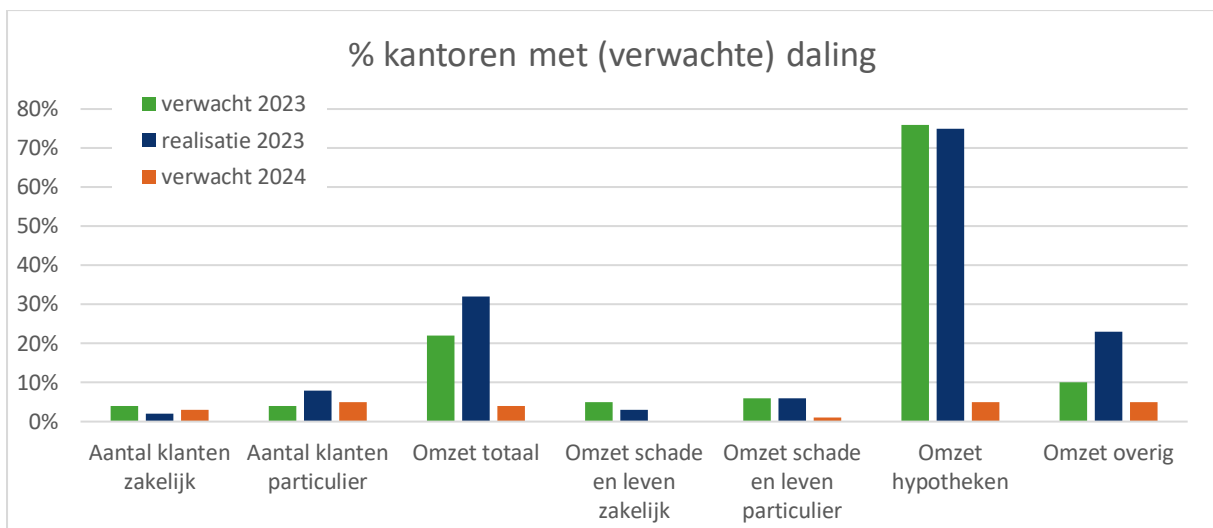
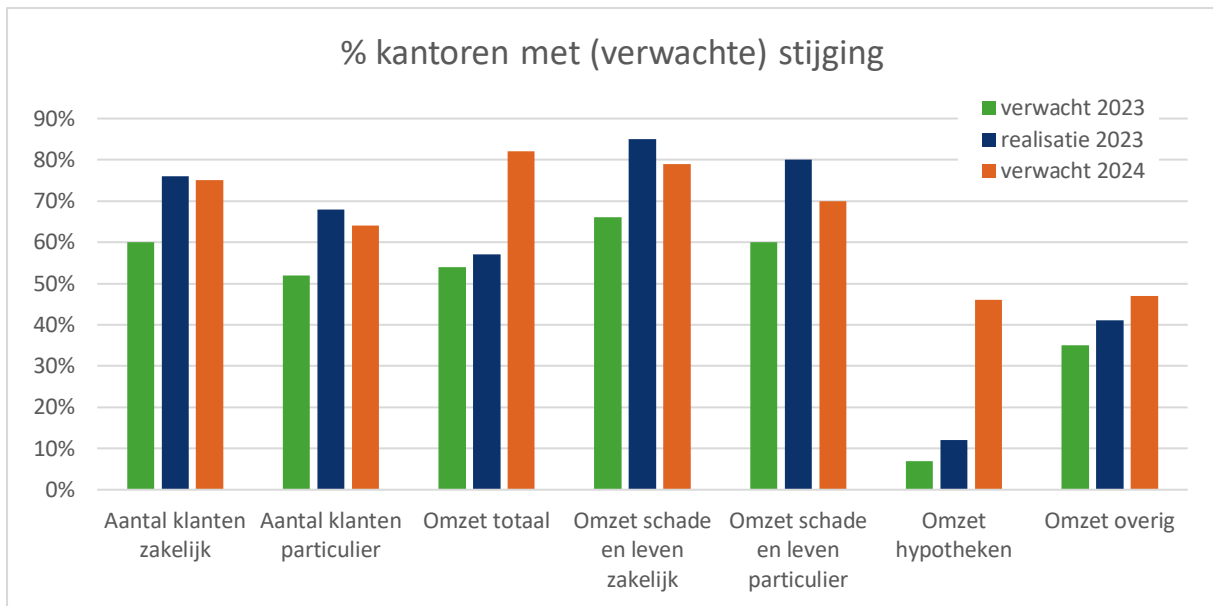
VERWACHTINGEN 2024

	sterke daling	lichte daling	gelijk	lichte stijging	sterke stijging
Totale omzet	2%	2%	14%	66%	16%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	0%	21%	62%	17%
Omzet schade en leven particulier	0%	1%	29%	62%	8%
Omzet hypotheek	3%	2%	49%	33%	13%
Omzet overig	2%	3%	48%	41%	6%
Aantal klanten zakelijk	0%	3%	22%	69%	6%
Aantal klanten particulier	0%	5%	30%	58%	6%

Verwachtingen voor 2024 fors positiever

Voor het komende jaar 2024 verwachten zo'n 25%-punt meer kantoren een groei te noteren dan de realisatie over 2023. Dit wordt vooral veroorzaakt door een verwacht herstel van de hypotheekmarkt. Slechts een enkel kantoor verwacht dat hypotheek dit jaar nog verder zal dalen, terwijl 46% een lichte tot sterke stijging verwacht.

Voor schade en leven rekent zo'n driekwart van de kantoren zowel particulier als zakelijk op een stijging van de omzet. Die verwachting is veel positiever dan de verwachting een jaar geleden was, maar betekent tegelijk een kleine pas op de plaats ten opzichte van de realisatie afgelopen jaar.



PRIORITEITEN IN 2023

Onderwerp	Positie 2024	Positie 2023	Positie 2022	Gem. ranking	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit
Actief beheer portefeuille	1	1	2	1,7	2,8	21%	72%
Groei in zakelijke markt	2 ↑	4	1	2,7	2,6	15%	52%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	3	3	4	3,3	2,9	17%	70%
Groei binnen bestaande klanten	4 ↓	2	3	3,7	2,8	10%	64%
Groei met nieuwe klanten	5	5	7	4,0	2,8	11%	39%
Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	6	6	12	5,7	2,9	10%	37%
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	7 ↑	9	9	7,0	2,7	2%	13%
Groei in particuliere markt	8	8	6	8,0	3,1	5%	25%
Betere communicatie waarde dienstverlening	9 ↑	12	5	8,7	3,7	2%	33%
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	10	10	10	9,0	3,4	2%	23%
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	11 ↓	7	8	9,3	3,4	2%	13%
Verbetering beschikbare data van klanten	12	10	11	10,0	3,7	1%	33%
Verduurzaming	13	12	n.v.t.	13,0	3,9	0%	10%
Meer specialiseren	14	14	7	13,7	4	0%	4%

* *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 blijft bovenaan het prioriteitenlijstje van veel kantoren staan. Bij ruim 7 op de 10 kantoren staat het in de top 5 strategische prioriteiten, bij de >6fte kantoren zelfs bij 8 van de 10 kantoren. Groei binnen bestaande klanten en het verhogen van de efficiëntie bij werkprocessen zijn in opkomst en staan bij steeds meer kantoren in de top 5, waarbij efficiëntie ook hoger in de top 5 staat, en groei binnen bestaande klanten een iets lagere gemiddelde positie heeft dan vorig jaar. Ook zijn er hier weer opvallende verschillen tussen de kleinste en de grotere kantoren. Efficiency is bij de grotere belangrijker, groei binnen bestaande klanten is bij de kleinere kantoren belangrijker. Samen met groei in de zakelijke markt is echter bij beide groepen de top 4 wel dezelfde.

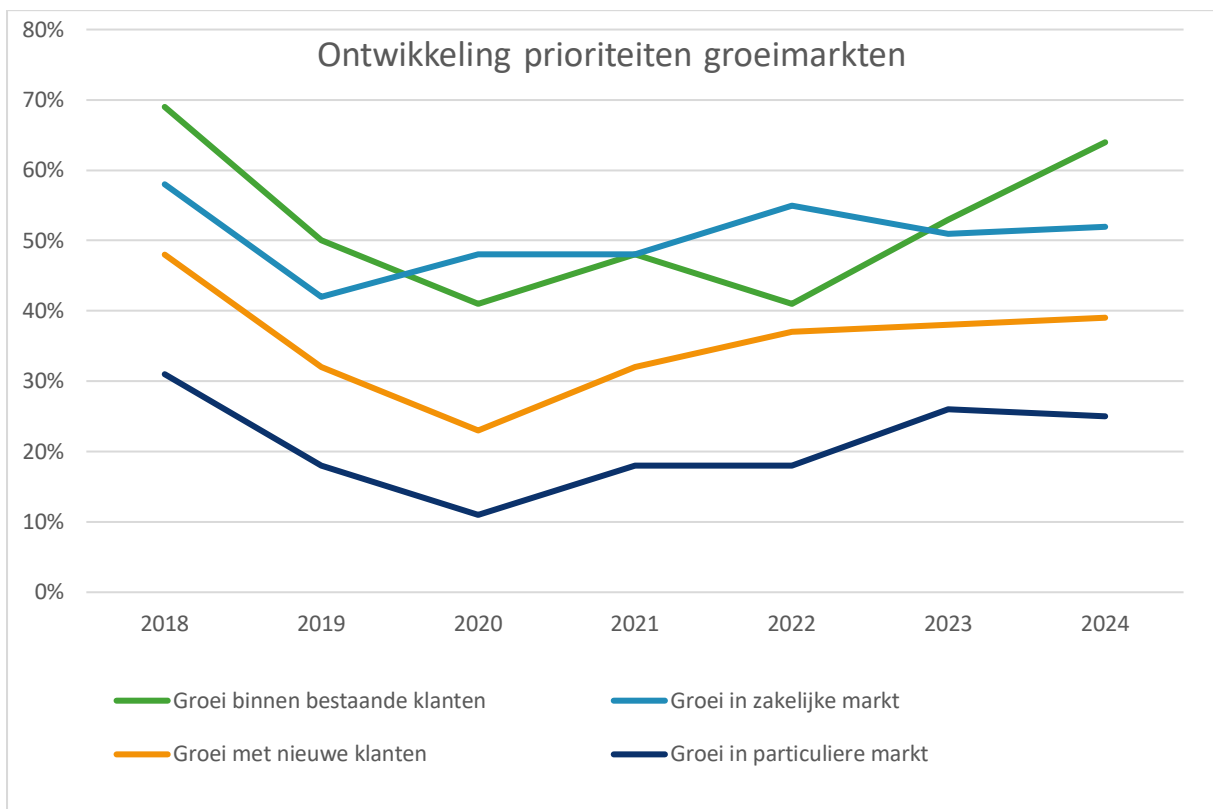
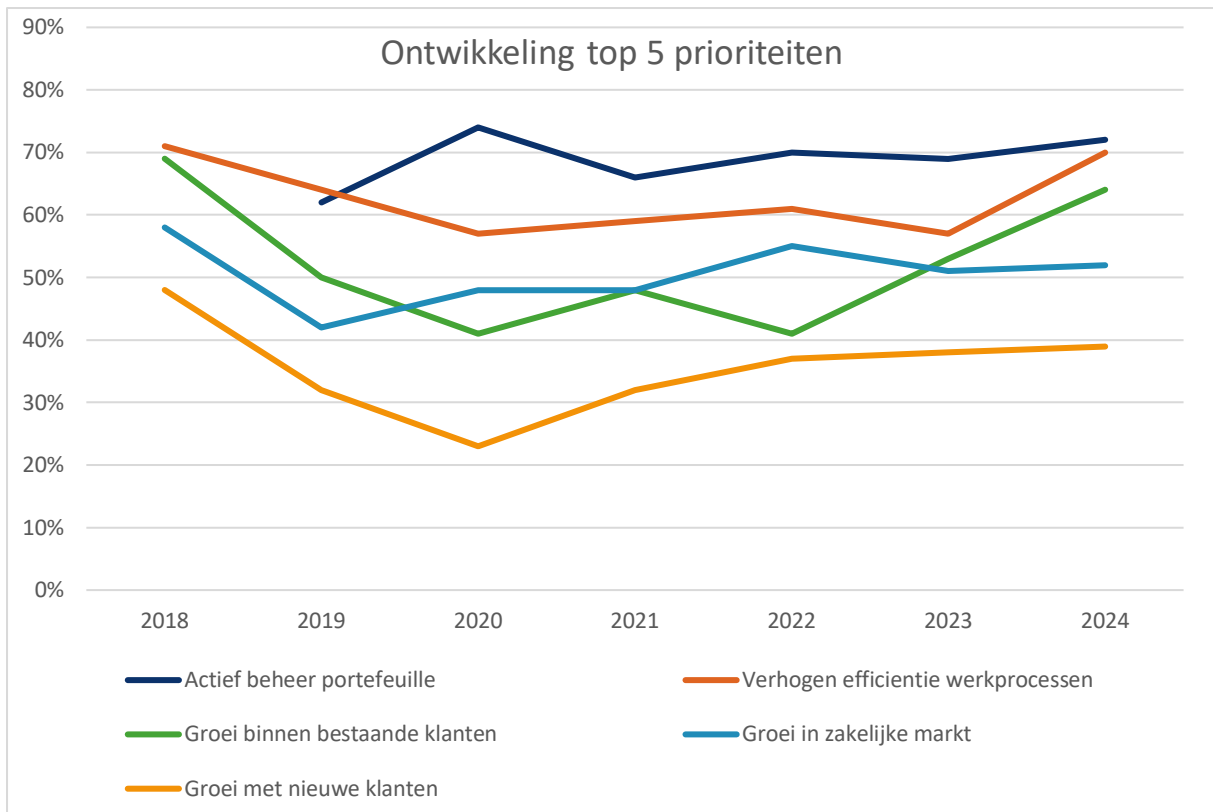
Als het gaat om digitalisering, efficiënte werkprocessen en beschikbare data valt op dat de prioriteit bij kleinere kantoren is toegenomen, terwijl onder grotere kantoren juist bij minder kantoren top 5 prioriteit is. Bij grotere kantoren is het belang van betere communicatie over de waarde van de dienstverlening juist gestegen, mogelijk ingegeven door aankomende transparantie verplichtingen.

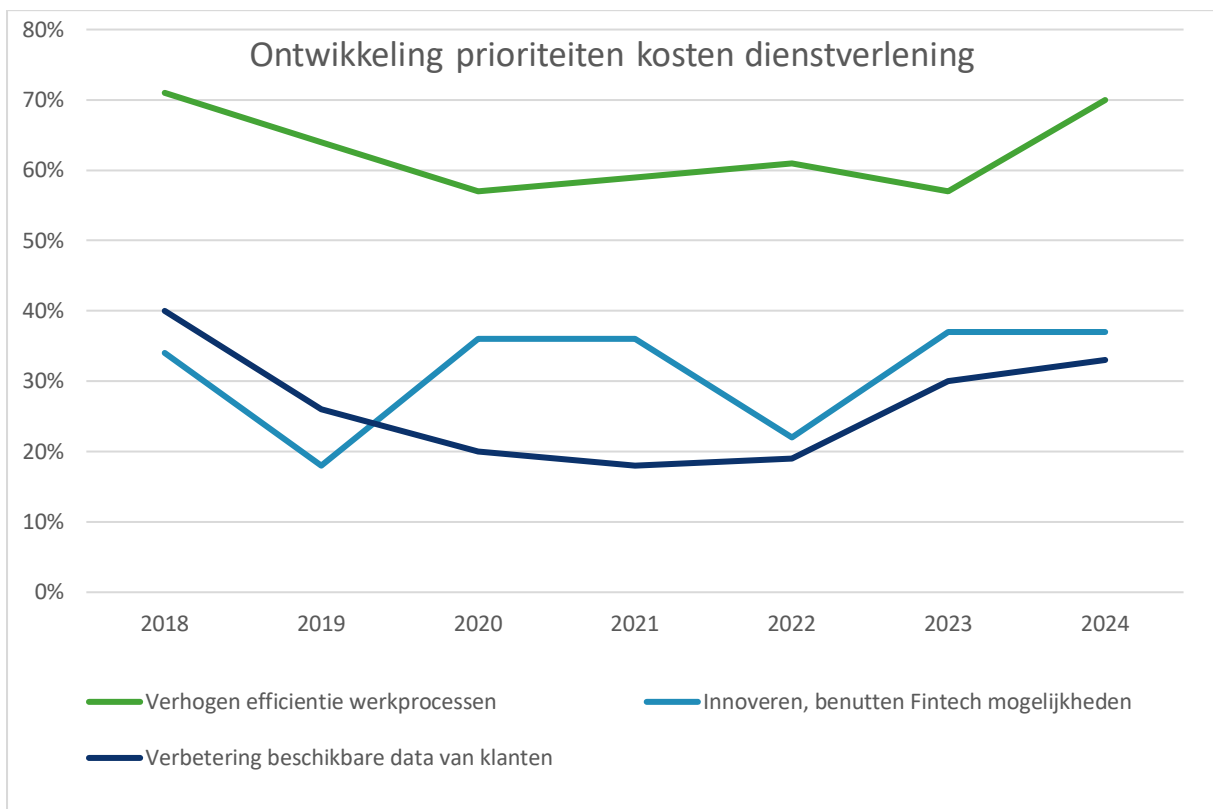
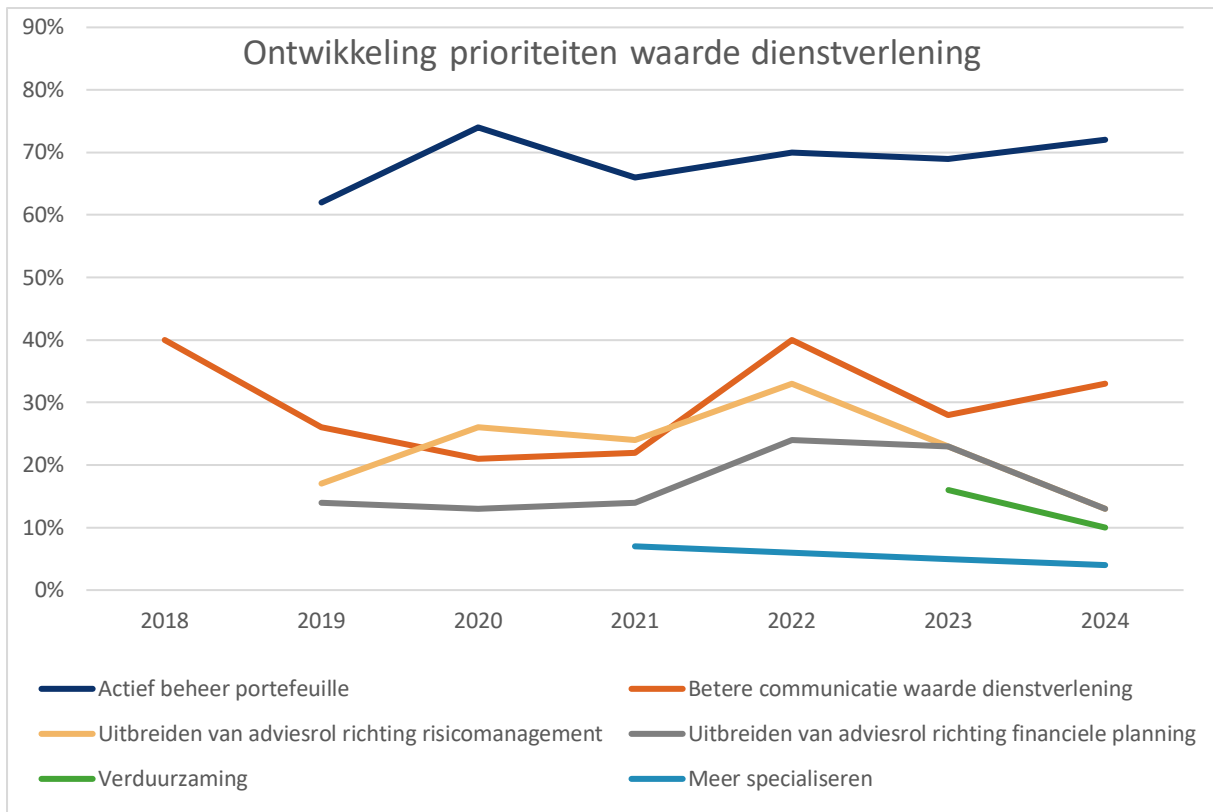
Verschil top 5 prioriteit klein - groot

Onderwerp	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	verschil klein – groot	verschil klein – groot
	1-5 fte	>6 fte	2024	2023
Actief beheer portefeuille	69%	78%	-9%	+14%
Groei in zakelijke markt	45%	63%	-18%	-16%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	63%	81%	-18%	-15%
Groei binnen bestaande klanten	69%	56%	+13%	+5%
Groei met nieuwe klanten	41%	34%	+7%	0%
Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	33%	44%	-11%	-30%
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	14%	13%	+1%	+1%
Groei in particuliere markt	25%	25%	0%	+16%
Betere communicatie waarde dienstverlening	33%	31%	+2%	+15%
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	25%	19%	+6%	+6%
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	10%	19%	-9%	+4%
Verbetering beschikbare data van klanten	41%	19%	+22%	-15%
Verduurzaming	14%	3%	+11%	+3%
Meer specialiseren	6%	0%	+6%	-2%

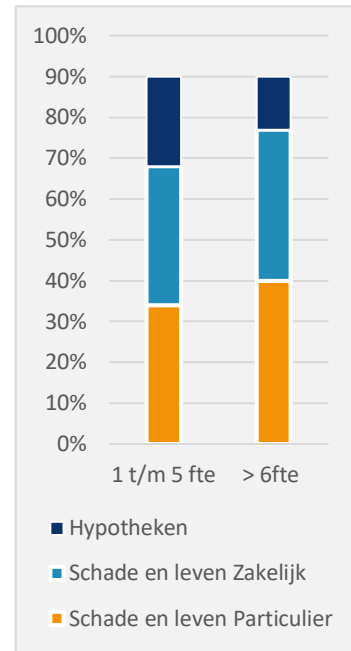
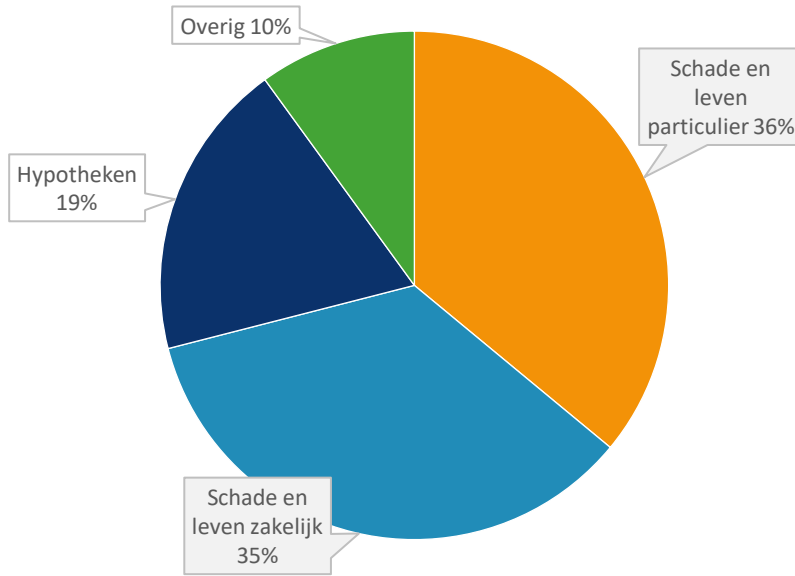
Wijziging top 5 prioriteit 2024 versus 2023

Onderwerp	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit
	1-5 fte 2024	1-5 fte 2023	>6 fte 2024	>6 fte 2023
Actief beheer portefeuille	69%	74%	78% ↑	60%
Groei in zakelijke markt	45%	41%	63%	57%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	63% ↑	48%	81% ↑	63%
Groei binnen bestaande klanten	69% ↑	54%	56%	49%
Groei met nieuwe klanten	41%	37%	34%	37%
Innoveren, benutten Fintech mogelijkheden	33% ↑	24%	44% ↓	54%
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	14% ↓	24%	13% ↓	23%
Groei in particuliere markt	25%	33%	25%	17%
Betere communicatie waarde dienstverlening	33%	35%	31% ↑	20%
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	25%	20%	19%	14%
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	10% ↓	24%	19%	20%
Verbetering beschikbare data van klanten	41% ↑	22%	19% ↓	37%
Verduurzaming	14%	17%	3% ↓	14%
Meer specialiseren	6%	4%	0%	6%

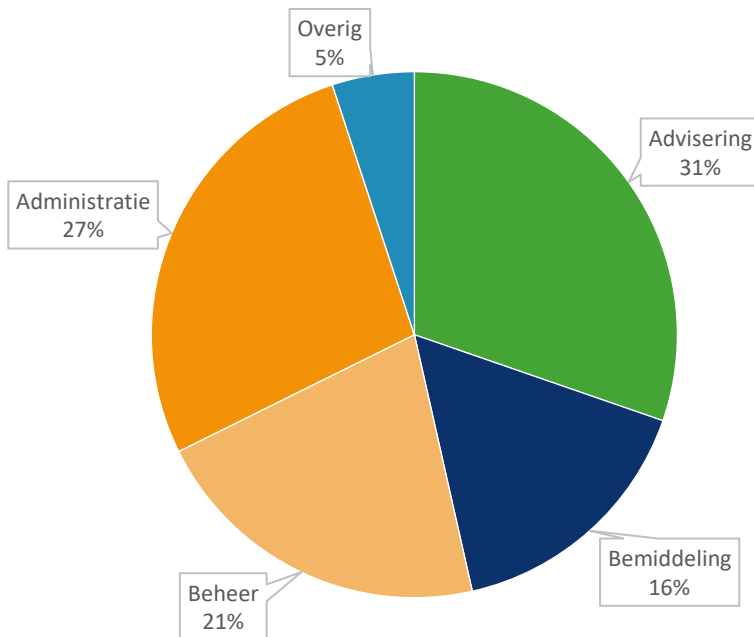




OMZETVERDELING KANTOOR 2023



TIJDSBESTEDING MEDEWERKERS 2023



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 3-1-2024 t/m 22-1-2024. De vragenlijst is aangeboden aan Adfiz leden en ontvangers van DFO Signalen met een respons van n=83. De resultaten zijn uitgesplitst naar aantal bij het kantoor werkzame fte's, resp. 1 t/m 5 (61%) en 6 of meer (39%). De kantoren van de deelnemers hebben gemiddeld 12 fte.