

# P E R S B E R I C H T

## **SAMENWERKING MET SERVICEPROVIDERS WORDT KOMENDE JAREN BELANGRIJKER VOOR FINANCIËEL ADVIESKANTOREN**

Bureau DFO heeft afgelopen week haar jaarlijkse onderzoek naar Serviceproviders afgerond en het rapport met resultaten uitgebracht. Het rapport is dit jaar gebaseerd op 20 diepte interviews met financieel advieskantoren en een enquête met bijna 2000 beoordelingen. In dit persbericht wordt eerst ingegaan op een aantal algemene waarderingen en vervolgens op de uitkomsten van het kwantitatieve deel van het onderzoek

### **OVER HET KWALITATIEVE DEEL VAN HET ONDERZOEK:**

#### **Algemene verwachtingen Bureau DFO over Serviceproviders**

Bureau DFO verwacht dat in de komende jaren voor meer financieel advieskantoren samenwerking met een serviceprovider belangrijker wordt. Deze verwachting is gebaseerd op verschillende ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld:

- Vrijwel alle verzekeringsmaatschappijen stroomlijnen hun acceptatieprocessen en scherpen hun acceptatiecriteria aan. Voor adviseurs wordt het daardoor belangrijker om toegang te krijgen tot een breder pallet van aanbieders om uiteindelijk bepaalde, specifieke risico's voor hun relaties toch te kunnen onderbrengen.
- De invoering van directe beloning bij complexe producten en de trend naar transparantie van schadeverzekeringen zet druk op de vergoedingen die financieel advieskantoren ontvangen en daarmee op hun rendement. De onderscheidende kracht van de meeste kantoren ligt meer op het adviesgedeelte dan op het administratieve gedeelte. Met een verdergaande digitalisering verwacht DFO een relatief snelle verschuiving op financieel advieskantoren van de administratieve werkzaamheden naar advieswerkzaamheden. Door volume en een hogere graad van automatisering zullen serviceproviders de administratieve werkzaamheden tegen steeds lagere kosten kunnen uitvoeren en wordt het voor financieel advieskantoren financieel onaantrekkelijk om werkzaamheden zelf uit te blijven voeren.
- Bureau DFO verwacht dat serviceproviders in de komende jaren van karakter gaan veranderen. Waar in het verleden het toegang bieden tot aanbieders en het overnemen van administratieve werkzaamheden de kernactiviteiten waren, zal in de komende tijd een trend te zien zijn waarbij serviceproviders op een veel breder gebied van bedrijfsvoering, marketing en opleiding kantoren gaan ondersteunen.

#### **Bureau DFO BV**

De Wel 14-16  
Postbus 44

3871 MV Hoevelaken  
3870 CA Hoevelaken

Tel. 033 258 04 60  
E-mail [info@dfobv.nl](mailto:info@dfobv.nl)  
Internet [www.dfobv.nl](http://www.dfobv.nl)  
Btw nr. NL806480828B01

Hierdoor zal het voor kantoren mogelijk blijven om als relatief klein kantoor lokaal actief te blijven terwijl de infrastructuur en expertise van een grote onderneming ten behoeve van de klanten van het kantoor aanwezig is. Serviceproviders zullen naar verwachting van Bureau DFO daardoor meer karaktertrekken krijgen die tot nu toe horen bij franchiseorganisaties.

### **Belangrijke assets van serviceproviders**

In de beleving van financieel advieskantoren die tevreden zijn over hun serviceprovider, beschikken deze serviceproviders in vergelijking met aanbieders over belangrijke assets. Het betreft onder meer:

- Een gemiddeld hogere vakbekwaamheid van de contactpersoon met wie de financieel dienstverlener bij de serviceprovider contact heeft in vergelijking met de dagelijkse gesprekspartners bij de aanbieders.
- Een gemiddeld hogere risk appetite bij de serviceprovider dan bij de gemiddelde aanbieder.
- Een betere, relationele band met de individuele contactpersonen bij de serviceprovider in dan bij de aanbieder.

Een waarschuwing is hierbij echter op zijn plaats. Door autonome groei, groei door acquisities of door overname door aanbieders kunnen serviceproviders deze assets zien verdwijnen en gaan ze bij de financieel advieskantoren lijken op aanbieders, hetgeen door deze advieskantoren in deze context niet als een compliment is bedoeld.

### **Serviceprovider kan bijdragen aan het rendement**

Het samenwerken met een serviceprovider kan naar inschatting van Bureau DFO van relevante invloed zijn op het rendement van financieel advieskantoren. Belangrijk daarbij is dat er een goede fit is tussen de diensten waaraan het kantoor behoefte heeft en de diensten die de serviceprovider levert.

Bureau DFO constateert dat financieel advieskantoren over het algemeen geen uitvoerige analyse verrichten tussen hun eigen behoeften en de verschillen in dienstverlening zoals de serviceproviders die bieden. Deze ontwikkeling wordt extra in de hand gewerkt doordat alle ondernemingen onder dezelfde naam worden geschaard “serviceprovider”, terwijl de onderlinge verschillen in diensten en cultuur heel groot zijn.

Kritiek op serviceproviders door financieel dienstverleners is voor een deel het gevolg van een misfit. Serviceproviders zouden in dit opzicht wellicht ook zelf een actiever beleid moeten voeren “aan de poort” en gedurende de samenwerking om te borgen dat de noodzakelijke fit tussen beide gedurende de samenwerking blijft bestaan.

#### **Bureau DFO BV**

De Wel 14-16      3871 MV Hoevelaken  
Postbus 44      3870 CA Hoevelaken

Tel.                    033 258 04 60  
E-mail                info@dfobv.nl  
Internet              www.dfobv.nl  
Btw nr.                NL806480828B01

In het kwalitatieve deel van het onderzoek doet Bureau DFO meerdere aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een versterking van de meerwaarde die serviceproviders voor financieel advieskantoren hebben en daarmee het onafhankelijke, intermediaire distributiesysteem verder versterken.

#### **OVER HET KWANTITATIEVE DEEL VAN HET ONDERZOEK**

“Jaarlijks vragen wij financieel adviseurs om op een groot aantal punten de voor hun belangrijkste serviceprovider waarvan men gebruik maakt te beoordelen. Inmiddels zijn de resultaten gebaseerd op bijna 2.000 beoordelingen” aldus Jurjen Oosterbaan Martinius, directeur van Bureau DFO. “Wij ervaren dat steeds meer directies van serviceproviders deze resultaten gebruiken om bepaalde aspecten van hun eigen dienstverlening verder aan te scherpen”. Een mooi voorbeeld dit jaar is Turien & Co. Deze serviceprovider heeft door de jaren heen een stabiel hoge waardering gekregen van haar gebruikers, maar werd niet eerder in haar categorie “eerste”. We zien nu dat op de punten waar het net even beter kon, de inspanningen om tot verbetering te komen zijn opgevoerd met het resultaat dat men nu wel als beste serviceprovider werd gewaardeerd. Die insteek om met de waarderingen van het intermediair om te gaan en daarvan elk jaar proberen van te leren spreekt mij zeer aan”.

#### **De resultaten en winnaars van 2020**

Op dit moment is te zien dat veel financieel advieskantoren nog gebruik maken van meerdere serviceproviders. Bijvoorbeeld een serviceprovider voor hypotheair krediet en een andere serviceprovider voor schadeverzekeringen. De respondenten in het onderzoek van 2020 maken gemiddeld gebruik van 2,7 serviceproviders. Financieel advieskantoren waarderen de serviceproviders waarmee men samenwerkt gemiddeld met een 7,6.

#### **Winnaar per categorie**

##### *Kleine serviceprovider Hypotheken*

In de categorie “kleine service providers hypotheken” is dit jaar opnieuw LNI (Landelijk Netwerk Inkoopcombinatie) het hoogst gewaardeerd. Dit jaar met een gemiddelde van een 8,5.

##### *Grote serviceprovider Hypotheken*

In de categorie “grote serviceproviders hypotheken” is dit jaar opnieuw De Financiële Makelaar het hoogst gewaardeerd. In deze categorie is het opvallend dat VKG Hypotheken & Kredieten, De Financiële Makelaar op een haar na is genaderd. Het verschil in de algemene waardering, is nog achter de komma. Dit is typisch een voorbeeld waar financieel advieskantoren bij het selecteren van een voor hen geschikte serviceprovider vooral naar de waarderingen van de verschillende individuele aspecten moet kijken om te weten welke serviceprovider voor hun specifieke behoefte de meeste meerwaarde heeft.

#### **Bureau DFO BV**

De Wel 14-16      3871 MV Hoevelaken  
Postbus 44      3870 CA Hoevelaken

Tel.                    033 258 04 60  
E-mail                info@dfobv.nl  
Internet              www.dfobv.nl  
Btw nr.                NL806480828B01

#### *Grote serviceprovider Schade*

In de categorie “grote serviceproviders schade” is Turien & Co de hoogst gewaardeerde serviceprovider. Van haar collega’s binnen deze categorie is Turien & Co de enige serviceprovider die voor het onderdeel algemene tevredenheid hoger dan een 8 scoort.

#### *Kleine serviceprovider Schade*

In de categorie “kleine serviceproviders schade” is SUREbusiness dit jaar de hoogst gewaardeerde serviceprovider. Overigens heeft SUREbusiness die zich primair met zakelijke schadeverzekeringen bezighoudt in de afgelopen jaren een zodanige groei in aantal deelnemers doorgemaakt, dat het volgend jaar wellicht promoveert naar de categorie grote serviceproviders.

#### *Serviceproviders kredieten*

In de categorie serviceproviders kredieten wordt Kredietpunt Nederland met een gemiddelde van 9,2 dit jaar als hoogste gewaardeerd. Het aantal serviceproviders kredieten neemt geleidelijk toe. Bureau DFO verwacht dat financieel advieskantoren in de komende jaren actiever gaan worden op het gebied van zakelijk krediet.

#### *Franchiseorganisatie Hypotheken*

Ook dit jaar is weer gekeken naar de franchiseorganisaties Hypotheken. Financieel Fit met meer dan 50 franchisenemers blijft onveranderd hoog scoren in de waardering van haar deelnemers. Ook dit jaar wordt de organisatie het hoogst gewaardeerd.

#### **Waardering door de jaren heen**

Van 18 serviceproviders wordt dit jaar in de rapportage een vergelijking gegeven over de jaren 2018, 2019 en 2020. Hierbij is het opvallend dat bij de meeste organisaties op de meerderheid van de onderzochte dienstverleningsaspecten over 2020 een verbetering is te zien ten opzichte van 2019, maar er zijn ook enkele organisaties dit jaar waar op vrijwel alle punten een relevante verslechtering te zien is ten opzichte van 2019. Voor het betreffende management kunnen deze resultaten een belangrijk signaal vormen om de inspanningen op te voeren om intern orde op zaken te stellen.

Hoevelaken, 20 oktober 2020

#### *Noot voor de redactie:*

*Binnenkort biedt Bureau DFO, namens de winnaars, gratis samenvattingen aan die op de website besteld kunnen worden.*

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met mr. J. Oosterbaan Martinius, directeur Bureau DFO via 033 - 254 20 19.