

2022

ONDERZOEK
SERVICEPROVIDERS

2.217 WAARDERINGEN

BUREAU DFO PERFORMANCE SERVICEPROVIDERS

VAKPAPER SERVICEPROVIDERS



dienstverlening voor
financiële ondernemers

Serviceproviders ontwikkelen zich steeds meer tot die gespecialiseerde organisaties die financieel advieskantoren helpen beter te ondernemen

Richt je aandacht vooral op die werkzaamheden waar jouw kantoor goed in is én die door jouw klanten gewaardeerd worden. Voor veel kantoren zijn dit werkzaamheden die te maken hebben met direct contact met de klanten en het meedenken met de klanten wat voor hen verstandige beslissingen zijn voor nu en later.

Maar er zijn ook veel werkzaamheden die voor de meeste klanten niet direct zichtbaar zijn en als ze hier al iets van zien, leidt dit niet tot veel extra waardering. Juist voor dit type werkzaamheden kan het voor elke ondernemer interessant zijn om te onderzoeken of deze werkzaamheden kwalitatief beter, tegen lagere kosten door aan het kantoor verbonden gespecialiseerde organisaties kunnen worden uitgevoerd.

Serviceproviders ontwikkelen zich steeds meer tot die gespecialiseerde organisaties die financieel advieskantoren helpen beter te ondernemen. Maar net als bij automatisering geldt de vraag: “welke serviceprovider past het beste” bij de behoeften die mijn kantoor heeft.

Via het jaarlijks onderzoek serviceproviders probeert Bureau DFO kantoren te helpen in hun oriëntatie door de ontwikkelingen bij serviceproviders te beschrijven. Maar ook door aan gebruikers te vragen “hun” serviceprovider te waarderen. Dit jaar kregen wij meer dan 2.200 waarderingen van meer dan 1.000 kantoren. Daarmee is dit veruit het grootste onderzoek naar serviceproviding in Nederland.

Van het uitgebreide eindrapport van ruim 160 pagina's hebben wij een samenvatting gemaakt met interessante leerpunten en een toelichting van cijfers van de winnaars van 2022.

Wij hopen dat je met veel interesse deze vakpaper Serviceproviders 2022 zult lezen. Geeft dat aanleiding tot vragen of opmerkingen, leg die dan aan “jouw” serviceprovider voor, of aan Bureau DFO.

Jurjen Oosterbaan Martinus
Directeur Bureau DFO

Serviceproviders zijn bezig zich te ontwikkelen tot een nog belangrijkere partner van het kleinschalige intermediair

Het intermediaire landschap verandert

Er vinden momenteel grote veranderingen plaats in het landschap van financieel advieskantoren. Een aantal van die veranderingen zijn bijvoorbeeld de volgende:

- Er is sprake van een ontwikkeling van consolidatie. Een beperkt aantal organisaties kiest voor de strategie om door middel van de aankoop van portefeuilles in relatief korte tijd een eigen netwerk van advieskantoren te laten functioneren, dat gespreid is over Nederland. Inmiddels zijn er enkele organisaties ontstaan met meer dan 1.000 werknemers.
- In relatief korte tijd is het werk van de financieel adviseur complexer geworden. De adviseur van vandaag moet op een breed terrein kennis hebben van wet- en regelgeving op gebieden als fiscaal, aansprakelijkheids- en vermogensrecht.
- De activiteiten van financieel advieskantoren verbreden zich. Waar in het verleden kantoren zich beperkten tot uitsluitend particuliere schade, zijn veel kantoren inmiddels breder actief op gebieden als schade zakelijk, hypotheek en vermogensopbouwproducten.
- De maatschappelijke waardering voor het intermediair was een aantal jaren tanende, maar is nu weer volop aanwezig. Politiek, toezichthouders, consumentenorganisaties en ook de aanbieders onderschrijven unaniem dat onafhankelijke adviseurs voor grote groepen consumenten een belangrijke meerwaarde kunnen hebben. Ook ervaren veel consumenten dat de samenleving zo complex is geworden dat zij een “gids” nodig hebben om tijdig de beslissingen te nemen die in hun eigen belang zijn.
- Een financieel advieskantoor bestaat al lang niet meer uit een “archiefkast en een typemachine”. Geen kantoor kan goed functioneren zonder een goed werkende ICT-structuur.

Kleinschalige ondernemers blijven de ruggengraat van onze sector

In de publiciteit trekken de partijen die kiezen voor een strategie van consolidatie en het opzetten van eigen netwerken van kantoren veel aandacht. Begrijpelijk, want het is een nieuwe ontwikkeling en het is best spannend om te zien of dat allemaal wel goed zal blijven gaan.

De focus op deze ontwikkeling leidt echter wel af van het feit dat het overgrote deel van het intermediair nog steeds bestaat uit kantoren met maximaal 5 fte. Om dit wat concreter te duiden: van de 5.960 advieskantoren met samen 7.550 vestigingen heeft 85% maximaal 5 voltijd werkzame personen in dienst.

Dit betekent dat de ruggengraat van het intermediaire landschap nog steeds gevormd wordt door relatief kleinschalige financieel advieskantoren.

Ja, er is een beperkt aantal zeer grote organisaties ontstaan. De verwachting is dat deze ook zullen blijven bestaan en een plek in onze sector zullen vinden. Maar tegelijkertijd is er ook een grote hoeveelheid kleinere kantoren die ook bestaan en naar verwachting van Bureau DFO voorlopig ook zullen blijven bestaan.

Groot en klein kunnen prima naast elkaar bestaan!

Kleinschalig ondernemen heeft grote voordelen

Binnen de samenleving is in de afgelopen jaren een herwaardering ontstaan voor kleinschalig ondernemen. Dat geldt bijna voor alle sectoren in onze dienstverlening. De waardering komt goed tot uitdrukking in de inmiddels vaak gebruikte oproep: “koop lokaal”.

Als we kijken naar de kleinschalige financiële advieskantoren, dan zien we dat zij belangrijke voordelen hebben boven hun grotere collega's. Een paar van deze voordelen zijn bijvoorbeeld:

- Klant en ondernemer kennen elkaar persoonlijk wat leidt tot een sterke klantbinding.
- De ondernemer is elke dag zelf op de “werkvloer” en weet precies wat er binnen het kantoor “speelt”.
- Kleinschalige ondernemers zijn heel flexibel. Op kansen in de markt kan snel worden ingesprongen.
- De medewerkers van de kantoren voelen zich vaak verbonden met het kantoor. Gemiddeld zijn de medewerkers vaak jarenlang aan het kantoor verbonden. Dit versterkt de band met de klanten en geeft rust in de organisatie.

Kleinschalig ondernemerschap kent ook nadelen

De kleinschalige ondernemer kent ook nadelen. Die nadelen worden met de ontwikkelingen zoals deze zich binnen onze sector voltrekken eerder groter dan kleiner. Een paar van deze nadelen zijn bijvoorbeeld:

- Elk kantoor heeft te maken met een aantal vaste kosten. Neem de licentie voor de automatisering. Binnen bandbreedtes zijn die kosten gelijk ongeacht het aantal klanten van het kantoor. Een kantoor met bijvoorbeeld 10.000 klanten zal per klant daardoor lagere ICT-kosten.
- hebben dan een kantoor met 5.000 klanten. Analyses laten dit ook zien. Grote kantoren besteden globaal 6% van hun kosten aan ICT en kleine kantoren meer dan 10%. Wat voor ICT geldt, geldt voor meer kostenposten.
- De materie waarmee financieel advieskantoren zich bezighouden bestrijkt een breder gebied en wordt complexer. Dit betekent dat binnen een kleinschalige onderneming de druk op het kennisniveau van een beperkt aantal mensen alleen maar groter wordt. Voor de ondernemer wordt het steeds moeilijker om “alle ballen in de lucht te houden”. Zeker wanneer advies wordt gevraagd over onderwerpen die op het kantoor niet al te vaak voorkomen waardoor er weinig ervaring opgebouwd is.
- De financiële slagkracht van de kantoren om op lokaal niveau marketingcampagnes te voeren is vaak beperkt of afwezig.

Naast duidelijke voordelen kleven er dus ook nadelen aan het kleinschalig ondernemerschap!

Voordelen behouden en nadelen oplossen

Ondernemen is vooral ook een kwestie van kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Voor financieel advieskantoren kan dit betekenen dat zij gaan onderzoeken of het mogelijk is om de voordelen van het kleinschalig ondernemerschap te behouden en een oplossing te vinden voor de nadelen van dit kleinschalig ondernemerschap.

Hiervoor zijn meerdere alternatieven denkbaar. Eén alternatief kan zijn dat het kantoor besluit om een serviceprovider te selecteren die een pakket diensten heeft waar het kantoor behoefte aan heeft.

Serviceproviders zijn bezig zich te ontwikkelen tot “partner”

In het verleden waren serviceproviders vooral organisaties die financieel advieskantoren de mogelijkheid gaven om te bemiddelen bij aanbieders waar het kantoor zelf geen samenwerking mee had.

Het verbreden van het assortiment van aanbieders is een dienst die veel serviceproviders nog steeds aanbieden.

In de markt is te zien dat serviceproviders in snel tempo het pakket diensten dat zij leveren aan de bij hun aangesloten financieel advieskantoren verbreden. Dit pakket van “nieuwe” diensten is heel divers. Het kan bestaan uit ondersteuning op het gebied van ICT, het bieden van uitgebreide product- en premievoorwaarden, het beschikbaar hebben van vakspecialisten om mee te klankborden, ontwikkeling van marketingcampagnes die voor lokaal gebruik kunnen worden aangepast, het bieden van financieringsarrangementen voor de aankoop van een portefeuille, het genereren van leads, het voorbereiden van onderhoud en nazorg..... en nog veel meer.

Serviceproviders maken hierin op dit moment hun eigen keuze. Je kan (nog) niet zeggen dat elke serviceprovider een gelijk pakket aan diensten aanbiedt. Maar wel dat er een beweging gaande is, waarin serviceproviders zich meer ontwikkelen als partner voor de bedrijfsvoering van kleinschalige ondernemers.

Bureau DFO ziet dat serviceproviders die deze koers inslaan kleinschalige financieel advieskantoren in staat stellen zelfstandig en onafhankelijk te blijven

Zelfstandig in de betekenis dat zij over een infrastructuur kunnen beschikken waarbij de kosten voor de individuele ondernemer beperkt blijven doordat de kosten worden omgeslagen over een groot aantal ondernemers. Onafhankelijk in de zin dat serviceproviders de kleinschalige ondernemers voorzien van uitgebreide premie en voorwaardenvergelijkingen en daarbij ook toegang verschaffen tot alle belangrijke aanbieders.

Geen afscheid van de rechtstreekse contacten met aanbieders

Uit het serviceprovider onderzoek 2022 van Bureau DFO blijkt dat onder een grote meerderheid van aanbieders én advieskantoren de sterke wens leeft om - ook wanneer er gebruik wordt gemaakt van een serviceprovider - toch rechtstreekse contacten met elkaar te onderhouden en elkaar te kennen.

Het advies van Bureau DFO aan serviceproviders is dan ook om geen concepten te ontwikkelen met “muren” tussen de deelnemende kantoren en de aanbieders, maar te kiezen voor een inrichting van dienstverlening waarbij in de werkstromen efficiency wordt toegevoegd en tegelijkertijd mogelijkheden blijven bestaan (events, opleidingen, etc.) waarbij aanbieder en adviseur elkaar ontmoeten en elkaar leren kennen.

Wat kost 10 minuten in de wacht?

Bureau DFO vindt het opvallend dat weinig kantoren een goede analyse maken van de kosten die gemoeid zijn met het werken met bepaalde aanbieders. Indien een kantoor telefonisch contact met een aanbieder zoekt en regelmatig 10 minuten in de wacht komt, wat zijn de kosten hiervan dan? Nog iets verder gedacht.... Hoe had die 10 minuten tijd anders besteed kunnen worden en welke gevolgen had dit kunnen hebben voor de waarde van het kantoor. Natuurlijk, die ene 10 minuten maakt niets uit. Maar al die blokjes van 10 minuten op jaarbasis? Dat maakt echt wel iets uit.

Wat voor het simpele telefoongesprek geldt, geldt voor alles. Welke tijd wordt verloren door een complex dossier voor acceptatie aan aanbieder A aan te bieden om na enige tijd te horen dat dit buiten de acceptatiegrenzen van A valt waarna het hele proces met aanbieder B en met een beetje pech met aanbieder C kan worden herhaald.

Veel kantoren geven aan dat samenwerking met een serviceprovider voor hun kantoor het rendement positief beïnvloedt. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat dit een “gevoel” is. Weinig kantoren meten dit echt. Dat is jammer, want waarschijnlijk zijn de “harde” besparingen aanzienlijk en zou dit een extra motief kunnen zijn voor kantoren om heel goed na te denken of en voor welke diensten men een beroep wil doen op serviceproviders.

Kies bewust!

Elk financieel advieskantoor is uniek. Datzelfde geldt ook voor elke serviceprovider. Wat de “beste” serviceprovider voor jouw kantoor is, wordt vooral bepaald door de mate waarin het aanbod van een serviceprovider aansluit bij de behoeften van jouw kantoor.

De serviceprovider kan, bijvoorbeeld in het DFO onderzoek, nog zo hoog door het intermediair gewaardeerd worden maar als hij niet de diensten levert waaraan jij behoefte hebt dan vind jij dit een “slechte” serviceprovider.

Bureau DFO adviseert om tijd vrij te maken voor het maken van een goede keuze. Misschien dat het volgende “stappenplan” je daarbij kan helpen:

Stap 1 Inventariseer behoeften

Probeer voor jezelf goed in beeld te brengen waar jouw kantoor op dit moment concreet behoefte aan heeft. Welke zaken kunnen leiden tot betere dienstverlening van jouw kantoor en betere rendementen? Denk hierbij ook aan zaken waar je nu “kwetsbaar” op bent en waar je - door de mogelijkheid van uitbesteding - deze kwetsbaarheid kan verminderen.

Stap 2 Denk na over alternatieven

Het besluit om gebruik te maken van een serviceprovider is slechts een van de alternatieven die je als ondernemer kan kiezen om een oplossing te vinden voor de behoeften die je als ondernemer nu hebt of in de komende tijd verwacht.

Er zijn altijd alternatieven. Denk aan collegiale samenwerking met een ander kantoor, inrichting van een lokale samenwerking met specialisten uit andere beroepen, inhuren van bureaus die bijvoorbeeld jouw complete ICT-structuur installeren en onderhouden of het afstoten van bepaalde activiteiten.

Maak dus bewust de keuze voor een serviceprovider.

Stap 3 Vergelijk serviceprovider

In de eerste stap heb je voor jezelf al beschreven aan welke diensten jouw kantoor behoefte heeft.

Ga in eerste instantie vooral op basis van deze inventarisatie serviceproviders vergelijken. Informatie over vrijwel alle serviceproviders tref je bijvoorbeeld aan op de site <https://sp.dfobv.nl/>

Heb je een shortlist gemaakt, vraag dan per geselecteerde serviceprovider extra informatie op. Elke serviceprovider die voldoende waarnemingen had is opgenomen in het DFO serviceprovideronderzoek 2022. Deze serviceproviders kunnen jou de resultaten, zoals die voor hun organisatie vanuit het rapport herleidbaar zijn, in een overzicht verstrekken.

Stap 4 Kijk bij collega's

Heb je een of enkele serviceproviders geselecteerd, kijk dan of je in contact kan komen met enkele collega's die ook van de diensten van die serviceprovider(s) gebruik maken. Praat daarbij niet alleen met de ondernemer maar ook met een of meer medewerkers van het kantoor. Werkgevers weten vaak veel maar niet alles. De mensen op de werkvloer kunnen je vaak waardevolle extra informatie geven.

Stap 5 Start met een proefperiode

Heb jij je keuze gemaakt, overleg dan met de serviceprovider of het mogelijk is een proefperiode van bijvoorbeeld een kwartaal of half jaar overeen te komen. Op deze manier kan je goed beoordelen of alle verwachtingen in de praktijk ook worden gerealiseerd.

Maak de keuze voor een serviceprovider dus bewust.

Stap 6 Bouw periodiek momenten voor verbetering in

Het komt heel vaak voor dat kantoren de diensten die serviceproviders kunnen leveren niet goed kennen of niet goed gebruiken. Daardoor halen deze kantoren niet uit de samenwerking "wat er inzit". Je kan het rendement van de samenwerking verhogen door periodiek met een accountmanager van de serviceprovider om de tafel te gaan zitten en met elkaar door te nemen wat jullie ervaringen zijn en de accountmanager te vragen mee te denken op welke wijze jij jouw kantoor kan versterken door nog beter gebruik te maken van de diensten die deze serviceprovider jou kan bieden.

Enkele van de resultaten uit het DFO Onderzoek serviceproviders 2022

Hierna geven wij je inzicht in enkele resultaten uit het DFO Onderzoek Serviceproviders 2022. Wij hebben een paar van de uitkomsten geselecteerd waarvan wij denken dat die voor veel financieel advieskantoren interessant zijn.

Tot slot

Wil je een beeld krijgen van welke serviceproviders er in Nederland zijn en wat deze aan dienstverlening hebben, neem dan eens een kijkje op <https://sp.dfobv.nl/>.

Deze vakpaper wordt je aangeboden door de winnaars van 2022

Deze vakpaper wordt je aangeboden door de volgende serviceproviders:



Op de tekst hebben zij geen invloed gehad. De cijfers die je hierna aantreft betreffen alleen de waarderingen die gebruikers hebben gegeven.

Deze cijfers komen rechtstreeks uit het rapport [Bureau DFO Performance Serviceproviders 2022](#) en zijn door Bureau DFO gecontroleerd.

Serviceproviders particuliere schade

Serviceproviders particuliere schade		
	Groot	Klein
NPS	2	9
Ondersteuning bij particuliere schade	7,4	7,3
Algemene generieke ondersteuning	7,1	7,3
Product en prijs	7,3	7,4
Procesondersteuning	6,9	6,9
Acquisitie van nieuwe klanten	5,5	5,7
Behoud van klanten	6,1	6,2
Diensten	6,8	7,1
ICT	6,7	6,8

Acura	
Onderdeel	Score
NPS	47
Ondersteuning bij particuliere schade	8,5
Algemene generieke ondersteuning	8,3
Product en prijs	7,8
Procesondersteuning	7,7
Acquisitie van nieuwe klanten	6,9
Behoud van klanten	7,5
Diensten	7,9
ICT	7,2



VCN Verzekeringen	
Onderdeel	Score
NPS	29
Ondersteuning bij particuliere schade	8,2
Algemene generieke ondersteuning	7,9
Product en prijs	7,9
Procesondersteuning	7,7
Acquisitie van nieuwe klanten	6,2
Behoud van klanten	6,8
Diensten	7,7
ICT	7,4



Serviceproviders zakelijke schade

Serviceproviders zakelijke schade		
	Groot	Klein
NPS	8	29
Ondersteuning bij zakelijke schade	7,3	7,3
Algemene generieke ondersteuning	7,2	7,7
Product en prijs	7,4	7,6
Procesondersteuning	7,1	7,3
Acquisitie van nieuwe klanten	5,6	5,9
Behoud van klanten	6,2	6,5
Diensten	6,9	7,3
ICT	6,9	7,0

Acura	
Onderdeel	Score
NPS	45
Ondersteuning bij zakelijke schade	8,0
Algemene generieke ondersteuning	8,3
Product en prijs	7,7
Procesondersteuning	7,6
Acquisitie van nieuwe klanten	6,8
Behoud van klanten	7,4
Diensten	7,9
ICT	7,2



Serviceproviders hypotheek

Serviceproviders hypotheek		
	Groot	Klein
NPS	13	46
Ondersteuning bij hypotheek	7,5	8,3
Algemene generieke ondersteuning	7,3	8,2
Product en prijs	7,6	8,0
Procesondersteuning	7,3	8,0
Acquisitie van nieuwe klanten	5,2	5,4
Behoud van klanten	5,5	5,9
Diensten	7,0	7,9
ICT	6,8	7,5

LNI	
Onderdeel	Score
NPS	61
Ondersteuning bij hypotheek	8,7
Algemene generieke ondersteuning	8,6
Product en prijs	8,5
Procesondersteuning	8,5
Acquisitie van nieuwe klanten	6,2
Behoud van klanten	6,6
Diensten	8,2
ICT	7,7



De Financiële Makelaar	
Onderdeel	Score
NPS	24
Ondersteuning bij hypotheek	7,6
Algemene generieke ondersteuning	7,7
Product en prijs	7,7
Procesondersteuning	7,4
Acquisitie van nieuwe klanten	5,9
Behoud van klanten	6,2
Diensten	7,6
ICT	7,2



Serviceproviders consumptief krediet

Serviceproviders kredieten	
	Score
NPS	42
Ondersteuning bij consumptief krediet	8,3
Algemene generieke ondersteuning	8,2
Product en prijs	8,3
Procesondersteuning	8,2
Acquisitie van nieuwe klanten	6,1
Behoud van klanten	6,9
Diensten	7,6
ICT	7,5

Kredietpunt Nederland	
Onderdeel	Score
NPS	66
Ondersteuning bij consumptief krediet	9,0
Algemene generieke ondersteuning	8,8
Product en prijs	8,8
Procesondersteuning	8,8
Acquisitie van nieuwe klanten	7,6
Behoud van klanten	8,3
Diensten	8,4
ICT	8,0



Serviceproviders franchiseorganisaties

Serviceproviders Franchiseorganisaties	
	Score
NPS	43
Ondersteuning bij hypotheke	8,3
Ondersteuning bij particuliere schade	8,4
Ondersteuning bij zakelijke schade	8,0
Ondersteuning bij consumptief krediet	8,1
Algemene generieke ondersteuning	8,2
Product en prijs	8,2
Procesondersteuning	8,0
Acquisitie van nieuwe klanten	7,5
Behoud van klanten	7,7
Diensten	8,0
ICT	7,9

Financieel Fit	
Onderdeel	Score
NPS	73
Ondersteuning bij hypotheke	8,9
Ondersteuning bij particuliere schade	8,8
Ondersteuning bij zakelijke schade	8,4
Ondersteuning bij consumptief krediet	9,1
Algemene generieke ondersteuning	8,9
Product en prijs	8,9
Procesondersteuning	8,9
Acquisitie van nieuwe klanten	8,4
Behoud van klanten	8,6
Diensten	8,8
ICT	8,8

