



P E R S B E R I C H T

WEEK VAN DE SERVICEPROVIDERS: ERKENNING VOOR BELANG VAN SERVICE VERLENING

In de week van 7 tot en met 11 november introduceert Bureau DFO de 'Week van de Serviceproviders'. Daarmee wil Bureau DFO benadrukken wat het belang is van Serviceproviders voor de kracht van het kleinschalige intermediair. Het groeiend belang van goed functionerende serviceproviders voor het kleinschalige intermediair is een van de resultaten uit het DFO landelijk onderzoek Serviceproviders 2022.

Kleinschalige kantoren ruggengraat financieel advies

85 % van de financieel advieskantoren bestaat uit organisaties van vijf of minder voltijds werkzame medewerkers. De kracht van deze kantoren ligt in veel gevallen in het onderdeel zijn van een lokale gemeenschap met daarmee een goede klantbediening.

Gelijktijdig is te zien dat de onderwerpen waarover deze kantoren adviseren breder en complexer worden. Ook lopen de kosten fors op omdat deze over relatief kleine volumes moeten worden verdeeld. Waar grote kantoren bijvoorbeeld 6 % van hun kosten kwijt zijn aan ICT, ligt dit voor kleine kantoren snel boven de 10 %.

Onderzoek Serviceproviders 2022

Jaarlijks doet Bureau DFO-onderzoek naar de ontwikkelingen bij serviceproviders. Het rapport bestaat uit een kwalitatief gedeelte dat is gebaseerd op interviews met directieleden van Serviceproviders, verzekeraars en financieel adviseurs. Het kwantitatieve deel is gebaseerd op de waardering van meer dan 1.000 financieel adviseurs.

Ontwikkelingen die in het rapport uitgebreider worden toegelicht zijn onder meer:

- Servicers op het gebied van hypothecair krediet krijgen door ontwikkeling van technologie en actuele marktomstandigheden langs vier kanten extra "uitdagingen":
- Voor kleine financieel advieskantoren (85% van het aantal vergunninghouders!) worden Serviceproviders steeds belangrijker voor het zelfstandig en onafhankelijk kunnen blijven werken.
- Ook deelnemers van Serviceproviders blijven rechtstreekse contacten met aanbieders hoog waarderen. Per type activiteit zijn hierin wel verschillen te zien.
- Consolidatie is ook bij Serviceproviders te verwachten.
- Over alle Serviceproviders heen geeft gemiddeld 20 % van de deelnemers aan dat de samenwerking leidt tot een hoger rendement voor het kantoor. De verschillen per type activiteit en per Serviceproviders verschillen hierbij sterk.



- Het fenomeen “kantoor op afstand” zal binnen het dienstenpakket van Serviceproviders steeds belangrijker worden.
- De transitie van “assortiment- provider” naar “serviceprovider” is in volle gang en zal de komende tijd versneld worden.

Beste van twee werelden

Jurjen Oosterbaan Martinius, directeur van Bureau DFO: “Een deel van de Serviceproviders is bezig te veranderen van een organisatie die het intermediair een breed assortiment ter beschikking stelt naar een organisatie die in de volle breedte diensten gaat leveren. Daarbij kan je denken aan ICT, marketing, specialisten op deelgebieden, opleiding, arbeidspools, etc. Daarbij ontwikkelt dit deel van Serviceproviders zich steeds meer als ‘kantoor op afstand’ van het financieel advieskantoor, waarbij er juridisch gesproken meer sprake is van vormen van uitbesteding dan van inkoop van diensten.

Deze transitie van Serviceproviders maakt het denk ik mogelijk dat relatief kleine kantoren toch als zelfstandig ondernemer kunnen blijven functioneren en daarbij ook onafhankelijk kunnen blijven in de zin dat men bij het adviseren een groot deel van het beschikbare aanbod kan betrekken. Op deze manier bieden deze Serviceproviders het beste uit twee werelden: behoud van de lokale band met de gemeenschap met gebruikmaking van een infrastructuur die tot nu toe vooral was voorbehouden aan grote kantoren.”

In de ‘Week van de Serviceproviders’ willen wij de waarde van serviceproviders extra onder de aandacht brengen. Elke dag besteden wij aandacht aan een bepaald aspect van het aanbod van Serviceproviders voor het advieskantoor.

Waardering Serviceproviders 2022

Naast het kwalitatieve deel bevat het onderzoek ook de resultaten van kwantitatief onderzoek. Meer dan 1.000 respondenten hebben de Serviceproviders waarvan zij gebruik maken gewaardeerd. Dit heeft geleid tot 2217 waarnemingen.

De resultaten hiervan geven per Serviceprovider aan waar de elementen van de dienstverlening meer of minder worden gewaardeerd. Bij een aantal Serviceproviders is hierbij ook een beeld over meerdere jaren beschikbaar.

Hoogst gewaardeerde Serviceproviders 2022

Op dit moment is te zien dat veel Serviceproviders zich nog richten op een deel van het dienstenpakket van de financieel advieskantoren. Zonder daarin onderscheid aan te brengen ontstaat een vergelijking tussen “appels en peren”. Hoewel er ook hier een ontwikkeling is te zien waarin Serviceproviders zich omvormen naar dienstverleners met alle diensten in de volle breedte onder een vlag (one stop shopping) is dit zeker nog geen gemeengoed.



Tot die tijd hanteert Bureau DFO een onderscheid in Serviceproviders naar type en omvang.

Op basis van 2217 waarnemingen ontstaat het volgende beeld van de door het intermediair hoogst gewaardeerde Serviceproviders van 2022:

- De Financiële Makelaar - Beste Serviceprovider Hypotheken (>700 deelnemers)
- LNI - Beste Serviceprovider Hypotheken (< 700 deelnemers)
- Financieel Fit - Beste Franchise keten Hypotheken.
- KredietPunt Nederland - Beste Serviceprovider Krediet
- VCN - Beste Serviceprovider Particuliere schade (>700 deelnemers)
- Acura - Beste Serviceprovider Particulieren schade (<700 deelnemers)
- SUREbusiness - Beste Serviceprovider Zakelijk Schade (>700 deelnemers)
- Acura - Beste Serviceprovider Zakelijk schade (<700 deelnemers)

Hoogste waardering is niet voor iedereen gelijk aan “beste”.

Jurjen Oosterbaan Martinius: “Behoeften en cultuur van kantoren verschillen. Waar het ene kantoor lyrisch is over een specifieke Serviceprovider kan die in de ogen van een ander kantoor geen goed doen. Net als op het gebied van automatisering zien wij dat veel kantoren tot een keuze komen die voor een belangrijk deel op “toeval” is gebaseerd. Bijvoorbeeld omdat ze de organisatie vanuit een vorige baan kennen, een collega positieve ervaring heeft of dat op het juiste moment net die aardige accountmanager van die organisatie langs kwam. Vaak gaat dat goed, maar wij zien ook dat dit ertoe kan leiden dat het verkeerde kantoor bij de verkeerde Serviceprovider zit. Dit heeft dan niets te maken met goed of slecht maar alles met het ontbreken van een goede aansluiting tussen vraag en aanbod. Ik adviseer kantoren om de tijd te nemen om te inventariseren wat het kantoor nu echt sterker kan maken en verbetering van rendement kan geven en aan de hand van een checklist te kijken welke serviceprovider de meeste “vinkjes” krijgt.”

Hoevelaken, 18 oktober 2022

Noot voor de redactie:

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