



Starters in de intermediaire markt



Resultaten onderzoek September 2017

Onderzoek, visie en consultancy over de financieel adviesmarkt

Inhoudsopgave

1) Inleiding.....	3
2) Onderzoeksverantwoording.....	4
Representativiteit.....	4
3) Kenmerken starters.....	5
4) Dienstverlening starters	8
5) Het starten van een eigen kantoor.....	12
6) Samenwerkingen	15
7) Automatisering.....	17
8) Verdienmodel	19
9) Toekomstvisie.....	22
10) Stellingen	25

1) INLEIDING

Binnen de Nederlandse financieel adviesmarkt speelt het intermediair een belangrijke rol. Naar schatting ruim 50% van alle verzekeringen en hypotheek worden via een intermediair (of tussenpersoon) afgesloten. Daarnaast zijn intermediairs verantwoordelijk voor miljoenen financiële adviezen op jaarbasis. De afgelopen jaren is het aantal intermediairs in Nederland sterk gedaald. Sinds 2010 met ruim 23% (RiFD / Adviesbureau Fred de Jong 2016).

Hoewel er sprake is van een krimpend aantal intermediairs, starten er jaarlijks toch ook enkele tientallen nieuwe intermediairs. Blijkbaar zien deze starters voldoende mogelijkheden om de komende jaren succesvol te zijn binnen de intermediaire markt. Voor Adviesbureau Fred de Jong en SparklingCRM is dat aanleiding om deze groep starters nader te onderzoeken. Wat drijft deze ondernemers, welke business / verdien modellen kiezen zij en wat zijn de kenmerken van deze ondernemers.

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek beschreven.

September 2017

Dr. Fred de Jong
Adviesbureau Fred de Jong

2) ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het Trendonderzoek starters in de intermediaire markt vond plaats in de maanden juni en juli van 2017. In totaal zijn 300 starters aangeschreven, via de email, met de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. De geselecteerde groep betrof intermediairs met een nieuwe vergunning voor bemiddelen en/of adviseren in financiële producten bij de AFM in 2015, 2016 en 2017. In de selectie zijn de kantoren die alleen een bestaande vergunning hebben omgezet niet meegenomen. Dat betekent dat de onderzoeksgroep volledig bestaat uit startende ondernemers.

Representativiteit

Op de sluitingsdatum van het onderzoek, 10 juli 2017, zijn 69 volledig ingevulde enquêtes ontvangen. Met een respons van 23% is het onderzoek voldoende representatief voor de groep starters in de intermediaire markt van de afgelopen jaren.

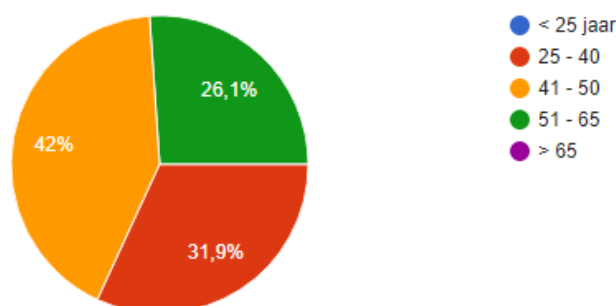
3) KENMERKEN STARTERS

Op basis van de gegevens uit het AFM-register blijkt dat circa 40% van alle starters is gevestigd in de provincies Noord- en Zuid Holland. Daarna komt de Noord-Brabant als derde provincie waar starters zich de afgelopen jaren het meest vestigen, circa 16%.

Om een goed beeld te krijgen van de startende ondernemers in de intermediaire markt, is een aantal algemene vragen aan hen gesteld.

Wat is uw leeftijd?

69 reacties



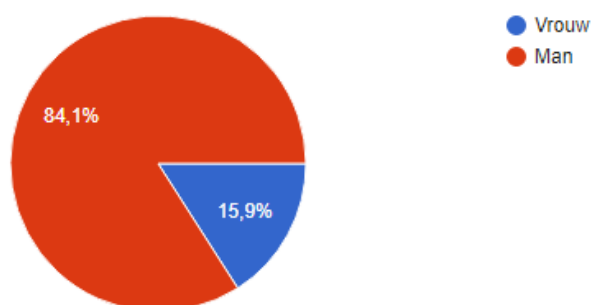
De intermediaire markt bestaat voor een groot deel uit 50-plussers. Tenminste onder de bestuurders en ondernemers in deze bedrijfstak, zo constateerde het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners¹ begin 2017. Deze vergrijzing van de bedrijfstak wordt niet teniet gedaan door de instroom van jonge intermediairs. Op basis van de resultaten van dit onderzoek blijkt dat starters wel over enige ervaring beschikken en niet 'vanaf de schoolbanken' zelfstandig intermediair worden. Toch is de groep starters wel gemiddeld jonger dan de bestaande ondernemers in de markt.

¹ RiFD, Marktflitsen special: leeftijden bestuurders 2017

Onderzoek, visie en consultancy over de financieel adviesmarkt

Wat is uw geslacht?

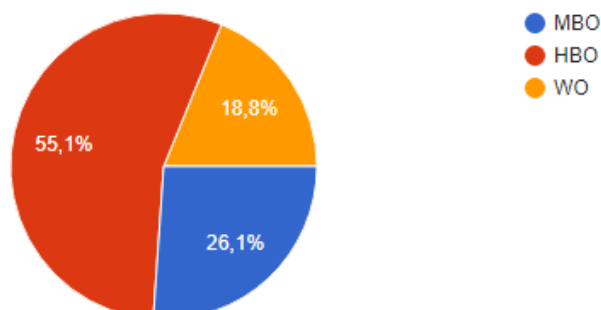
69 reacties



Diversiteit is een belangrijk maatschappelijk thema. Het aandeel vrouwen in topposities blijft achter en de financiële sector staat ook bekend als een echt mannenbolwerk. Dit onderzoek bevestigt dat beeld. Nog geen 16% van de starters is vrouw. Onduidelijk is of het aandeel startende vrouwen hoger is dan het aandeel vrouwelijke ondernemers in de gehele intermediaire markt. Het aandeel vrouwen is wel lager dan het aandeel vrouwen dat de afgelopen jaren heeft deelgenomen aan de Wft-examens.

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

69 reacties



Veel functies binnen de intermediaire markt zijn op dit moment op MBO niveau, mede doordat veel werk administratief van aard is. Het opleidingsniveau van adviserende medewerkers ligt over het algemeen op MBO+ niveau (Ecabo, 2012²). Het gemiddelde opleidingsniveau binnen de intermediaire markt lijkt lager dan het niveau van de starters. Dat is in lijn met de toegenomen eisen die aan financieel adviseurs worden gesteld op het gebied van ondernemerschap, kennis van regelgeving en compliance en de deskundigheidseisen.

Heeft u een specifieke opleiding voor het vak financieel adviseur gevolgd binnen het MBO en/of HBO?

69 reacties



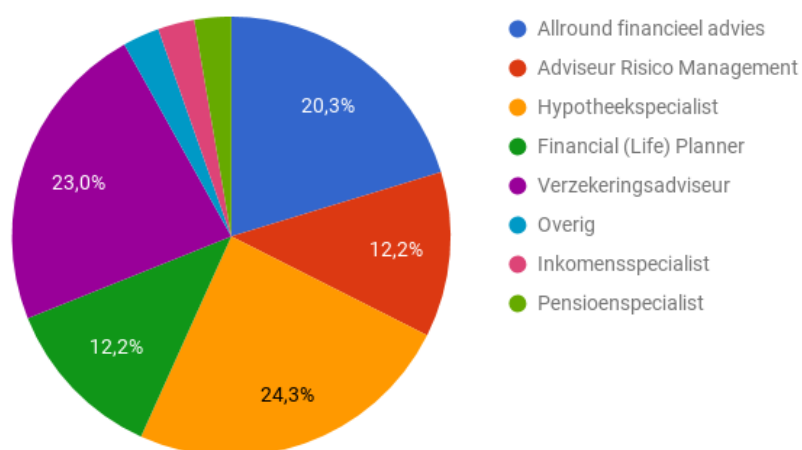
Een grote meerderheid van de starters heeft geen specifieke vooropleiding op het gebied van financieel advies gevolgd. Bijna 15% heeft de vooropleiding MBO Bank en Verzekeringen gevolgd. Verder zijn het veel diverse opleidingen die de starters hebben gevolgd, vooral HBO-opleidingen.

² Ecabo, Onderzoek naar beroepsprofielen in de sector banken, verzekeraars en financieel intermediairs, september 2012

4) DIENSTVERLENING STARTERS

In het onderzoek is gevraagd naar de vormen van dienstverlening die starters aanbieden en de positionering die men kiest richting klanten en andere stakeholders.

Totaal van Hoe is uw dienstverlening het beste te omschrijven?



Dit onderzoek is uitgevoerd onder starters in de intermediaire markt. De respondenten hebben gemeen dat men allen intermediair is. Toch is er veel diversiteit qua positionering. Bijna de helft van de starters is hypotheekspecialist of verzekeringsadviseur. Dat impliceert dat de starters overwegend kiezen voor focus of specialisatie in hun dienstverlening. 20% van de respondenten geeft aan zichzelf een allround financieel advieskantoor te vinden. Daarnaast zijn er relatief veel financieel planners en adviseurs risicomanagement onder de startende kantoren.

Onderzoek, visie en consultancy over de financieel adviesmarkt

Welke dienstverlening biedt u aan uw klanten aan?

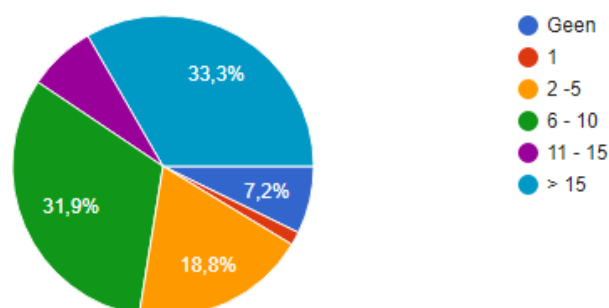
69 reacties



In de markt wordt wel eens verondersteld dat het intermediair zich beter kan concentreren op advieswerkzaamheden en minder op bemiddelingswerk omdat daarin niet de toegevoegde waarde zou liggen. Uit de antwoorden van de respondenten in dit onderzoek blijkt dat zij vooralsnog beide vormen van dienstverlening, adviseren en bemiddelen, blijven aanbieden. Er is niet gevraagd naar de verhouding tussen adviseren en bemiddelen in de totale werkzaamheden van de starters. Een conclusie kan zijn dat voor starters het kunnen bemiddelen in financiële producten een belangrijk onderdeel is van de dienstverlening die men aanbiedt. Bijna alle respondenten geven verder aan ook beheer en nazorg als specifieke dienstverlening te zien richting hun klanten. In beperkte mate wordt belastingaangifte als dienst aangeboden.

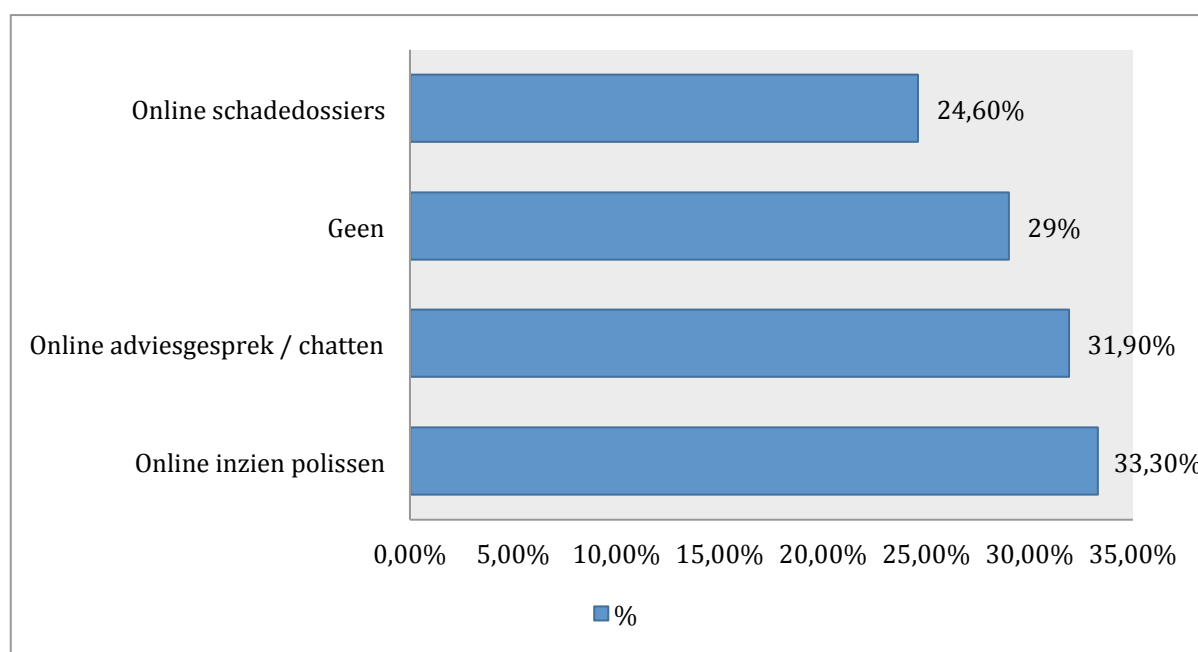
Met hoeveel aanbieders (banken en verzekeraars) heeft u een samenwerkingsovereenkomst?

69 reacties



Naast de geconstateerde consolidatie onder intermediairs, is er ook sprake van consolidatie bij banken en verzekeraars. Overigens geldt dit ook voor volmacht bedrijven en serviceproviders. Opmerkelijk is dat ruim 7% van alle respondenten aangeeft geen samenwerkingsovereenkomst te hebben met banken of verzekeraars. Omdat alle starters hebben aangegeven wel te kunnen bemiddelen, zal deze groep de bemiddelingsactiviteiten dus volledig via serviceproviders laten verlopen.

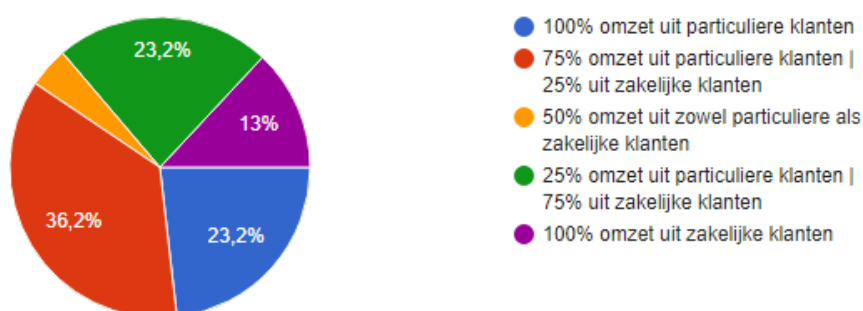
Welke digitale dienstverlening biedt uw kantoor aan?



Opmerkelijk dat er in deze digitale tijd relatief veel starters zijn die geen digitale dienstverlening aanbieden. Dat heeft deels te maken met het feit dat dit een onderdeel van de dienstverlening is dat vaak later wordt ontwikkeld. Maar een andere verklaring kan zijn dat starters zich willen onderscheiden door juist te kiezen voor de persoonlijke benadering en niet voor de digitale.

Welke omzetverdeling naar type klant komt het meest overeen met de verdeling in uw kantoor?

69 reacties



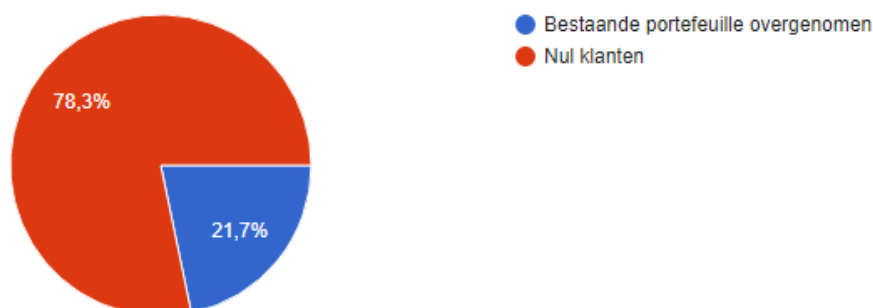
De belangrijkste klantengroep qua omzet bij starters is de groep particulieren. Ongeveer 60% van de respondenten geeft aan minimaal driekwart van de omzet bij particuliere klanten te verdienen. Dit beeld komt overeen met het beeld bij het totale intermediair in Nederland, dat ook voor een groot deel van de inkomsten leunt op particuliere klanten. Ruim 36% van de starters is te typeren als een kantoor met hoofdzakelijk zakelijke klanten (gemeten naar omzet).

5) HET STARTEN VAN EEN EIGEN KANTOOR

De respondenten hebben gekozen voor een start als ondernemer in de intermediaire markt. In het onderzoek is gevraagd welke investeringen daartoe zijn gedaan en hoe men denkt aan klanten te komen.

Heeft u een bestaande portefeuille overgenomen of begon u met nul klanten?

69 reacties



De onderzochte groep starters is begonnen als ondernemer in de afgelopen drie jaar. Een periode waarin de economische omstandigheden langzaam aan weer wat beter gaan, maar waarin de naweeën van de economische crisis nog duidelijk voelbaar waren. Ruim driekwart van de starters geeft aan te zijn begonnen met nul klanten. Zij hebben dus geen bestaande portefeuille overgenomen. Blijkbaar zien deze starters voldoende potentie in de markt om een eigen portefeuille van de grond af op te bouwen.

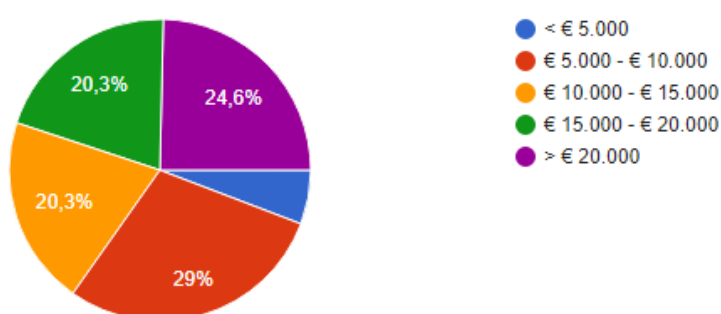
Wat was voor uw de belangrijkste reden om te starten als intermediair?



De droom van eigen ondernemerschap was voor de helft van de respondenten de voornaamste reden om te starten als intermediair. Slechts een beperkt deel is voor zichzelf begonnen omdat men ontslagen was bij de vorige werkgever. De diversiteit aan antwoorden op deze vraag maakt duidelijk dat de meeste starters hun onderneming uit eigen vrije wil zijn gestart met een duidelijke ambitie.

Hoeveel geld heeft u ongeveer moeten investeren om aan de slag te kunnen als starter?

69 reacties



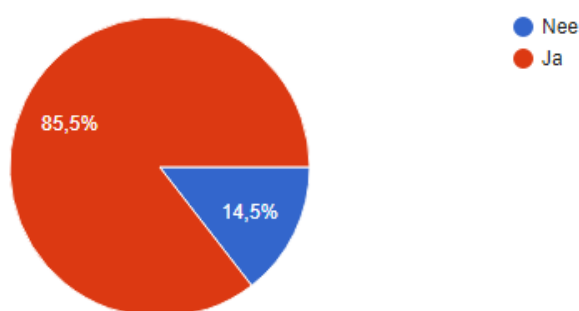
De keuze voor zelfstandig ondernemerschap binnen de intermediaire markt is voor de meeste respondenten een hele bewuste. Dat moet ook haast wel, gezien de behoorlijk forse investering die moet worden gedaan om überhaupt aan de slag te kunnen. Kosten voor een vergunning van de AFM, Wft-diploma's, kantoor- en automatiseringskosten zorgen bij de meeste starters voor een upfront investering van minimaal 10.000 euro. In lijn met eerdere antwoorden van de starters betekent dit dat deze ondernemers veel potentie zien om succesvol te kunnen zijn in de financieel adviesmarkt.

6) SAMENWERKINGEN

Een intermediair is een type onderneming die veel samenwerkt met andere partijen, zoals banken en verzekeraars. Maar ook serviceproviders nemen een steeds belangrijkere rol in binnen de intermediaire bedrijfstak. Aan de starters is gevraagd in hoeverre men samenwerkt met specifieke partijen binnen de waardeketen.

Maakt u gebruik van een serviceprovider?

69 reacties

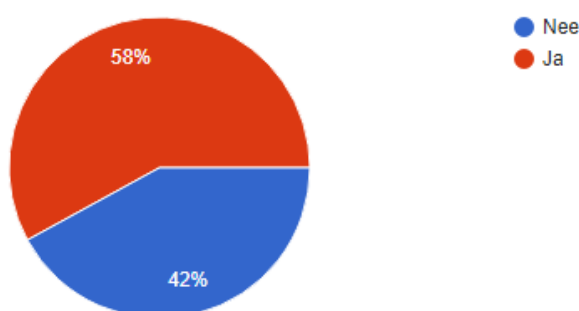


Naar schatting is een ruime meerderheid van alle intermediairs aangesloten bij één of meerdere serviceproviders. Bij starters is dat dus ook het geval, mogelijk zelfs meer dan bij de bestaande kantoren. Een serviceprovider is een partij die actief is tussen aanbieders (banken en verzekeraars) en het intermediair. Serviceproviders bieden verschillende diensten aan, zoals toegang tot productaanbieders, ICT, marketingondersteuning, administratie etc... Daarnaast beschikken veel serviceproviders over volmachten van verzekeraars, waarmee zij toegang geven tot specifieke verzekeringsproducten.

In lijn met het beeld bij het totale intermediair, maken de meeste starters dus ook gebruik van de diensten van serviceproviders. Daarbij wordt het meest gebruik gemaakt van de grote serviceproviders, zoals Van Kampen Groep, DAK, Voogd & Voogd, Flexfront, Nedasco en de Veldsink Groep.

Bent u aangesloten bij een keurmerk of brancheorganisatie?

69 reacties



Veel intermediairs en ook starters zijn aangesloten bij een keurmerk of brancheorganisatie. De intermediaire markt kent tientallen keurmerken en registers. De aansluitingsgraad bij echte intermediaire belangenvertegenwoordigers als Adfiz, OvFD en CfD is in de totale intermediaire markt minder dan 30%³. Ook bij starters zijn weinig kantoren aangesloten bij een brancheorganisatie. Wel zijn de starters in meerderheid aangesloten bij een keurmerkorganisatie.

De meeste starters hebben zich aangesloten bij de SEH, het keurmerk voor de erkend financieel adviseurs, voorheen de erkend hypotheekadviseur. Daarnaast 'scoort' de FFP goed bij de starters. Duidelijk wordt dat het belangrijkste aandachtspunt voor de starters die zich aansluiten bij een keurmerk, de hypotheekmarkt is.

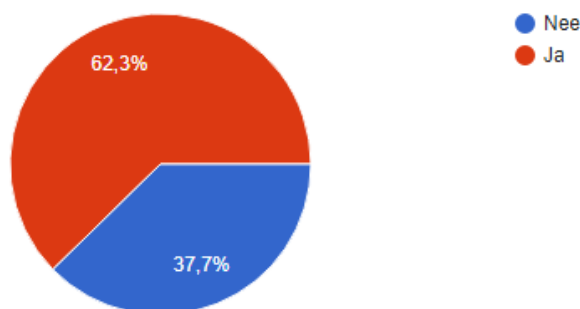
³ zoals berekend in boek Tussenpersoon zonder provisie van Fred de Jong, 2016

7) AUTOMATISERING

Automatisering is altijd een belangrijk onderdeel geweest van de intermediaire bedrijfstak. In een steeds meer digitale wereld verandert de manier waarop intermediairs omgaan met automatisering. Daarom in dit onderzoek ook enkele vragen over de inzet van automatisering door starters.

Maakt u gebruik van een Customer Relationship Management (CRM) systeem

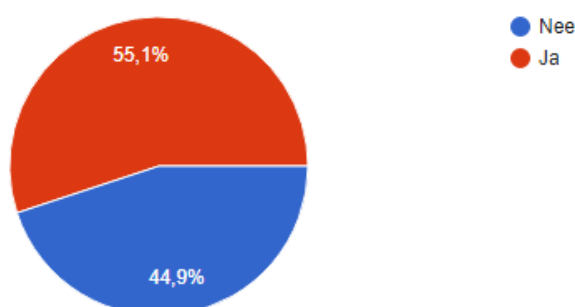
69 reacties



De adviesmarkt moet een omslag maken van een productgedreven naar een klantgerichte cultuur. Recente regelgeving als het provisieverbod heeft dit nadrukkelijk als doel gesteld. Maar ook technologische ontwikkelingen zoals big data, internet of things en blockchain zorgen voor business modellen waarin klantinteractie nog meer centraal staat. Deze ontwikkelingen hebben hun weerslag op de dienstverlening van softwareleveranciers voor intermediairs. In plaats van polis administratie is customer relationship management (CRM) steeds belangrijker geworden. Ook bij de startende intermediairs wordt op grote schaal al gebruik gemaakt van enige vorm van CRM, zo blijkt uit de antwoorden op de enquête.

Maakt u gebruik van een automatiseringspakket?

69 reacties



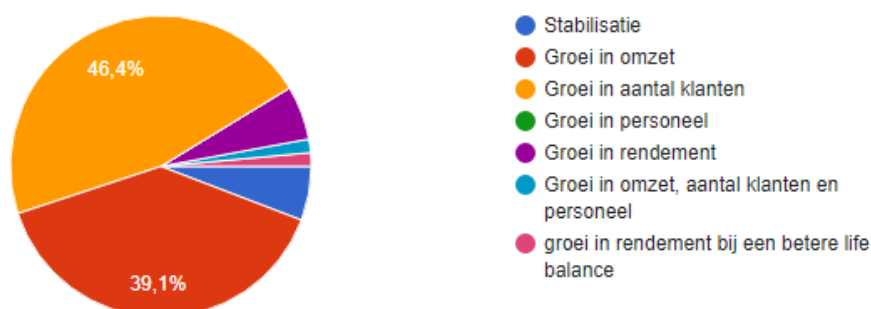
Opmerkelijk is dat starters meer gebruik maken van een CRM-pakket dan van een meer traditioneel automatiseringspakket. Onduidelijk is of de respondenten die aangeven geen gebruik te maken van een automatiseringspakket, de automatisering hebben uitbesteed aan bijvoorbeeld een serviceprovider.

8) VERDIENMODEL

Hoewel de ondervraagde intermediairs aan het begin staan van hun carrière als zelfstandig ondernemer, is hen ook gevraagd naar de ambities voor de komende jaren en de manier waarop het kantoor financieel succesvol denkt te gaan worden.

Wat is uw primaire ambitie de komende vijf jaar?

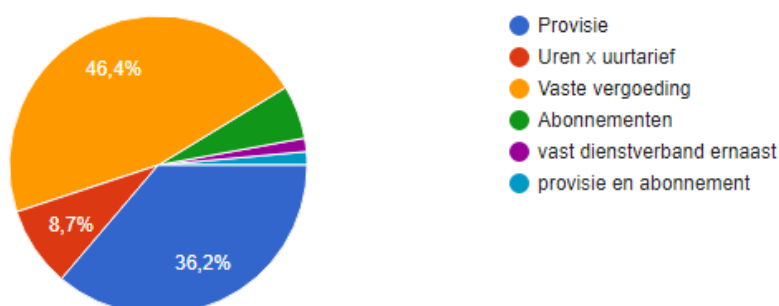
69 reacties



Starters hebben bijna allemaal groeiambities, waarbij de meeste startende kantoren zich richten op groei in aantal klanten en omzet. Slechts een beperkt aantal starters geeft aan dat de primaire ambitie is om te groeien in rendement. Uiteraard kan groei in aantal klanten en omzet ook leiden tot meer rendement, echter lijkt de focus van de meeste starters te liggen bij het in eerste instantie creëren van meer omvang.

Wat is uw belangrijkste bron van inkomsten op dit moment?

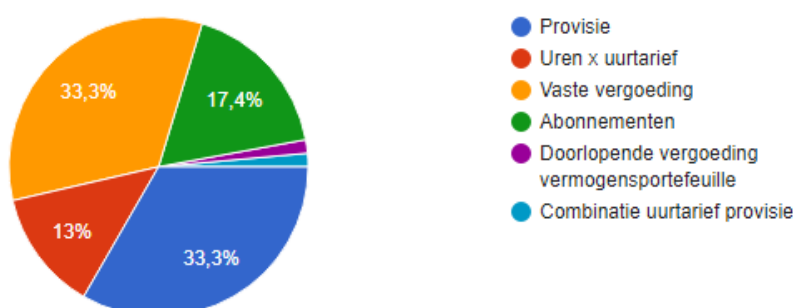
69 reacties



Over het verdienmodel van het intermediair in de financieel adviesmarkt gaan veel discussies. Sinds de invoering van het provisieverbod in 2013, mogen adviseurs geen provisie meer ontvangen voor de bemiddeling in complexe en impactvolle financiële producten. Omdat de meeste startende intermediairs zonder bestaande portefeuille zijn begonnen, is het logisch dat provisie bij starters een veel minder belangrijke inkomstenbron is dan voor de meeste andere intermediairs in de Nederlandse markt. Voor bijna de helft van de respondenten is een vaste vergoeding per dienst de belangrijkste inkomstenbron.

Wat is uw belangrijkste bron van inkomsten over vijf jaar?

69 reacties

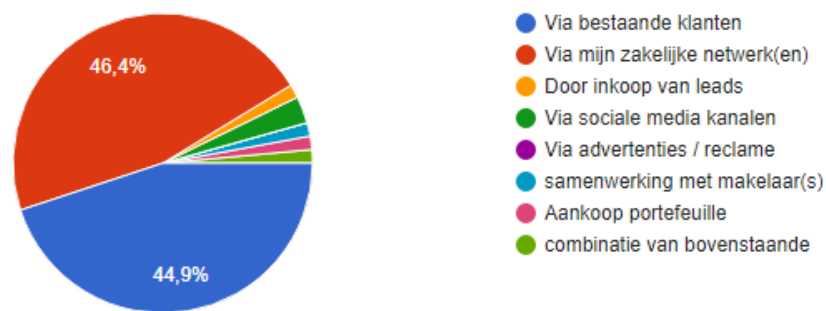


Onderzoek, visie en consultancy over de financieel adviesmarkt

Starters verwachten een behoorlijke toename van het aandeel abonnementen als belangrijkste inkomstenbron over vijf jaar. Dit gaat vooral 'ten koste' van het aandeel vaste vergoeding. Eenderde van de starters zien provisie ook over 5 jaar nog als hun belangrijke inkomstenbron.

Wat is uw belangrijkste vorm om nieuwe klanten te werven?

69 reacties



Volgens de respondenten zijn er twee belangrijke manieren om nieuwe klanten te werven, namelijk via de bestaande klanten (mond-tot-mond reclame) en via het zakelijke netwerk. Voor starters is het dus zaak om een eigen netwerk op te bouwen van zowel bestaande klanten en ook te investeren in zakelijke netwerken, bijvoorbeeld via business clubs. De meeste starters zien reclame en het inkopen van leads of portefeuilles niet als belangrijkste middel om nieuwe klanten te kunnen werven.

Welke werkzaamheden besteedt u uit?

69 reacties



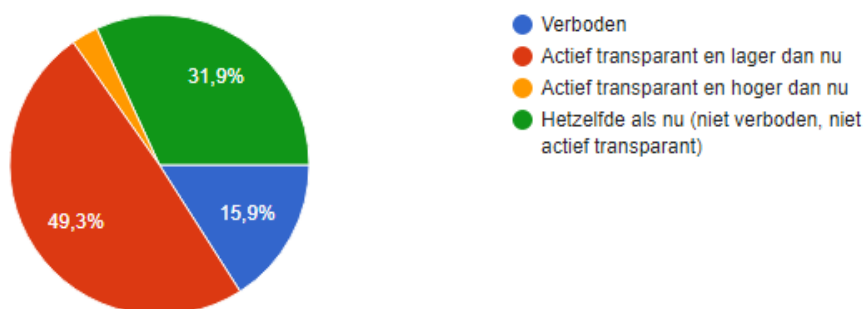
Eerder is al geconstateerd dat starters leunen op de ondersteuning van serviceproviders. Daarnaast besteden ruim 30% van de starters hun ICT en incasso werkzaamheden uit aan derden. Bijna de helft van alle respondenten geeft aan helemaal niets uit te besteden.

9) TOEKOMSTVISIE

Startende intermediairs hebben over het algemeen heel bewust voor een toekomst in de financieel adviesmarkt als ondernemer gekozen. Blijkbaar hebben zij vertrouwen in een goede toekomst voor zichzelf in een markt die onder druk staat. Aan de starters is gevraagd om te reageren op enkele stellingen met betrekking tot de toekomst van de markt.

Over vijf jaar is de provisie op schadeverzekeringen:

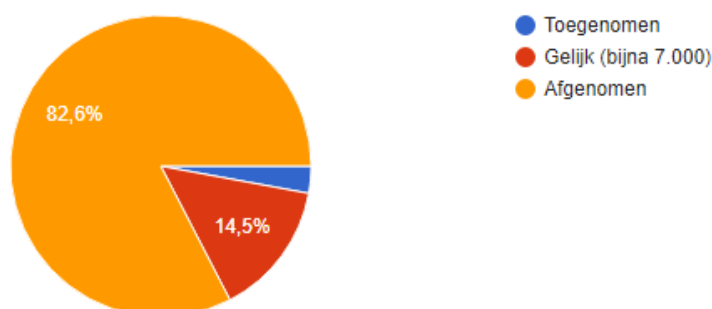
69 reacties



De discussie over provisie is nog steeds volop gaande. Dit najaar zullen de resultaten bekend worden van de evaluatie van het provisieverbod. Op diverse fora en in verschillende media verschijnen berichten over de toekomst van provisie, waarbij verschillende scenario's worden geschetst. Slecht 32% van de respondenten verwacht dat provisie op schadeverzekeringen zoals dat nu bestaat, over vijf jaar ongewijzigd zal blijven als beloningsvorm. Ruim de helft verwacht dat er actieve transparantie komt voor provisie, waarbij de meesten verwachten dat die actieve transparantie tot een lagere provisie zal leiden. Actief transparant betekent dat het intermediair of de verzekeraar dan voorafgaand aan het sluiten van een schadeverzekering de provisie transparant maakt aan de klant.

Over vijf jaar is het aantal intermediairs:

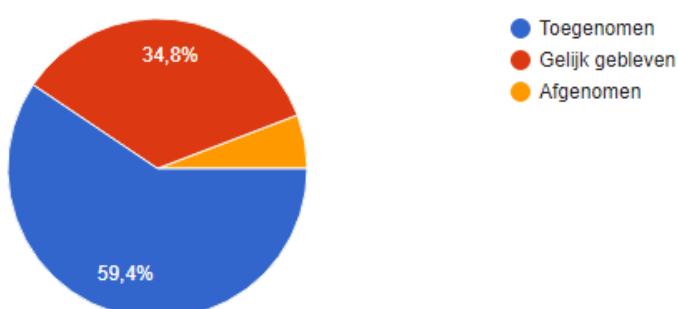
69 reacties



Bijna alle starters verwachten een verdere consolidatie onder het intermediair de komende vijf jaar. Dus ondanks de positieve verwachting ten aanzien van hun eigen bedrijf, verwachten ze toch dat het aantal intermediairs in totaliteit verder gaat afnemen.

Over vijf jaar is de behoefte aan persoonlijk advies

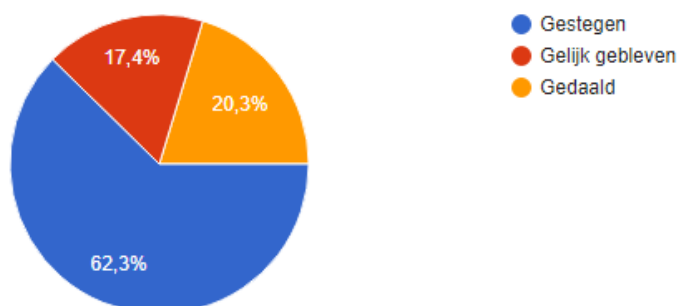
69 reacties



Het positivisme onder startende intermediairs ten aanzien van hun eigen toekomst, zal mede worden bepaald door het feit dat men verwacht dat de behoefte aan advies de komende jaren zal toenemen. Dit sluit aan bij de algemene verwachting in de markt dat advies als dienst voor het intermediair een belangrijkere rol gaat vervullen dan bemiddelingswerkzaamheden.

Over vijf jaar zijn de premies van schadeverzekeringen

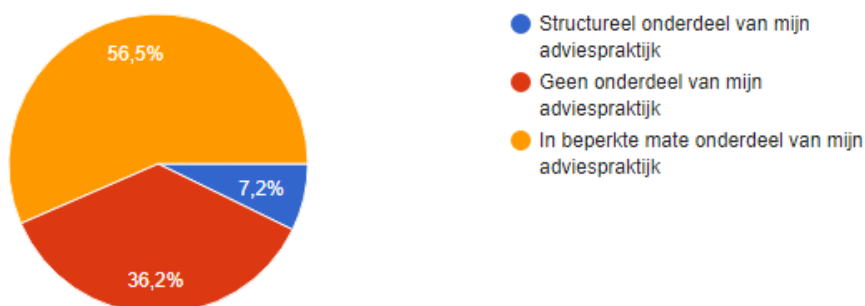
69 reacties



Een ruime meerderheid verwacht de komende jaren een stijging van de premies bij schadeverzekeringen. Na enkele jaren van stabilisatie, of in sommige branches premiedaling, verwachten de meeste starters dus weer een stijging. Voor de kantoren die provisie als belangrijkste inkomstenbron hebben betekent dat vrijwel automatisch ook een toename in inkomsten omdat de provisie een percentage is van de premie bij schadeverzekeringen.

Over vijf jaar is het 'Robot' advies

69 reacties



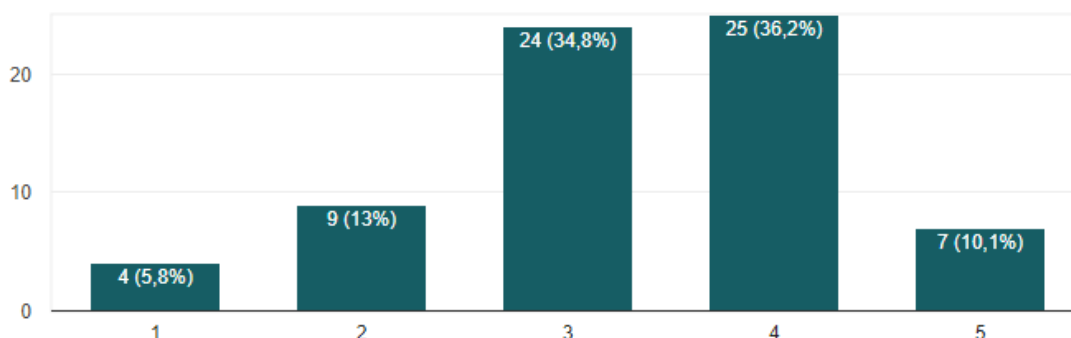
In de financieel adviesmarkt wordt veel geschreven en gesproken over de impact van fintech en robotisering op de toekomst van het vak financieel adviseur. De meeste starters lijken enigszins sceptisch te zijn over met name robot advies. Slechts een zeer klein deel van de respondenten ziet robot advies over 5 jaar als een structureel onderdeel van hun adviespraktijk.

10) STELLINGEN

Tot slot is aan de startende intermediairs een aantal stellingen voorgelegd om nog meer over de beweegredenen van deze ondernemers te weten te komen en ook om inzicht te krijgen in hun kijk op enkele actuele thema's die spelen binnen de markt. De antwoordmogelijkheden bij deze vragen waren tussen 1 (helemaal oneens) t/m 5 (helemaal eens).

Juist doordat de markt sterk gereguleerd is, is het voor mij aantrekkelijk om te starten

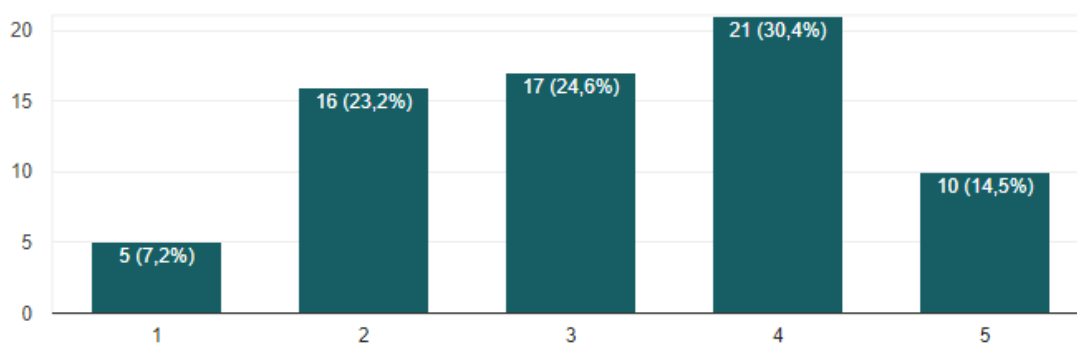
69 reacties



De respondenten zijn het overwegend met deze stelling eens. De sterke regulering van het intermediair, denk aan het provisieverbod, de PE-examens, aangescherpte zorgplicht en de adviesregels, lijken voor startende intermediairs geen reden te zijn om niet in deze markt actief te willen worden. Tenminste niet voor de daadwerkelijke starters. Mogelijk dat er nog een grote groep potentiële starters zijn in de intermediaire markt die juist vanwege de strenge regels de keuze maken om niet als zelfstandig intermediair aan de slag te gaan. Daartoe zou nader onderzoek kunnen worden gedaan, omdat de afgelopen jaren het aantal starters ruim lager ligt dan het aantal stoppers in deze markt.

De kosten om te kunnen starten als intermediair weerhouden veel potentiële starters

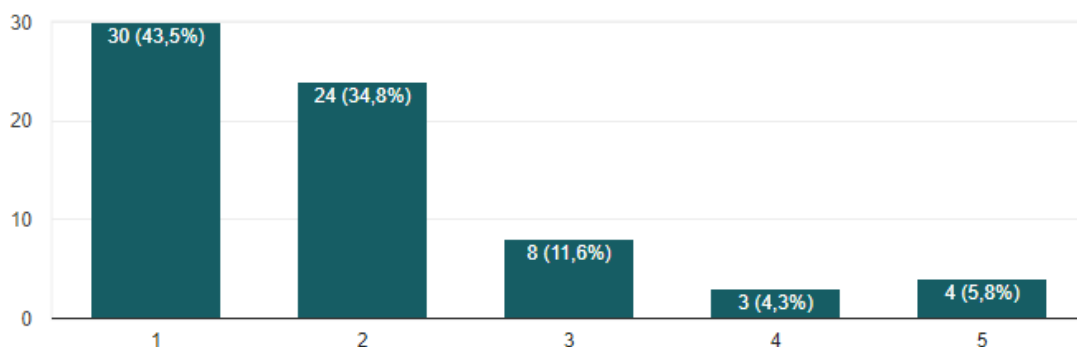
69 reacties



In aanvulling op de vorige stelling kan worden geconstateerd dat startende intermediairs over het algemeen denken dat de relatief hoge kosten van toetreding, in ieder geval in vergelijking met circa tien jaar geleden, voor veel potentiële starters een reden is om de intermediaire markt niet te betreden. Als de kosten van toetreding daadwerkelijk de belangrijkste reden zou zijn dat de intermediaire markt veel nieuwe intermediairs misloopt, verdient dit nadere studie.

Ik focus mij op klantadvisering en besteed bemiddeling zo veel mogelijk uit

69 reacties

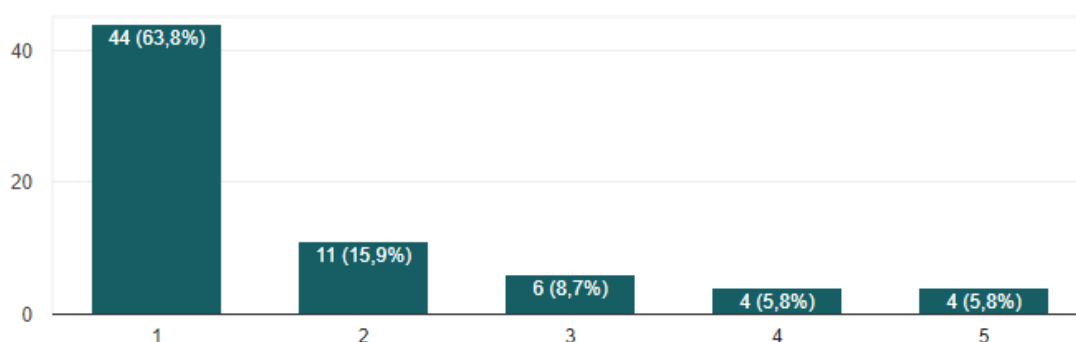


Voor de meeste starters is bemiddeling in financiële producten een belangrijke vorm van dienstverlening die men niet wenst uit te besteden. Het business

model van alleen advisering en geen eigen bemiddeling lijkt onder startende
intermediairs geen populaire propositie.

Als er een totaal provisieverbod (dus ook bij schade) was geweest, zou ik niet
zijn begonnen met mijn kantoor

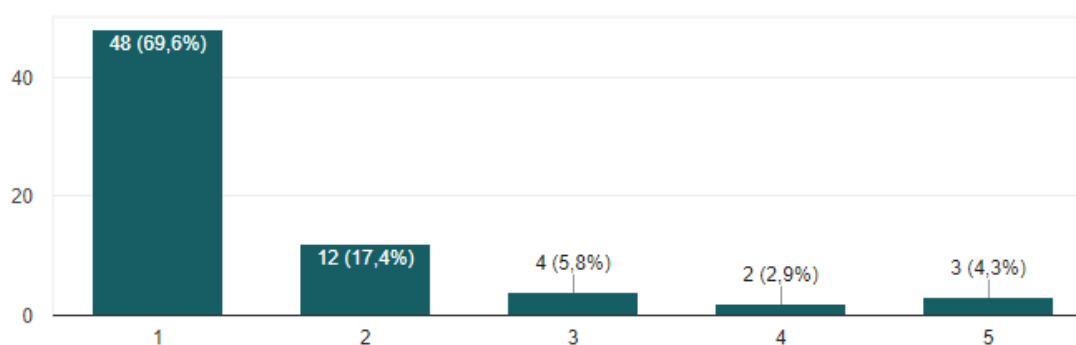
69 reacties



Voor de startende intermediairs lijken de beloningsregels nauwelijks een rol te hebben gespeeld in hun afweging om wel of niet te beginnen met de eigen onderneming. Ook als er een totaal provisieverbod zou zijn geweest, was dit voor de huidige starters geen reden geweest om niet toe te treden tot de intermediaire markt.

Onafhankelijkheid is niet belangrijk

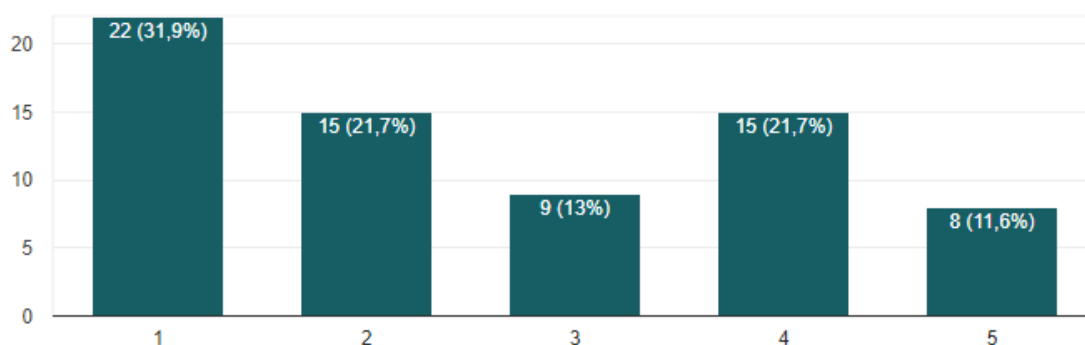
69 reacties



Een ruime meerderheid van de respondenten vindt onafhankelijkheid dus wel belangrijk. Dat betekent dat deze kantoren zullen streven naar een breed aanbod voor de klant en dat deze kantoren niet geneigd zijn om banken en verzekeraars als aandeelhouder of zelfs kantooreigenaar te overwegen.

Zonder de dienstverlening van serviceproviders had ik niet kunnen starten

69 reacties



Veel starters maken gebruik van de diensten van serviceproviders. Deels helpen de serviceproviders de starters om hun onafhankelijkheid in praktijk te brengen door een groter aanbod ter beschikking te stellen. Maar er zijn meer starters van mening dat men ook zonder serviceproviders wel had kunnen starten dan dat er starters zijn die afhankelijk zijn van de aanwezigheid van serviceproviders om toe te kunnen treden.