

# Nieuwjaarspeiling 2022

# ADVIES IN CIJFERS - ADFIZ NIEUWJAARSPEILING 2022

## RESULTATEN 2021 (en voorgaande jaren)

### AANTALLEN KLANTEN ZAKELIJK

Zakelijk	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 1% met gemiddeld 3%	Bij 18%	Bij 81% met gemiddeld 10%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 3%</i>		<i>Bij 60%</i>

### AANTALLEN KLANTEN PARTICULIER

Particulier	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 12% met gemiddeld 5%	Bij 21%	Bij 67% met gemiddeld 9%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 8%</i>		<i>Bij 49%</i>

### TOTALE OMZET

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 8% met gemiddeld 5%	Bij 13%	Bij 79% met gemiddeld 16%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 12%</i>		<i>Bij 59%</i>

### OMZET SCHADE EN LEVEN ZAKELIJK

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 2% met gemiddeld 2%	Bij 17%	Bij 80% met gemiddeld 17%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 3%</i>		<i>Bij 63%</i>

### OMZET SCHADE EN LEVEN PARTICULIER

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 8% met gemiddeld 4%	Bij 25%	Bij 67% met gemiddeld 10%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 7%</i>		<i>Bij 50%</i>

## OMZET HYPOTHEKEN

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 31% met gemiddeld 15%	Bij 17%	Bij 52% met gemiddeld 15%
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%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 32%</i>		<i>Bij 24%</i>

## OMZET OVERIG

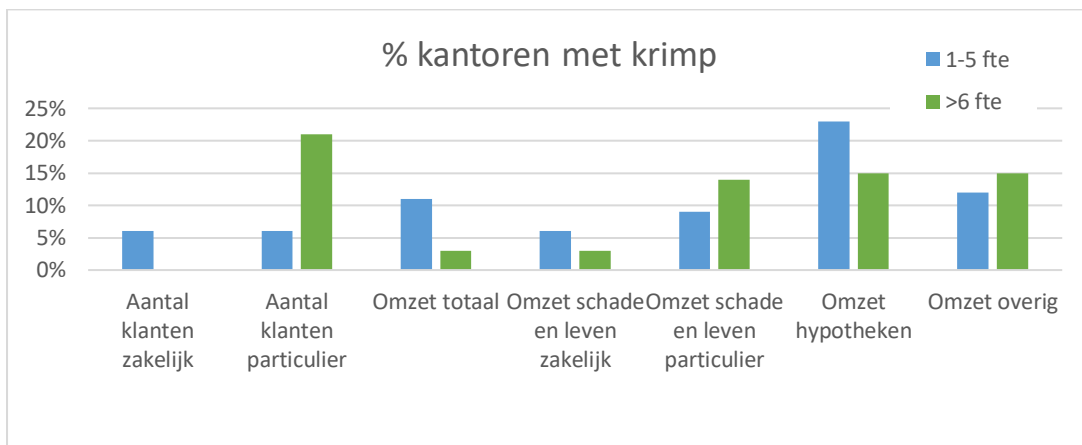
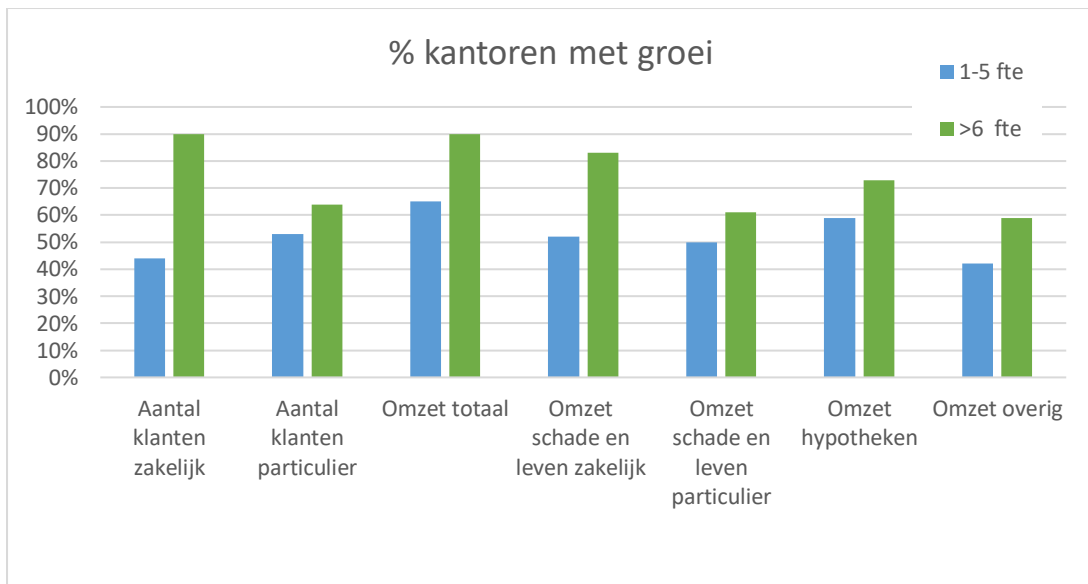
	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2019	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 8%
2020	Bij 14% met gemiddeld 25%	Bij 40%	Bij 47% met gemiddeld 22%
2021	Bij 13% met gemiddeld 13%	Bij 36%	Bij 51% met gemiddeld 12%
<i>was verwacht*</i>	<i>Bij 12%</i>		<i>Bij 34%</i>

*\* in de Nieuwjaarspeiling 2021 hebben kantoren ook hun verwachting uitgesproken over klant- en omzetontwikkeling. Hoewel dit niet exact dezelfde respondenten zijn, vermelden we die scores ter referentie.*

Meeste kantoren blijven op alle fronten groeien

Ook in het tweede coronajaar 2021 zijn de resultaten bij driekwart van de kantoren positief, en opnieuw zijn daarmee de verwachtingen van een jaar eerder overtroffen. Kantoren vanaf 6 fte groeien vaker (bij 90% omzetgroei) dan kantoren van 1 t/m 5 fte (bij 65% omzetgroei), de gemiddelde omzetstijging zelf is vrijwel gelijk.

Kijkend naar adviessegmenten waren de resultaten voor schade en leven positief en net boven verwachting. Opnieuw was hypotheek de uitschieter. Na de uitbundige groei in de hypotheekmarkt in 2020 waren de verwachtingen voor 2021 relatief bescheiden, maar boven verwachting bleef het voor 2 op de 3 kantoren een groeimarkt. Overigens zag ook 1 op de 5 kantoren de hypotheekomzet dalen. De daling was bij de kantoren tot 5 fte het grootst. Opvallend is de relatief grote daling in het particuliere segment bij de 6+-kantoren (1 op de 5 kantoren zag aantal particulier klanten dalen), terwijl het aantal zakelijke klanten bij liefst 9 op de 10 kantoren toenam.

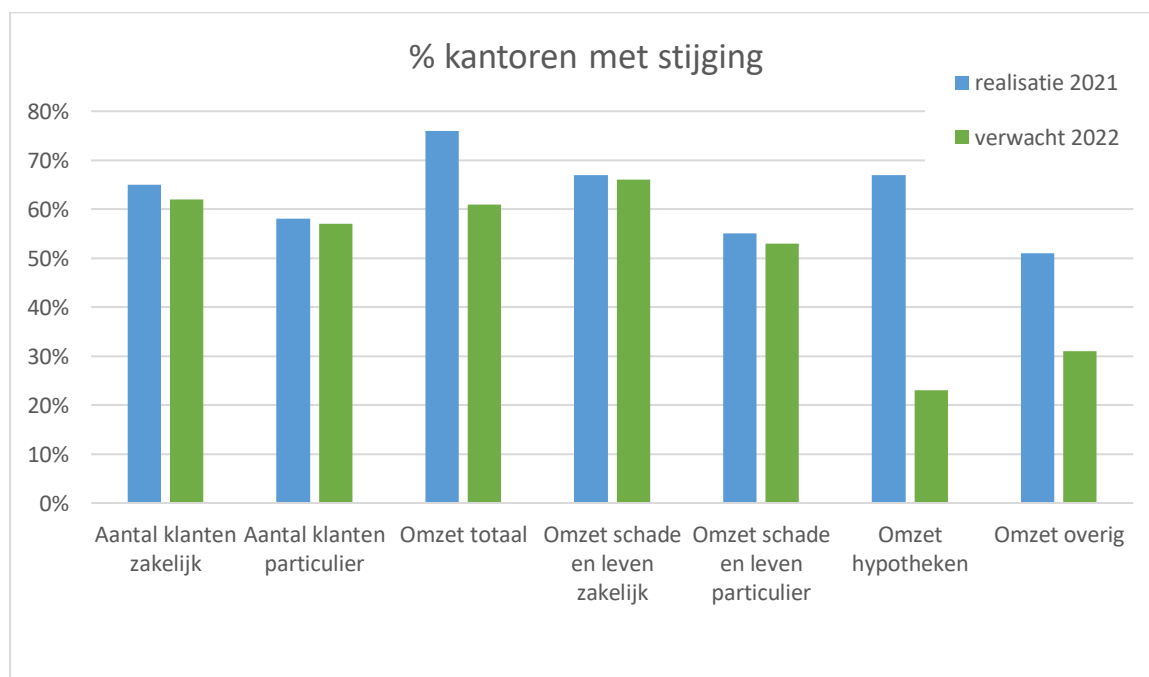


## VERWACHTINGEN 2022

	sterke daling	lichte daling	gelijk	lichte stijging	sterke stijging
Totale omzet	0%	10%	28%	52%	9%
Omzet schade en leven zakelijk	0%	10%	24%	52%	14%
Omzet schade en leven particulier	0%	8%	39%	47%	6%
Omzet hypotheek	4%	29%	44%	19%	4%
Omzet overig	0%	10%	60%	23%	8%
Aantal klanten zakelijk	0%	5%	34%	51%	11%
Aantal klanten particulier	0%	11%	33%	52%	5%

### Verwachtingen positief

De resultaten in 2022 lagen redelijk in lijn met de verwachtingen (m.u.v. van de groei in hypotheekmarkt, en de krimp in particuliere segment bij aantal kantoren). De verwachtingen voor het komende jaar 2022 zijn iets beter dan de verwachting vorig jaar en in lijn met de realisatie over 2021. Zes op de tien kantoren verwacht een stijging van de omzet in 2022. Alleen bij hypotheek rekent 1 op de 3 kantoren op een (lichte) daling na twee jaren flinke groei. Uit de zakelijke markt wordt de meeste groei verwacht.



## PRIORITEITEN IN 2022

Onderwerp	Gem. ranking*	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2022	Positie 2021	Positie 2020
Groei in zakelijke markt	1,7	2,1	27%	55%	1	2	2
Actief beheer portefeuille	2,3	2,9	22%	70%	2	1	1
Groei binnen bestaande klanten	3,0	2,6	11%	54%	3	4	3
Verhogen efficiëntie werkprocessen	4,7	3,2	6%	61%	4	3	5
Betere communicatie waarde dienstverlening	5,3	2,9	5%	40%	5 ↑↑	12	9
Groei in particuliere markt	6,0	2,6	6%	18%	6 ↑	8	12
Groei met nieuwe klanten	6,7	3,5	6%	37%	7	6	10
Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	6,7	3	5%	33%	8 ↑	10	8
Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	8,0	3,1	3%	24%	9	9	7
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	9,3	3,5	3%	22%	10 ↑	13	6
Verbetering beschikbare data van klanten	10,0	3,5	3%	19%	11	11	11
Innoveren, digitaliseren, benutten Fintech mogelijkheden	10,3	3,6	3%	22%	12 ↓↓	5	4
Meer specialiseren	11,7	3,3	0%	6%	13	7	

\* *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

Voor het eerst is groei in de zakelijke markt de hoogste prioriteiten bij de meeste advieskantoren. Dit komt vooral door een toegenomen prioriteit onder kleine kantoren. In lijn hiermee is risicomanagement steeds breder in opkomst, ook weer met name doordat de kleinere kantoren dit nu ook in toenemende mate omarmen, waar de wat grotere kantoren dat eerder al deden. Opvallend is de toegenomen aandacht voor groei in de particuliere markt bij kleinere kantoren, terwijl de wat grotere kantoren dit niet of nauwelijks prioriteit geven.

Actief beheer van de portefeuille blijft voor 7 op de 10 kantoren een top 5 prioriteit. Kleine kantoren koppelen hier vaker een groeifocus binnen bestaande klanten aan. Efficiency blijft belangrijk, maar heeft bij de wat grotere kantoren significant meer prioriteit. Opvallend is de toegenomen aandacht voor communicatie over de dienstverlening, die onafhankelijk van kantoor grootte bij twee keer zo veel kantoren top 5 prioriteit is geworden.

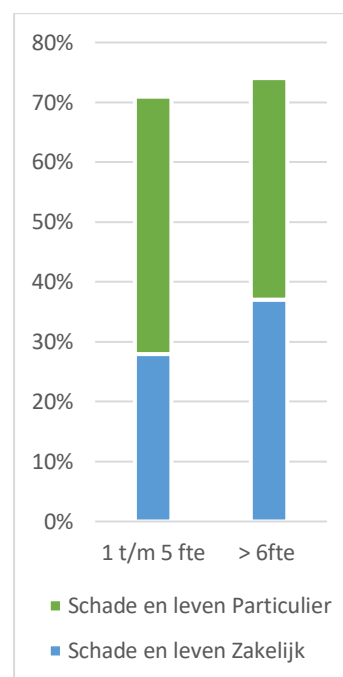
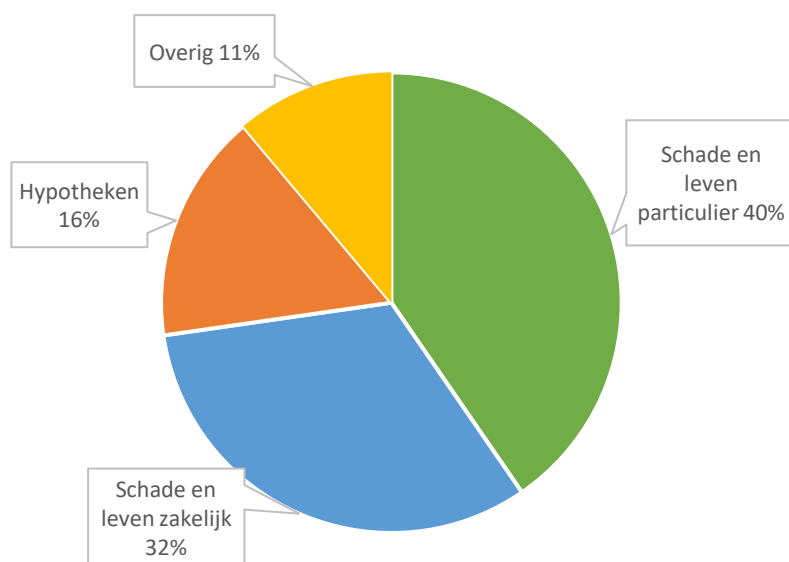
#### Verskil top 5 prioriteit klein - groot

Onderwerp	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	verschil klein - groot
	1-5 fte	>6 fte	
Groei binnen bestaande klanten	62%	43%	-19%
Verhogen efficiëntie werkprocessen	54%	70%	-16%
Groei in particuliere markt	30%	3%	27%
Transitie van administratie naar meer advies georiënteerd	14%	33%	-19%
Innoveren, digitaliseren, benutten fintech mogelijkheden	14%	33%	-19%

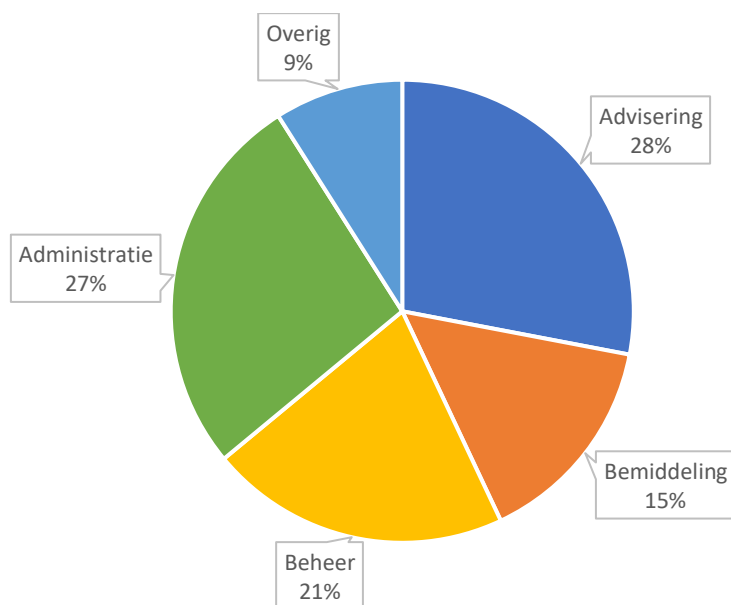
#### Wijziging top 5 prioriteit 2022 versus 2021

Onderwerp	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit	% Top 5 prioriteit
	1-5 fte 2022	1-5 fte 2021	>6 fte 2022	>6 fte 2021
Groei in zakelijke markt	54% ↑	31%	57% ↓	63%
Betere communicatie waarde dienstverlening	41% ↑	21%	40% ↑	22%
Groei met nieuwe klanten	41% ↑	29%	33%	35%
Uitbreiden adviesrol richting risicomangement	35% ↑	19%	30%	28%
Groei in particuliere markt	30% ↑	21%	3% ↓	15%
Innoveren, digitaliseren, benutten fintech mogelijkheden	14% ↓	26%	33% ↓	46%
Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	14% ↓	19%	33% ↑	24%

## OMZETVERDELING KANTOOR 2021



## TIJDSBESTEDING MEDEWERKERS 2021





## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 4-1-2021 t/m 27-1-2022. De vragenlijst is aangeboden aan Adfiz leden met een respons van n=67. De resultaten zijn uitgesplitst naar aantal bij het kantoor werkzame fte's, resp. 1 t/m 5: n=37 en 6 of meer: n=30. De kantoren van de deelnemers hebben gemiddeld 17,3 fte.