


# Advies in Cijfers 2020

Meer waarde met Adfiz

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit

A man in a blue blazer and white shirt is walking on a busy city street. The background is filled with other pedestrians and buildings, all under a blue tint. A large white quote is overlaid on the image.

“Financieel advies disciplineert,  
vergroot de spaarzin,  
helpt schulden voorkomen,  
beschermt beter tegen risico’s en  
verbetert in algemene zin het  
financieel gedrag van mensen”

Adfiz-voorzitter Roger van der Linden, januari 2020

# Welke vragen beantwoordt deze uitgave

Consumenten en bedrijven vertrouwen in sterke mate op onafhankelijk advies. Met een marktaandeel van 61% behoort Nederland, samen met het Verenigd Koninkrijk en België, tot de sterkste onafhankelijk adviesmarkten (brokers) in Europa. In de meeste andere landen, waaronder Duitsland, Frankrijk, Italië en Spanje, overheersen de gebonden adviseurs die voor één aanbieder werken (agents). Adfiz is de brancheorganisatie van onafhankelijk financieel adviseurs. De leden van Adfiz hebben een gezamenlijk marktaandeel van 85% in de zakelijke markt en 55% in de particuliere markt.

Met deze uitgave van Advies in Cijfers wordt inzicht gegeven in de omvang, het belang en de impact van onafhankelijk advies in Nederland. Het brengt bewegingen in beeld op het gebied van klantbehoeftes, klantpercepties, ondernemerschap, strategische focus en samenwerkingen in de keten.

*Bij het samenstellen van deze uitgave kon nog geen rekening worden gehouden met de impact van de corona-crisis.*



# INHOUD

06 Financieel Adviesmarkt

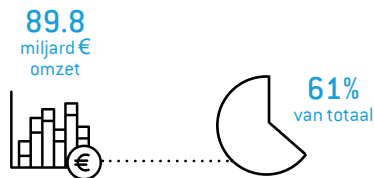
14 Waarde van Advies

26 Toegang tot Advies

34 Ruimte om te Ondernemen

42 Samenwerken in de Keten

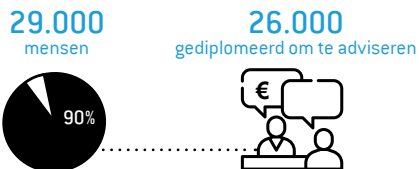
# De maatschappelijke impact van de beroepsgroep



Bijna 90 miljard euro omzet in verzekeringen en hypotheek (exclusief ziektekosten) via onafhankelijk adviseurs. Dat is 61% van het totaal.



De meeste consumenten en bedrijven zijn klant van een onafhankelijk financieel adviesbedrijf.



De meeste werknemers beschikken over één of meer adviesdiploma's.



6.209 zelfstandige advieskantoren met 7.761 vestigingen.

ADVIES IN CIJFERS

# Profiel van de markt voor Financieel Advies

Financieel advies levert een belangrijke bijdrage aan de financiële gezondheid van Nederlandse burgers en bedrijven.

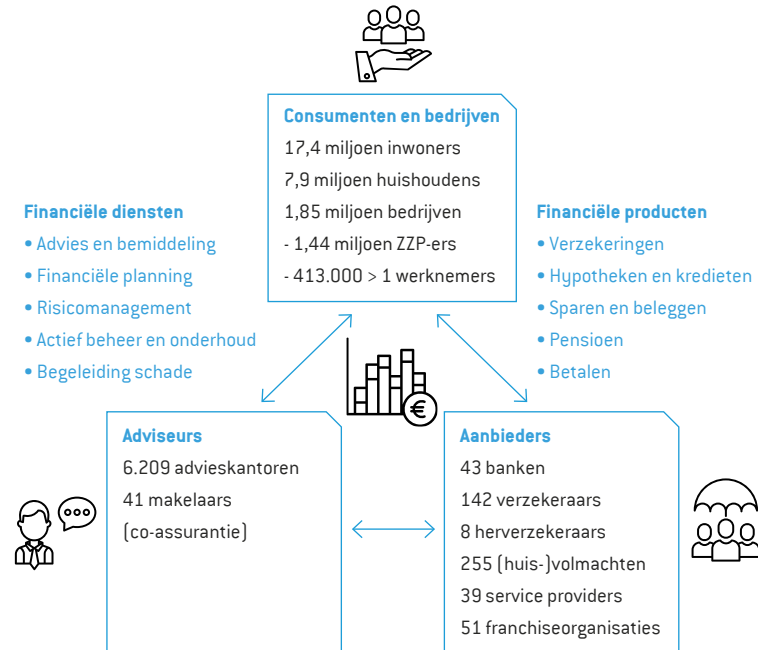
Samen bedienen ongeveer 6200 adviesbedrijven zo'n 1,67 miljoen bedrijven en 5,9 miljoen huishoudens. Dat is meer dan 90% van alle bedrijven en bijna 75% van alle huishoudens. Ondanks een sterke consolidatietrend kenmerkt 88% van de kantoren zich als klein (tot 5fte). De 25 grootste kantoren (Am, 2019) hebben een adviesomzet tussen 20 en 400 miljoen euro.



# Adviseurs en aanbieders werken samen om miljoenen klanten te bedienen

Advies biedt consumenten, ondernemers en bedrijven belangrijke ondersteuning bij het omgaan met risico's en het plannen van financiën. Iedere levensfase kent daarbij zijn eigen uitdagingen. Als financiële producten nodig zijn kunnen adviseurs dit in goede samenwerking met aanbieders regelen.

De financieel adviesmarkt in Nederland is grofweg te verdelen in twee soorten adviseurs. De onafhankelijke financieel adviseurs die met een breed palet aan verzekeraars en banken samenwerken. En de verkoopadviseurs in loondienst van de aanbieder. Een derde soort, agenten (zelfstandig adviseurs die per productsoort voor één aanbieder werken), heeft in de Nederlandse markt een zeer beperkt aandeel.



# Zelfstandig adviseur betrokken bij 61% van verzekeringen, kredieten en hypotheeken

Driekwart van de consumenten en negen van de tien bedrijven in Nederland zijn klant van een onafhankelijk financieel adviesbedrijf. Onafhankelijk financieel adviseurs waren verantwoordelijk voor de bemiddeling bij bijna 90 miljard euro aan verzekeringen en hypotheeken. Dat is 61% van het totaalvolume.

Het marktaandeel van onafhankelijk advies is over de hele linie stabiel tot licht stijgend. Het aandeel bij schade, leven en pensioen is stabiel. Bij inkomsten en hypotheeken neemt het aandeel van onafhankelijk adviseurs licht toe.



Product	Volume / jaar in miljard euro 2018	Waarvan via adviseur in miljard euro 2018	Marktaandeel onafhankelijk advies 2018
Schade particulier	6,9	2,9	42%
Schade zakelijk	6,3	4,9	78%
Individueel leven	6,9	3,9	57%
Collectief leven / pensioen	8,7	3,5	40%
Inkomensverzekeringen	3,9	2,9	74%
Woninghypotheek	106,0	70,0	66%
Consumptief krediet	8,4	1,7	20%
Zorg	46,8	4,2	9%
<b>Totaal incl. zorg</b>	<b>193,9</b>	<b>94,0</b>	<b>48%</b>
<b>Totaal excl. zorg</b>	<b>147,1</b>	<b>89,8</b>	<b>61%</b>

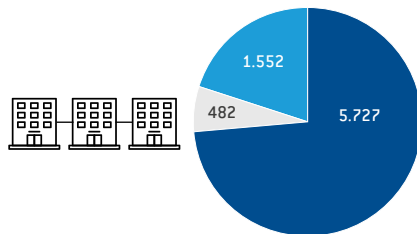
Figuur 1.2: marktaandeel onafhankelijk advies



# Fijnmazig netwerk advieskantoren houdt advies dichtbij

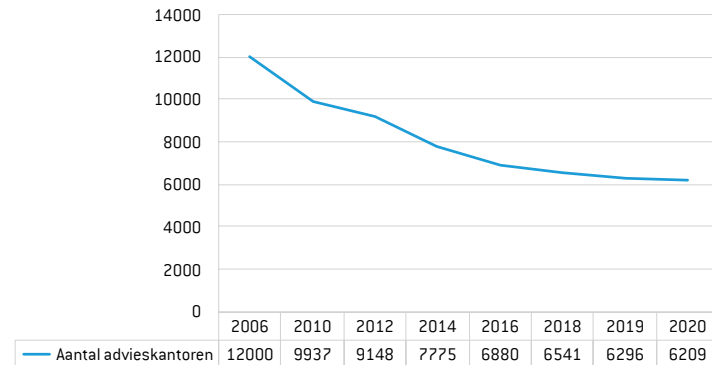
In 2019 zijn 6209 zelfstandige financieel advieskantoren actief onder een eigen vergunning van de AFM. Deze bedrijven hebben samen 7761 vestigingen, tegenover nog slechts 1380 bankfilialen. Daarmee blijven zelfstandig adviseurs voorzien in de behoefte aan lokale fysieke aanwezigheid.

**Figuur 1.3: samenstellingen vestigingenetwerk**

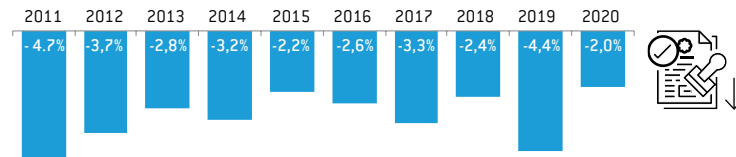


- 5.727 zelfstandige vestigingen
- 482 adviesketens met meerdere vestigingen
- 1.552 aangesloten instellingen/filialen

**Figuur 1.4: ontwikkeling aantal zelfstandige financieel advieskantoren**



**Figuur 1.5: jaarlijkse afname aantal vergunninghouders**

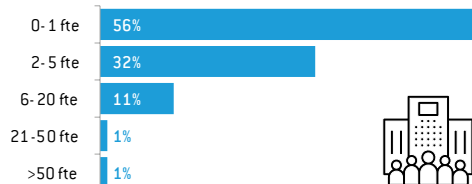


# Adviesmarkt kent consolidatie, maar blijft vooral een lokaal georiënteerd kleinbedrijf

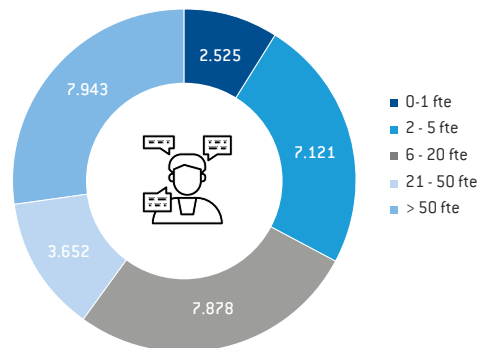
Onafhankelijk adviseurs behoren grotendeels tot het kleinbedrijf. Meer dan de helft van de kantoren zijn eenmansbedrijven, 88% heeft maximaal 5 fte in dienst. Aan de bovenkant telt de markt ongeveer 15 zelfstandige 100+ bedrijven met meer dan 15 miljoen omzet.

**Figuur 1.6: meerderheid advieskantoren is zeer klein**

aantal advieskantoren



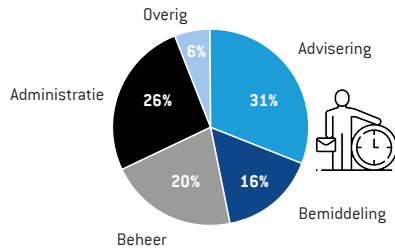
**Figuur 1.7: verdeling werkgelegenheid adviessector**



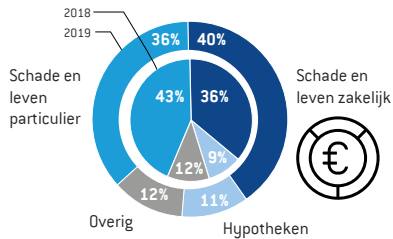
De werkgelegenheid bij de advieskantoren is in 2019 gestegen met 550 fte tot iets meer dan 29.000 banen. De groei zit volledig bij de kantoren boven 20 fte. De meeste werkgelegenheid zit wel nog steeds bij de kantoren tot 20 fte, 6 op de 10 adviseurs werkt bij deze kantoren.

# Veel allround dienstverlening, zakelijk wint aan belang

**Figuur 1.8: tijdbesteding medewerkers**

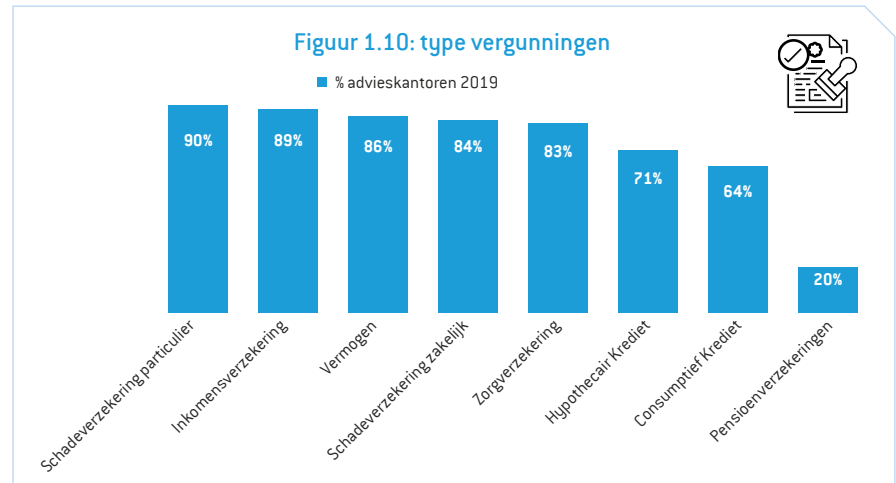


**Figuur 1.9: omzetverdeling kantoor**



Ondanks zeer lichte dalingen van de vergunningendichtheid worden bijna alle adviesdisciplines geboden door een (zeer) ruime meerderheid van de adviesbedrijven. Alleen advies over collectieve pensioenregelingen is een specialisme dat slechts bij 1 op de 5 bedrijven onderdeel van de dienstverlening is. Zakelijk is particulier in 2019 gepasseerd als voornaamste bron van omzet bij verzekeringen.

**Figuur 1.10: type vergunningen**



# Groei in 2019 verder aangetrokken, zowel zakelijk als particulier

De meeste advieskantoren zijn in 2019 opnieuw gegroeid in klantenaantallen en in omzet. Acht op de tien advieskantoren hebben de omzet met gemiddeld 16% zien toenemen (8% rapporteert een daling, 13% blijft gelijk).

**Figuur 1.11: aantal klanten particulier**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 16% met gemiddeld 10%	Bij 29%	Bij 54% met gemiddeld 4%
2018	Bij 12% met gemiddeld 5%	Bij 32%	Bij 56% met gemiddeld 6%
2019	Bij 12% met gemiddeld 5%	Bij 21%	Bij 67% met gemiddeld 9%

**Figuur 1.12: aantal klanten zakelijk**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 13% met gemiddeld 6%	Bij 27%	Bij 60% met gemiddeld 6%
2018	Bij 4% met gemiddeld 2%	Bij 29%	Bij 67% met gemiddeld 6%
2019	Bij 1% met gemiddeld 3%	Bij 18%	Bij 81% met gemiddeld 10%

**Figuur 1.13: totale omzet**

	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 9% met gemiddeld 6%	Bij 14%	Bij 77% met gemiddeld 9%
2018	Bij 9% met gemiddeld 5%	Bij 21%	Bij 70% met gemiddeld 9%
2019	Bij 8% met gemiddeld 5%	Bij 13%	Bij 79% met gemiddeld 16%

De omzet blijft over de volle breedte stijgen. Hypotheek geeft het meest wisselvallige beeld (bij de helft omzetzijging, bij een derde omzetzijging). De zakelijke markt zorgt bij de meeste adviesbedrijven (80%) voor een stijging, terwijl ook particulier vooral groeit (67%). Zakelijk is met 40% de grootste bron van omzet geworden.

Figuur 1.14: omzet schade en leven zakelijk



	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 11% met gemiddeld 4%	Bij 24%	Bij 66% met gemiddeld 6%
2018	Bij 3% met gemiddeld 3%	Bij 16%	Bij 81% met gemiddeld 8%
2019	Bij 2% met gemiddeld 2%	Bij 17%	Bij 80% met gemiddeld 17%

Figuur 1.15: omzet schade en leven particulier



	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 14% met gemiddeld 4%	Bij 32%	Bij 54% met gemiddeld 7%
2018	Bij 13% met gemiddeld 5%	Bij 23%	Bij 64% met gemiddeld 7%
2019	Bij 8% met gemiddeld 4%	Bij 25%	Bij 67% met gemiddeld 10%

Figuur 1.16: omzet hypotheek



	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 8% met gemiddeld 20%	Bij 12%	Bij 80% met gemiddeld 34%
2018	Bij 24% met gemiddeld 24%	Bij 25%	Bij 51% met gemiddeld 17%
2019	Bij 31% met gemiddeld 15%	Bij 17%	Bij 52% met gemiddeld 15%

Figuur 1.17: omzet overig



	Gedaald	Gelijk	Gestegen
2017	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 12%
2018	Bij 12% met gemiddeld 16%	Bij 46%	Bij 42% met gemiddeld 10%
2019	Bij 10% met gemiddeld 8%	Bij 33%	Bij 57% met gemiddeld 8%

ADVIES IN CIJFERS

# Waarde van advies

Goed omgaan met financiën beperkt zich niet tot vraagstukken over sparen, lenen en verzekeren. Het gaat ook om bewustwording, financiële planning en vermogensopbouw, investeren en financieren, risico-inventarisatie en -beheersing, preventie, schadebegeleiding en professionele belangenbehartiging. Advies zet consumenten, ondernemers en bedrijven in beweging om hier bewust mee om te gaan, biedt inzicht en helpt bij het keuzeprocess.

Financieel advies disciplineert, vergroot de spaarzin, helpt schulden voorkomen, beschermt beter tegen risico's en verbetert in algemene zin het financieel gedrag van mensen.



# Financieel welzijn

Steeds meer onderzoek wijst uit dat advies een belangrijke bijdrage levert aan het financieel welzijn van mensen en bedrijven. Financieel welzijn gaat om de financiële zekerheid om de dagelijkse kosten te kunnen opbrengen en 'in control' te zijn m.b.t. je financiën. Nederland staat Europees op de 12e plaats in de financiële welzijnsbarometer van Intrum met een score van 6,31 (Duitsland op eerste positie met score 6,89).

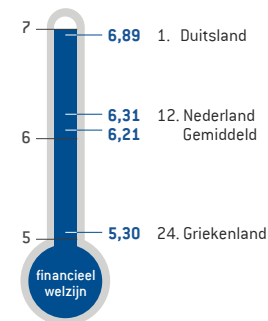
	Nr. 1	Score nr. 1	Gemiddelde score	Positie Nederland	Score Nederland
Op tijd betalen	Duitsland	7,82	6,69	8	7,06
Onafhankelijk van krediet	Hongarije	7,97	7,39	23	6,49
Sparen voor de toekomst	Zweden	5,63	4,43	4	5,08
Financiële geletterdheid	Finland	7,74	6,32	11	6,6

Figuur 2.1: financieel welzijn

Bronnen: Intrum

De Europese financiële welzijnsbarometer van Intrum meet financieel welzijn op basis van:

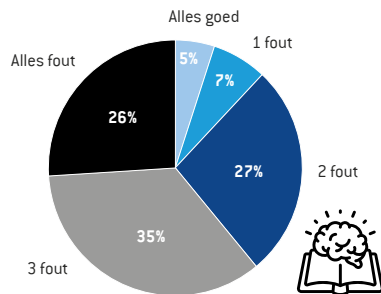
- Op tijd betalen
- Onafhankelijk van krediet
- Sparen voor de toekomst
- Financiële geletterdheid



# Lage financiële geletterdheid uitdaging voor financiële zelfredzaamheid

Financiële vraagstukken zijn vaak complex. Dat komt niet alleen door lastige afwegingen over geld voor nu of geld voor later, of door de vraag hoeveel risico je bereid bent te lopen om kosten te beperken. Ook de kennis over de basale werking van financiële producten is bij veel mensen beperkt.

Zo blijkt dat bijna twee derde slecht tot zeer slecht scoort op de financiële geletterdheid en advies goed zou kunnen gebruiken (Centerdata, 2017). Een beeld dat in meerdere onderzoeken onderschreven wordt.



Figuur 2.2: kennis van hypotheek en AOV

*Er is een spanningsveld tussen de groeiende financiële verantwoordelijkheid en de gebrekkige financiële fitheid onder Nederlandse huishoudens (Brounen en Koedijk)*

- 40% van de Nederlandse consumenten weet niet wat bepaalde financiële basisbegrippen betekenen (European Consumer Payment Report, 2019)
- 85% van de ondervraagde Nederlanders is niet in staat om vijf financiële basisvragen correct te beantwoorden (Brounen en Koedijk, nooit meer slapend arm, 2017)
- Beperkte financiële geletterdheid remt op neiging om te sparen (European Consumer Payment Report, 2019)



# Geen inzicht en geen actie bij pensioenen

Het bevorderen van pensioenkennis staat al jarenlang op de agenda. Nog steeds echter weten grote groepen (60 tot 70%) onvoldoende over de hoogte van hun eigen pensioen en wat ze nodig hebben na pensionering. Een behoorlijke meerderheid weet dus niet of het pensioen voldoende zal zijn. Tegelijk maakt slechts 26% zich zorgen over zijn pensioen. Een gat dat niet met informatie alleen te dichten is.

2 op de 3 consumenten maakt zich zorgen over hun pensioen

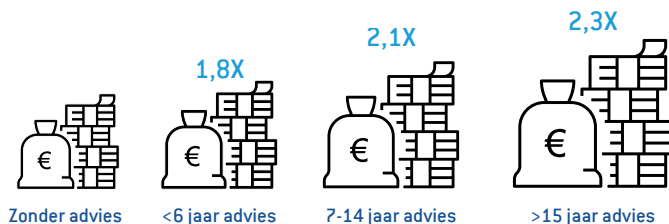


	Wijzer in Geldzaken / GfK online panel (2018)	Zwitserleven / Kien Panelwizard 2019
Weet hoeveel inkomen hij na pensionering ongeveer zal krijgen	39%	19%
Onzeker over eigen inschatting van inkomen bij pensionering	71%	
Weet hoeveel inkomen hij nodig heeft na zijn pensioen	28%	
Is niet goed op de hoogte van mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen	38%	42%
Maakt zich zorgen over pensioen	26%	66%
Geen maatregelen getroffen om pensioen aan te vullen		61%
Bereid om zelf extra geld opzij te zetten		50%

Figuur 2.3: Kennis van en houding ten aanzien van pensioen

Ander onderzoek wijst er juist op dat 2 op de 3 consumenten zich zorgen maken, maar zelf geen actie ondernemen. Tegelijk geeft de helft aan wél bereid te zijn om zelf extra geld opzij te leggen.

# De waarde van financiële planning



Figuur 2.4: extra groei vermogen door hulp van adviseur

Langlopend onderzoek toont aan dat huishoudens die een eigen financieel adviseur hebben (veel) meer (pensioen)vermogen opbouwen dan huishoudens zonder financieel adviseur. Deelnemers die langer dan 15 jaar een financieel adviseur hebben bouwen tussen de 2,3 en 3,9 keer zoveel vermogen op dan vergelijkbare niet-geadviseerde huishoudens. Een financieel adviseur heeft vooral een positief effect op gedisciplineerder spaargedrag (20-60% meer) en een groter aandeel non-cash belegging (17-64% meer). (Montmarquette, C. et al. (2012, 2016, 2020)).

Bronnen: Montmarquette et al. (2012,2016,2020), ILC-UK (2017,2019)

- Professioneel financieel advies vergroot vermogen (in pensioen en financiële bezittingen) in tien jaar met £50.000 (56.000 euro)
- Het voordeel van financieel advies is groter voor wie “net rondkomt” (24% vermogensstijging) dan voor wie “welvarend” is (11% stijging), terwijl die eerste groep het minst vaak advies inwint.
- Een langlopende relatie met een financieel adviseur leidt tot betere financiële resultaten (50% meer vermogen dan wie alleen in het begin advies inwint) (ILC-UK, 2019)

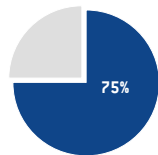
	Gespaard bedrag / beschikbaar inkomen		Non-cash / totale investering	
	Zonder adviseur	Met adviseur	Zonder adviseur	Met adviseur
2010	7,40%	11,10%	42%	69%
2014	6,70%	10,80%	54%	81%
2018	9,20%	11,10%	72%	84%

Figuur 2.5: huishoudens met een adviseur sparen meer en met meer rendement

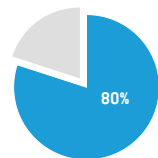
# De waarde van financieel fitte werknemers

Financiële zorgen vormen niet alleen persoonlijk maar ook maatschappelijk een groot probleem. 62% van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen (Nibud, 2017). In totaal heeft één op de vijf Nederlandse huishoudens ernstige betalingsproblemen (Nibud, 2019). Personeel met schulden brengt op verschillende manieren kosten met zich mee. Een indicatie van de belangrijkste kosten is:

- 20 procent productiviteitsverlies (minder concentratie en slechter functioneren)
- 7 extra dagen ziekteverzuim



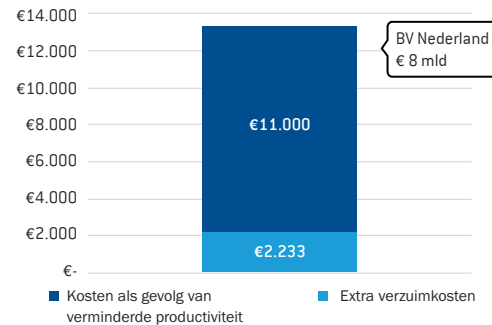
Driekwart van de werkgevers vindt dat de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel van het HR-beleid is.



80 procent van de werkgevers wil werknemers met geldproblemen graag ondersteunen. (Nibud, 2017)

Figuur 2.6: werkgevers willen bijdragen aan financiële fitheid

Bronnen: CBS, Nibud



Figuur 2.7: financiële zorgen werknemers grote kostenpost voor bedrijven

Een werkgever is al snel 13.000 euro per jaar kwijt aan een werknemer met financiële problemen die voltijds werkt en een modaal salaris verdient (Nibud). Omgerekend naar de hele beroepsbevolking gaat het om een kostenpost van ruim € 8 mld.

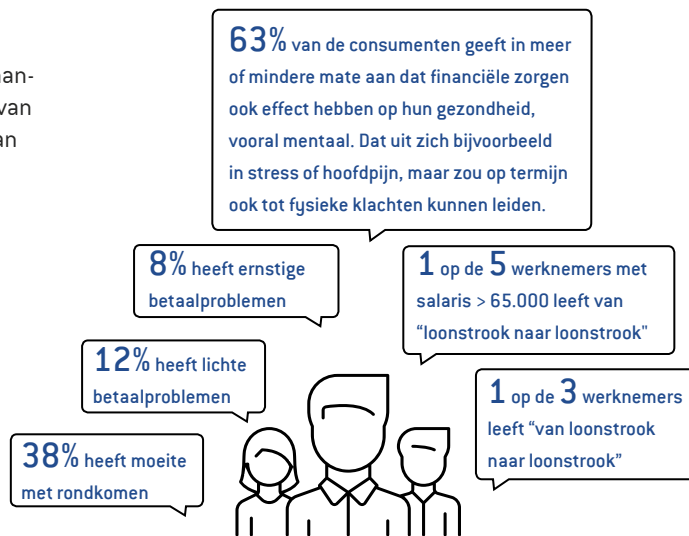
- 8% van de huishoudens met ernstige betalingsproblemen
- 7,9 miljoen huishoudens
- 1,3 werknemers per huishouden
- Gemiddelde arbeidsduur 31 uur
- Gemiddelde schade modaal FTE 13.000 euro

*Consumenten die hun huidige en toekomstige financiële behoeften effectief beheren, lopen betere kredietrisico's, dragen bij aan een gezondere economie en zijn productiever op het werk ( Diener 2000 )*

Een lage financiële veerkracht heeft negatieve effecten op de gezondheid en prestaties van werknemers. Bij onvoldoende financiële reserves voor zes maanden heeft 40% meer mensen last van slechte gezondheid, en heeft 170% meer mensen last gehad van stress, angst of depressie in afgelopen 2 jaar.

	Volgende financiële reserves voor 6 maanden	Onvoldoende financiële reserves voor 6 maanden
Slechte gezondheid	27%	38%
Stress, angst of depressie	13%	35%

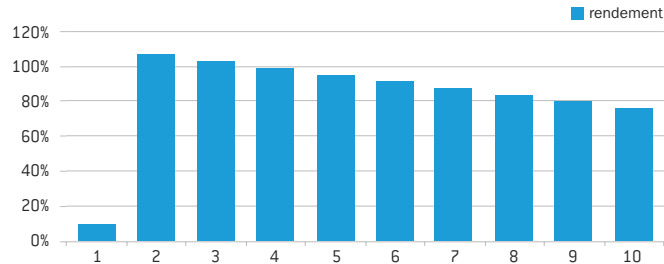
**Figuur 2.8: financiële veerkracht heeft effect op gezondheid**



*Geld maakt niet gelukkig, grip hebben op je geld wel (Nibud)*

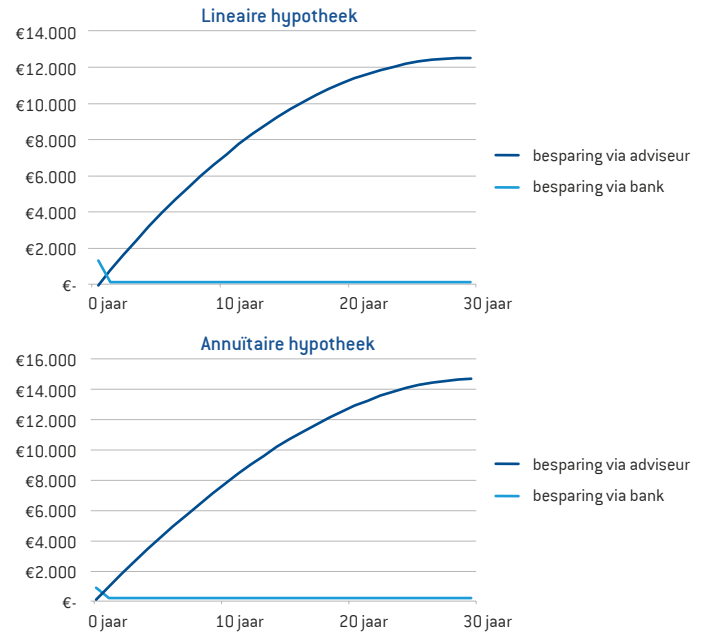
# De waarde van 0,37% rentevoordeel bij hypotheek

Door advisering van onafhankelijk hypotheekadviseurs behalen consumenten gemiddeld 0,37%-punt rentevoordeel (hypotheekonderzoek.nl, 2018). Bij een gemiddelde hypotheek van € 237.000 levert dit rentevoordeel over de looptijd van een hypotheek een besparing op tussen de € 12.000 (lineaire hypotheek) en € 14.000 (annuïtaire hypotheek). Onafhankelijk advies kost gemiddeld € 800 meer dan het advies van de geldverstrekker zelf. Deze initiële extra investering betaalt zich binnen twee jaar terug en geeft over tien jaar een gemiddeld rendement van 83% per jaar.



**Figuur 2.9: rendement op extra advieskosten door besparing rentekosten**

Bron: Hypotheekonderzoek.nl



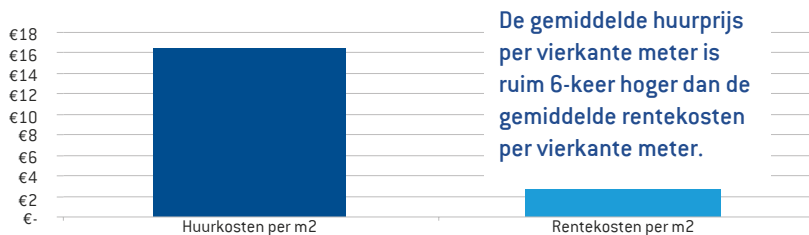
**Figuur 2.10: besparing rentekosten over looptijd hypotheek**

# De waarde van advies rondom kopen en huren

Hoewel langzaam dalend kende Nederland in 2018 nog altijd 346.000 te duur hurende huishoudens (WoON 2018). De diverse aanscherpingen van de voorwaarden voor het verkrijgen van een hypothecaire lening die in de afgelopen jaren zijn doorgevoerd hebben voor potentiële starters de financierbaarheid van koopwoningen in Nederland aangetast.

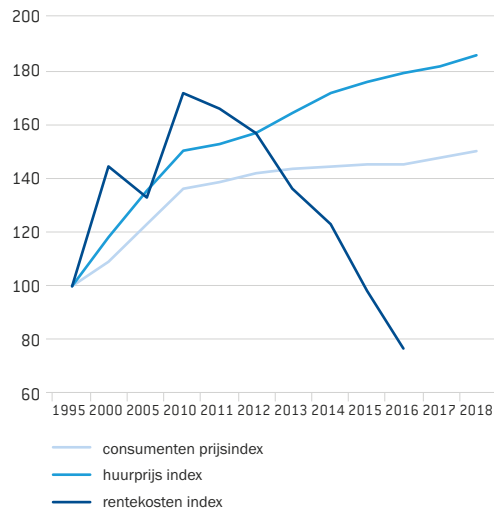
## Aanscherpingen

- striktere toepassing en aanscherping van LTI norm
- maximale LTV ratio stapsgewijs verlaagd
- hypotheekrenteaftrek alleen bij aflossen op nieuwe hypotheek
- bijkomende kosten met eigen geld financieren



Figuur 2.11: maandelijkse kosten huren vs. kopen

Bronnen: WoON Onderzoek, HDN, GfK, Wegwijs, CBS, Companen



Figuur 2.12: ontwikkeling kosten van huren vs. kopen (1995 = 100)

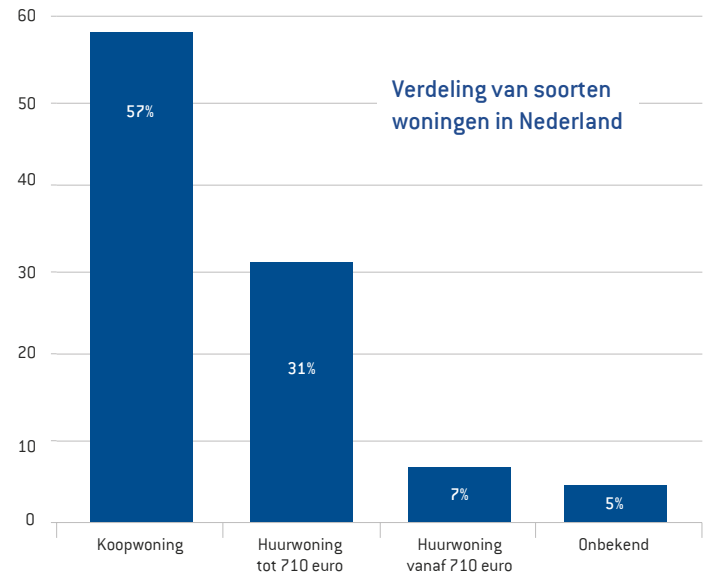
# De waarde van advies rondom kopen en huren

De instapdrempel op de koopwoningmarkt is voor starters duidelijk verhoogd. Mensen kopen daardoor (gemiddeld) op latere leeftijd een eerste woning (HDN, 2019). In 2017 was het marktaandeel van starters in twee jaar tijd al 10%-punt gedaald (HDN, 2017). Waar in het verleden middeninkomens naar een koopwoning gingen, starten mensen steeds vaker noodgedwongen in een dure huurwoning. Reden hiervoor is vaak meer noodzaak dan wens.

Kosten van instapdrempels woningmarkt:

- Vastzitten in dure huurwoning
- Hogere woonlasten hebben dan bij koop van dezelfde woning
- Geen vermogen opbouwen (Companen).

*38% van de starters geeft aan dat zij een huis nooit hadden kunnen kopen zonder hulp van de financieel adviseur. Bijna de helft van de starters heeft geen beeld bij het aankooptraject (GfK, 2015).*



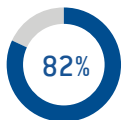
Figuur 2.13: woningen in Nederland

# De waarde van advies gaat verder dan de financiële waarde

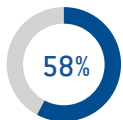
De waarde van advies gaat verder dan direct financieel voordeel. Onderzoek toont aan dat mensen met een adviseur meer gemoedsrust en vertrouwen hebben (emotionele waarde) en door bewuster financieel gedrag beter zijn voorbereid op veranderingen (gedragswaarde).

## Emotionele waarde van advies

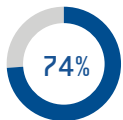
### Financiële controle



...heeft meer vertrouwen in het nemen van financiële beslissingen

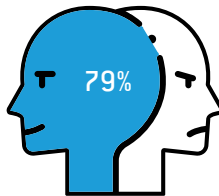


...financieel planner heeft geholpen persoonlijke doelen te realiseren



...financieel planner heeft geholpen financiële doelen te realiseren

### Gemoedsrust



79 procent heeft meer gemoedsrust

### Financiële onzekerheid

voelt zich niet helemaal zeker over financiële toekomst

zonder adviseur 59%

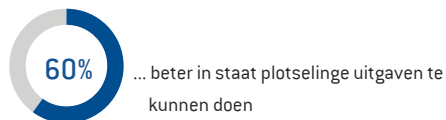
met adviseur 36%





## Gedragswaarde van advies

### Beter voorbereid op dagelijkse tegenslag



... ontloopt de vraag hoeveel hij moet sparen

zonder adviseur **41%**

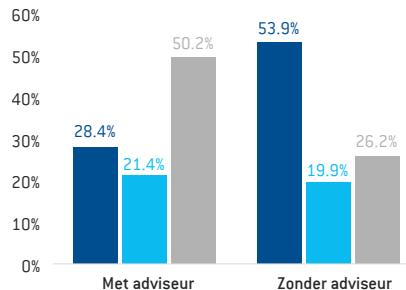
met adviseur **16%**



### Beter voorbereid op werkloosheid

Buffer voldoende voor:

■ Minder dan 3 maanden ■ 3 - 6 maanden ■ Meer dan 6 maanden



### Beter voorbereid op pensioen

zonder adviseur **33%**

met adviseur **83%**



83 procent is heel goed of redelijk goed voorbereid op hun pensioen. Bij niet-geadviseerde personen is dat slechts 33 procent.

## ADVIES IN CIJFERS

# Toegang tot advies

De toegankelijkheid van advies staat onder druk. Onafhankelijk advies is voor de meeste mensen en bedrijven het voorkeurskanaal. Tegelijk blijkt dat er redenen zijn waarom de adviseur niet wordt gevonden.

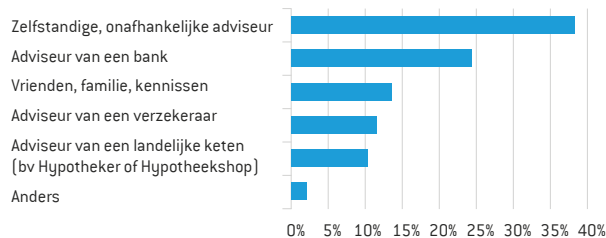
Ervaring met een adviseur vergroot de waardering voor en vraag naar financieel advies. Lage financiële geletterdheid en lage inkomens werpen echter adviesdrempels op. Ook eenzijdige focus op de prijs van producten en diensten leidt tot meer doe-het-zelven of niets doen. Zeker bij brengproducten als de AOV en in de onderhoudsfase levert dit problemen op.



# Onafhankelijk adviseur belangrijkste aanspreekpunt op financieel gebied

Het zelfstandige, onafhankelijke intermediair (inclusief de landelijke adviesketens) wordt door de consument als verreweg het belangrijkste aanspreekpunt gezien op financieel gebied. Deze voorkeur is onafhankelijk van financiële geletterdheid (CenterData, 2017)

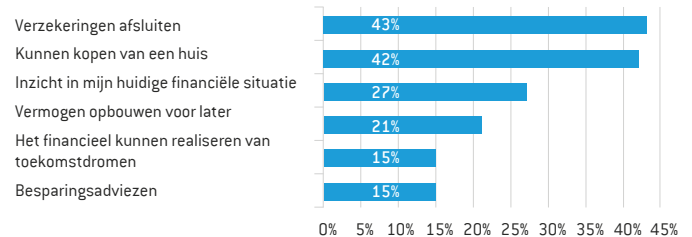
**Figuur 3.1: Belangrijkste aanspreekpunt op financieel gebied**



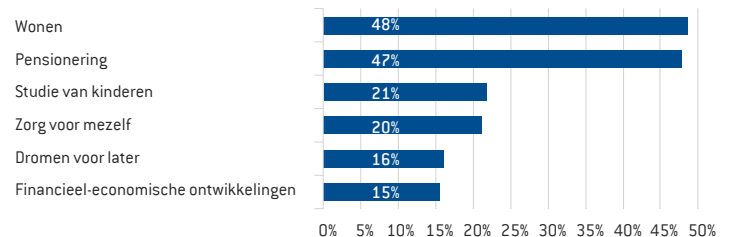
De behoefte aan hulp bij het afsluiten van verzekeringen is significant groter bij consumenten met een jaarinkomen tot 50.000 euro.

Bron: Trendonderzoek Klantgerichtheid 2019

**Figuur 3.2: Onderwerpen waarbij consument meeste hulp nodig heeft van een financieel adviseur**



**Figuur 3.3: Belangrijkste thema's om te bespreken met financieel adviseur**



# Toegang tot advies is verslechterd

De toegankelijkheid van advies is door het provisieverbod verslechterd. Door nadruk op advieskosten verschuift de voorkeur om een bepaalde vorm van advies in te winnen van onafhankelijk advies naar doe-het-zelven. Van iedere 10 mensen die voorkeur hebben voor persoonlijk advies van een onafhankelijk adviseur zien er 6 af van deze vorm. Deels omdat men niet bereid is de kosten te betalen, deels omdat men de advieskosten niet kan betalen (Centerdata, 2017).

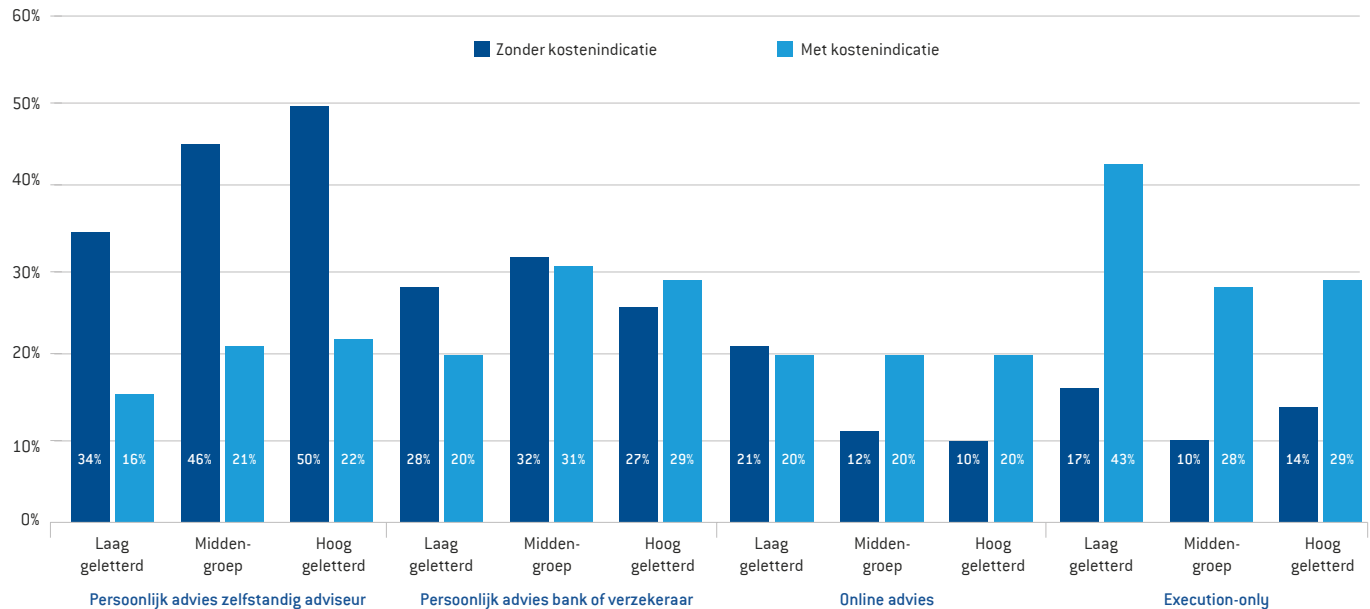
Vaak blijkt dat klanten die advies hebben gehad veel minder moeite hebben met de kosten (13% zou niet betalen voor advies) dan consumenten die geen advies hebben gehad (45%) (Montmarquette 2020).

- Bij haalproducten als hypotheek noemt 17% de advieskosten als reden geheel af te zien van het product
- Bij brengproducten als AOV ziet zelfs 50% om die reden af van de verzekering (Centerdata, 2017).

	Hypotheek (haalproduct)		AOV (brengproduct)	
	Wil niet betalen	Kan niet betalen	Wil niet betalen	Kan niet betalen
Switch naar andere vorm van advies	63%	27%	53%	41%
Switch naar execution only	55%	37%	51%	48%

Figuur 3.4: Reden om van adviesvoorkeur te veranderen

Figuur 3.5: Wijziging in keuze voor advies na ongevraagde informatie over advieskosten hangt af van financiële geletterdheid



De verschuiving van onafhankelijk advies naar doe-het-zelf is het sterkst onder de groep consumenten die juist het meest gebaat lijkt bij financieel advies; financieel laag geletterden. (Centerdata 2017)

# Toegang tot advies belemmerd voor lage inkomens

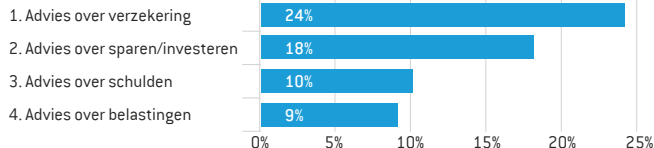
De drie belangrijkste criteria die een positief effect hebben op de waarschijnlijkheid dat een huishouden een financieel adviseur heeft zijn:

- Inkomensniveau
- Mogelijkheid om te sparen
- Leeftijd

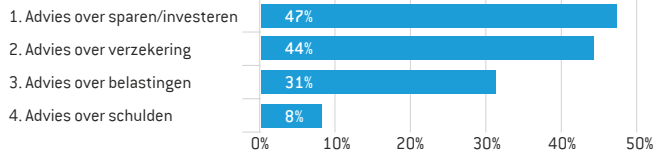
Er ligt een uitdaging voor beleidsmakers en marktpartijen om de toegang tot advies voor lage inkomensgroepen te verbeteren.

- Voor huishoudens met lage inkomens (tot € 2000) is het niet kunnen betalen van advieskosten voor meer dan 60% de reden dat ze afzien van advies
- Huishoudens met een laag inkomen waarderen financieel advies lager dan hoge inkomens
- Huishoudens met een laag inkomen zoeken eerst verzekeringsadvies, bij hoge inkomens staat vermogensadvies bovenaan
- Vermogensadvies verbetert financieel gedrag, en dat effect is bij lage inkomens groter dan bij hoge inkomens

## Laag inkomen



## Hoog inkomen

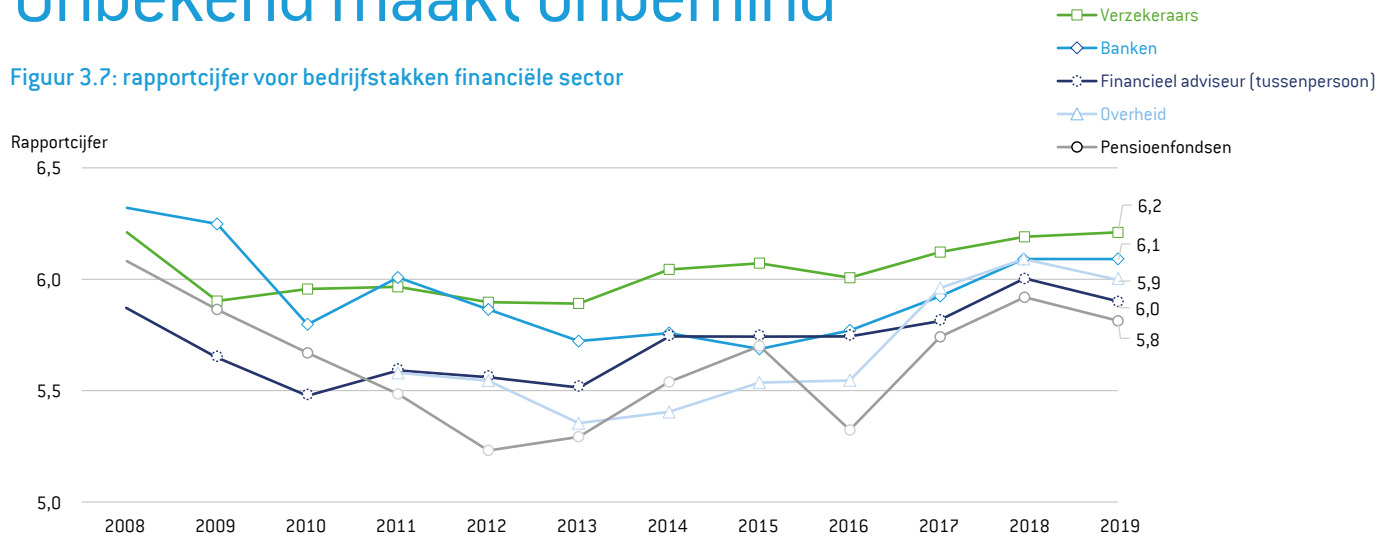


**Figuur 3.6: prioritering adviesvraag per inkomensgroep**

67% van de consumenten vindt financieel advies zo belangrijk dat de overheid de kosten aftrekbaar moet maken, ook als deze kosten via andere belastingheffing worden verhaald. 8% is het hier niet mee eens. (Trendonderzoek Klantgerichtheid 2019)

# Onbekend maakt onbemind

Figuur 3.7: rapportcijfer voor bedrijfstakken financiële sector



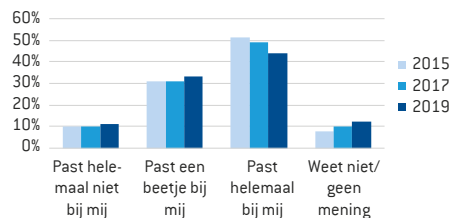
Het vertrouwen in de financiële sector stabiliseert op een gemiddeld laag niveau (Consumentenmonitor 2019). Het vertrouwen in de eigen adviseur blijkt vaak groter. Consumenten die gebruik maken van een financieel adviseur geven in recent onderzoek naar klantgerichtheid gemiddeld een 7,7 aan de onafhankelijk financieel adviseur. De waardering is hoger naarmate het inko-

men toeneemt. (Trendonderzoek Klantgerichtheid, 2019). Ook wetenschappelijk onderzoek toont aan dat het vertrouwen onder consumenten die advies hebben gehad veel groter is dan onder consumenten die geen advies hebben gehad (Montmarquette 2012)

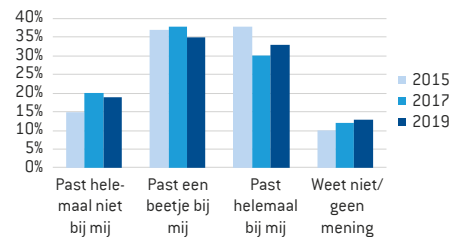
# Oriëntatie op eenvoudige producten

Nederlanders vergelijken minder vaak zelf verschillende producten bij aanschaf eenvoudige financiële producten. Net als in 2017 vergelijkt men meestal zelf de productkenmerken en -voorwaarden van eenvoudige financiële producten van verschillende aanbieders met elkaar. Echter, de mate waarin mensen dat doen is wel iets afgenomen ten opzichte van 2017 en 2015. Naast het zelf vergelijken, maken Nederlanders vooral gebruik van online vergelijkingstools. Opvallend is dat mensen zich bij de aankoop van een eenvoudig financieel product iets vaker dan in 2017 laten adviseren door een financieel adviseur (daarmee is dit aandeel weer terug op het niveau van 2015). Echter, het aantal Nederlanders dat dat doet is nog steeds laag.

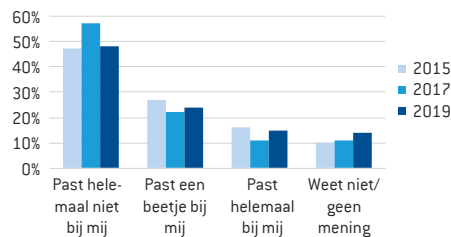
**Figuur 3.8: vergelijk ik zelf producten van verschillende aanbieders uitgebreid met elkaar op productkenmerken en -voorwaarden**



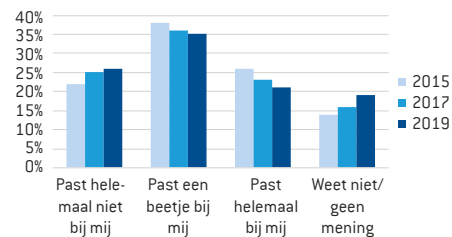
**Figuur 3.9: let ik vooral op de tarieven en minder op de productkenmerken en -voorwaarden**



**Figuur 3.10: laat ik me adviseren door een financieel adviseur**



**Figuur 3.11: laat ik me adviseren door mensen uit mijn directe omgeving**

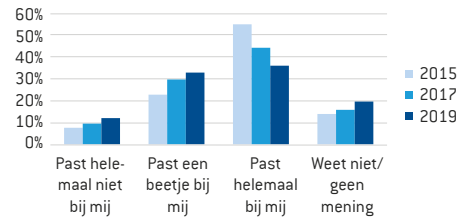




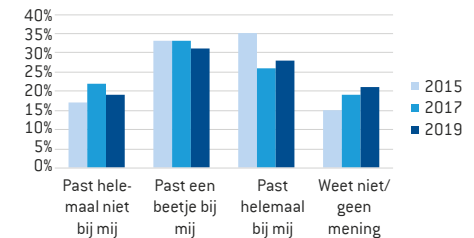
# Oriëntatie op complexe producten

Er wordt vaker een financieel adviseur ingeschakeld bij de aanschaf van complexe financiële producten. Bij de oriëntatie op een complex financieel product maakt men vooral en vaker dan in 2017 gebruik van een financieel adviseur. Minder vaak dan in 2017 vergelijkt men zelf de producten van aanbieders, al doet nog steeds een meerderheid van de Nederlanders dat wel. Daarnaast laat men zich sinds 2015 iets minder vaak adviseren door mensen uit hun directe omgeving

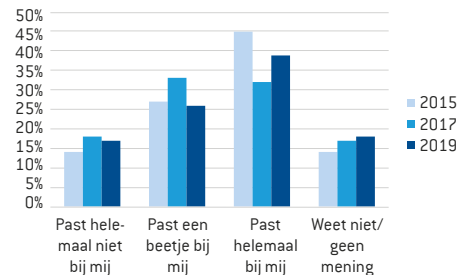
**Figuur 3.12: vergelijk ik zelf producten van verschillende aanbieders uitgebreid met elkaar op productkenmerken en -voorwaarden**



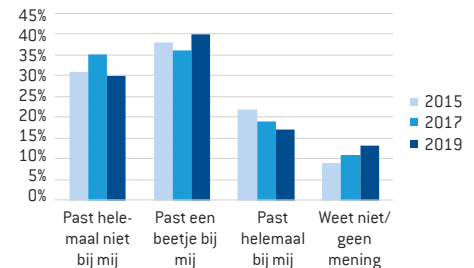
**Figuur 3.13: let ik vooral op de tarieven en minder op de productkenmerken en -voorwaarden**



**Figuur 3.14: laat ik me adviseren door een financieel adviseur**



**Figuur 3.15: laat ik me adviseren door mensen uit mijn directe omgeving**



ADVIES IN CIJFERS

# Ruimte om te ondernemen

De adviesmarkt is volop in beweging door digitalisering, robotisering en datagebruik. Ook inzicht in gedrag en veranderende klantbehoeften vragen om doorlopende vernieuwing. Adviesbedrijven leggen hun strategische aandacht dicht bij de klant en vergroten hun adviesrol. De verschuiving naar de zakelijke markt zet door.

Tegelijk hebben ze te maken met een hoge regeldruk. Nieuwe of aangescherpte regels blijven elkaar opvolgen. Dit kan een rem zetten op noodzakelijke investeringen en innovaties.



# Snelle opeenvolging regelgeving mogelijke rem op ondernemerschap

Sinds de komst van de Wfd/Wft in 2006 volgt nieuwe regelgeving elkaar in hoog tempo op. Veel regels kennen hun basis in Europese richtlijnen. Tegelijk kent Nederland veel extra regels. Ook de toezichthouder publiceert en herziet meerdere leidraden. Ondanks het streven naar proportionaliteit wordt de adviessector belast met steeds meer regels die matig aansluiten bij haar activiteiten.

Snelle opeenvolging van steeds nieuwe of aangescherpte regels brengt steeds nieuwe implementatietijd en – kosten met zich mee en richt de aandacht naar binnen. Effect van regelgeving krijgt geen tijd zich te bewijzen. Investerings en innovaties kunnen afgeremd worden. Rust in regelgeving is goed voor de markt.

## Regeldruk blijft toenemen

Compliance kosten in de financiële sector zijn sinds 2009 enorm gestegen en zullen blijven stijgen. In recent onderzoek wordt geschat dat maar liefst 4% van de totale inkomsten van financiële ondernemingen wordt besteed aan het naleven van regelgeving, en dat dit in 2022 verder zal zijn toegenomen tot 10%.

- Regels raken steeds vaker de hele sector
- Bedrijven moeten vaker voldoen aan meerdere vergelijkbare maar verschillende regels
- De wetgever legt steeds meer restricties op het gebruik van data
- De tolerantie voor trage implementatie van nieuwe regels neemt af
- De tolerantie voor slechte datakwaliteit neemt af

JWG, 2019

Figuur 4.1: regelgeving en AFM-leidraden sinds de invoering van de Wfd/Wft

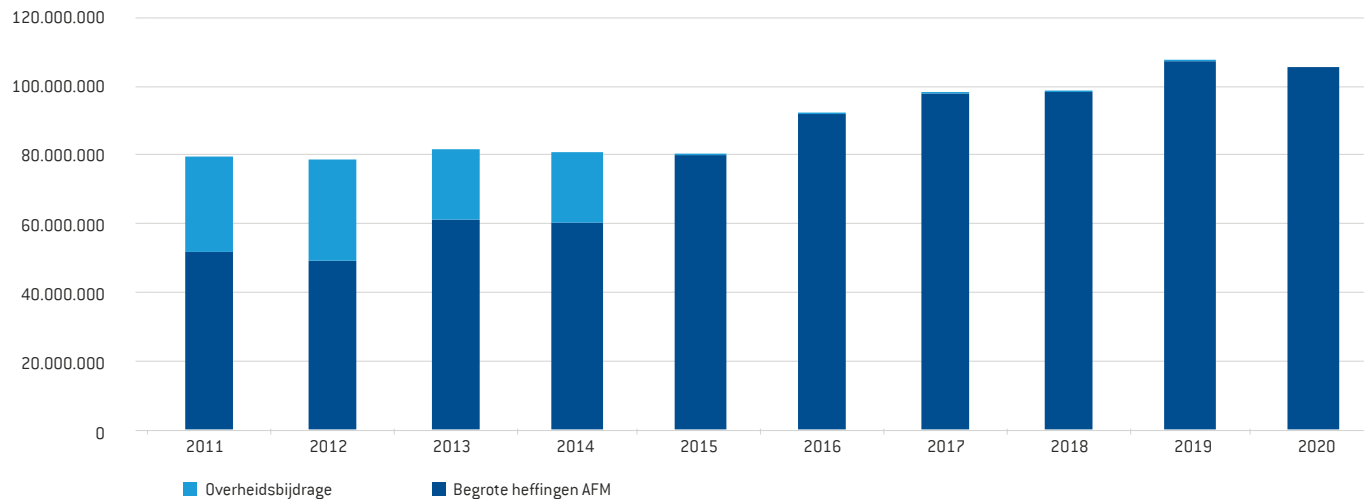
Jaartal	Wettelijke maatregel / leidraad
2006	Invoering Wet financiële dienstverlening - Deskundigheidseis - Betrouwbaarheidstoets - Integriteitstoets - Aangesloten bij klachteninstituut - Beschikken over beroepsaansprakelijkheidsverzekering
2007	Invoering Wet financieel toezicht
2007	Invoering balansregels afsluit- en doorlopende provisie en terugboekrisico
2008	Invoering (nationaal regime) Mifid
2008	Start wettelijke permanente educatie
2009	Leidraad Zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw - financiële ondernemingen
2009	Leidraad tweede pijler pensioen
2009	Leidraad Passende provisie financiële dienstverleners
2009	Leidraad Passende provisie financiële dienstverleners
2009	Invoering beloningstransparantie
2009	Invoering 'inducement'-norm
2009	Invoering dienstverleningsdocument
2009	Invoering dienstverleningsdocument
2009	Uitbreiding reikwijdte complexe producten met hypothecaire kredieten
2009	Uitbreiding terugboekrisico naar hypothecaire kredieten
2010	Leidraad hypotheekadvies
2010	Leidraad Risicoprofielen
2010	Bonusverbod (verbod op provisie, met uitzondering van afsluit- en doorlopende provisie)
2010	Uitbreiding 'inducement'-norm naar uitvaartverzekeringen en kredietbeschermers
2011	Passieve transparantie
2011	Norm passende provisie bij volmachten
2013	Leidraad dienstverlening op maat
2013	Beleidsregel informatieverstrekking
2013	Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet
2013	Verbod winstcommissie volmachten
2013	Provisieverbod complexe en impactvolle producten
2013	Verplichte verstrekking dienstverleningsdocument

2013	Eed of belofte (bankiers- of beroepseed) voor beleidsbepalers	
2014	Nieuw vakbekwaamheidsbouwwerk / PE-inhaalexamens	
2014	Generieke zorgplicht	
2015	Herziene Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet	
2015	Uitbreiding beroepseed naar alle klantmedewerkers	
2016	Leidraad Wet verbeterde premieregeling	
2016	Uitbreiding eisen hypotheekadvies (MCD)	
2017	Leidraad berekening boeterente	
2017	Start periodiek PE-examen	
2018	Invoering AVG	
2018	Herziene Leidraad tweede pijler pensioen	
2018	Herziene Beleidsregel informatieverstrekking	
2018	Herziene Leidraad Wwft, Wwft BES Sanctiewet	
2018	Herziene Leidraad Risicoprofielen	
2018	Leidraad Zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw - financiële ondernemingen	
2018	Invoering IDD - Productontwikkelingsregels - Verplichte verstrekking IPID - Uitbreiding eisen advies beleggingsverzekeringen - Vakbekwaamheidseisen feitelijk leidinggevendend	
2018	Uitbreiding eisen voorkoming witwassen	
2018	Herziene Leidraad Passende provisie financiële dienstverleners	
2018	Herziene Leidraad Zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw - financiële ondernemingen	
2018	Handboek online dienstverlening	
2019	Uitbreiding Nationaal Regimeregels - Beleid belangenconflicten - Productontwikkelingsregels - Uitbreiding informatieverplichtingen - Verplicht verstrekken geschiktheidsrapport - Kostentransparantie	
2019	Principes voor informatiebeveiliging	
2019	Datakwaliteit volmachtkanaal	
2019	Aanpak aflossingsvrije hypotheke	
2020	Herziene Beleidsregel geschiktheid	

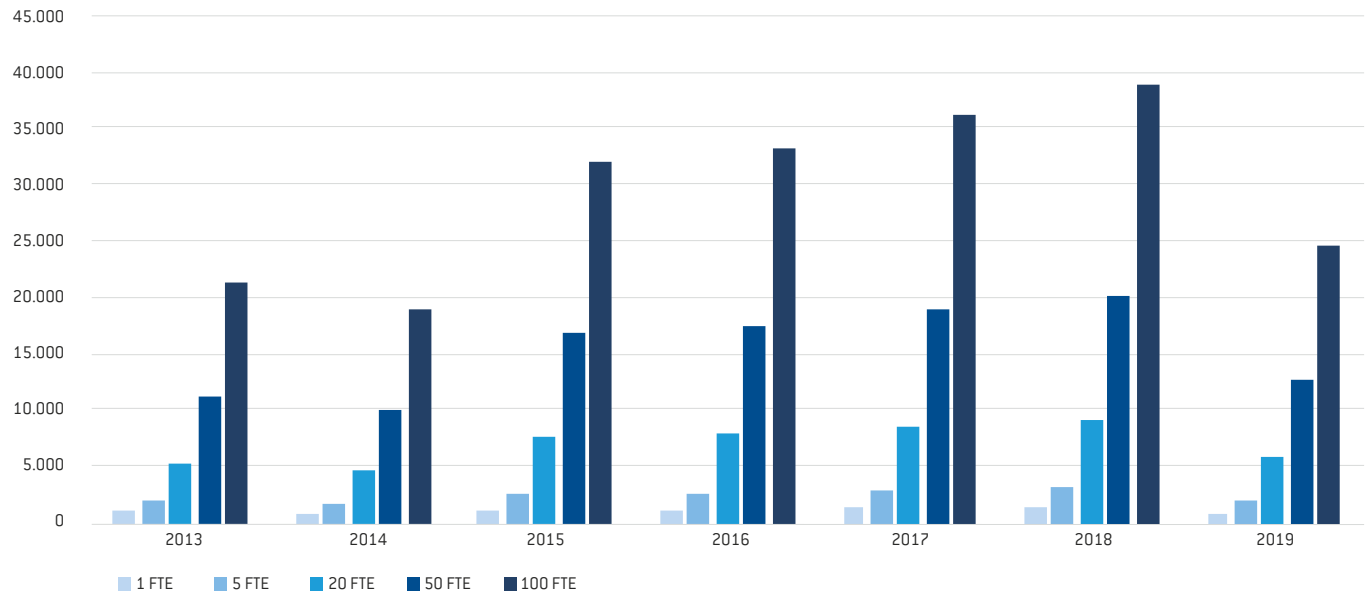
# Toezichtskosten gestegen

De totale toezichtskosten die door de markt gedragen worden zijn sinds 2011 meer dan verdubbeld. In 2015 is de overheidsbijdrage volledig komen te vervallen. Na 2015 is de begroting van de AFM met 32,5% toegenomen. In 2019 is het aandeel dat adviseurs bijdragen aan de begroting gedaald van 21% naar 13,4%.

Figuur 4.2: Totale begroting AFM



Figuur 4.3: Toezichtskosten voor adviesbedrijf



# Veel aandacht voor actief beheer eigen portefeuille, zakelijke markt en innovatie

	Gem. ranking*	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2020	Positie 2019	Positie 2018
1. Actief beheer portefeuille	1	1,9	45%	74%	1	1	n.v.t.
2. Groei in zakelijke markt	2,3	2,3	18%	48%	2	2	3
3. Groei binnen bestaande klanten	4,3	2,8	6%	41%	3 ↑	4	2
4. Innoveren, digitaliseren, benutten Fintech mogelijkheden	4,7	3	8%	36%	4 ↑↑	10	6
5. Verhogen efficiëntie werkprocessen	5	3,2	5%	57%	5 ↓	3	1
6. Transitie van administratief naar meer advies georiënteerd	6,3	2,8	4%	21%	6 ↓	5	7

Figuur 4.4: prioriteiten in 2020

Drie van de vier kantoren hebben actief klantbeheer in hun top 5 prioriteiten staan, en voor bijna de helft is het zelfs de eerste prioriteit. Groei in de zakelijke markt en onder bestaande klanten zijn ook voor ongeveer de helft prioriteit. Herkenbaar is de opmars van innovatie en digitalisering.



	Gem. ranking*	Gem. prioriteit	% Hoogste prioriteit	% Top 5 prioriteit	Positie 2020	Positie 2019	Positie 2018
7. Uitbreiden van adviesrol richting financiële planning	6,7	2,7	5%	13%	7 ↑	8	n.v.t.
8. Uitbreiden van adviesrol richting risicomanagement	6,7	3	3%	26%	8 ↑↑	12	n.v.t.
9. Betere communicatie waarde dienstverlening	8,3	3,2	1%	21%	9 ↓	7	4
10. Groei met nieuwe klanten	9	3,5	1%	23%	10 ↓↓	6	5
11. Verbetering beschikbare data van klanten	9,7	3,7	1%	20%	11	11	8
12. Groei in particuliere markt	10,3	3,2	1%	11%	12 ↓↓	9	10

\*De berekening van de ranking is gewijzigd t.o.v. eerdere jaren. De onderwerpen zijn gerangschikt op basis van (1) de gemiddelde positie in de 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. De rankings voor 2019 en 2018 zijn herberekend op basis van de nieuwe methode.

Het groeiende belang van de uitbreiding van de adviesrol naar financiële planning en risicomanagement lijkt in lijn met aandacht voor bestaande klanten. Daarbij is opvallend dat financiële planning voor een relatief kleine groep (13%) een relatief hoge gemiddelde prioriteit heeft (2,7). Groei met nieuwe klanten is maar voor minder dan een kwart top 5 prioriteit.

A background image showing three men in business suits shaking hands. The image is overlaid with a blue semi-transparent filter. The man in the center is shaking hands with the man on the right. A third man is partially visible on the left. All three are wearing name tags.

ADVIES IN CIJFERS

# Samenwerken in de keten

Voor een goede en efficiënte klantbediening zijn adviseur en productaanbieder van elkaar afhankelijk. Samenwerken is gebaat bij onderling vertrouwen en een sterke en efficiënte keten.

Volmachten, serviceproviders en ICT kunnen daar aan bijdragen. Ook goede afspraken over de samenwerking en over het delen van klantgegevens zijn cruciaal.

# Samenwerking binnen de keten voor collectieve pensioenverzekeringen

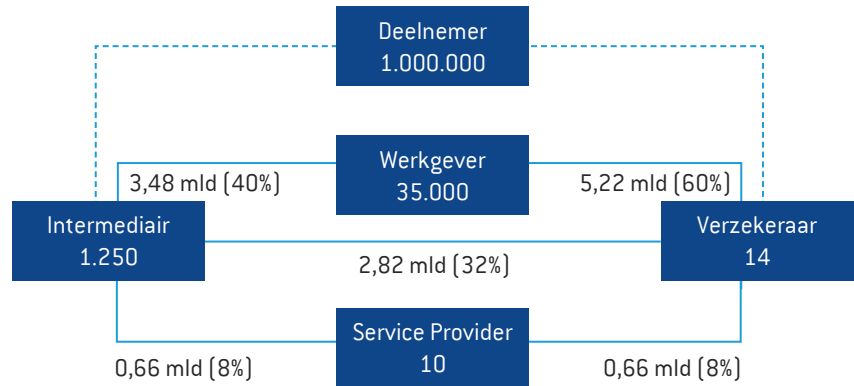
Figuur 5.1: Collectief pensioen

Totaal premievolume 8,7 miljard  
 Aantal overeenkomsten 45.000  
 Aantal deelnemers 1.000.000

Producten

- Verzekerde regeling
- PPI
- APF

Exclusief individueel aanvullend pensioen



# Adviseurs beoordelen kwaliteit verzekeraars

Figuur 5.2: resultaten Adfiz Prestatie Onderzoek 2019

## Adfiz Prestatie Onderzoek

Sinds 2000 beoordelen zelfstandig adviseurs de operationele performance van aanbieders. Criteria zijn o.a. de medewerkers, afhandeling van claims, afhandeling van uitkeringsproces/waardeoverdracht, afhandeling van aanvraag/wijziging, samenwerking t.b.v. effectieve klantbediening en de producten.

Particulier				Zakelijk	
Schade	NPS	Hypotheken	NPS	Schade	NPS
Nh1816	79	Obvion	72	De Goudse Verzekeringen	50
Noorderlinge verzekeraars	76	Allianz	70	De Zeeuwse Verzekeringen	48
De Zeeuwse Verzekeringen	49	Aegon	64	Turien & Co	35
De Goudse Verzekeringen	37	Florius	52	Reaal	4
Klaverblad Verzekeringen	35	BLG Wonen	43	a.s.r.	-15
Aegon	31	ABN Amro	40	Avéro Achmea	-20
Unigarant Verzekeringen	29	Nationale Nederlanden	28	Arag	-25
a.s.r.	17	a.s.r.	26	HDI-Gerling Verzekeringen	-25
Arag	8	ING	19	de Vereende	-26
de Vereende	3	RegioBank	19	Nationale Nederlanden	-38
Nationale Nederlanden	-5			Allianz	-73
Reaal	-7	<b>Zorg</b>	<b>NPS</b>		
Allianz	-63	Stad Holland	73	<b>Pensioen</b>	<b>NPS</b>
		CZ	18	Allianz	59
<b>Particulier Vermogen</b>	<b>NPS</b>	ONVZ	7	Brand New Day	45
Scildon	75	De Amersfoortse	6	a.s.r.	39
Allianz	75	Avéro Achmea	-65	Zwitserleven	17
Regiobank	60			Nationale Nederlanden	8
Aegon	33			Aegon	-28
Nationale Nederlanden	20				

# Samenwerkingsafspraken aanbieders en adviseurs verbeteren

Verzekeraar	Jaar SWO	Groene lichten	Oranje lichten	Rode lichten
Hienfeld	2019	30	0	0
Noorderlinge	2020	30	0	0
Midglas glasverzekeraar	2019	29	0	0
AXA Art	2018	27	0	0
HDI	2017	24	5	0
Ansvaridéa	2019	24	5	0
De Goudse	2019	24	6	0
Achmea	2015	23	4	1
Turien&CO	2017	22	3	3
De Vereende	2017	20	2	0
A.S.R.	2017	18	10	0
Anac	2019	17	8	1
NH1816	2014	15	14	0
Nationale Nederlanden	2011	14	13	2
CZ	2017	13	10	0
ONVZ	2009	11	12	1
Aegon	2014	10	8	4
Brand New Day	2017	10	11	4
Voogd & Voogd	2018	10	11	8
Reaal	2015	10	16	3
AIG	2015	10	17	1

Figuur 5.3: beoordeling samenwerkingsovereenkomsten

Bron: Adfiz

In samenwerkingsovereenkomsten spreken aanbieder en zelfstandig adviseur af hoe zij samen de klant bedienen. Een referentemodel hiervoor is in 2015 vastgesteld door Adfiz, OvFD en Verbond van Verzekeraars. Sinds 2017 wordt met stoplicht-kleuren gecodeerd of afspraken conform het referentemodel zijn (groen), afwijken (oranje) of strijdig zijn (rood). Als een afspraak voor bepaalde (deel)branche niet relevant is, dan is geen score gegeven.

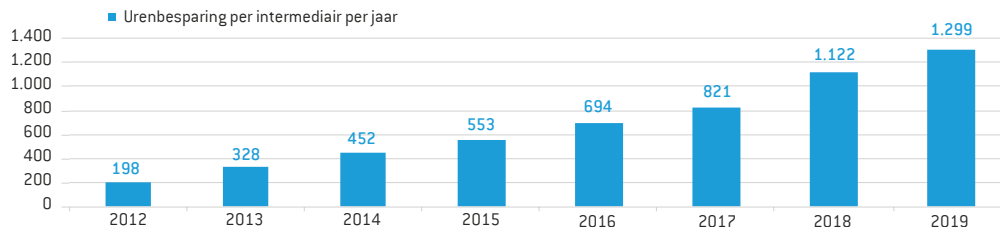
Het referentemodel en stoplicht-overzicht resulteren de laatste jaren in betere afspraken, waardoor klanten beter bediend kunnen worden.

# Verbeteren ketenefficiency Aplaza: meer dan 82 miljoen jaarlijkse besparing door Aplaza

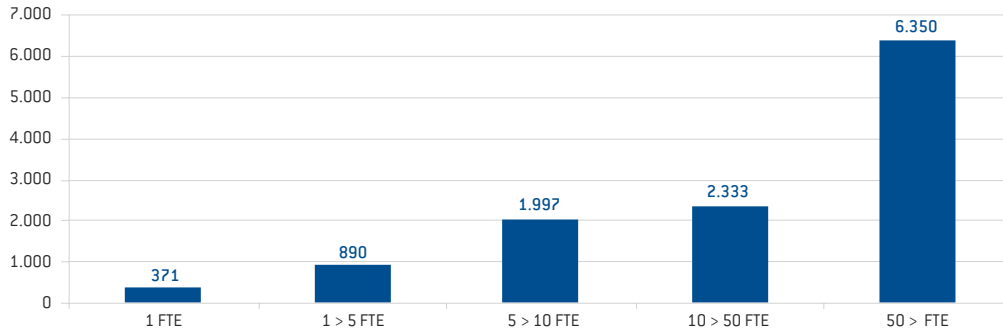
Financieel adviseurs delen veel (klant)informatie met verschillende aanbieders. De markt werkt al jaren aan het koppelen van deze systemen. Dat voorkomt dubbele invoer, leidt tot lagere kosten en maakt de kans op fouten kleiner. Als adviseurs volledig vanuit hun eigen systeempakket de regie op hun hele klantenportefeuille kunnen voeren is dat maximaal efficiënt. Goede standaarden (Sivi) en koppelingen (Aplaza) leveren daaraan een belangrijke bijdrage.

Ontwikkeling	2018	2019	Jaarlijkse groei
Jaarlijkse totale besparing	1.387.000 uur	1.700.000 uur	23%
Jaarlijkse besparing per advieskantoor	1.122 uur	1.299 uur	16%
Aantal deelnemende adviseurs	1.335	1.311	
Aantal deelnemende aanbieders en serviceproviders	22	28	
Aantal deelnemende softwareleveranciers	8	9	

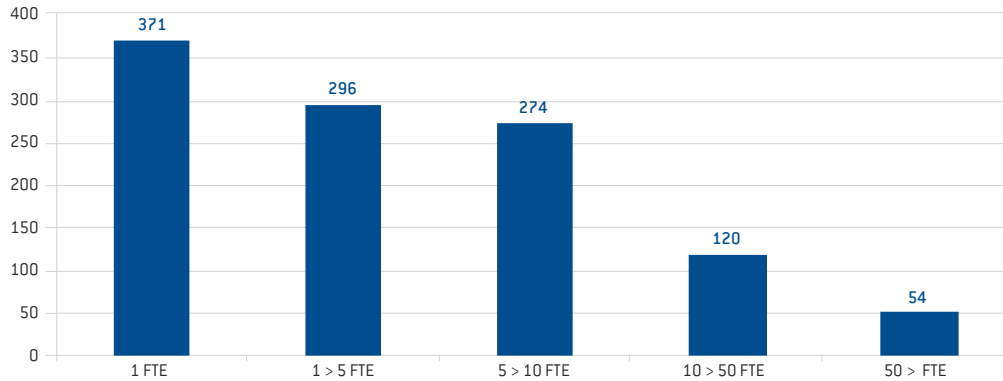
Figuur 5.4: grote besparing door koppeling Aplaza



Figuur 5.5: urenbesparing per intermediair per jaar



Figuur 5.6: gemiddelde jaarlijkse besparing per kantoor



Figuur 5.7: gemiddelde jaarlijkse besparing per FTE

# Bronnen

## **Adfiz, Nieuwjaarspeiling, 2018, 2019, 2020**

<https://www.adfiz.nl/nieuws/persberichten/adfiz-nieuwjaarspeiling-grotere-kantoren-groeien-vaker-kleinere-kantoren-groeien-harder/>

## **Adfiz, Nieuwjaarstoespraak Roger van der Linden, 2020**

<https://www.adfiz.nl/media/3573/20200109-nieuwjaarsspeech-downloadversie.pdf>

## **Adfiz, Prestatieonderzoek, 2019**

<https://www.adfiz.nl/nieuws/persberichten/resultaten-adfiz-prestatie-onderzoek-2019/>

## **Adfiz, Stoplichtoverzicht Samenwerkingsovereenkomsten**

<https://www.adfiz.nl/extranet/swo-stoplichtoverzicht>

## **AFA, Value of Advice, 2018**

<https://www.afa.asn.au/news/whitepapers/value-of-advice>

## **AFM, jaarverslagen, 2011-2018**

<https://www.afm.nl/nl-nl/verslaglegging/jaarverslag-archief>

## **Am:, Top 100 intermediair 2019**

<https://www.amweb.nl/digitaal-magazine/ammagazine-editie-52>

## **Aplaza, Intermediair bespaart in 2019 bijna 1.300 uur met Aplaza**

<https://aplaza.nl/intermediair-bespaart-in-2019-bijna-1-300-uur-met-aplaza/>

## **Baken Adviesgroep, Brancherapporten**

<https://www.bakenadviesgroep.nl/rapporten/>

## **Bipar, Intermediaries, their role**

<https://www.bipar.eu/en/intermediaries>

## **Brounen en Koedijk, Nooit meer slapend arm, 2017**

<http://nooitmeerslapendarm.nl/>

## **CBS, Gegevens financiële adviesmarkt**

<https://opendata.cbs.nl/statline/>

## **Centerdata, Consumenten en financieel advies, 2017**

<https://www.centerdata.nl/sites/default/files/bijlage-1-onderzoek-centerdata-consumentenonderzoek-en-financieel-advies.pdf>



# Bronnen

## **Companen, WoOn2018, 2018**

<https://www.woononderzoek.nl/>

## **Companen, Nieuwe kansen voor middeninkomens op de woningmarkt**

<https://www.companen.nl/nieuwe-kansen-voor-middeninkomens-op-de-woningmarkt>

## **Decisio, Zakelijke verhoudingen, de markteffecten van het provisieverbod**

<http://decisio.nl/wp-content/uploads/Decisio-Periscoop-Evaluatie-Provisieonderzoek-Definitief.pdf>

## **De nationale franchisegids, Financiële franchiseorganisaties**

<https://denationalefranchisegids.nl/alle-franchises/dienstverlening/financiele-dienstverlening/>

## **Diener, Ed (2000), Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index, American Psychologist, 55 (1), 34-43.**

## **DNB, Onder toezicht staande instellingen**

<https://statistiek.dnb.nl/dashboards/onder-toezicht-staande-instellingen/>

## **HDN, Starters profiteren het minst van de aantrekkelijke hypotheekmarkt, 2017**

<https://www.hdn.nl/starters-profiteren-het-minst-van-de-aantrekkelijke-hypotheekmarkt/>

## **HDN, Kwartaalrapportage Monitor Koopwoningmarkt Q4, 2019**

<https://www.hdn.nl/dalend-aanbod-en-aanhoudende-prijsstijgingen-beperken-mogelijkheden-van-starters/>

## **Hypotheekonderzoek.nl, Afsluiten hypotheek, 2018**

<https://www.vanbruggen.nl/hypotheekrenteonderzoek-voordeel-adviseur-tov-bank>

## **ILC-UK, The Value of Financial Advice, 2017**

<https://ilcuk.org.uk/the-value-of-financial-advice/>

## **ILC-UK, What its worth, Revisiting the value of financial advice, 2019**

<https://ilcuk.org.uk/what-its-worth/>

# Bronnen

## **Intrum, European Consumer Payment Report, 2019**

<https://www.intrum.com/publications/european-consumer-payment-report/european-consumer-payment-report-2019/>

## **JWG, Ready for Digital Regulation?, 2019**

<https://cdn1.marklogic.com/wp-content/uploads/2019/04/ready-for-digital-regulation-white-paper.pdf>

## **Lachance & Tang, Financial advice and trust, 2012**

<https://www.usfinancialcapability.org/downloads/Financial%20advice%20and%20trust.pdf>

## **Montmarquette & Viennot–Briot, Econometric Models on the Value of Advice of a Financial Advisor 2012**

<https://cirano.qc.ca/files/publications/2012RP-17.pdf>

## **Montmarquette & Viennot–Briot, The Gamma Factor and the Value of Financial Advice, 2016**

<https://www.cirano.qc.ca/files/publications/2016s-35.pdf>

## **Montmarquette & Prud'Homme, More on the Value of Financial Advisors, 2020**

<https://cirano.qc.ca/files/publications/2020RP-04.pdf>

## **Nibud, Rapport Financiële problemen, 2018**

<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financi%C3%ABle-problemen-2018-deel-1.pdf>

## **Nibud, Rapport Personeel met schulden, 2017**

<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/personeel-schulden-2017/>

## **NOS/Locatus, In vijf jaar kwart minder banken, ouderenbond wil dat servicebalies blijven**

<https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2313726-in-vijf-jaar-kwart-minder-banken-ouderenbond-wil-dat-servicebalies-blijven.html>

## **Onderzoeksbureau Fred de Jong, Trendonderzoek klantgerichtheid verzilveren, 2019**

<https://www.freddejong.eu/reports/item/zW1Zg6xpEem6QQLg2pVQTg/trendonderzoek-klantgerichtheid-verzilveren-fred-de-jong.html>

## **RiFD, Marktflitsen, 2020**

<https://ratinginstituutfd.nl/marktflitsen/>

# Bronnen

## **SIVI, Ketenintegratiemonitor 2018**

<https://www.sivi.org/wp-content/uploads/2018/09/ketenintegratie-monitor-2018-collectief-pensioen-v1.pdf>

## **Verbond van Verzekeraars, Consumentenmonitor, 2019**

<https://www.verzekeraars.nl/media/6901/consumentenmonitor-2019-openbaar.pdf>

## **Willis Towers Watson, Global Benefits Attitude Survey, 2019**

<https://www.willistowerswatson.com/nl-NL/News/2020/04/een-derde-van-de-nederlandse-werknemers-heeft-geen-financiele-buffer-en-leeft-van>

## **Wijzer in Geldzaken, Onderzoek financieel fitte werknemers, 2019**

<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/rapportage-financieel-fitte-werknemers-def.pdf>

## **Wijzer in Geldzaken, Monitor Financieel Gedrag, 2019**

<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/monitor-financieel-gedrag-wijzer-in-geldzaken-2019.pdf>

## **Wijzer in Geldzaken, Pensioenmonitor, 2018**

<https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/pensioenmonitor-2018-Wijzer-in-geldzaken.pdf>

## **Wegwijs.nl, ontwikkeling hypotheekrente**

<https://www.wegwijs.nl/inzicht/ontwikkeling-hypotheekrente>

## **Zwitserleven, Onderzoek toekomstig pensioeninkomen, 2019**

<http://persberichten.deperslijst.com/114348/74-van-60-plussers-maakt-zich-zorgen-over-toekomstig-pensioeninkomen.html>

Stadsring 201 | 3817 BA Amersfoort  
Postbus 235 | 3800 AE Amersfoort  
033 - 46 43 464 | [info@adfiz.nl](mailto:info@adfiz.nl) | [www.adfiz.nl](http://www.adfiz.nl)

**Meer waarde met Adfiz**  
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit