

# Nationaal Zorgplicht & Beloningsonderzoek

*Een toelichting op de belangrijkste resultaten*

6 mei 2010

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

Dit overzicht betreft de belangrijkste resultaten van het 'Nationaal zorgplicht- en beloningsonderzoek', dat in april 2010 is uitgevoerd door NIBE-SVV en Oostdam & Van den Eijkel.

De volledige resultaten en de uitgebreide analyse daarvan worden verwerkt in het boek 'Zorgplicht loont', dat in het najaar wordt gepubliceerd.

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Inhoud

- Het onderzoek
- Verwachtingen over vijf jaar
- Huidig gebruik beloningen
- Best practices m.b.t. beloningsvormen (abonnement, vast tarief, urendeclaratie)
- Drempels bij overstap naar alternatieve vormen van beloning
- Best practices m.b.t. zorgplicht
- Tot slot

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Het onderzoek

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Aanleiding

- Financiële dienstverlening in transformatie
  - Relatiegerichte adviseurs i.p.v. productgerichte verkopers
  - Grote impact van regels en richtlijnen AFM
  - Zijn huidige bedrijfsmodellen toereikend?
  - Is het provisiestelsel houdbaar voor de toekomst?
- Transformatie is complex en roept in de praktijk nieuwe vragen op over zorgplicht

## Een greep uit de praktijkvragen:

1. Wat doe je als de provisie niet toereikend is voor het leveren van goede nazorg?
2. Mag je een klant weigeren als hij het serviceabonnement niet wil betalen?
3. Welke diensten spreek je met de klant af en hoe stel je een verantwoord tarief op?
4. Wat betekent het voor je zorgplicht als de klant geen advies wil of maar één post bij je heeft lopen?
5. En wat als de verzekeraar geen klantinformatie wil verstrekken of je portefeuille overneemt?

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Aanleiding

- Boek 'Zorgplicht loont' biedt helpende hand met:
  - Actuele praktijkvragen over beloning
  - Inzicht in welke zorgplichtaspecten een rol spelen
  - Bedrijfsadviezen hoe u hiermee zorgvuldig kunt omgaan
  - Uitleg over open normen en grenzen aan uw zorgplicht
- Resultaten Nationaal Zorgplicht & Beloningsonderzoek
  - Hoe gaat de financieel dienstverlener om met zorgplicht en beloning
  - Biedt inzicht in keuzes en geeft best practices
  - Actueel vergelijkingsmateriaal en concrete handvatten

Dit onderzoek is de basis voor het boek 'Zorgplicht loont' van NIBE-SVV en Oostdam & Van den Eijkel.

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Onderzoek

Doel: inzicht in hoe financiële dienstverleners omgaan met zorgplicht en beloning

Aanpak: online enquête in april 2010 aan circa 22.000 relaties van opdrachtgevers

Opdracht: NIBE-SVV  
Oostdam & Van den Eijkel

Respons: 1.368 personen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Profiel respondenten

Type: 62% intermediair, 27% aanbieder, 11% overig

Fte: 38% < 5, 31% 5-100 en 31% >100

Omzet: 59% haalt meeste omzet uit schadeverzekeringen

Klant: diverse segmenten, met name modale particulier

Leeftijd: 21-71 jaar

School: 68% HBO/WO geschoold

Geslacht: 80% man, 20% vrouw

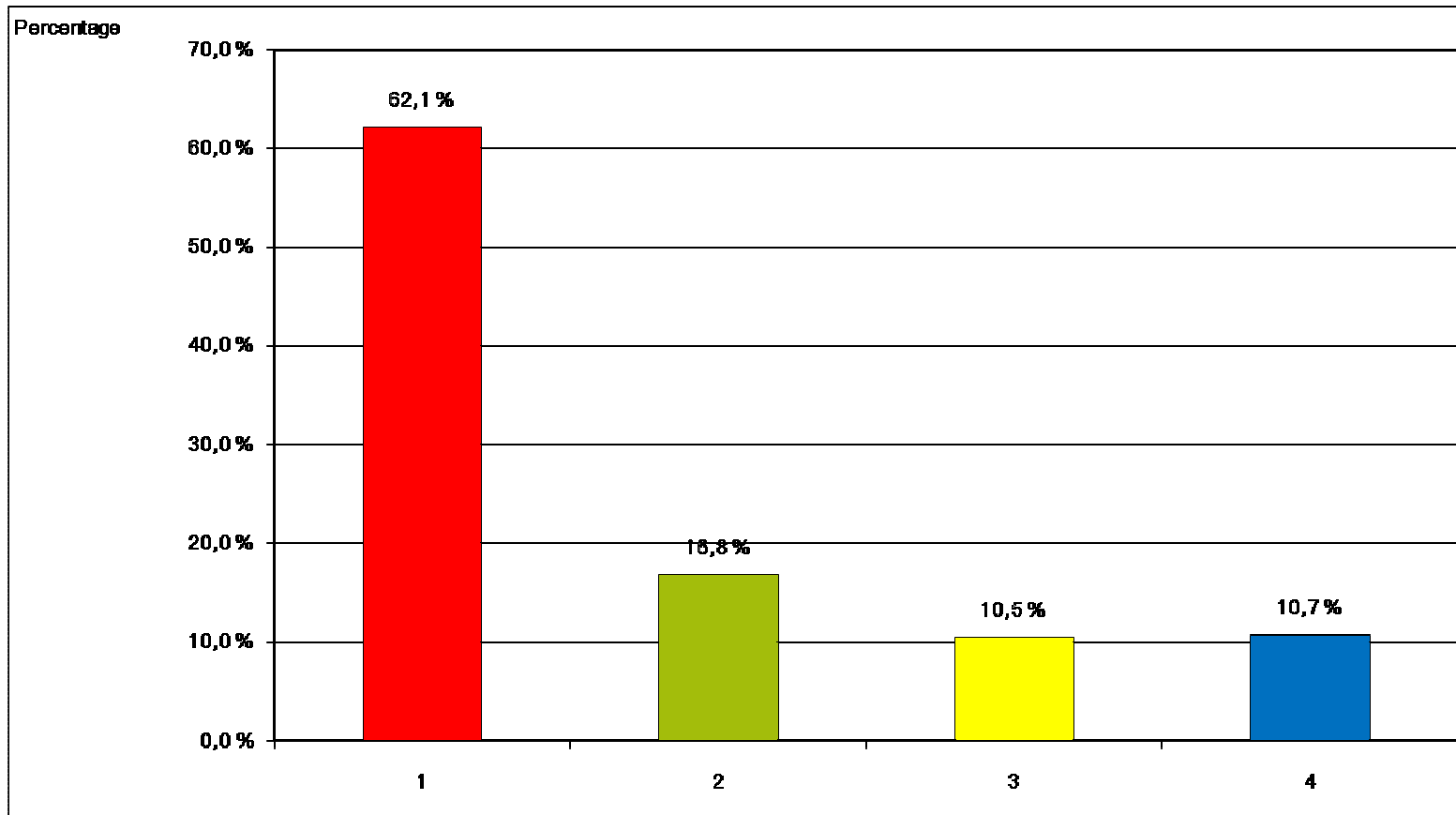
Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

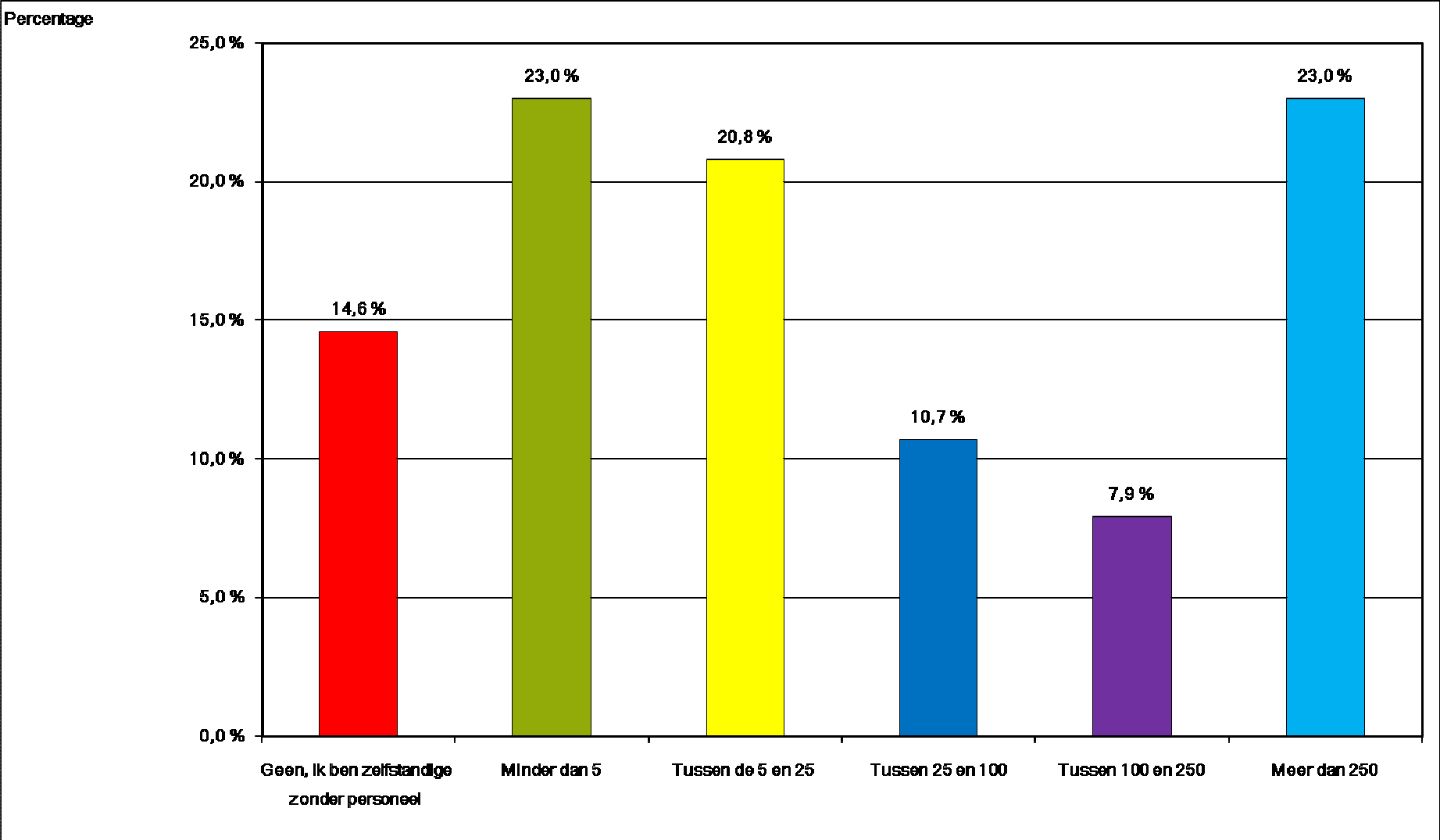


## Bij welk type bedrijf bent u werkzaam? Geef het best passende antwoord.

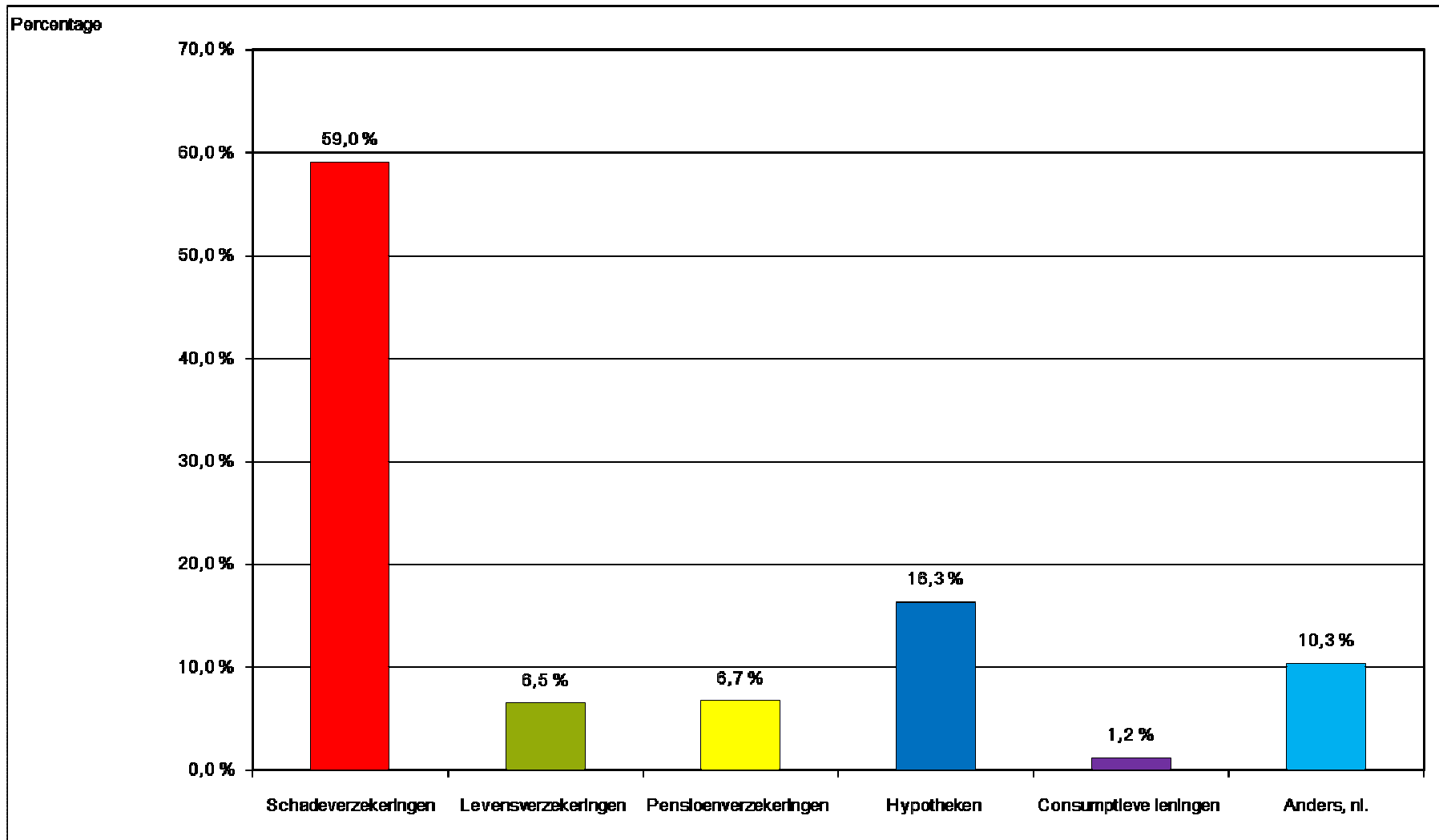


1	Intermediair
2	Intermediare aanbieder / verzekeraar / geldverstrekker
3	Rechtsreekse aanbieder / verzekeraar / geldverstrekker
4	Anders, nl.

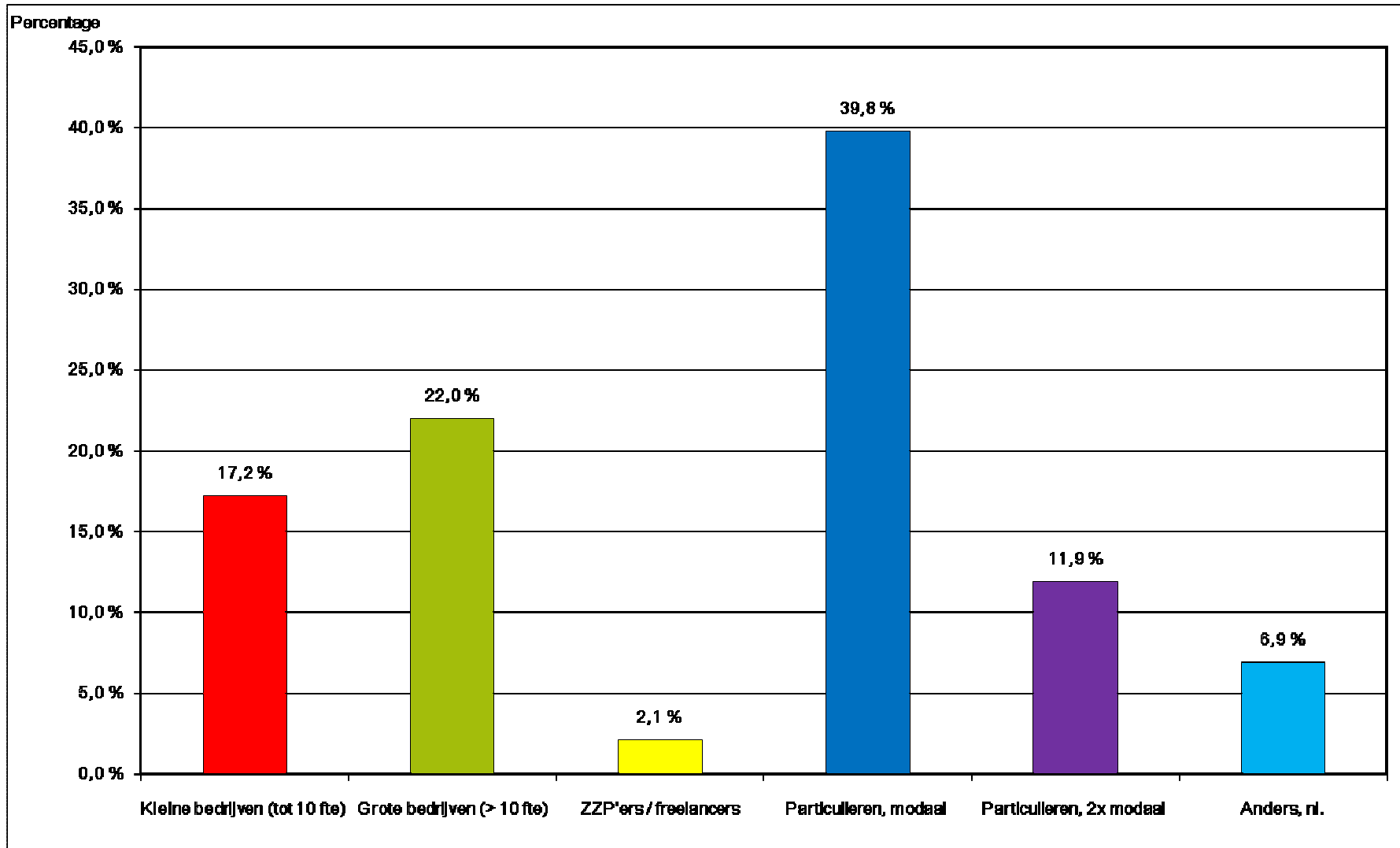
# Hoeveel medewerkers (fte) zijn werkzaam in uw bedrijf?



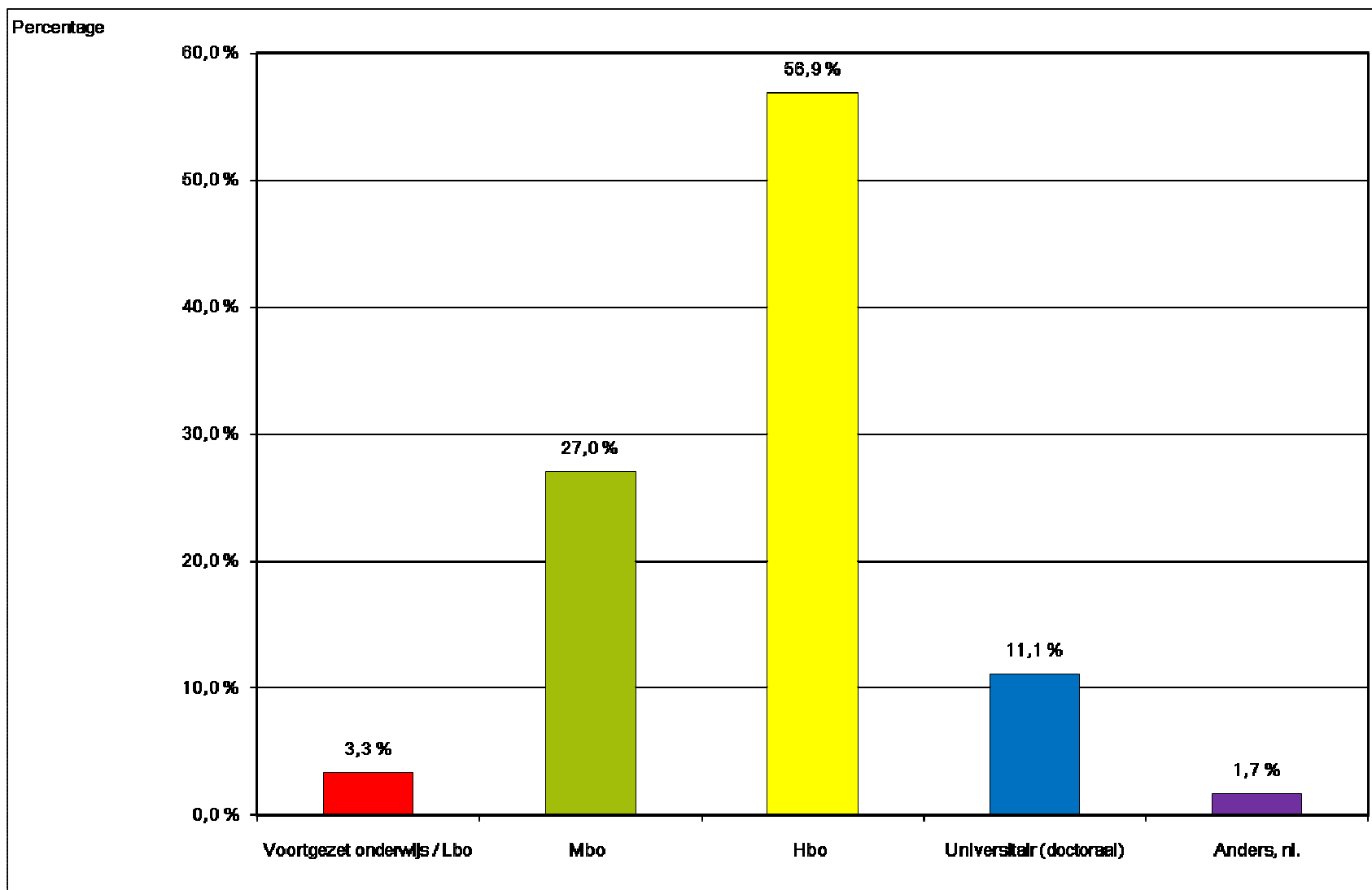
# Wat is voor uw bedrijf het belangrijkste bedrijfsonderdeel? Geef het bedrijfsonderdeel aan waar u naar schatting uw grootste omzet boekt.



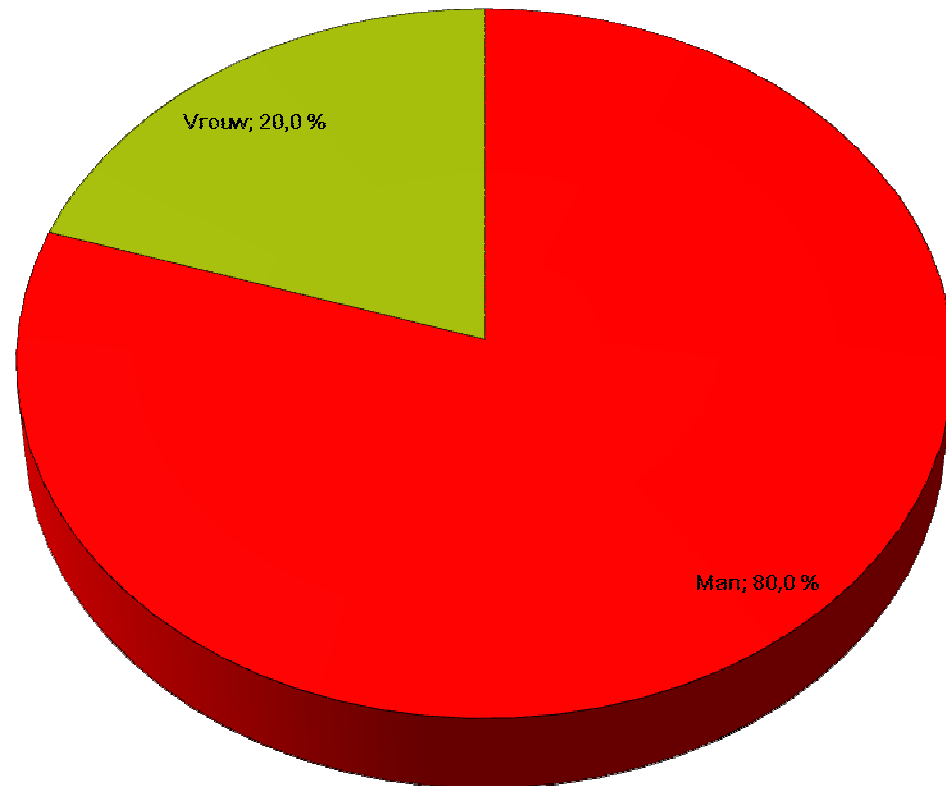
# Welke klantsegmenten zijn voor u het belangrijkste? Geef het klantsegment aan waar u naar schatting uw grootste omzet boekt.



## Wat is uw hoogste genoten opleiding?



## Wat is uw geslacht?



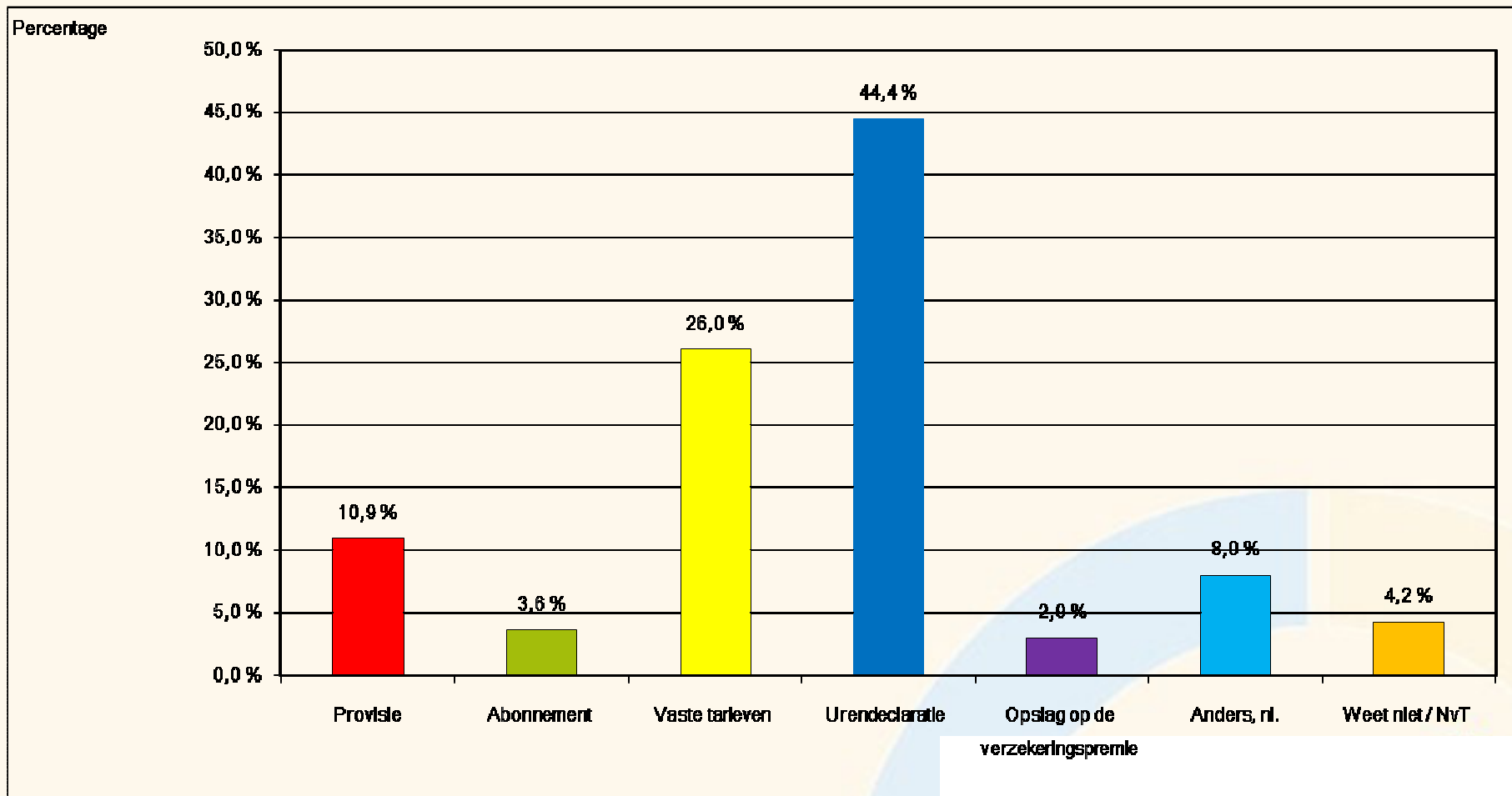
# Verwachtingen over vijf jaar

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

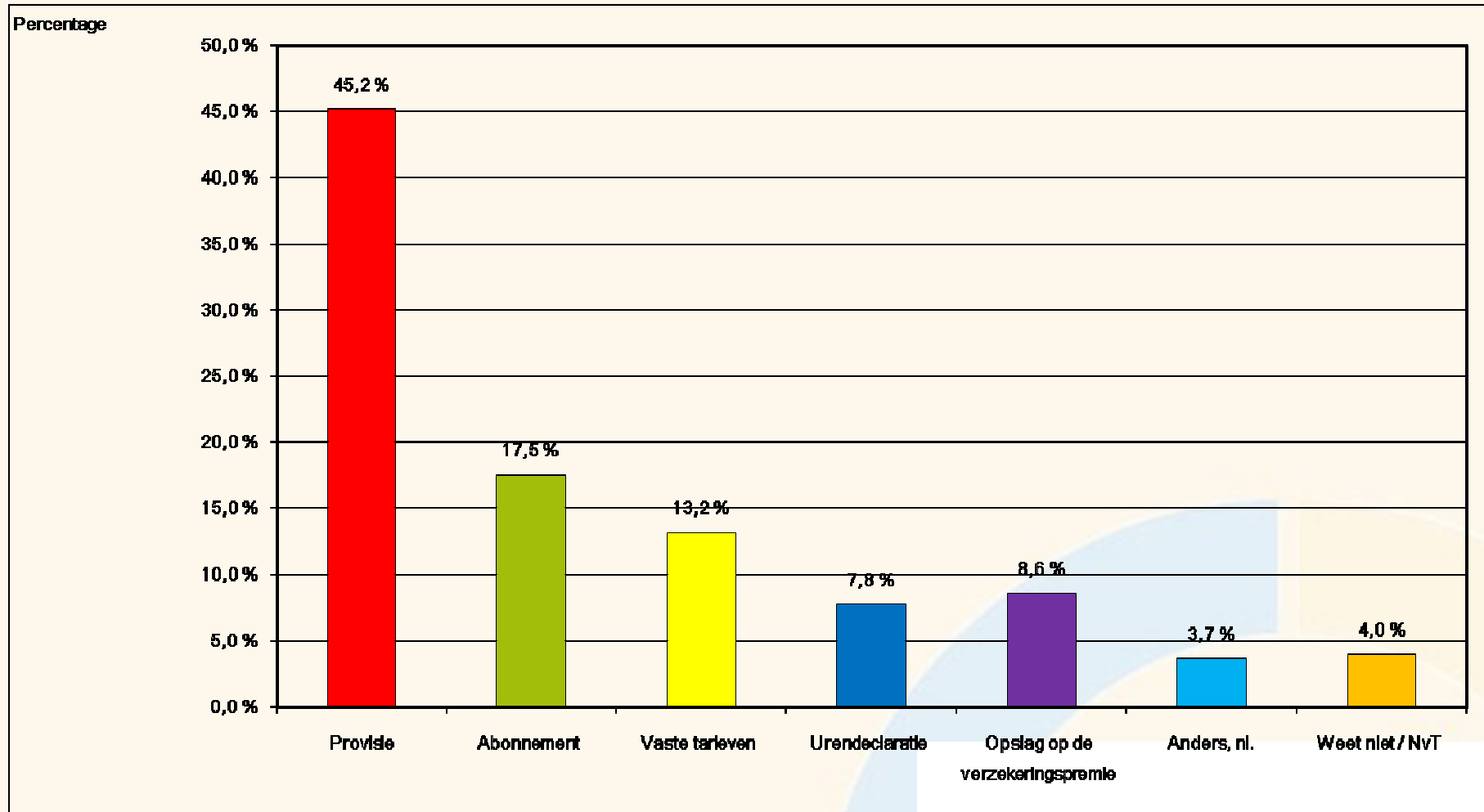
## Wat is volgens u het belangrijkste beloningsmodel over vijf jaar voor complexe advisering door het intermediair?



*Circa 44% ziet urendeclaratie als belangrijkste model voor complexe advisering*



## Wat is volgens u het belangrijkste beloningsmodel over vijf jaar voor bemiddeling in schadeverzekeringen door het intermediair?



*Circa 45% ziet provisie als belangrijkste model voor schadeverzekeringen*

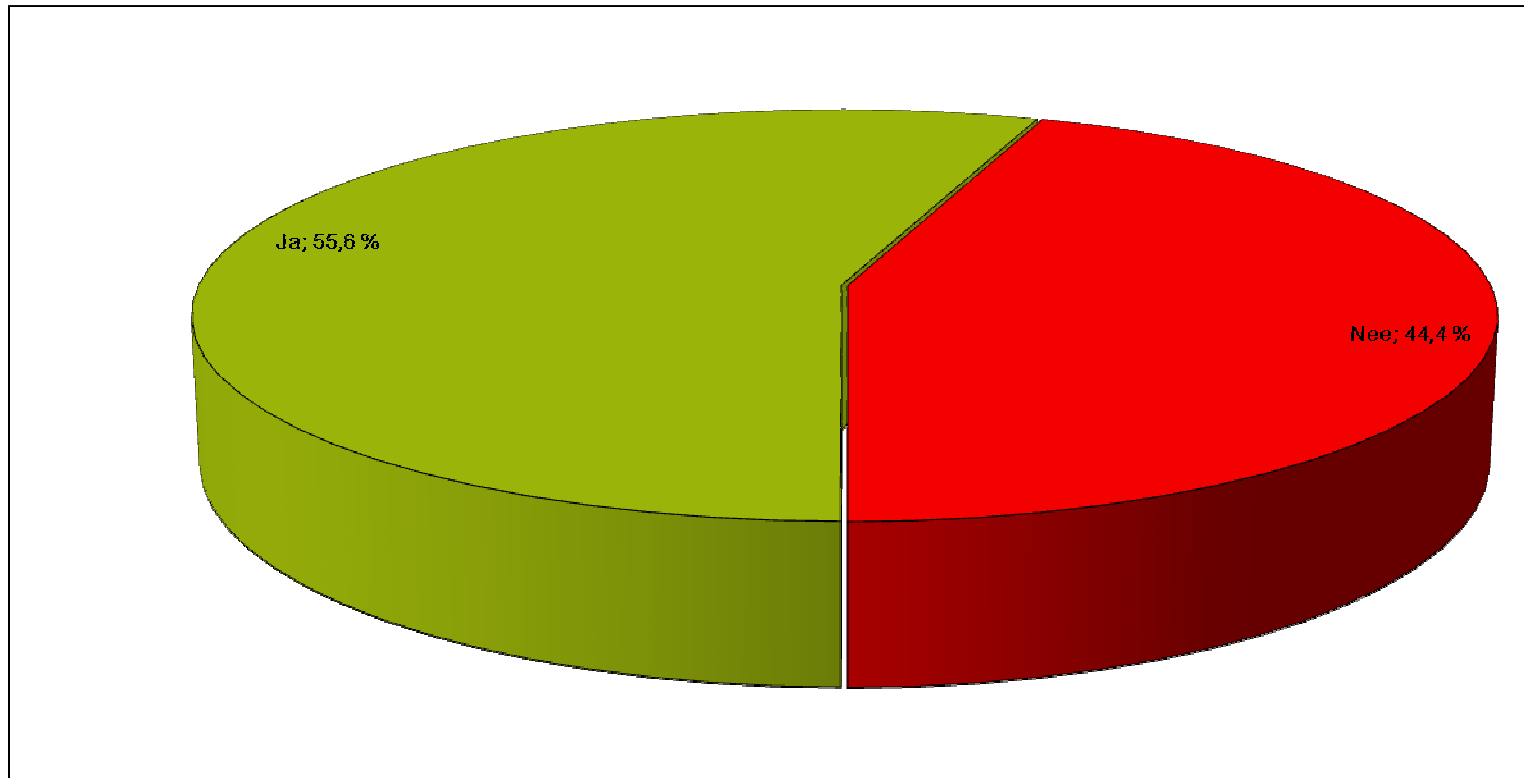
# Huidig gebruik beloningen

Oostdam &  
Van den Eijkel



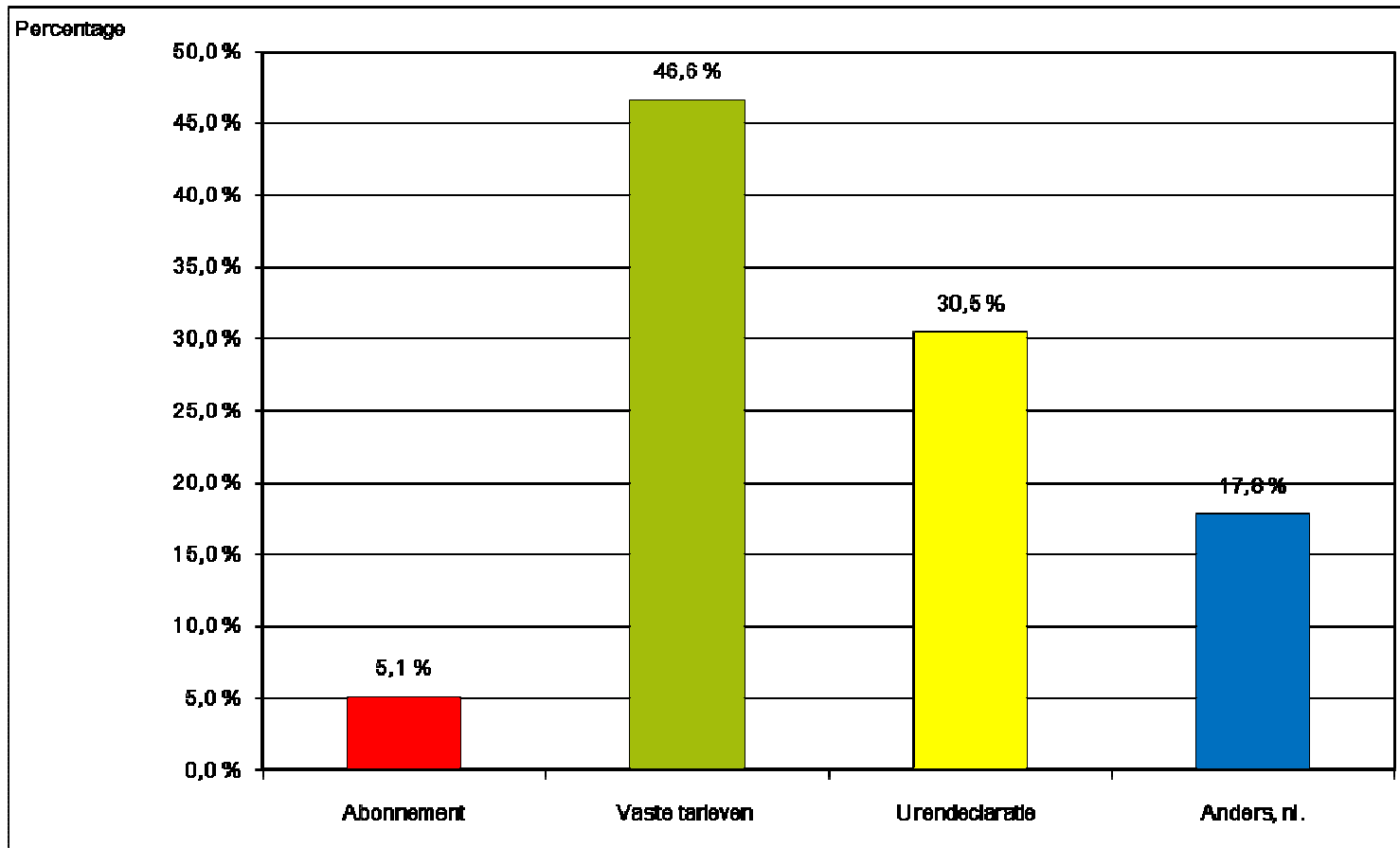
**NIBESVV**

## Hanteert u momenteel een beloningswijze waarbij de klant u rechtstreeks betaalt?



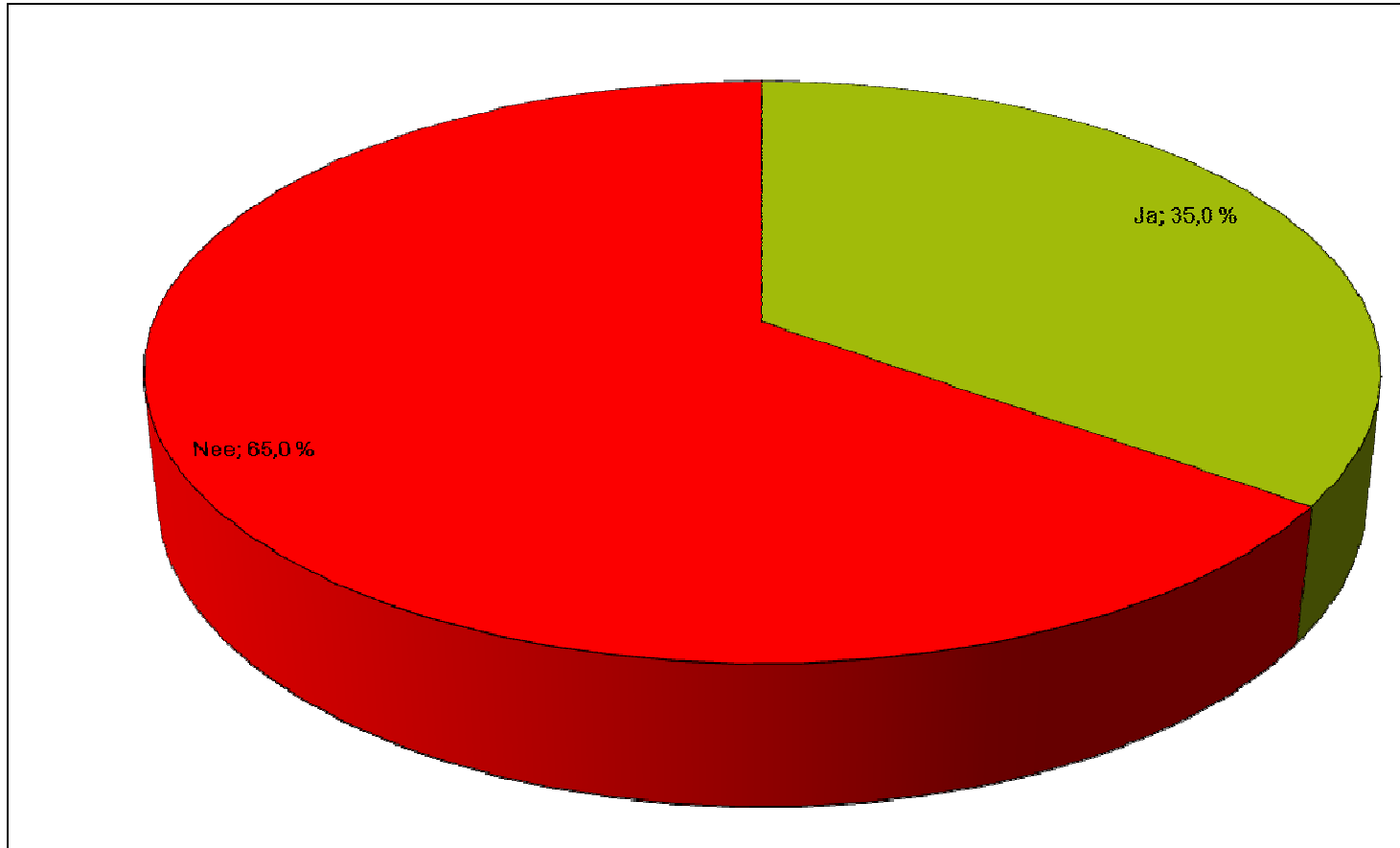
*Circa 56% van het intermediair hanteert (ook) andere beloningsvormen dan provisie*

## Welke beloningswijze? Kies de vorm waarmee u de meeste omzet behaalt.



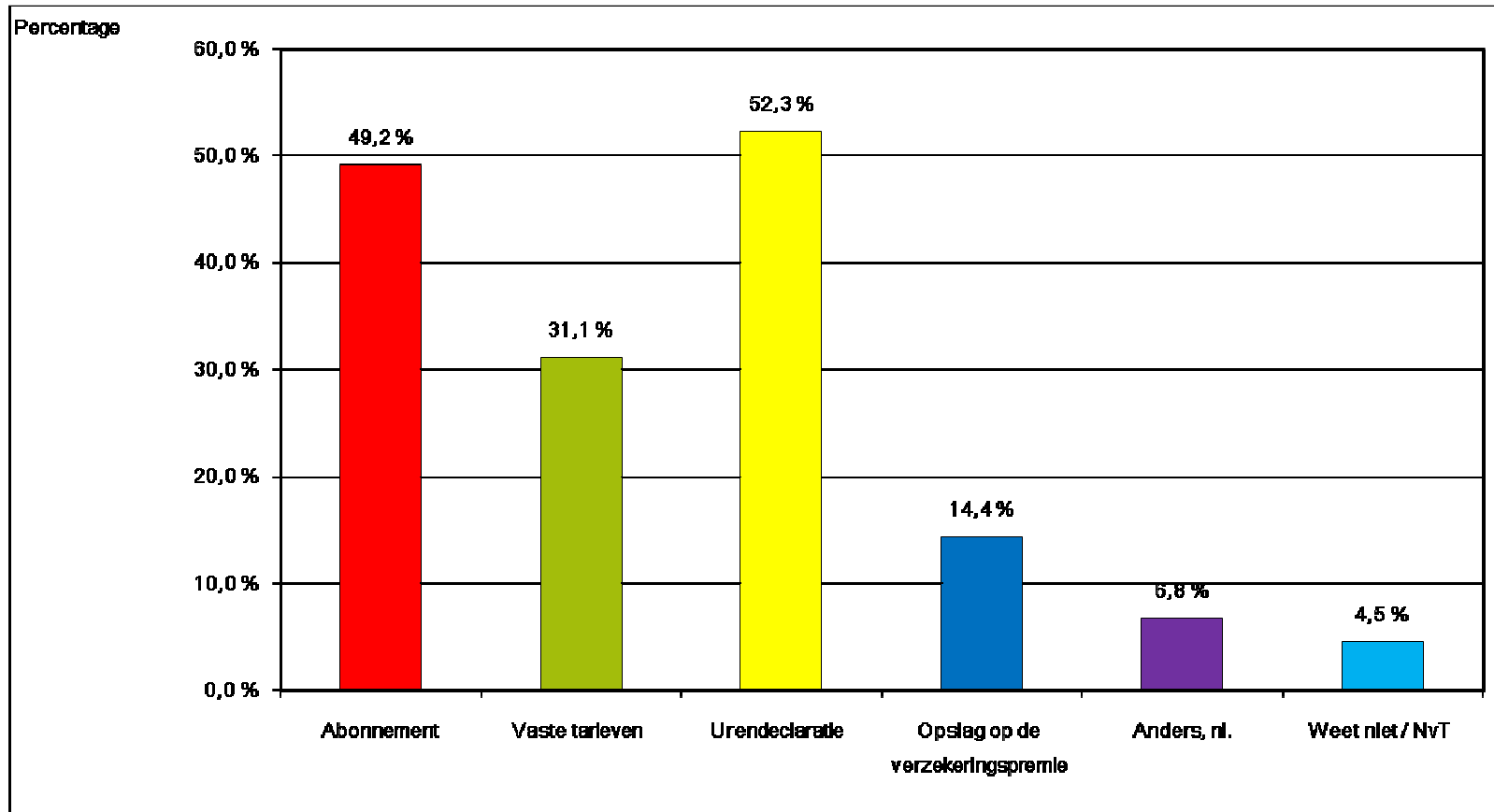
*Meest gebruikt is vaste tarieven (47%), gevolgd door urendeclaratie (31%) en abonnement (5%). Veel respondenten hanteren beloningscombinaties.*

**Overweegt u om binnen drie jaar over te stappen naar een andere beloningswijze waarbij de klant u rechtstreeks betaalt?**



*Van de 44% die op provisiebasis werkt, verwacht 35% over te stappen. De redenen 'waarom niet' en 'waarom wel' worden geanalyseerd en verwerkt in het boek.*

## Welke beloningswijze overweegt u?



*Van de 44% die op provisiebasis werkt, geeft 52% aan urendeclaratie te overwegen en 49% abonnementen.*

# Best practices beloningsvormen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Abonnement – tarief & klant

- Toepassing vooral in schadeverzekeringen (87%) en in leven/pensioen (30%)
- Grote variatie in tarief: tussen € 25 en € 400 p.j., gemiddeld € 123 p.j.
- 80% ontvangt ook (deels) provisie
- 50% hanteert diverse typen abonnementen
- Diverse voorbeelden in benadering klanten die abonnement niet willen afnemen
- Praktijk leert dat zzp'ers & modale particulieren het moeilijkst betalen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**



# Abonnement – voor/nadeel

<i>Voordeel</i>  Past beter in rol van klantadviseur	<i>Nadeel</i>  Opgeven van klanten die niet willen betalen
<i>Wat gaat goed</i>  Klantbehoud en klanttevredenheid	<i>Wat gaat minder goed</i>  Afspraken met aanbieders

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Vaste tarieven – prijs & klant

- Toepassing vooral in hypotheeken (97%) en risico-analyse bedrijven (49%)
- Gemiddeld tarief hypotheeken is € 2.477
- Afwijkende tarieven voor pensioen, risico-analyse, vergelijking en financieel plan (*wordt nader uitgezocht*)
- Praktijk leert dat zzp'ers & modale particulieren het moeilijkst betalen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Vaste tarieven – voor/nadeel

<i>Voordeel</i>	<i>Nadeel</i>
Geen terugverdienrisico	Administratie bijhouden (uren, btw, incasso)
<i>Wat gaat goed</i>	<i>Wat gaat minder goed</i>
Klantbehoud en klanttevredenheid	Afspraken met aanbieders (83%!)

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Uurtarieven – prijs & klant

- Toepassing in alle sectoren, het minst bij schadebemiddeling (12,5%)
- Gemiddeld uurtarief € 125, exclusief btw, maar dit kan per klant verschillen
- 63% brengt uurtarief van administratief medewerker in rekening, tegen gemiddeld tarief van € 85, exclusief btw
- Praktijk leert dat zzp'ers & modale particulieren het moeilijkst betalen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Uurtarief – voor/nadeel

<i>Voordeel</i>  Past beter in rol van klantadviseur	<i>Nadeel</i>  Administratie bijhouden (uren, btw, incasso)
<i>Wat gaat goed</i>  Klantbehoud en klanttevredenheid	<i>Wat gaat minder goed</i>  Afspraken met aanbieders

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Drempels bij overstap naar alternatieve vormen van beloning

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Drempels bij overstap

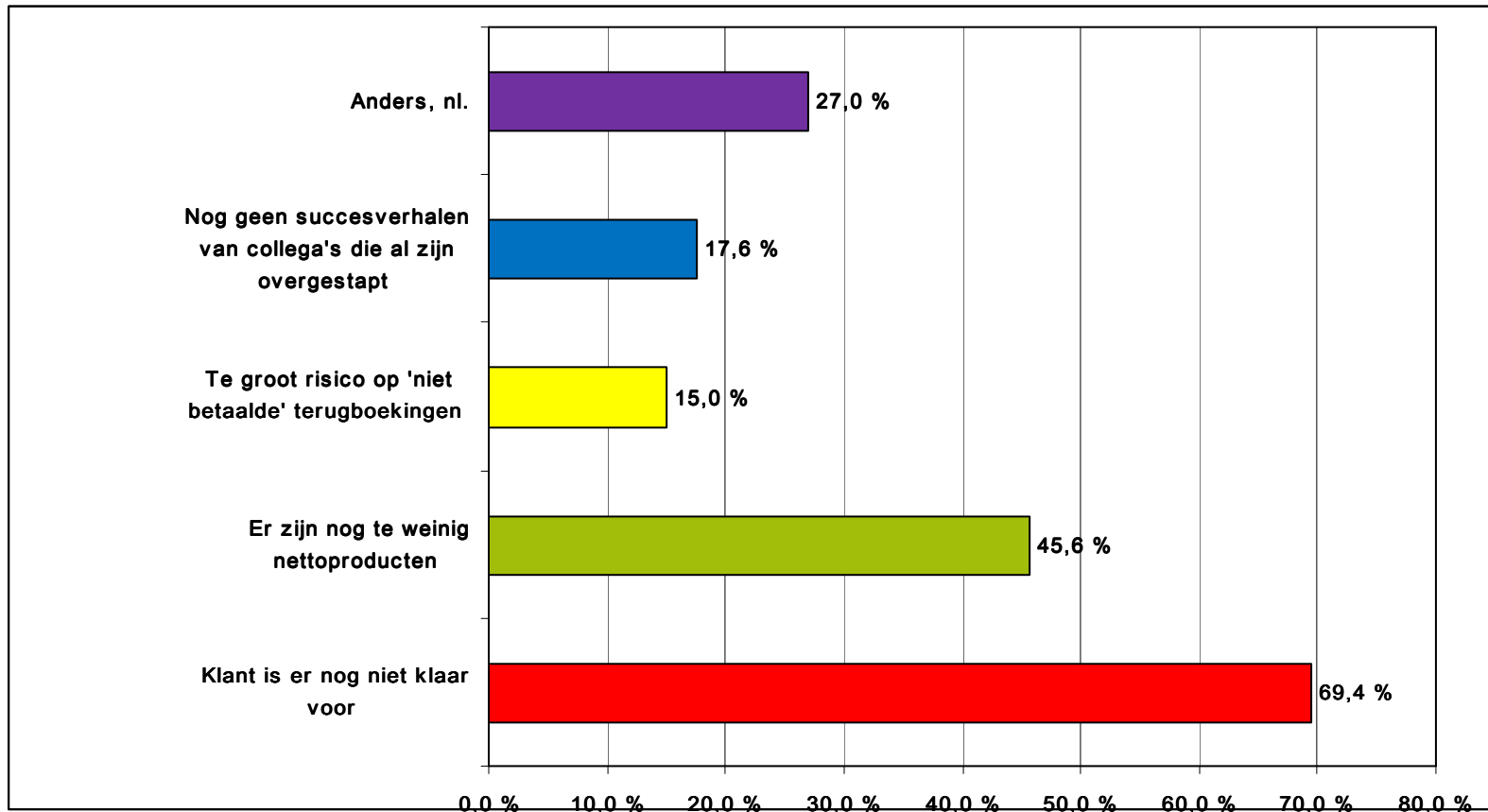
- Na overstap gemaakt te hebben, ervaart 65% moeilijkheden
- Van het intermediair dat op provisiebasis werkt, verwacht 90% overstapproblemen
- Grootste knelpunt is eigen verwachting dat de klant er nog niet klaar voor is!

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

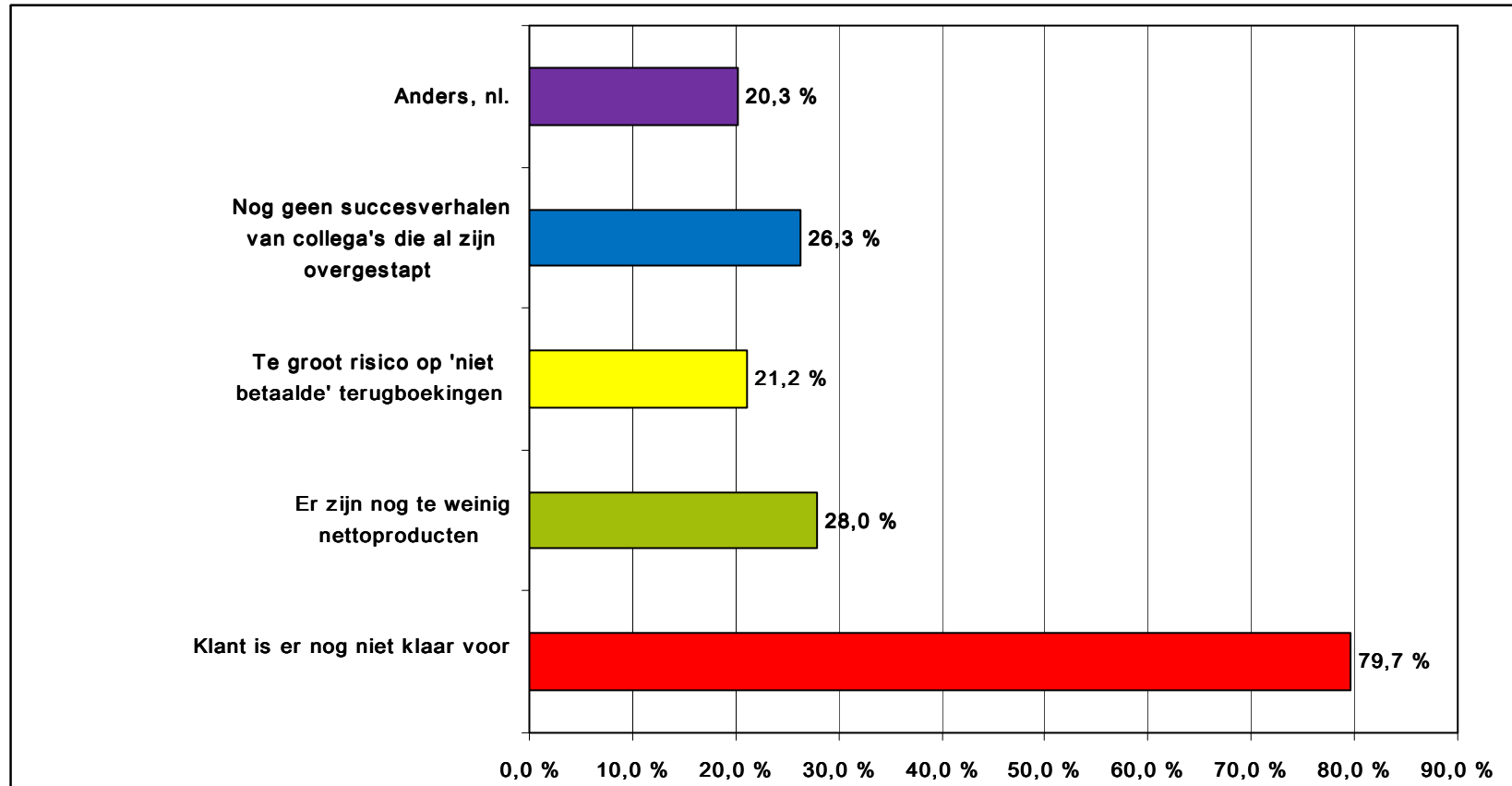
## Welke drempels ervaart u zelf bij de overstap? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.



*70% overstappers verwacht dat de klant er nog niet klaar voor is en 46% vindt dat er te weinig nettoproducten zijn.*



## Welke drempels verwacht u bij de overstap? Meerdere antwoorden zijn mogelijk



*Van de 35% die verwacht over te stappen, antwoordt 80% dat de klant er nog niet klaar voor is.*

# Best practices zorgplicht

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Best practices zorgplicht

## Beloningstransparantie vrijblijvend of niet?

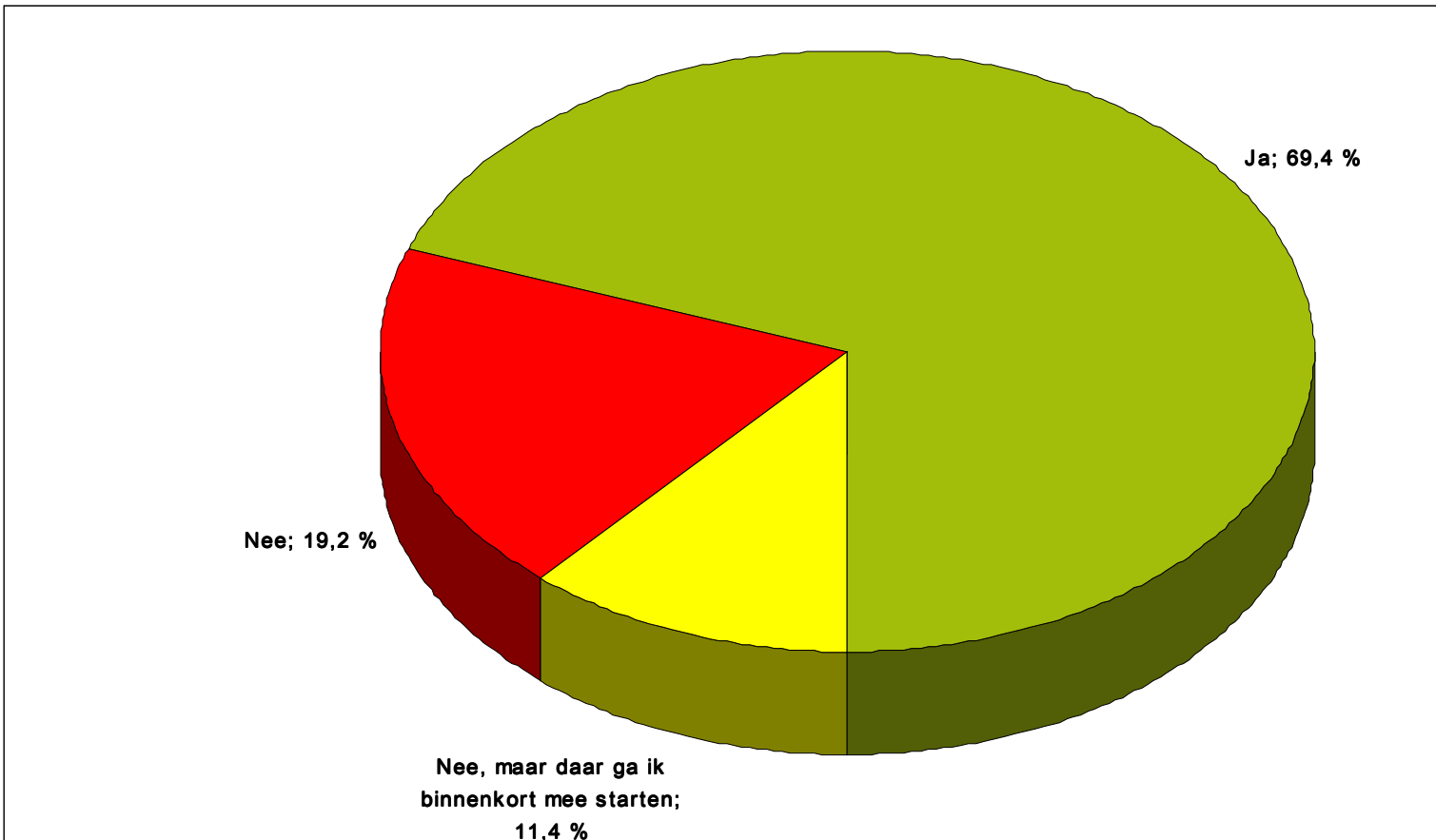
- 69% maakt schriftelijk afspraken met klant over prijs
- Naast dvd ook juridisch bindende afspraken
  - 55% gebruikt opdrachtenovereenkomst
  - 24% gebruikt algemene leveringsvoorwaarden

Oostdam &  
Van den Eijkel

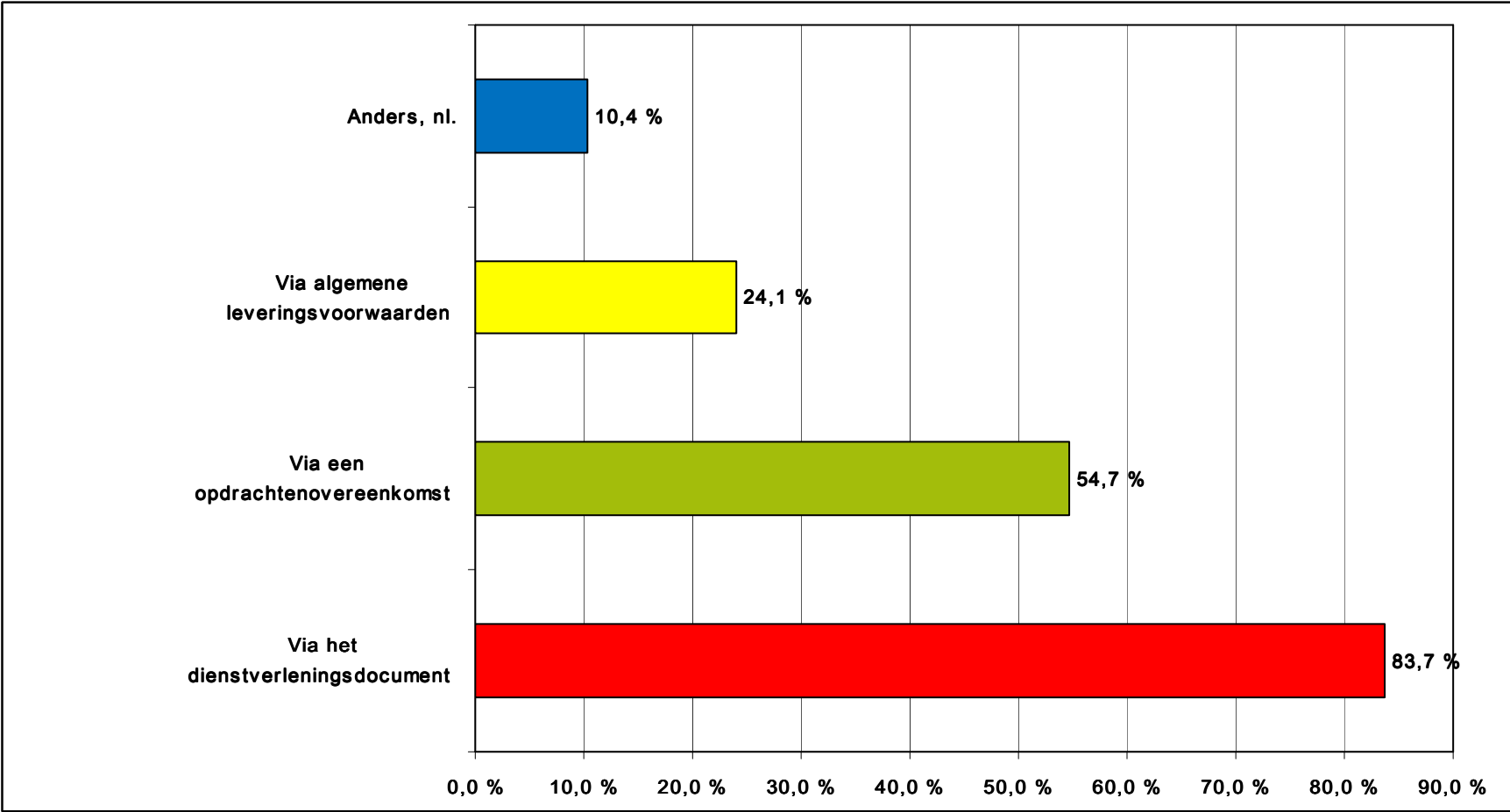


**NIBESVV**

## Maakt u met de klant schriftelijke afspraken over uw dienstverlening en prijs?



# Op welke wijze? Meerdere antwoorden zijn mogelijk



# Best practices zorgplicht

Advies: wat doe je als klant advies niet opvolgt

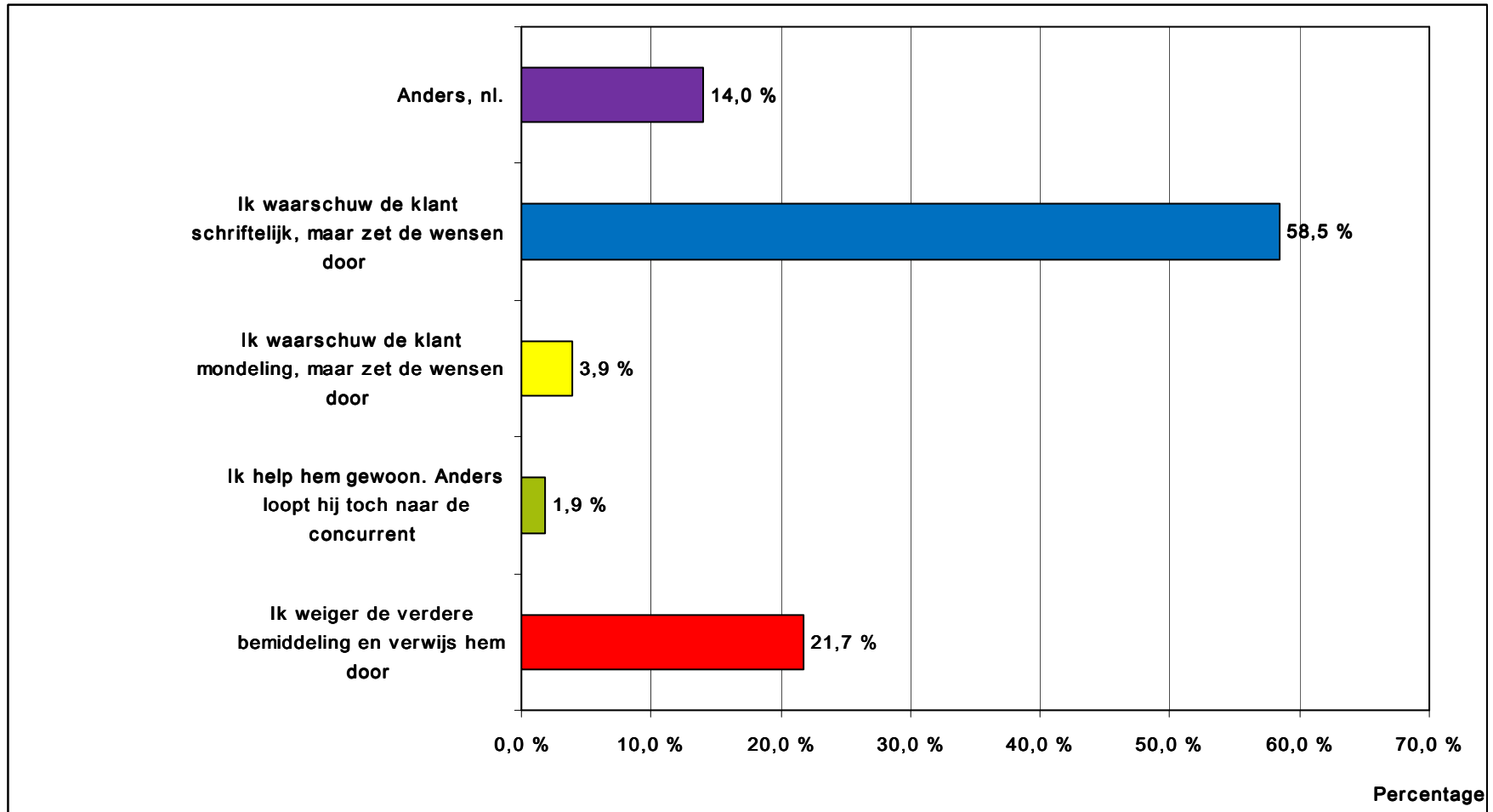
- 59% waarschuwt de klant, maar voldoet wel aan de wensen van de klant
- 21% weigert verdere bemiddeling en verwijst de klant door

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Stel, u geeft advies, maar de klant weigert advies op te volgen. Wat doet u dan in de meeste gevallen?



# Best practices zorgplicht

## Nazorg: taak van aanbieder of van adviseur?

- Voor enkele taken kan klant bij het intermediair terecht
- Per taak/persoon denkt men daar verschillend over
  - wijzigingen in (informatie over) product
  - algemene wijzigingen in wet- en regelgeving
  - wijzigingen in leefomstandigheden en klantprofiel
  - regelmatige controle, bijvoorbeeld verifiëren vermogensopbouw
  - verwerken van klachten, opmerkingen en vragen
- Rol intermediair het grootst bij wijzigingen in klantprofiel en verwerking klachten en vragen

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**



# Best practices zorgplicht

## Nazorg: hoe inrichten in bedrijfsvoering?

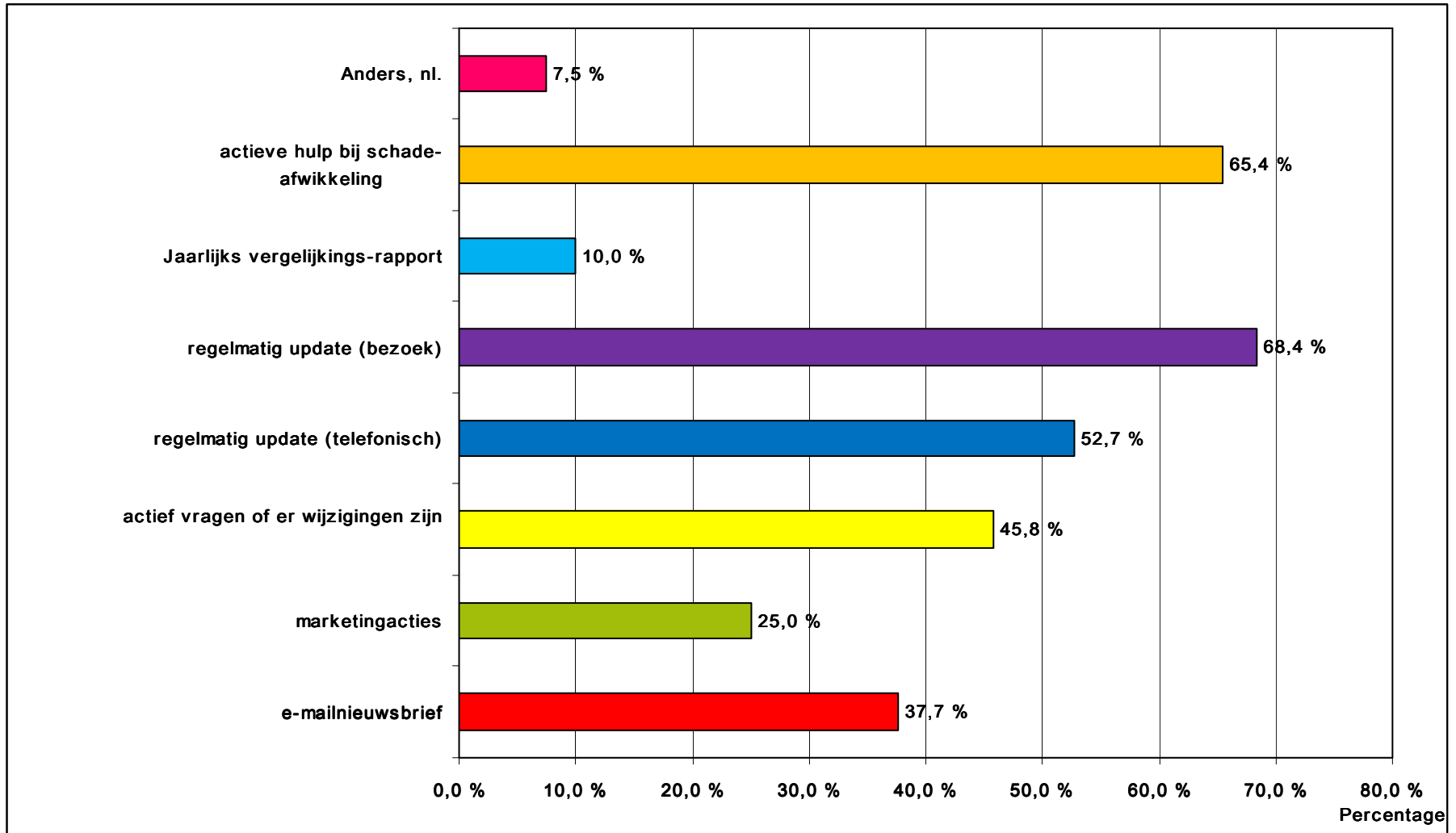
- Een divers beeld in vorm en frequentie
  - 68% geeft regelmatige update
  - 65% actieve rol bij schadebegeleiding
  - 10% jaarlijks vergelijkingsrapport
  - 63% een keer per jaar klantcontact
- 60% gaat nazorg intensiveren komende drie jaar

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Welke nazorgactiviteiten onderneemt u nu?



# Tenslotte

- Belangrijk thema voor financieel dienstverleners
- Het is geen kwestie van provisie of niet, vragen over zorgplicht vind je overal
- 56% van het intermediair heeft ervaring met beloningsvormen anders dan provisie
- Van deze best practices kunnen we leren
- Nationaal Zorgplicht en Beloningsonderzoek geeft vergelijkingsmateriaal en voorbeelden
- Samen zorgen dat zorgplicht loont!

Boek 'Zorgplicht loont'  
biedt helpende hand!

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Boek 'Zorgplicht loont'

Praktijkgids over zorgplicht en beloning

Inclusief een uitgebreide analyse van de onderzoeksresultaten o.a.

- ✓ Analyse waarom men wel of niet andere beloningsvormen hanteert
- ✓ Inzicht in wie welke (nazorg-)rol moet bekleden: aanbieder of intermediair
- ✓ Uitwerking van tarieven en verschijningsvormen van beloningswijzen
- ✓ Verschil in opvattingen tussen aanbieders versus intermediair
- ✓ Verschil in opvattingen als gevolg van verschillen in omvang, type bedrijf, leeftijd, opleiding etc.

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**

# Boek 'Zorgplicht loont'

Praktijkgids over zorgplicht en beloning

- Verschijnt in najaar 2010
- Auteurs: Dik van Velzen & Silvia Janssen
- Meer info via Rian Maas (NIBE-SVV)  
Tel: 020-5208581 of [r.maas@nibesvv.nl](mailto:r.maas@nibesvv.nl)

Dé helpende hand bij de aanpak van uw zorgplicht- en beloningsvragen!

Oostdam &  
Van den Eijkel



**NIBESVV**