

De toekomst van serviceproviders

De financieel adviesmarkt is een diverse markt. De circa 7300 vergunninghouders met 8850 bedrijven vormen een bont gezelschap. Daarnaast zijn er nog de serviceproviders die diensten verlenen aan de financieel adviesbedrijven. Net als de financieel adviseur zal ook de serviceprovider zich moeten aanpassen aan de veranderende marktomstandigheden.

Eerst wat cijfers. Uit een eigen analyse kom ik tot 41 serviceproviders die diensten aanbieden aan financieel advieskantoren. Het gaat dan om diensten als het overnemen van de backoffice, inkooparrangementen, marketingondersteuning, incasso, factoring en ondernemersondersteuning. Van die 41 serviceproviders beschikken er 19 ook over een volmachtbedrijf. Naast de serviceproviders zijn er nog 18 franchiseketens actief, vooral op hypotheekgebied. Verder zijn er zeker 5 samenwerkingsverbanden van financieel adviesbedrijven zoals Noordeloos, Immensa en Hecht.

De afgelopen jaren is het aantal serviceproviders duidelijk minder geworden. Toen ik begin van deze eeuw begon in deze branche, telde ik er meer dan 100. Serviceproviders zijn gefuseerd en sommige partijen zijn uit de markt verdwenen. Er wordt volop geïnvesteerd in serviceproviders. Door verzekeraars (overname VKG), door private-equity (Welke, Voogd & Voogd), maar ook door serviceproviders zelf. Het is te verwachten dat het aantal serviceproviders de komende jaren nog verder zal afnemen. Aan de andere kant zie je het belang van volmachten toenemen. En volmachten zijn een specialiteit die ook veel serviceproviders bezitten. Ik voorspel dat de komende jaren de particuliere schadeverzekeringsmarkt vooral een volmachtmarkt zal worden (voor zover dit via het intermediaire kanaal loopt).

Een belangrijke toegevoegde waarde van een aantal serviceproviders is het toegang bieden tot meer en andere aanbieders dan waar het provinciale kantoor zelf mee samenwerkt. Juist nu sommige aanbieders het aantal samenwerkingsverbanden met intermediairs beperken, biedt die brede markttoegang kansen voor serviceproviders. In het beoogde zuivere marktmodel is het niet onlogisch om het bemiddelingsproces te outsourcen aan serviceproviders. Juist in dat proces ligt de minste toegevoegde waarde van een advieskantoor en juist daar is de meeste efficiencywinst te behalen. Samenwerking en krachtenbundeling rond het bemiddelingsproces gaat de komende jaren belangrijker worden. Veel serviceproviders richten zich op het overnemen van activiteiten in het bemiddelingsproces. Zodat de adviseur zich kan concentreren op zijn kernactiviteit, adviseren. Maar met het toenemen van execution only kanalen en digitalisering van het bemiddelingsproces is het de vraag in hoeverre serviceproviders met bemiddeling nog rendement kunnen maken. Daarnaast hebben veel intermediairs het financieel zwaar. In hoeverre kunnen en willen intermediairs straks nog betalen voor de dienstverlening van serviceproviders?

Het landschap van de serviceproviders zal de komende jaren net zo sterk veranderen als het landschap van het intermediair. Voor serviceproviders is het zaak om duidelijke strategische keuzes te maken. Welke dienstverlening ga ik in de toekomst bieden, voor welk type intermediairs? Welke serviceproviders gaan de transformatie van de markt overleven en wie vallen af? Voor intermediairs is het van belang om jezelf niet te afhankelijk te maken van serviceproviders. Maak een goede analyse van de partijen

waarmee je wilt samenwerken en kijk goed naar de strategische visie van een serviceprovider. En het is net zo belangrijk om de overeenkomsten met serviceproviders goed te bestuderen als dat geldt voor de samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders.