DFO ONDERZOEK



BUREAU DFO PERFORMANCE SERVICEPROVIDERS 2026

VAKPAPER

Binnendienst & Acceptatie

WAARDERING SERVICEPROVIDERS EN FRANCHISEORGANISATIES

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING 3
2. DE UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK 2026-METING 1 5
3. DRIE LESSEN VOOR FINANCIEEL ADVISEURS 9
4. AANTAL SERVICEPROVIDERS WAAR HET KANTOOR MEE WERKT 11
5. LANDELIJK GEMIDDELDE EN CIJFERS VAN DE WINNAAR 14
6. TOT SLOT 18

1. INLEIDING

Sterk in verbondenheid

Op het moment zelf weet je het vaak niet. Jaren later kijk je terug en stel je vast: die periode was een kantelpunt. Er zijn voldoende aanwijzingen dat het intermediair op dit moment in zo'n periode werkt.

De technologie verandert onze werkzaamheden. Een illustratie hiervan was de hypotheekaanbieder die aangaf te streven naar geautomatiseerde acceptatie van een hypotheek in 58 seconden. Technologische ontwikkelingen aan de zijde van de aanbieder hebben dan invloed op de werkstromen aan de kant van de bemiddelaar.

De relatie met de consument verandert ook. Klanten staan open om in de contacten met de adviseur meer handelingen digitaal af te wikkelen in plaats van fysiek het kantoor te bezoeken.

Het zijn dit soort veranderingen die druk zetten op de bedrijfsstructuur van het intermediair. Van een afstand bezien kan je bij veel kantoren vaststellen dat de onderwerpen waarvoor consumenten een beroep op hen doen complexer worden, de kosten van het kantoor stijgen, het belang van ICT toeneemt en de eisen die aan het ondernemerschap worden gesteld zwaarder worden.

Daarbij tekent zich binnen het intermediair een steeds scherpere tweedeling af: groot versus klein. Wij hebben relatief weinig grote intermediairs. Gezamenlijk hebben zij echter wel groot marktaandeel. Wij hebben wel veel kleinere intermediairs. 85% van het intermediair bestaat uit 5 of minder fte. Het zijn deze kantoren waar de ondernemer vaak "meewerkend voorman" is.

Kijken wij naar de inkomsten per fte dan zien wij uit cijfers van de toezichthouder dat bij grote advieskantoren de gemiddelde inkomsten per fte rond de € 190.000 liggen en bij kleinere kantoren rond de € 120.000 bedragen.

Moeten wij dan allemaal maar heel groot worden?

Nee, want klein en groot hebben beide voor- en nadelen.

Maar “klein” moet zich wel de vraag stellen of hij als “klein” voldoende capaciteiten heeft om zich in die veranderende wereld op alle velden krachtig te kunnen profileren. De 85% van de kleinere vergunninghouders kunnen tot in lengte van jaren hun maatschappelijke meerwaarde behouden wanneer ze besluiten krachtige partners te kiezen die kennis en techniek aanvullen die men zelf tekortkomt. Die krachtige partners zijn de automatiseerder waarmee het kantoor samenwerkt en de serviceprovider.

Werken die drie partijen als team samen dan bezit het kantoor het beste uit twee werelden: de voordelen van het persoonlijk contact, spreiding van kosten voor grote investeringen en aansluiting bij de laatste IT-ontwikkelingen.

De keuze voor de automatiseerder en voor een serviceprovider is een keuze die in hoge mate het toekomstig succes van het kantoor gaat bepalen. Het is dus verstandig om die keuze goed voorbereid te maken. Maar ook om als kantoor dat al een keuze heeft gemaakt constructief de dialoog met de automatiseerder en de serviceprovider te blijven voeren over wat beter kan.

Het is vanuit deze gedachte dat Bureau DFO gespreid over twee jaar periodiek de verschillende aspecten van de dienstverlening van serviceproviders meet. Niet zozeer om de bokken van de schapen te scheiden. Maar wel om te stimuleren dat alle betrokkenen met elkaar inhoud geven aan het uitgangspunt: Sterk in verbondenheid.

Voor serviceproviders ligt hier de kans om een scherp beeld te houden van de ontwikkelingen in de markt en de behoeften van aangesloten kantoren. Die behoeften verschillen bovendien steeds vaker naar omvang, specialisatie en groeifase van het kantoor. Wat voor de ene adviseur vooral snelheid en efficiency betekent, vraagt voor een andere adviseur juist om maatwerk, persoonlijke ondersteuning of kennisdeling. Serviceproviders die deze verschillen herkennen en hun dienstverlening daarop weten af te stemmen, vergroten niet alleen hun toegevoegde waarde voor het intermediair, maar versterken ook hun eigen positie in een markt die voortdurend in beweging is.

2. DE UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK 2026-METING 1

Het onderzoek naar de performance van serviceproviders, dat jaarlijks door Bureau DFO wordt uitgevoerd, kent dit jaar een andere opzet. In plaats van één meting zijn er nu drie metingen waarin steeds een ander thema centraal staat. Deze thema's zijn:

- Meting 1: Binnendienst en acceptatie
- Meting 2: Marktgerichtheid
- Meting 3: Bedrijfsvoering

In deze samenvatting behandelen we de belangrijkste resultaten van de eerste meting en vertellen we wie, per categorie, de winnaar is.

De resultaten van de eerste meting van 2026 zijn gebaseerd op de beoordelingen door **264** financieel advieskantoren. Aan het intermediair is gevraagd de ondersteuning door serviceproviders en franchiseorganisaties bij de verschillende activiteiten van hun kantoor te beoordelen. Adviseurs beoordeelden hun serviceproviders op zeven onderwerpen en gaven daarnaast een NPS-score als indicator voor hun bereidheid de serviceprovider aan te bevelen aan andere advieskantoren.

Voor opname in dit rapport geldt een drempel van minimaal 15 beoordelingen per deelmarkt. Veertien serviceproviders en één franchiseorganisatie (Financieel Fit) haalden deze drempel in deze meting.

2.1 Welke serviceproviders zijn onderzocht

Serviceproviders hypotheken

Serviceprovider	Aantal beoordelingen
VCN Hypotheken	65
Huismerk	35
DAK Hypotheken	19

Serviceproviders consumptief krediet

Serviceprovider	Aantal beoordelingen
VCN Kredieten	27

Serviceproviders particuliere schade

Serviceprovider	Aantal beoordelingen
VCN Verzekeringen	93
Turien & Co.	59
Voogd	57
certe assuradeuren	53
DAK Verzekeringen	35
Nedasco	31
RISK Assuradeuren	20

Serviceproviders zakelijke schade

Serviceprovider	Aantal beoordelingen
VCN Verzekeringen	84
Turien & Co.	68
certe assuradeuren	51
Voogd	45
SUREbusiness	41
Felison	33
Nedasco	30
DAK Verzekeringen	24
SAA Service Providing	18

Franchiseorganisatie

Serviceprovider	Aantal beoordelingen
Financieel Fit	24

2.2 Welke aspecten van dienstverlening zijn onderzocht

Adviseurs beoordeelden hun serviceproviders op zeven onderwerpen, op een schaal van 1 tot 10:

- Doorlooptijd acceptatie
- Bereikbaarheid binnendienst
- Duidelijkheid acceptatiecriteria
- Mogelijkheid van maatwerk
- Vast aanspreekpunt
- Snelheid beantwoorden vragen
- Innovatieve producten

Daarnaast gaven adviseurs een NPS-score (0-10) als indicator voor hun bereidheid de serviceprovider aan te bevelen aan andere advieskantoren.

2.3 De door het intermediair hoogst gewaardeerde serviceproviders van 2026 – Binnendienst en acceptatie

HYPOTHEKEN — GROTE SERVICEPROVIDERS

VCN Hypotheken

Gewogen score **7,99** · NPS **+43**

CONSUMPTIEF KREDIET — GROTE SERVICEPROVIDERS

VCN Kredieten

Gewogen score **8,56** · NPS **+59**

SCHADE PARTICULIER — GROTE SERVICEPROVIDERS

VCN Verzekeringen

Gewogen score **7,42** · NPS **+11**

SCHADE PARTICULIER — KLEINE SERVICEPROVIDERS

certe assuradeuren

Gewogen score **8,47** · NPS **+58**

SCHADE ZAKELIJK — GROTE SERVICEPROVIDERS

SUREbusiness

Gewogen score **7,86** · NPS **+32**

SCHADE ZAKELIJK — KLEINE SERVICEPROVIDERS

certe assuradeuren

Gewogen score **8,45** · NPS **+59**

FRANCHISEORGANISATIES

Financieel Fit

Gewogen score **9,58** · NPS **+100**

3. DRIE LESSEN VOOR FINANCIEEL ADVISEURS

Wat moet je als adviseur met deze meting? Drie hoofdlessen, ondersteund met cijfers uit het onderzoek.

3.1 Les 1:
Kies op uitvoering, niet alleen op product

Adviseurs hechten meer waarde aan *hoe* een serviceprovider levert dan aan *wat* hij precies aanbiedt. Snelheid, bereikbaarheid en duidelijkheid zijn doorslaggevend voor de waardering. Het belang dat adviseurs aan **uitvoeringsaspecten** (bereikbaarheid, doorlooptijd, snelheid, duidelijkheid) toekennen ligt rond de **8,6 tot 8,9 op 10**, terwijl het belang van **innovatieve producten** op **8,0 tot 8,2** uitkomt. Wat een serviceprovider doet, is dus belangrijker dan wat hij belooft.

De winnaars per deelmarkt onderscheiden zich vrijwel allemaal op deze uitvoeringsaspecten — niet op productinnovatie.

3.2 Les 2:
Kies klein voor persoonlijke service, groot voor schaal en innovatie

Kleine, gespecialiseerde serviceproviders winnen consistent op persoonlijke dienstverlening, vooral in schade. In schade particulier scoren kleine serviceproviders een gewogen **7,97 tegen 6,92 voor grote serviceproviders** (NPS +38 versus -10). Op het sleutel-aspect vast aanspreekpunt is het verschil zelfs **+1,40 punt** in het voordeel van kleine serviceproviders. Hetzelfde patroon zie je in schade zakelijk.

Grote serviceproviders winnen op andere fronten:

- **Innovatiekracht en productontwikkeling** — vooral in hypotheken. Grote serviceproviders scoren 7,29 op innovatie tegenover 6,76 bij de kleine serviceproviders.
- **Schaal en specialistische ondersteuning** — meer capaciteit, breder team, specialistenrol voor complexe cases.
- **Gestandaardiseerde processen en bredere proposities** — eenduidige werkwijzen, meer producten onder één dak.
- **Minder afhankelijkheid van individuele medewerkers** — bij personeelswisselingen blijft de dienstverlening eerder op niveau.

Welke keuze beter past, hangt af van het type vraagstuk: relationeel werk (schade) profiteert van klein-en-persoonlijk, transactiewerk (hypotheken) van schaal-en-innovatie.

3.3 Les 3:
Strategische samenwerking loont

Kantoren met een sterke, gerichte band met hun serviceprovider zijn tevredener en zien hun omzet vaker groeien. Het effect is meetbaar: bij kantoren waar de serviceprovider een primaire partner is (meer dan 25% omzetaandeel) is de NPS tot **+68 punten hoger** dan bij kantoren waar diezelfde serviceprovider een bijspeler is. Bij VCN Hypotheken bijvoorbeeld: bijspeler-kantoren geven een NPS van -14, primaire kantoren een NPS van +54.

Daarnaast groeit het omzetaandeel het sterkst bij serviceproviders waar de relatie diep is: bij VCN Hypotheken geeft **45% van de kantoren** aan dat hun omzet via deze serviceprovider het afgelopen jaar is gestegen, tegen slechts 2% gedaald.

Werk je voor één deelmarkt met meerdere serviceproviders in beperkte volumes? Een gerichte keuze voor één of twee primaire partners levert vrijwel altijd een betere ervaring én meer groeipotentieel op dan een breed netwerk.

4. AANTAL SERVICEPROVIDERS WAAR HET KANTOOR MEE WERKT

Het gemiddelde advieskantoor in dit onderzoek werkt met **3,3 serviceproviders**; de mediaan ligt op 3. Het gemiddelde komt vooral tot stand doordat kantoren in meerdere **deelmarkten** actief zijn — niet doordat ze binnen één deelmarkt met veel serviceproviders werken. Per deelmarkt:

Deelmarkt	Gemiddeld	Mediaan	Toelichting
Hypotheken	1,5	1	Typisch éénpartij-relatie
Consumptief krediet	1,3	1	Typisch éénpartij-relatie
Schade particulier	2,1	2	Spreiding over meer partijen
Schade zakelijk	2,4	2	Spreiding over meer partijen

Bij **hypotheken en consumptief krediet** maakt kantoorgrootte nauwelijks uit — overal werken kantoren met gemiddeld 1,2 tot 1,6 serviceproviders (mediaan altijd 1). Bij **schade** groeit het aantal serviceproviders wel met de kantoorgrootte: van 1,6-2,1 bij kantoren met ≤1 fte naar 2,4-2,6 bij kantoren met 10 of meer fte.

Onderstaande tabel toont het **gemiddelde aantal serviceproviders per kantoor**, uitgesplitst naar deelmarkt en kantoorgrootte (fte).

Kantoorgrootte	Hypotheken	Consumptief krediet	Schade particulier	Schade zakelijk
≤1 fte	1,71	1,14	1,67	2,16
1-5 fte	1,50	1,24	2,25	2,29
5-10 fte	1,54	1,30	2,26	2,60
10+ fte	1,38	1,50	2,36	2,64
Totaal	**1,55**	**1,31**	**2,14**	**2,41**

Twee patronen springen eruit. **In hypotheken en consumptief krediet** werken kantoren overwegend met één serviceprovider per markt — de mediaan is overal 1, en kantoorgrootte maakt nauwelijks verschil. **In schade** ligt het aantal duidelijk hoger en stijgt het met de kantoorgrootte: van gemiddeld 1,67 serviceproviders bij ≤1 fte kantoren in particuliere schade naar 2,64 bij kantoren met 10+ fte in zakelijke schade. Concreet: in zakelijke schade werkt **48% van de kantoren met 10+ fte** samen met drie of meer serviceproviders — tegen 26% bij de kleinste kantoren.

DEZE VAKPAPER WORDT JE AANGEBODEN DOOR de winnaars van 2026

Deze vakpaper wordt je aangeboden door de volgende serviceproviders:

VCN samen ondernemen

certe assuradeuren

SUREbusiness

Financieel Fit®

Op de tekst hebben zij geen invloed gehad. De cijfers die je hierna aantreft zijn de waarderingen die gebruikers hebben gegeven.

*Deze cijfers komen uit het rapport **Bureau DFO Performance Serviceproviders 2026** en zijn door Bureau DFO gecontroleerd.*

5. LANDELIJK GEMIDDELDE EN CIJFERS VAN DE WINNAAR

Per deelmarkt zetten we hieronder het landelijk gemiddelde af tegen de scores van de winnende serviceprovider, op alle zeven onderwerpen.

Hypotheken

Winnaar onder grote serviceproviders: VCN Hypotheken

Onderwerp	VCN Hypotheken	Gemiddelde grote serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	8,14	7,71
Bereikbaarheid binnendienst	8,26	7,78
Duidelijkheid acceptatiecriteria	8,23	7,81
Mogelijkheid maatwerk	7,87	7,44
Vast aanspreekpunt	7,72	7,30
Snelheid beantwoorden vragen	8,03	7,66
Innovatieve producten	7,72	7,29
Gewogen gemiddelde	**7,99**	**7,57**
NPS	**+43**	**+23**

Consumptief krediet

Winnaar onder grote serviceproviders: VCN Kredieten

Onderwerp	VCN Kredieten	Gemiddelde grote serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	8,81	8,81
Bereikbaarheid binnendienst	8,88	8,88
Duidelijkheid acceptatiecriteria	8,65	8,65
Mogelijkheid maatwerk	8,35	8,35
Vast aanspreekpunt	8,73	8,73
Snelheid beantwoorden vragen	8,65	8,65
Innovatieve producten	7,85	7,85
Gewogen gemiddelde	**8,56**	**8,56**
NPS	**+59**	**+59**

Schade particulier

Winnaar onder grote serviceproviders: VCN Verzekeringen

Onderwerp	VCN Verzekeringen	Gemiddelde grote serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	7,43	7,14
Bereikbaarheid binnendienst	8,13	7,49
Duidelijkheid acceptatiecriteria	7,58	7,20
Mogelijkheid maatwerk	6,93	6,51
Vast aanspreekpunt	7,24	6,43
Snelheid beantwoorden vragen	7,43	6,96
Innovatieve producten	7,20	6,72
Gewogen gemiddelde	**7,42**	**6,92**
NPS	**+11**	**-10**

Winnaar onder kleine serviceproviders: certe assuradeuren

Onderwerp	certe assuradeuren	Gemiddelde kleine serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	8,30	8,03
Bereikbaarheid binnendienst	8,74	8,15
Duidelijkheid acceptatiecriteria	8,58	8,17
Mogelijkheid maatwerk	8,79	8,04
Vast aanspreekpunt	8,42	7,83
Snelheid beantwoorden vragen	8,36	7,83
Innovatieve producten	8,13	7,71
Gewogen gemiddelde	**8,47**	**7,97**
NPS	**+58**	**+38**

Schade zakelijk

Winnaar onder grote serviceproviders: SUREbusiness

Onderwerp	SUREbusiness	Gemiddelde grote serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	8,22	7,46
Bereikbaarheid binnendienst	8,05	7,77
Duidelijkheid acceptatiecriteria	7,83	7,43
Mogelijkheid maatwerk	8,10	6,87
Vast aanspreekpunt	7,32	6,74
Snelheid beantwoorden vragen	7,73	7,19
Innovatieve producten	7,78	7,01
Gewogen gemiddelde	**7,86**	**7,21**
NPS	**+32**	**+1**

Winnaar onder kleine serviceproviders: certe assuradeuren

Onderwerp	certe assuradeuren	Gemiddelde kleine serviceproviders
Doorlooptijd acceptatie	8,22	7,64
Bereikbaarheid binnendienst	8,75	8,17
Duidelijkheid acceptatiecriteria	8,56	7,99
Mogelijkheid maatwerk	8,80	8,15
Vast aanspreekpunt	8,40	7,72
Snelheid beantwoorden vragen	8,30	7,75
Innovatieve producten	8,10	7,53
Gewogen gemiddelde	**8,45**	**7,85**
NPS	**+59**	**+32**

Franchiseorganisaties — winnaar Financieel Fit

Onderwerp	Financieel Fit	Alle franchiseorganisaties gemiddeld
Doorlooptijd acceptatie	9,54	8,83
Bereikbaarheid binnendienst	9,50	8,91
Duidelijkheid acceptatiecriteria	9,54	8,89
Mogelijkheid maatwerk	9,67	8,86
Vast aanspreekpunt	9,54	8,57
Snelheid beantwoorden vragen	9,54	8,86
Innovatieve producten	9,75	8,86
Gemiddelde	**9,58**	**8,83**

6. TOT SLOT

Het volledige rapport Performance Serviceproviders 2026 — meting 1 biedt per deelmarkt gedetailleerde cijfers, vergelijkingen tussen serviceproviders en verdiepende analyses. Daarnaast is per serviceprovider die de drempel van 15 beoordelingen haalt een afzonderlijk vertrouwelijk profiel opgesteld, inclusief letterlijke verbeterpunten van adviseurs in eigen woorden.

Bureau DFO werkt al meer dan dertig jaar aan de versterking van het intermediaire distributiesysteem. Met dit onderzoek bieden wij serviceproviders en advieskantoren beide een onafhankelijk meetpunt voor de kwaliteit van hun samenwerking. Op *https://serviceproviders.bureaudfo.nl* vindt u meer informatie over de actuele dienstverlening van Nederlandse serviceproviders.

Bureau DFO
Hoevelaken, juni 2026