



Onderzoeksrapportage

Waardering adviessoftware 2016

Hoevelaken, april 2016



Omdat de sigarendoos niet meer volstaat

Het vak van financieel adviseur heeft zich snel ontwikkeld. De tijd dat “de tussenpersoon” op de achterkant van de spreekwoordelijke sigarendoos kon uitrekenen wat voor verzekering de klant nodig had, ligt ver achter ons.

Uitgangspunt van de wetgever is dat het financieel product, zoals de consument dat via een adviseur afsluit, ook is geadviseerd door die adviseur. Niet alleen op de hoofdlijnen. Maar ook ten aanzien van alle subonderdelen waar de klant een keuze heeft kunnen maken. Het financiële product zoals dat is afgesloten, is het advies van de adviseur. Tenzij de adviseur nadrukkelijk iets anders heeft geadviseerd en de consument heeft aangegeven hiervan bewust te willen afwijken.

De wettelijke adviesregels van artikel 4:23 Wft schrijven voor hoe het adviesproces moet verlopen. Een proces dat bestaat uit inventariseren, analyseren en adviseren. Waarbij de stappen en afwegingen gearchiveerd moeten worden.

De eisen die aan het adviesproces worden gesteld zijn aanzienlijk. Tegelijkertijd willen de meeste consumenten de kosten van advies beperkt houden. Hoge kwaliteit en druk op de marges. Ziedaar, de markt waarin de moderne financieel adviseur moet werken.

Professionele adviessoftware heeft de plaats van de sigarendoos overgenomen. Adviessoftware helpt de adviseur om voldoende aandacht te schenken aan alle relevante gegevens. Maar helpt de adviseur ook om de fiscale en actuariële consequenties van bepaalde beslissingen direct te doorgronden.

Voor het eerst in de vele jaren dat Bureau D & O onderzoek doet naar de kwaliteit van adviessoftware zijn twee aanbieders op de eerste plaats geëindigd: Adviesbox en Findesk. Maar dat betekent zeker niet dat beide pakketten op alle onderdelen gelijk zijn geëindigd. Op bepaalde onderdelen zijn wel degelijk verschillen te zien. Voor de financieel adviseur blijft er dus wat te kiezen! Hierna treft u een kleine samenvatting aan van een vergelijking van 7 belangrijke adviespakketten. Een goede start voor een eerste oriëntatie?

Mr. Jurjen Oosterbaan Martinius

Drs. Marita Hassels Mönning

ONDERZOEKSRAPPORTAGE WAARDERING ADVIESSOFTWARE 2016

In maart 2016 is de rapportage onderzoek financiële software 2016 verschenen. Bureau D & O heeft hiervoor in februari 2016 onafhankelijk onderzoek gedaan onder 640 intermediairs die hebben aangegeven gebruik te maken van één of meerdere financiële softwarepakketten. In de totale rapportage wordt onderscheid gemaakt in administratiesoftware, adviessoftware en vergelijkingssoftware.

Deze deelrapportage bevat de resultaten van de beoordeling van gebruikers van adviessoftware. Findesk en Intersoftware komen in dit onderzoek als beste aanbieders van adviessoftware uit de bus. Dankzij deze twee partijen is het mogelijk dat deze resultaten u gratis verstrekt worden. In deze samenvatting wordt duidelijk dat de twee winnaars op verschillende onderdelen uitblinken. Ook wat betreft aantal waarnemingen verschillen de partijen van elkaar. In totaal hebben 44 gebruikers van Findesk en 197 gebruikers van Adviesbox aan het onderzoek deelgenomen.

In onderstaande tabel zijn alle aanbieders van adviessoftware opgenomen die in de rapportage voorkomen. Per aanbieder is het bijbehorende adviessoftware-pakket genoemd.

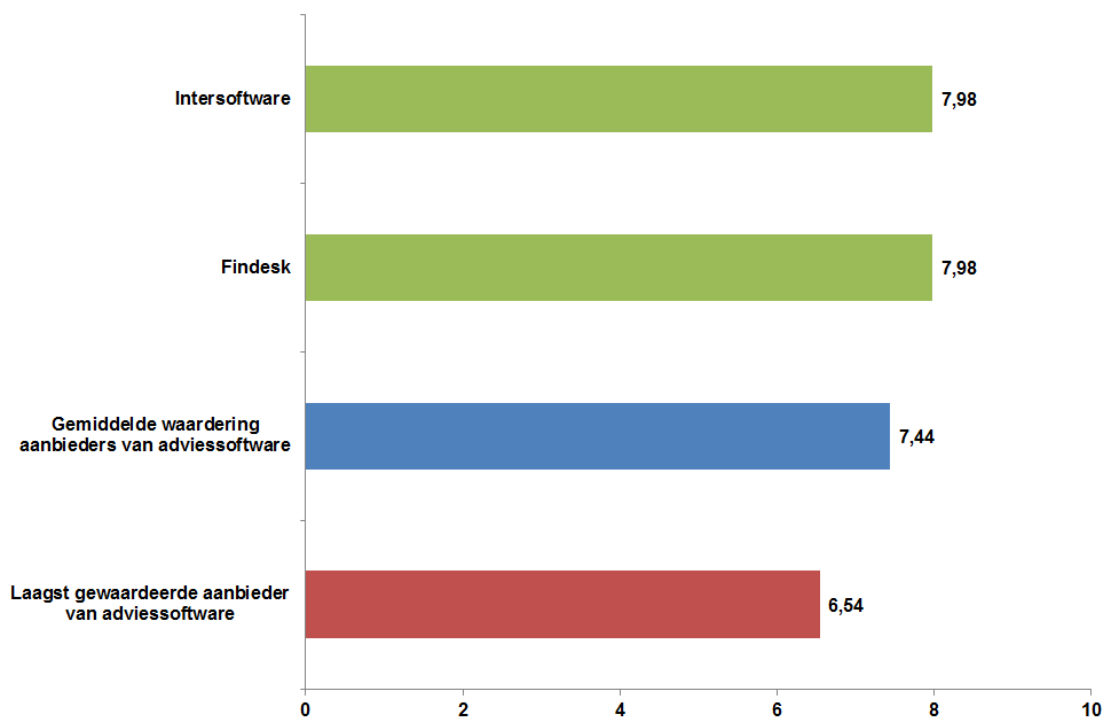
Aanbieders en adviessoftware en bijbehorende pakket(ten)

Aanbieder adviessoftware	Naam software
De Nationale Hypotheekbond	De Nationale Hypotheekbond
Euroface Financial Services	Finix
Figlo	Figlo Platform
Findesk	Findesk
Intersoftware	Adviesbox
Unit4	Scenario Advies (Efdece)
Unitrust	MyView

Best gewaardeerde aanbieder in categorie adviessoftware

De gebruikers van adviessoftware is gevraagd naar het algemene oordeel dat zij hebben over de aanbieders waarvan zij adviessoftware afnemen. Zij konden een rapportcijfer geven van 1 tot en met 10, waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor uitmuntend. Findesk en Intersoftware krijgen als aanbieder de hoogste waardering in de categorie adviessoftware. Gemiddeld worden zij met een 7,98 gewaardeerd. De gemiddelde waardering in deze categorie van aanbieders bij elkaar ligt ruim een halve punt lager met een 7,44. De laagst gewaardeerde aanbieder krijgt een 6,54.

Beoordeling totaal, best en minst gewaardeerde aanbieders adviessoftware

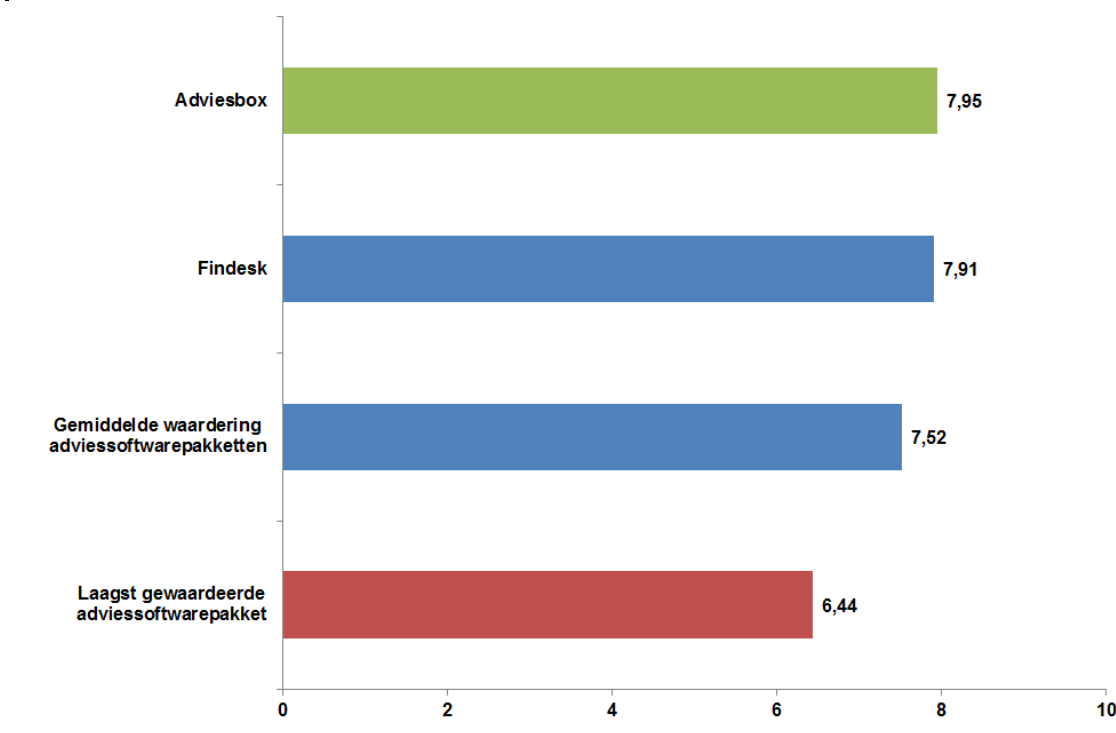


Best gewaardeerde adviessoftwarepakket

Naast een waardering van de aanbieder van adviessoftware is de respondenten ook gevraagd het adviespakket dat zij gebruiken te beoordelen.

In onderstaand figuur zijn de resultaten hiervan weergegeven. Het pakket Adviesbox Pro krijgt de beste waardering met een 7,95 gemiddeld. De gemiddelde waardering van alle adviessoftwarepakketten bij elkaar ligt bijna een halve punt lager met een 7,52. Het laagst gewaardeerde pakket krijgt gemiddeld een 6,44.

Beoordeling totaal, best en minst gewaardeerde adviessoftwarepakket



Waardering van aspecten van adviessoftwarepakketten

De respondenten hebben verschillende aspecten van financiële software voorgelegd gekregen met daarbij de vraag in hoeverre men de adviessoftware-pakketten die men gebruikt hierop waardeert. In onderstaande grafiek is de waardering per aspect weergegeven voor de betreffende adviespakketten. Per aspect is het adviespakket met de hoogste score groen gemarkeerd.

Belang en waardering van diverse aspecten van adviessoftware

Waardering	Adviesbox	Figlo Platform	Findesk	Finix	De Nationale Hypotheekbond	MyView	Scenario Advies (Efdece)
Prijskwaliteit-verhouding	7,7	6,7	7,8	7,1	7,1	7,5	5,8
Serviceniveau	7,7	6,8	7,6	7,4	7,4	7,4	6,3
Aantal functionaliteiten/modules	7,9	7,2	7,6	7,6	7,4	7,1	6,9
Kwaliteit functionaliteiten/modules	7,8	6,9	7,8	7,4	7,5	7,4	6,6
Gebruiks-Vriendelijkheid	7,7	5,9	8,1	7,4	7,4	7,4	6,0
Snelheid algemeen	7,8	6,4	8,0	7,6	7,5	7,6	6,3
Beveiliging	7,6	7,6	7,8	7,6	7,4	7,8	7,3
Kwaliteit handleiding/ helpteksten	7,2	6,4	7,3	7,1	6,9	6,9	6,2
Mate van innovativiteit	7,5	7,2	8,2	7,5	7,6	7,0	6,3
Snelheid doorvoeren actuele ontwikkelingen	7,9	7,3	8,1	7,7	7,7	7,8	6,8
Exportmogelijkheden naar rapportages/andere pakketten	7,4	6,3	6,6	7,0	6,5	6,1	6,5
Kwaliteit van rapportages inhoudelijk	7,8	6,6	7,7	7,6	7,3	7,9	7,1
Kwaliteit van rapportages visueel	7,5	7,0	7,8	7,5	7,2	7,8	6,9

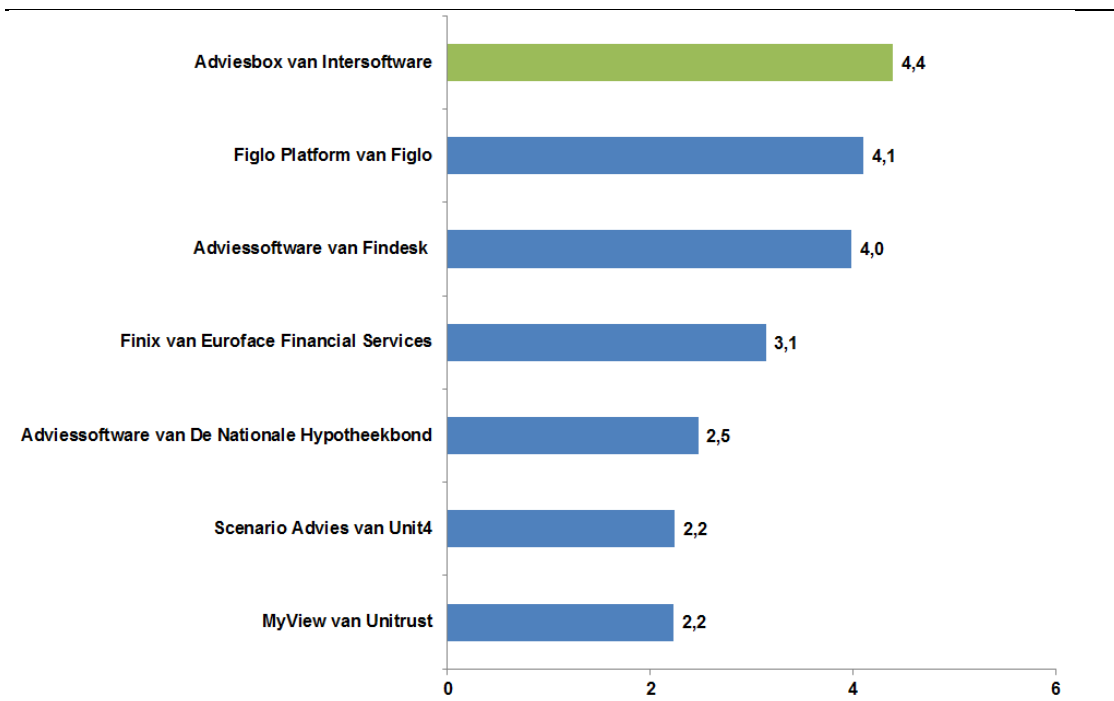
Producten waarbij de adviessoftware wordt gebruikt

Aan de gebruikers van adviessoftware is gevraagd voor welke producten men het softwarepakket precies gebruikt. De volgende lijst is voorgelegd:

- Arbeidsongeschiktheidsverzekering
- Financiële Planning
- Hypotheken
- Kapitaalverzekering
- Krediet
- Lijfrente
- Overlijdensrisico
- Pensioen
- Schade
- Uitvaart
- Vermogen
- Anders

In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven. Adviesbox wordt relatief voor de het grootste aantal producten gebruikt, namelijk voor gemiddeld 4,4 producten.

Gemiddeld aantal producten waarvoor adviessoftware wordt gebruikt

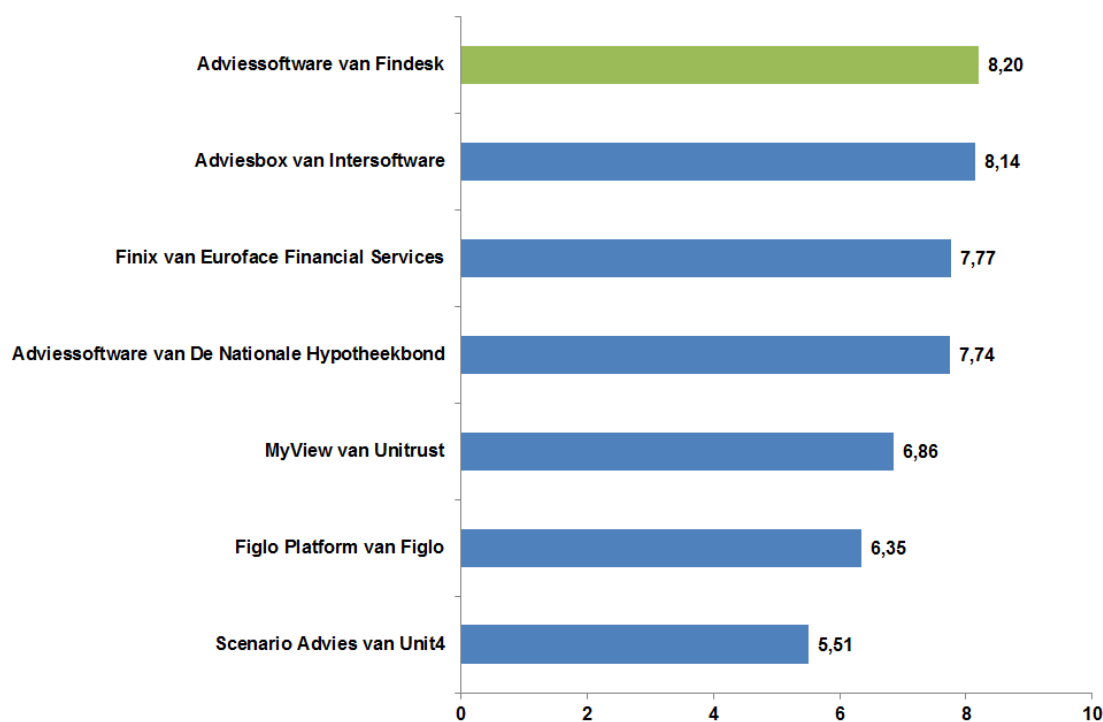


Mate van loyaliteit richting adviespakket dat men gebruikt

In het onderzoek is gevraagd in hoeverre de respondenten het adviessoftwarepakket dat zij gebruiken zouden aanbevelen aan collega-intermediairs indien zij met hen in gesprek zouden komen over financiële softwarepakketten. Men kon een rapportcijfer van 0 tot en met 10 geven, waarbij u een 0 staat voor 'zeker niet aanbevelen' en een 10 voor 'zeker wel aanbevelen'.

In onderstaande figuur zijn de resultaten weergegeven voor alle aanbieders van adviessoftwarepakketten. De adviessoftware van Findesk wordt met een 8,2 het meest aanbevolen.

Aanbeveling aanbieders van adviespakketten



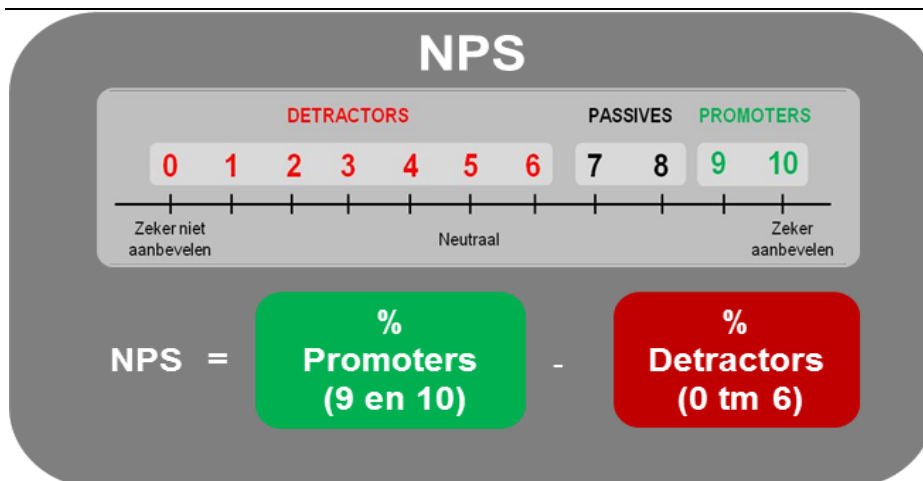
Met behulp van de resultaten naar aanleiding van de aanbevelingsvraag, kunnen de deelnemers aan het onderzoek ingedeeld worden in drie groepen. Hierdoor wordt het mogelijk een Net Promoter Score te berekenen.

De volgende drie groepen kunnen onderscheiden worden:

1. Promoters: deze groep geeft de betreffende adviessoftware een score van 9 of 10. Dit betekent dat zij zeer loyaal zijn aan de betreffende adviessoftware.
2. Passives: deze groep geeft de betreffende adviessoftware een score van 7 of 8. Dit betekent dat zij tevreden zijn, maar ook open staan voor aantrekkelijke alternatieven.
3. Detractors: deze groep geeft de betreffende adviessoftware een score van 0 tot en met 6. Dit betekent vaak dat zij niet tevreden zijn. Deze groep kan negatieve mond-tot-mondreclame verspreiden.

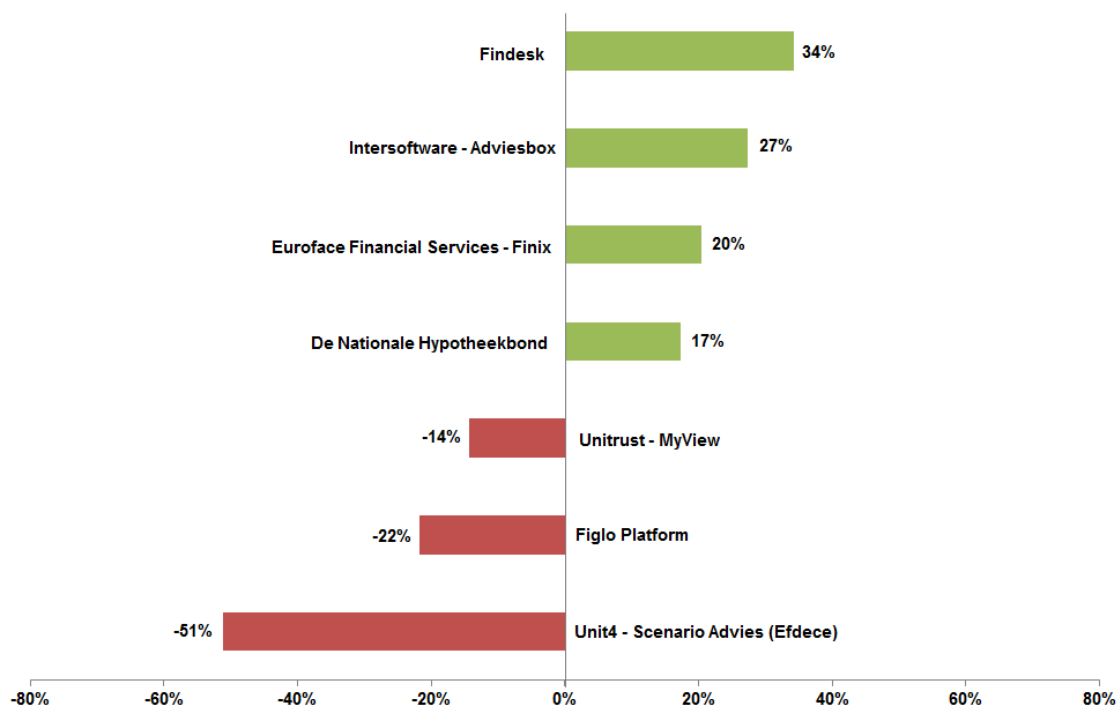
Door deze drie groepen te vormen kan de Net Promoter Score (NPS) berekend worden. Deze wordt berekend door het percentage detractors af te trekken van het percentage promoters. Een positieve NPS geeft aan dat het percentage promoters hoger is dan het percentage detractors, een negatieve NPS geeft aan dat het percentage detractors hoger is dan het percentage promoters.

NPS



In onderstaande grafiek zijn de verschillende Net Promoter Scores van de aanbieders van adviessoftware weergegeven, waarbij een positieve NPS dus gewenst is. Findesk heeft de hoogste positieve Net Promoter Score.

Net Promoter Score per adviessoftwarepakket



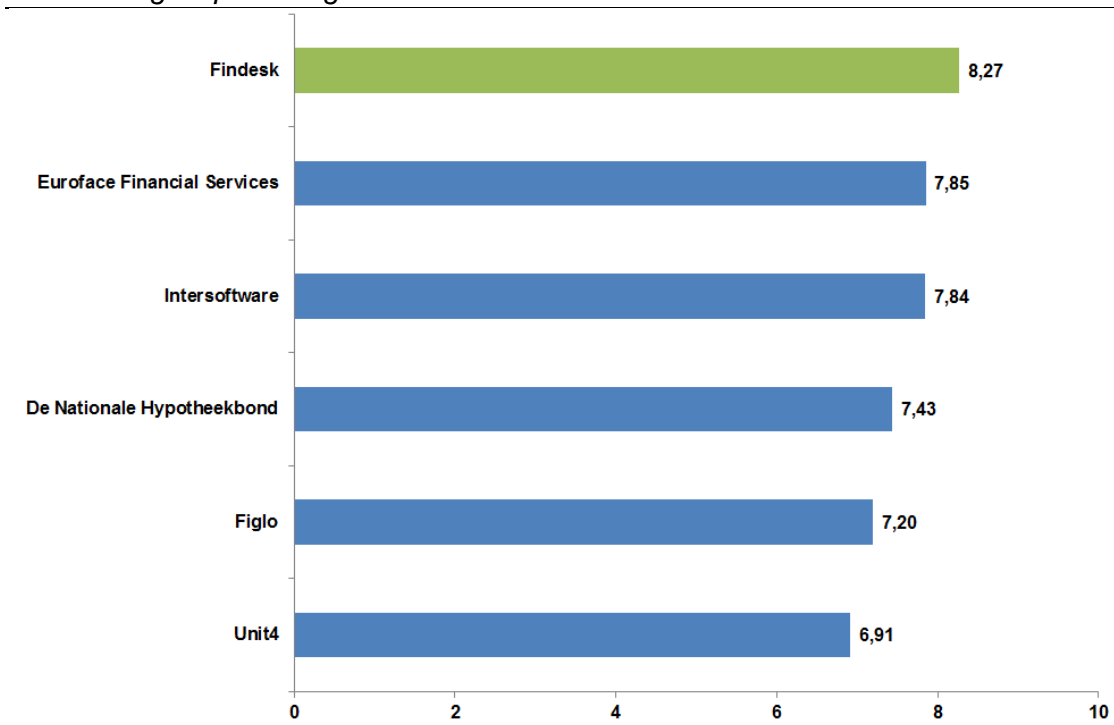
NPS= % Promoters (9 en 10) - % Detractors (0 tot en met 6)

Waardering Helpdesk

De respondenten die hebben aangegeven in 2015 wel eens contact te hebben gehad met de helpdesk van de aanbieder waarvan men een adviespakket afneemt, is gevraagd dit contact te waarderen. In onderstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven. Unitrust heeft onvoldoende waarnemingen om de resultaten omtrent de helpdesk weer te geven.

De helpdesk van Findesk krijgt met een 8,27 de hoogste waardering.

Beoordeling helpdesk algemeen



Waardering helpdesk op diverse aspecten

De respondenten hebben een aantal aspecten omtrent de helpdesk voorgelegd gekregen met daarbij de vraag hoe men deze waardeert. De beoordeling is uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor uitmuntend. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven voor de verschillende aanbieders van adviessoftware. Per aspect is de aanbieder met de hoogste score groen gemarkeerd.

Waardering aspecten contact met helpdesk

Waardering	Euroface Financial Services	Figlo	Findesk	De Nationale Hypotheekbond	Intersoftware	Unit4
Helpdesk algemeen	7,85	7,20	8,27	7,43	7,84	6,91
(Telefonische) bereikbaarheid	7,34	7,25	7,4	7,53	7,42	6,87
Deskundigheid	8,17	7,23	8,13	7,57	8,11	7,36
Hulpvaardigheid	8,22	7,54	8,5	7,63	8,08	7,22
Snelheid vraagafhandeling	7,56	6,98	8,07	7,40	7,74	6,38
Mate waarin vraag opgelost is	7,90	6,57	8,47	7,37	7,98	6,47

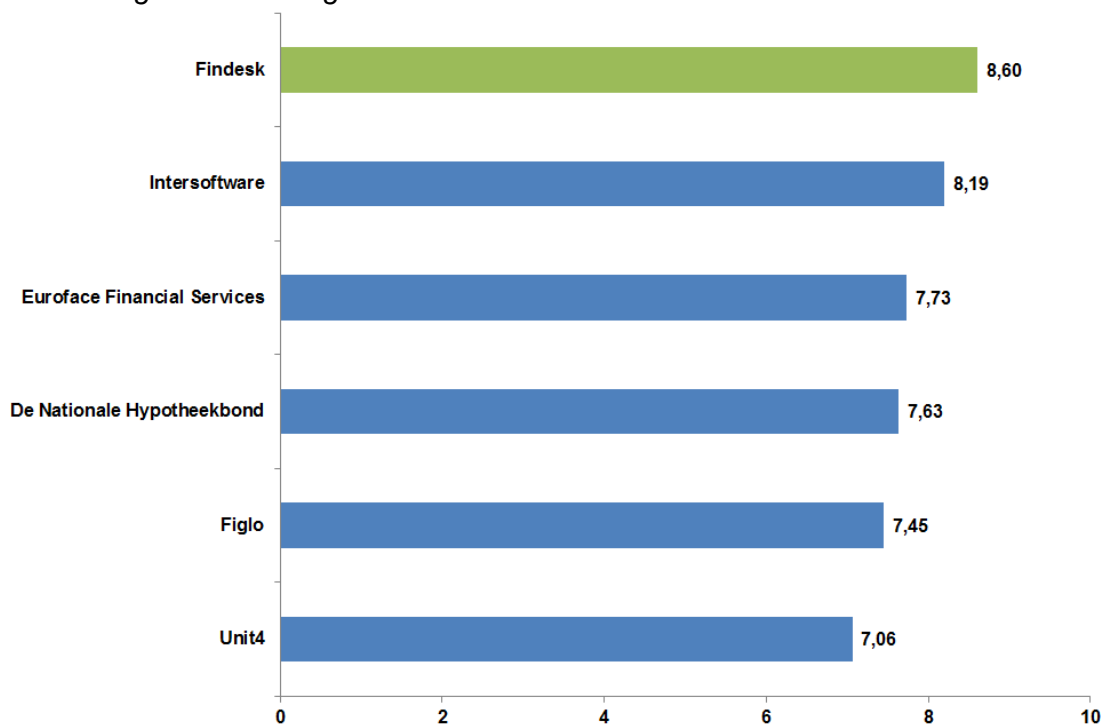
Waardering consultant

De respondenten die hebben aangegeven in 2015 wel eens contact te hebben gehad met een consultant van de aanbieder waarvan men een adviespakket afneemt, is gevraagd dit contact te waarderen. Unitrust heeft ook hier onvoldoende waarnemingen om de resultaten omtrent de helpdesk weer te geven.

In onderstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven.

De consultant van Findesk krijgt met een 8,6 gemiddeld de hoogste waardering. Ook de consultant van Intersoftware scoort met een 8,19 relatief hoog.

Beoordeling consultant algemeen



Waardering consultant op diverse aspecten

Naast een algemene waardering van de consultant is gevraagd een aantal aspecten te waarderen. In onderstaande tabel zijn de resultaten hiervan weergegeven. De consultant(s) van Findesk krijgt op alle aspecten de hoogste waardering.

Waardering consultant op diverse aspecten

Waardering	Euroface Financial Services	Figlo	Findesk	De Nationale Hypotheekbond	Intersoftware	Unit4
Consultant algemeen	7,73	7,45	8,60	7,63	8,19	7,06
Vakbekwaamheid	7,67	7,82	8,67	8,00	8,19	7,45
Duidelijkheid advies/uitleg	7,73	7,27	8,47	7,84	8,21	7,29
Toegevoegde waarde	7,67	6,73	8,20	7,58	8,03	6,97
Prijs/kwaliteit verhouding	7,60	6,68	8,13	7,37	8,05	6,16
Meedenken/klantgerichtheid	7,80	6,82	8,47	7,58	8,13	6,94
