MARKTFLITSEN SPECIAL:

Kwaliteitsrating Hypotheekmarkt

November 2020

INLEIDING

Onlangs introduceerde RiFD de 'Kwaliteitsrating Financiële Dienstverlening'. De kwaliteitsrating van het RiFD is een indicator voor de kwaliteit van een advieskantoor. Het is een graadmeter voor de service, professionaliteit en advieskwaliteit die van een kantoor mag worden verwacht op basis van objectieve criteria.

De score is het resultaat van een algoritme, dat wordt gevoed met data uit openbare bronnen. Deze data zijn opgenomen in de uitgebreide database die het RiFD heeft opgebouwd van alle in Nederland actieve financiële dienstverleners. De informatie is voornamelijk afkomstig uit de registers van de Kamers van Koophandel, de Autoriteit Financiële Markten (AFM), klachteninstituut Kifid, kredietinformatiebureaus en website(s) van de advieskantoren.

Deze Marktflitsen Special zoomt in op kantoren die zich op structurele basis bezighouden met advies over en bemiddeling van hypotheken.

DEFINITIE HYPOTHEEKMARKT

In Nederland is het voor in totaal 5.588 kantoren toegestaan om op basis van hun vakbekwaamheidsdiploma's te bemiddelen in en te adviseren over hypothecaire kredieten. Niet al deze kantoren zijn op structurele basis actief in hypotheken; een deel ervan brengt zo af en toe een hypotheekadvies uit.

Het RiFD heeft alle kantoren in Nederland ingedeeld naar businessmodel en monitort ook aansluiting van kantoren bij een keten. Zo zijn 542 kantoren aangesloten bij een van de 20 actieve hypotheekadviesketens.
Daarnaast zijn er 588 kantoren die hun focus echt hebben liggen op hypotheken, maar die zijn niet aangesloten bij een keten. Zij profileren zich, bijvoorbeeld op hun website, nadrukkelijk als hypotheekkantoor.

Daarmee is de markt nog niet volledig in kaart gebracht. Zo positioneren de grotere kantoren - met meer dan 10 FTE- zich vaak als generalist, maar hebben zij vrijwel altijd een of meerdere hypotheekadviseurs in dienst. Deze kantoren rekenen wij om die reden ook tot de hypotheekmarkt.

In totaal kent de hypotheekmarkt dus 1.378 kantoren.

Hypotheekmarkt kantoren	Aantal	%
Hypotheek focuskantoren	588	43%
Hypotheek ketenkantoren	542	39%
Grotere generalistische kantoren	248	18%
	1.378	**100%**

KWALITEIT HYPOTHEEKKANTOREN

Hypotheekadvieskantoren scoren gemiddeld hoger dan de rest van de markt. Gemiddeld is hun kwaliteitsrating een 7,4. De rest van de markt scoort gemiddeld een 7,07. Kantekening die hierbij gemaakt dient te worden is dat 18% lager dan een 6 scoort, terwijl dit voor de gehele markt 13,4% is.

De kwaliteitsrating is opgebouwd uit de subscores. Zo zijn er scores voor opleiding, digitalisering, ervaring en financiële gezondheid. Daarnaast worden er nog plus- en minpunten toegekend.

De specialisatie van hypotheekkantoren zorgt voor meer focus, waardoor de scores beter uitvallen dan het gemiddelde van de markt. De aansluiting bij een keten zorgt bijvoorbeeld voor goede ondersteuning op het gebied digitalisering, maar vaak ook voor hogere scores op het gebied van opleidingen.

Achtergrond bij de subscores
De opleidingen en dus de vakbekwaamheid van personeelsleden zeggen iets over de professionaliteit en advieskwaliteit van een kantoor. Het RiFD kijkt hierbij vooral naar de aanwezigheid van bovenwettelijke certificaten en keurmerken, zoals de opname van medewerkers in registers als die van SEH, FFP, NVHP en SAR.

De mate van digitalisering is een indicatie voor het serviceniveau en de professionaliteit van een kantoor. Het RiFD monitort in totaal 21 'digi-variabelen', zoals schade melden online e/o per app, optie tot premieberekeningen, webcamadvies, enzovoorts.

Ook de ervaring van een kantoor en die van de zittende bestuurders wordt gezien als een indicatie voor de kwaliteit van het kantoor. Tot slot is de financiële gezondheid van een kantoor een indicatie voor zowel een zorgvuldige bedrijfsvoering ervan als voor de trouw en waardering van klanten voor dit kantoor.

Kwaliteitsrating	Hypotheekmarkt kantoren	Markt (exclusief hypotheekmarkt)
Gemiddeld (incl. + en -)	7,40	7,07
Opleidingsscore	6,99	6,22
Digi-score	6,69	5,71
Ervaringsscore	7,94	8,36
Financiële gezondheidsscore	8,11	8,09

De hypotheekkantoren scoren vooral substantieel beter op het gebied van opleidingen en digitalisering. Voor opleidingen scoort een hypotheekkantoor gemiddeld een 6,99, terwijl de markt exclusief deze kantoren hier gemiddeld 6,22 op scoort. Ook de digi-score is beter: een 6,69 ten opzichte van een 5,71. De ervaringsscore is daarentegen significant lager met een 7,94 ten opzichte van een marktscore van 8,36. Dit komt doordat hypotheekkantoren veelal wat jongere kantoren zijn met jongere bestuurders.

Via de website van RiFD kan per kantoor (KvK-nummer) een kwaliteitsrating-rapport worden gedownload. In dit rapport staan genoemde scores en een uitleg bij iedere score. Zie www.ratinginstituutfd.nl/kwaliteitsrating.

HYPOTHEEKKETENS

Wanneer we de ketens vergelijken met de hypotheek focuskantoren dan valt op dat deze kantoren relatief goed scoren. Kantoren die zijn aangesloten bij een hypotheekketen scoren op alle fronten beter. De grootste verschillen zitten in de scores voor opleiding en digitalisering. Daarnaast trekken de plus- en minpunten het gemiddelde van de overige hypotheekkantoren omlaag. De redenen hiervoor ligt vooral in de geringe schaalgrootte van deze kantoren.

Kwaliteitsrating	Hypotheek ketenkantoren	Hypotheek focuskantoren
Gemiddelde (incl. + en -)	7,58	6,70
Opleidingsscore	7,35	6,42
Digi-score	7,22	6,11
Ervaringsscore	7,98	7,58
Financiële gezondheidsscore	8,20	8,14

Onder de ketens scoort De Hypotheker in z'n totaliteit het beste, met een gemiddelde score over de aangesloten kantoren van **8,6**.

TOPKANTOREN

Welke kantoren scoren nu fors boven het gemiddelde?

TOP 3 HYPOTHEEKKANTOREN (LOCAL HEROES)

We hebben gekeken naar zelfstandig werkende kantoren die niet zijn aangesloten bij een keten en niet een dochteronderneming zijn van een groot concern. Het zijn zelfstandig opererende kantoren met de focus op hypotheken. Dan komen we op de volgende local hypotheekheroes die zeer goed scoren.

Positie	Hypotheek focuskantoor
1	Excellent Finance Noord-Holland B.V. (Den Helder)
2	Specialisten voor Huis- en Hypotheekadvies B.V. (Alphen a/d Rijn)
3	Den Boer Hypotheken en Pensioenen B.V. (Krimpen a/d Lek)

Het nummer 1 heeft een **9,4**.

TOP 3 BIJ HYPOTHEEKKETENS

Kijken we naar de best scorende ketenkantoren dan zien we hieronder de top 3.

Positie	Hypotheek ketenkantoor	Aangesloten bij keten
1	Financiële Dienstverlening Snel & Partners B.V. (Winterswijk)	HypotheekCompany
2	Hypotheken Info-Centrum Deventer B.V. (Colmschate)	Finenzo
3	Huis & Hypotheek Bloemendaal (Bloemendaal)	Huis&Hypotheek

De nummer 1 heeft een **9,75**.

OVER RIFD

Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD) is een specialist in informatie over alle in Nederland actieve financiële dienstverleners (adviseurs/intermediairs). Op basis van deze data levert RiFD consultancy over distributievraagstukken (w.o. profiling) aan onder meer verzekeraars en serviceproviders. RiFD biedt via licenties online toegang tot marktdata aan diverse partijen in de adviessector.

RiFD levert bovendien de data voor het Vademecum en de online toegankelijke database INFAS.

www.ratinginstituutfd.nl