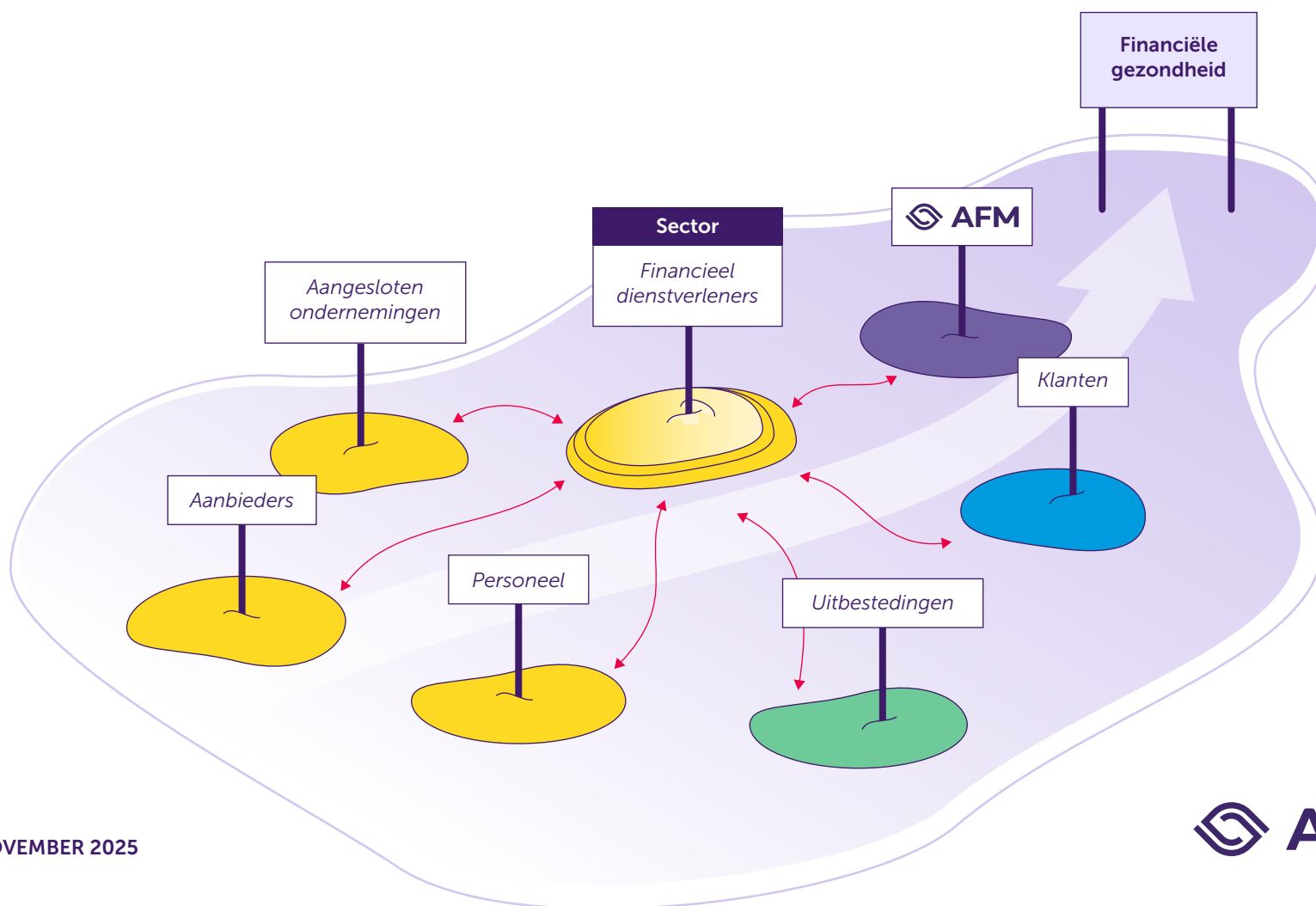


Vertrouwen in de sector van financieel dienstverleners

In het kort Het thema van deze publicatie is het vertrouwen in de sector van financieel dienstverleners en wie welke verantwoordelijkheid hierbij heeft. Vertrouwen geven en verantwoordelijkheid nemen is een gezamenlijke missie die wederkerig is. Zowel de toezichthouder, als de aanbieder en adviseur: iedereen heeft een eigen rol in het versterken van het vertrouwen in de sector. Het uiteindelijke resultaat van deze gezamenlijke missie is het vergroten van financiële gezondheid van huishoudens in Nederland.



Inhoudsopgave

1. Inleiding en leeswijzer	3
2. Samenvatting en voorwoord Hoofd Toezicht	4
3. Thema 2025: vertrouwen en verantwoordelijkheid	6
4. Marktcijfers	9
5. Resultaten onderzoeken	16
5.1 Collectieve vergunninghouders: wees daadwerkelijk in control! ..16	
5.2 Voorkomen hypotheekfraude vraagt om alertheid 18	
5.3 IT-dienstverlening en de risico's hiervan20	
5.4 Kantoorbezoeken 202521	
5.5 Borging klantbelang: waardevolle inzichten.....23	
6. Actualiteiten en aandachtspunten	25
6.1 Toegankelijkheidsrichtlijn vanaf 28 juni 2025 25	
6.2 Update van het onderzoek kwaliteit hypotheekadvies26	
6.3 Melden van incidenten en het registreren van klachten 27	
6.4 Pensioenadviseur en -uitvoerder: werk samen voor een tijdige pensioentransitie van de klant..... 28	

1. Inleiding en leeswijzer

Voor de zesde achtereenvolgende keer publiceert de AFM ‘Sector in beeld financieel dienstverleners’ (voorheen Marktindrukken). In deze publicatie geeft de AFM inzicht in de sector van financieel dienstverleners (adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten, hierna fd’ers).

De input voor deze publicatie komt uit de vragenlijst voor de Marktmonitor adviseurs en bemiddelaars (MMAB) die fd’ers in het voorjaar van 2025 hebben ingevuld over 2024. Met de informatie uit deze jaarlijkse uitvraag krijgt de AFM beter inzicht in de markt, de ontwikkelingen en de risico’s. Hierdoor kunnen wij ons toezicht gericht inzetten en helpen de kwaliteit van de financiële dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen in deze markt te vergroten.

Ook nemen we informatie mee die de AFM heeft gekregen uit gesprekken die elk jaar plaatsvinden met fd’ers. Behalve deze reguliere gesprekken, hebben we ook in het kader van een aantal verkenningen gesprekken gevoerd met fd’ers.

Ten slotte delen we de resultaten en aanbevelingen van diverse onderzoeken die zijn uitgevoerd in 2025 binnen de sector van fd’ers.

De opbouw van ‘Sector in Beeld financieel dienstverleners’ is als volgt. Hoofdstuk 2 bevat de samenvatting en een voorwoord van Hoofd Toezicht Eva-Lotte Bakker. In hoofdstuk 3 gaan we in op het thema van dit jaar: vertrouwen en verantwoordelijkheid. Kengetallen uit het vergunningenregister en uitkomsten uit de MMAB 2025 (met gegevens over 2024) komen aan bod in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 leest u de uitkomsten van recente toezichtonderzoeken. In hoofdstuk 6 vragen we uw aandacht voor actuele zaken en geven we aandachtspunten mee. De informatie in deze publicatie is veralgemeniseerd weergegeven en niet terug te voeren op individuele kantoren.

2. Samenvatting en voorwoord Hoofd Toezicht

De AFM besteedt in deze publicatie aandacht aan het vertrouwen in fd'ers en de sector. Fd'ers dragen een belangrijke verantwoordelijkheid voor het vertrouwen dat consumenten in de sector hebben, en dat vertrouwen komt niet vanzelf. Tegelijkertijd vervult elke partij in de keten, van toezichthouder tot distributeur, een eigen rol in het versterken van dat vertrouwen. Vertrouwen en verantwoordelijkheid komt ook terug in de verkenningen en onderzoeken die de AFM heeft uitgevoerd en in de contacten die er zijn met marktpartijen.

Hypotheekfraude blijft een doorlopend risico voor de integriteit van de financiële markt. Het voorkomen hiervan is een verantwoordelijkheid van veel partijen. De AFM blijft de focus houden op het effectief aanpakken van toekomstige meldingen die betrekking hebben op hypotheekfraude en het onderhouden van de contacten met de ketenpartners. Denk hierbij aan de politie en Bureau Financieel Toezicht.

De aandacht in het toezicht blijft zich richten op het voldoen aan de vergunningeisen. Uit onderzoeken naar beheerste en integere bedrijfsvoering blijkt dat niet alle ondernemingen aan deze eisen voldoen. De AFM blijft hier ook in 2026 aandacht aan schenken, iedereen moet immers voldoen aan dezelfde eisen.

Collectieve vergunninghouders moeten extra ogen en oren hebben om ervoor te zorgen dat de aangesloten ondernemingen (blijven) voldoen aan wet- en regelgeving. De belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uit een verkenning die de AFM in 2025 heeft uitgevoerd, worden met de sector gedeeld.

In 2025 zijn de vakbekwaamheidseisen en het aantrekken van personeel onderwerpen geweest die vaak ter sprake zijn gekomen in de contacten met de sector. Personeel vinden en behouden voor de onderneming blijft een uitdaging.

Voorwoord Hoofd Toezicht Eva-Lotte Bakker: 'Investeren in vertrouwen van morgen'

De sector van financieel dienstverleners bevindt zich op een kantelpunt. Technologie ontwikkelt zich razendsnel, maatschappelijke verwachtingen worden hoger, en de rol van financieel dienstverleners verandert mee. Dat vraagt om investeren in het vertrouwen, van de sector, en van onszelf als toezichthouder. Kunstmatige intelligentie is een goed voorbeeld. AI is niet langer een toekomstbeeld, maar realiteit. Het belooft snelheid, efficiëntie en personalisatie en het roept ook vragen op. Wie stuurt het algoritme? Wie controleert de uitkomst? En wie draagt de verantwoordelijkheid als het misgaat? Als toezichthouder willen we ruimte bieden voor innovatie, maar niet zonder randvoorwaarden. Want vertrouwen in technologie begint bij transparantie over het gebruik en de werking ervan. Zo is dit voorwoord een resultaat van mijn persoonlijke observaties in de sector de afgelopen periode, eigen schrijfkunsten en het gebruik van AI (Copilot).

Tegelijkertijd groeit de aandacht voor financiële gezondheid. Niet alleen bij beleidsmakers, maar ook bij consumenten. Voor de AFM zit het in haar missie, duurzaam financieel welzijn. Financieel dienstverleners kunnen hier echt een verschil maken. Door breder te kijken en gedrag positief te beïnvloeden, begrijpelijke producten te adviseren en door

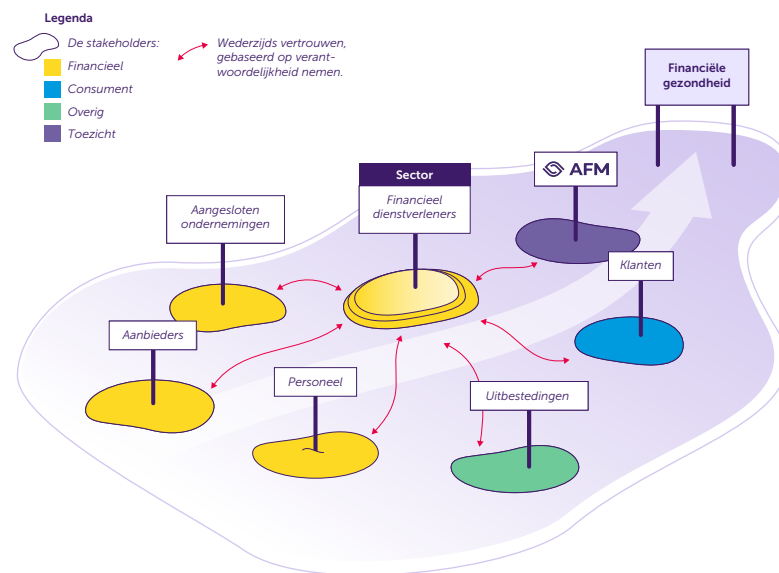
het klantbelang niet als sluitpost maar als uitgangspunt te nemen. Dat vraagt om meer dan compliance, het vraagt om betrokkenheid.

En dan is er nog een derde pijler: contact. Contact met de markt is essentieel om toezicht relevant en effectief te houden en vergroot het vertrouwen over en weer. Bovendien is toezicht op afstand niet voldoende in een sector die dichtbij mensen opereert. Daarom intensiveren we onze dialoog met de markt, niet om te pleasen, maar om te begrijpen. Want goed toezicht begint bij goed luisteren. Alleen dan kunnen we risico's scherp inschatten en proportioneel handelen.

De sector beweegt, en wij bewegen mee. Niet door alles los te laten, maar door scherper te kiezen. Technologie, verantwoordelijkheid en dialoog zijn geen losse thema's: ze vormen samen het fundament onder een sector die blijvend het vertrouwen van morgen moet verdienen. Met deze publicatie geven we u onze beelden terug en verwachtingen mee. Wij nodigen u daarbij uit het te gebruiken als kompas; voor reflectie, voor dialoog, en voor actie. Want wie vandaag investeert bouwt mee aan een toekomstbestendige fd-sector.



3. Thema 2025: vertrouwen en verantwoordelijkheid



Een gezamenlijke missie

Vertrouwen in de sector van fd'ers — waar hebben we het dan eigenlijk over? En belangrijker nog: hoe kunnen we dat vertrouwen versterken? Dit is een vraagstuk dat al een langere periode een onderwerp van gesprek is. Daarbij speelt verantwoordelijkheid een sleutelrol. Want vertrouwen groeit wanneer mensen en organisaties hun verantwoordelijkheid nemen.

De vraag is dus niet alleen hoe we het vertrouwen vergroten, maar ook hoe we hiermee omgaan, vertrouwen is immers mede gebaseerd op partijen die hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Vertrouwen is geen abstract begrip; het leeft binnen een organisatie, onder medewerkers, bij klanten, in de keten waarvan we deel uitmaken, én in het toezicht op de sector.

Juist in die wisselwerking — verantwoordelijkheid nemen en vertrouwen krijgen — ligt de kracht van een gezonde financiële dienstverlening. We kunnen dit thema benaderen vanuit verschillende invalshoeken.

Vertrouwen en toezicht

Vertrouwen in de sector is essentieel voor de AFM als toezichthouder. Tegelijkertijd moet ook de financiële sector kunnen vertrouwen op de rol en het handelen van de AFM.

De AFM werkt samen met de fd-sector aan duurzaam financieel welzijn in Nederland. Wij doen dit ook vanuit onze [deelname](#) aan de 'Nationale Coalitie Financiële Gezondheid', sinds kort de Stichting Financieel Gezond Nederland. Alle deelnemers binnen deze coalitie willen bijdragen aan de financiële gezondheid van huishoudens in Nederland. De AFM rekent hierbij ook op de fd-sector om vanuit haar eigen werkzaamheden bij te dragen aan de financiële gezondheid van haar klanten. Fd'ers zijn er in alle soorten en maten. Samen met de sector hebben we als doelstelling dat consumenten op een juiste wijze worden geholpen bij de keuze voor financiële producten en diensten.

De sector moet kunnen rekenen op de AFM en de AFM moet daarin haar verantwoordelijkheid nemen. Dit moet zich uiten in vertrouwen van de sector in het toezicht dat we uitoefenen. In februari 2025 heeft de AFM [de uitkomsten](#) van ons stakeholderonderzoek gepubliceerd. Het onderzoek is in 2024 uitgevoerd onder ondernemingen waar de AFM toezicht op houdt. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de sector zich herkent in de aandachtspunten waar de AFM zich op richt. Er is echter wel kritiek op de wijze waarop de AFM dit doet: te juridisch en theoretisch waarbij de praktijk onvoldoende wordt meegenomen. Uit eerdere stakeholderonderzoeken kwam al naar voren dat de sector van de AFM een aantal activiteiten minimaal verwacht bij haar toezicht. Denk hierbij aan het bijdragen aan een gelijk speelveld binnen de sector, waarbij iedereen zich aan dezelfde regels moet houden, en het

aanpakken van ongewenst gedrag door marktpartijen.

De AFM heeft deze punten meegenomen in haar toezicht en de wijze waarop we het toezicht organiseren. Dit betekent dat er veel aandacht blijft voor een beheerste en integere bedrijfsvoering en dat alle partijen doorlopend voldoen aan vergunningeisen. Ook willen we via het contact met de sector onze activiteiten meer afstemmen op de behoefte die er binnen deze sector is. Via onderzoeken en verkenningen én door in gesprek te gaan met fd'ers tijdens kantoorbezoeken, zien en horen we als toezichthouder ook waar het goed gaat en waar nog aandachtspunten zijn. Door deze bezoeken zien we ook hoe het in de praktijk werkt.

Vertrouwen en collega financieel dienstverleners

Fd'ers moeten ook kunnen vertrouwen op collega-fd'ers. De AFM heeft al eerder nadruk gelegd op samenwerking binnen de sector en het maken van keuzes over de doelgroep die je wilt bedienen.¹ Op welke productgroep richt een fd'er zich? Of op welke wijze wil hij communiceren met de doelgroep? Als een fd'er keuzes maakt en hierdoor zijn klanten niet meer met alle vragen over financiële producten of diensten kan helpen, is het belangrijk dat hij kan vertellen waar ze wel terecht kunnen. Aan welke collega kan hij de klant toevertrouwen?

Vertrouwen en de keten

Vertrouwen moet er zijn in de partijen waar je mee samenwerkt, zoals aanbieders van financiële producten (denk hierbij aan banken en verzekeraars), maar ook in de samenwerking op het gebied van uitbesteding van werkzaamheden. Het is goed te beseffen waar de verantwoordelijkheden liggen bij die samenwerking.

Werkzaamheden die in opdracht van de fd'er door anderen worden uitgevoerd (uitbesteding) vinden plaats onder de verantwoordelijkheid van de fd'er. Hij moet dan ook regelmatig controleren of nog aan alle gemaakte afspraken wordt voldaan. De uitbestede werkzaamheden blijven immers onder het risico van de fd'er vallen.

Uit een eerder onderzoek (zie hiervoor ook [Marktindrukken 2023](#)) blijkt dat bij uitbesteding van werkzaamheden de controle hierop nogal eens te wensen overlaet en afspraken niet worden vastgelegd. De AFM heeft in 2025 specifiek onderzoek gedaan naar de uitbesteding van ICT-diensten door fd'ers. Door onderdelen van ICT (zoals processen, systemen en/of functies) uit te besteden kunnen ondernemingen zich focussen op de kernactiviteiten. Ook hier geldt echter dat risico's zich bij de samenwerking voor kunnen doen. Het is belangrijk om ook hier continu aandacht voor te hebben en hier ook de verantwoordelijkheid te pakken.

Een bijzondere samenwerking in de keten blijft volmachtgever en gevolmachtigd agent. Een fd'er krijgt van één of meerdere verzekeraars de bevoegdheid (volmacht) om namens hen op te treden. Het komt regelmatig voor dat hierbij gebruik wordt gemaakt van buitenlandse volmachtgevers. Hierdoor voorzien gevolmachtigd agenten Nederlandse consumenten van financiële producten van buitenlandse aanbieders (cross-bordermarkt) waardoor risico's die niet of minder gemakkelijk te verzekeren zijn soms toch nog verzekeraar zijn. Partijen zijn hierbij gezamenlijk verantwoordelijk voor het voldoen aan alle wetgeving die ook hiervoor geldt.

Vertrouwen in de eigen onderneming en medewerkers

Vorig jaar hebben we in 'Sector in beeld' aandacht besteed aan 'het huis op orde' hebben. Hiermee bedoelen we dat het belangrijk is dat een onderneming in control is over de bedrijfsvoering en handelt in het belang van de klant. Controle heb je over je onderneming als je toekomstbestendig bent: je stelt het klantbelang centraal, je hebt oog voor toekomstige ontwikkelingen en trends, je hebt een duurzaam verdienmodel en je neemt de verantwoordelijkheid voor een beheerste en integere bedrijfsvoering.² Zodra het 'huis op orde is' betekent dit dat fd'ers aandacht kunnen besteden aan wat ze het liefste doen: klanten helpen met hun financiële vraagstukken.

¹ Zie hiervoor onze publicaties [Samenwerking financieel dienstverleners steeds belangrijker](#), [leg afspraken goed vast](#) en [Keuzes maken blijft essentieel in de markt van financieel dienstverleners](#)

² Zie hiervoor ook '[vier pijlers toekomstbestendige fd-sector](#)'

Vertrouwen in de eigen onderneming betekent ook dat een fd'er nadenkt over de wijze waarop de fd'er de onderneming leidt en waar hij over een aantal jaren wil staan. Ofwel hoe zorgt deze ervoor dat zijn onderneming toekomstbestendig is. In veel gevallen doet een fd'er dat niet alleen. Hij bouwt samen met zijn medewerkers aan de toekomst. Verantwoordelijkheid en vertrouwen komen hier samen. Is er vertrouwen in de medewerker? Dan is er vaak ook ruimte voor die medewerker om verantwoordelijkheid te nemen en daarmee een bepaald doel te behalen.

Vertrouwen en klanten

Klanten moeten vertrouwen kunnen hebben in hun financieel adviseur. Bij de kantoorbezoeken hebben we met fd'ers gesproken over de klantreis. Hoe kom je in contact met de klant en hoe hou je zicht op dat contact? Er zijn nog steeds veel fd'ers die hun klanten via lokale bekendheid en mond-tot-mond reclame krijgen. In de praktijk betekent dit dat een klant die tevreden is over de dienstverlening ervoor zorgt dat ook mensen in zijn omgeving op die fd'er worden gewezen.

Aan het begrip vertrouwen zit ook een andere kant. De AFM heeft onderzoek gedaan naar hypotheekfraude en hier bleek dat klanten en dan met name fixers die namens deze klanten optreden, in sommige gevallen misbruik maken van het vertrouwen van een fd'er. Fd'ers kunnen hypotheekfraude daardoor onbewust faciliteren. Wij hebben op basis van ons onderzoek naar hypotheekfraude een aantal aandachtspunten geformuleerd op basis waarvan een fd'er kan toetsen of alle controles zijn gedaan om zo fraude te voorkomen.

4. Marktcijfers

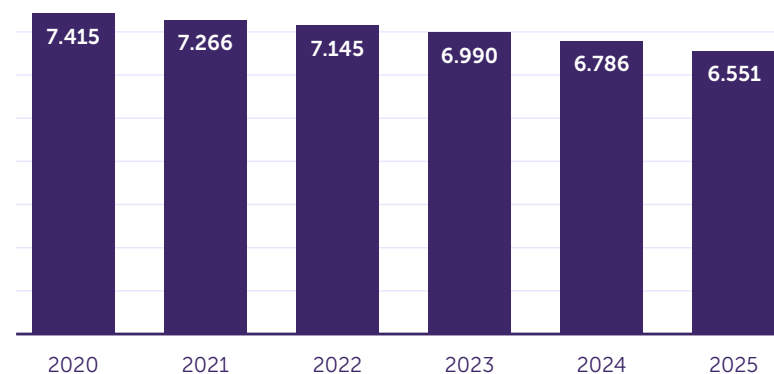
In het voorjaar van 2025 hebben wij de vragenlijst voor de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars (MMAB) verstuurd en 5695 houders van een vergunning voor financiële dienstverlening hebben deze vragenlijst volledig ingevuld.

De opgevraagde data geeft informatie over 2024. Niet alle houders van een vergunning voor financiële dienstverlening ontvangen een vragenlijst voor de MMAB. Houders die een vergunning hebben van rechtswege³ (per 1 januari 2025 waren dit er 341) ontvangen geen vragenlijst voor de MMAB.

In deze paragraaf deelt de AFM een aantal uitkomsten uit de vragenlijst die meer inzicht geven in de fd-sector. Waar dit relevant is komen we ook bij deze cijfers nog terug op de uitkomsten van de uitvraag van de vragenlijsten van eerdere jaren. De bron van de tabellen is het vergunningenregister, óf de data is afkomstig van de vergunninghouders die de vragenlijst voor de MMAB hebben ingevuld.

Uit figuur 1 blijkt dat de jaarlijkse daling van het aantal vergunninghouders aanhoudt. Het relatieve aantal waarmee het aantal vergunninghouders daalt, neemt ook toe. Waren er op 1 januari 2021 2% minder vergunninghouders dan het jaar daarvoor, op 1 januari 2025 waren er 3,5% minder vergunninghouders dan het jaar daarvoor. Dit verschil wordt veroorzaakt door 245 nieuwe vergunningen die in deze periode verstrekt zijn en 480 vergunningen die zijn ingetrokken door fd'ers.

Figuur 1. Aantal houders van een vergunning financiële dienstverlening per 1 januari van elk jaar



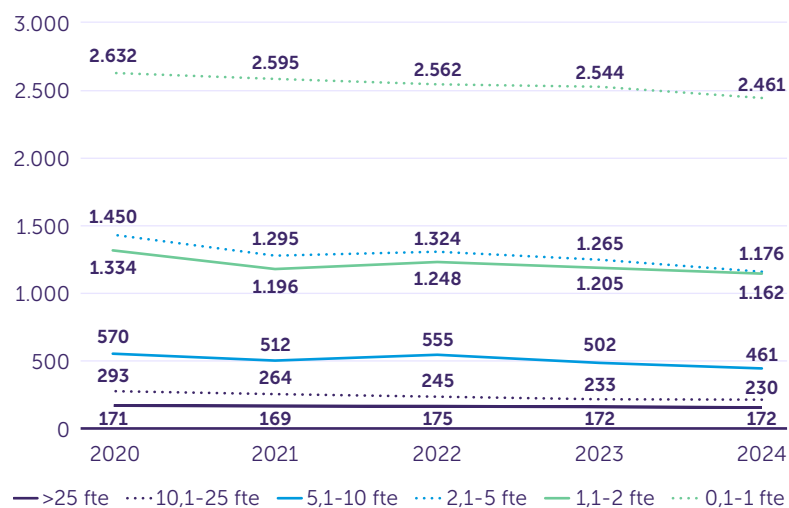
Bron: Vergunningenregister AFM. Deze cijfers zijn inclusief de vergunninghouders die een vergunning van rechtswege hebben.

³ Dit zijn bijvoorbeeld banken en verzekeraars.

In de figuren 2, 3 en 4 wordt steeds op verschillende wijzen verschillende categorieën van fd'ers met elkaar vergeleken. Deze categorieën worden ingedeeld naar omvang van de onderneming in fte waarbij de kleinste kantoren in de categorie 0,1-1 fte vallen en de grootste kantoren in de categorie >25 fte. Uit onderstaande figuren valt af te leiden dat er duidelijk sprake is van consolidatie in de markt.

Uit figuur 2 blijkt dat sinds 2020 het aantal fd'ers in alle categorieën, behalve de categorie >25 fte, afnemen. Er zijn dus relatief meer grote kantoren in de FD-sector ten opzichte van voorgaande jaren.

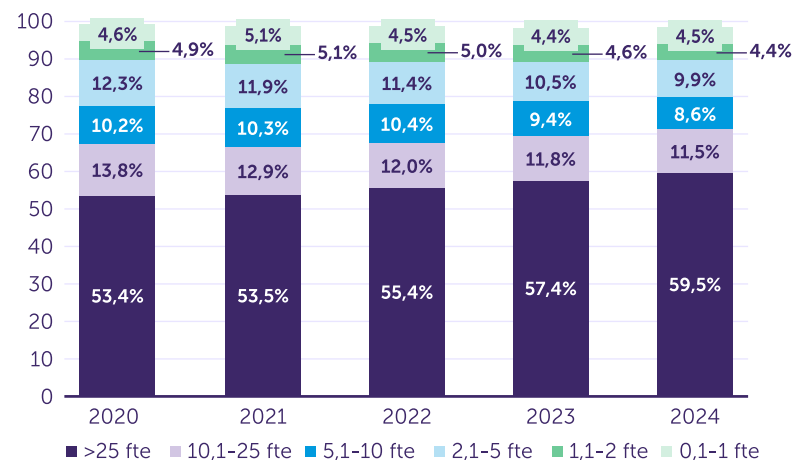
Figuur 2: Aantal fd'ers naar omvang onderneming in fte



Bron: MMAB 2021-2025

Uit figuur 3 blijkt dat het marktaandeel dat deze grote kantoren hebben ook steeds groter wordt. Was hun marktaandeel in 2020 nog 53,4%, in 2024 was dat 59,5%. Dit gaat met name ten koste van de marktaandelen van de kantoren tussen de 2,1 en 10 fte. De staven in figuur 3 lopen niet tot 100% omdat er ook fd'ers zijn met 0 fte: hun marktaandeel ligt per jaar rond de 1,5%.

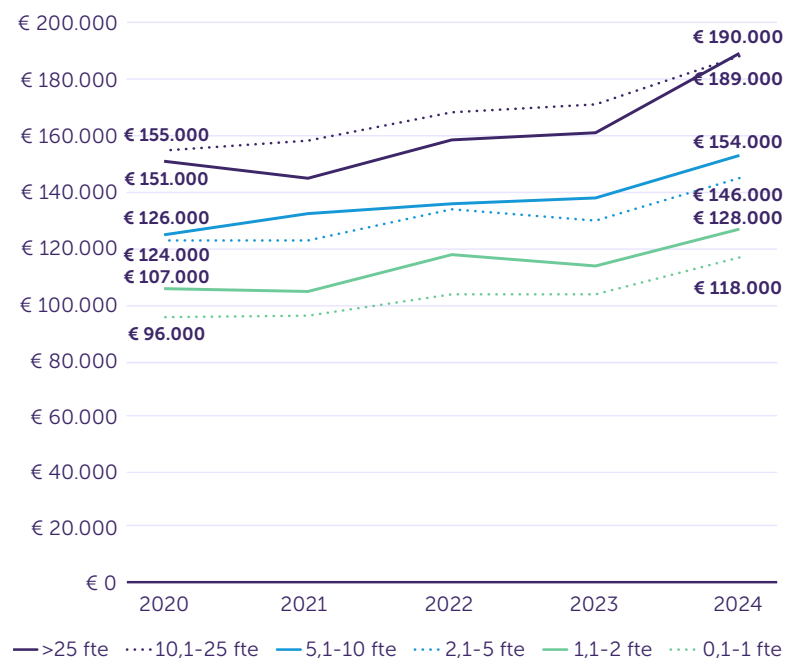
Figuur 3: Marktaandelen van op basis van omzet van groepen fd'ers naar omvang van onderneming in fte



Bron: MMAB 2021-2025

In figuur 4 is te zien hoe de omzet per fte zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Duidelijk is dat in 2024 alle categorieën een duidelijke stijging laten zien in de gemiddelde omzet per fte. Uitschieter is hier weer de categorie >25 fte, die met een gemiddelde omzet per fte van €190.000, net voorbij de categorie 10,1-25 fte gaat.

Figuur 4: Gemiddelde omzet per fte naar omvang onderneming in fte



Bron: MMAB 2021-2025

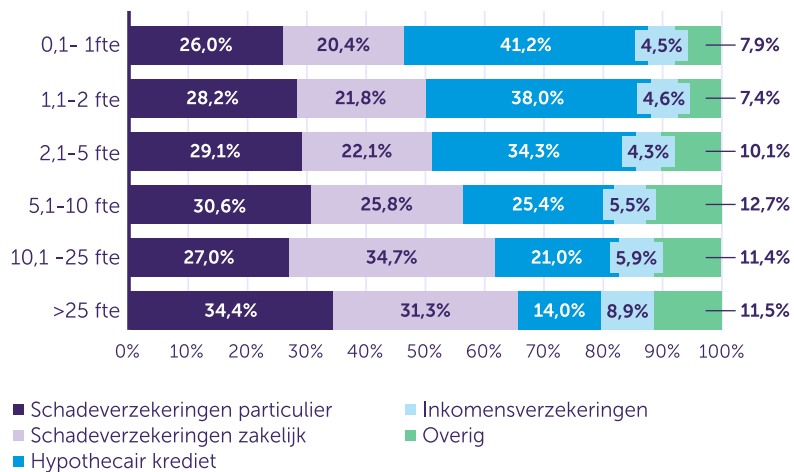
Tabel 1: Aangeboden productcategorieën afgezet tegen combinaties van aangeboden dienstverlening

	Advies Bemiddeling Geen Beheer	Advies Bemiddeling Met Beheer	Execution Only	Uitsluitend Advies	Uitsluitend Beheer	Volmacht
Consumptief krediet	141	1.776	142	35	231	0
Hypothecair krediet	212	3.321	67	49	112	0
Inkomensverzekeringen	173	3.673	63	59	329	56
Pensioenverzekeringen	29	703	10	20	49	3
Schadeverzekeringen particulier	126	4.018	139	36	98	142
Schadeverzekeringen zakelijk	98	3.617	120	37	95	158
Vermogen	306	3.802	142	109	712	18
Zorgverzekeringen	102	2.028	96	25	307	10

Bron: MMAB 2021-2025

Bovenstaande tabel laat zien dat veel fd'ers de volledige dienstverlening (advies, bemiddeling en beheer) aanbieden aan hun klanten. Afgezet tegen alle fd'ers betekent dit dat een meerderheid van alle kantoren nog een totale dienstverlening aanbiedt voor hypothecair krediet (58,3%), inkomensverzekeringen (64,5%), schadeverzekeringen particulier (70,6%), schadeverzekeringen zakelijk (63,5%) of vermogen (66,8%).

Figuur 5: Herkomst van omzet voor groepen fd'ers naar omvang van onderneming in fte

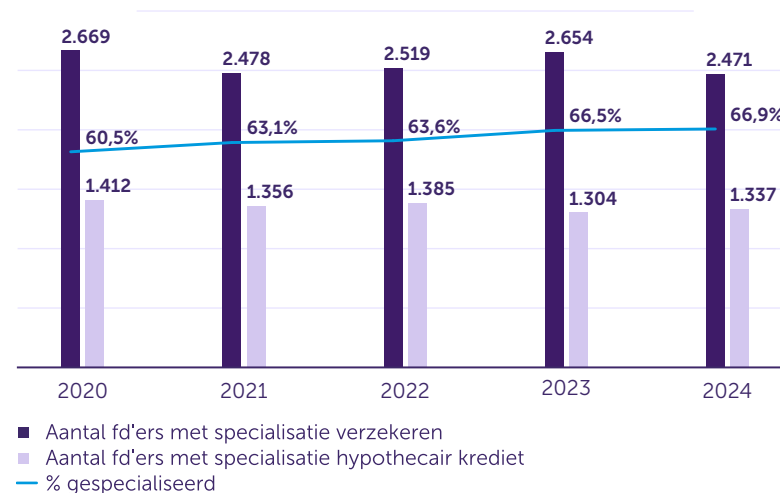


Bron: MMAB 2025

Uit bovenstaande figuur blijkt dat er verschillen zijn waar de fd'ers in de verschillende categorieën hun omzet vandaan halen. De groep fd'ers tot en met 5 fte is relatief erg afhankelijk van inkomsten uit hypothecair krediet. De ondernemingen tussen 5,1 en 10 fte leunen in toenemende mate op omzet uit particuliere schadeverzekeringen. Voor ondernemingen groter dan 10,1 fte zijn schadeverzekeringen zakelijk ook een aanzienlijke inkomstenbron. Uiteraard kan de inkomstenverdeling tussen verschillende individuele fd'ers erg verschillen, maar in grote lijn kan gesteld worden dat naarmate de fd'er groter is, zij minder afhankelijk wordt van omzet uit hypothecair krediet in vergelijking tot omzet uit particuliere schadeverzekeringen. De grotere kantoren voegen hier omzet uit schadeverzekeringen zakelijk aan toe.

Dit betekent dat een tegenvaller in een deelmarkt in de FD-sector niet alle fd'ers evenredig raakt. Zo had de teruglopende omzet uit hypothecair krediet in 2023 voornamelijk zijn weerslag op de kleinere fd'ers.

Figuur 6: Aantal fd'ers met specialisatie verzekeren en hypothecair krediet en % gespecialiseerde kantoren ten opzichte van de gehele fd-sector

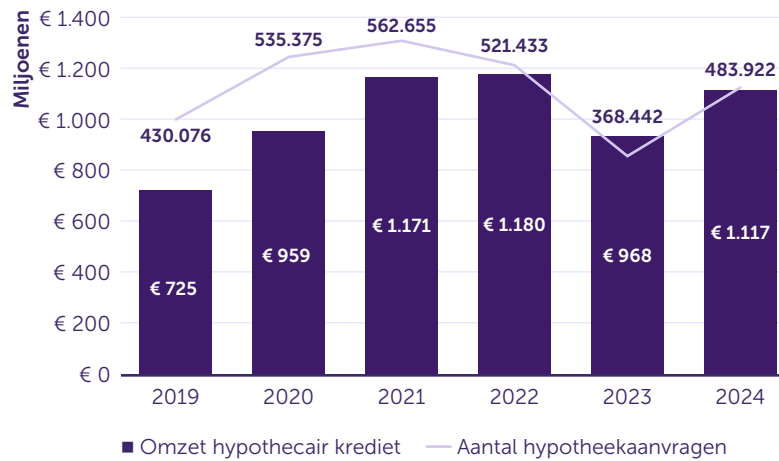


Bron: MMAB 2020-2025

Het criterium om te bepalen of een fd'er gespecialiseerd is in verzekeren of in hypothecair krediet heeft de AFM op 80 % gesteld. Dit betekent dat een fd'er 80% of meer van zijn omzet uit één of meerdere verzekeringsproducten of 80% of meer van zijn omzet uit hypothecair krediet haalt.

Uit bovenstaande figuur blijkt dat het aantal gespecialiseerde fd'ers per jaar fluctueert. Dit kan onder andere komen doordat inkomsten uit verschillende producten per jaar kunnen wisselen en hierdoor bepaalde fd'ers in het ene jaar wel gespecialiseerd zijn, maar in het andere jaar niet. Ondanks het feit dat het aantal gespecialiseerde fd'ers van jaar tot jaar wisselt neemt relatief het aantal gespecialiseerde fd'ers in de hele markt wel toe, met 6,4% sinds 2020.

Figuur 7: Ontwikkeling omzet hypothecair krediet en aantal hypotheekaanvragen

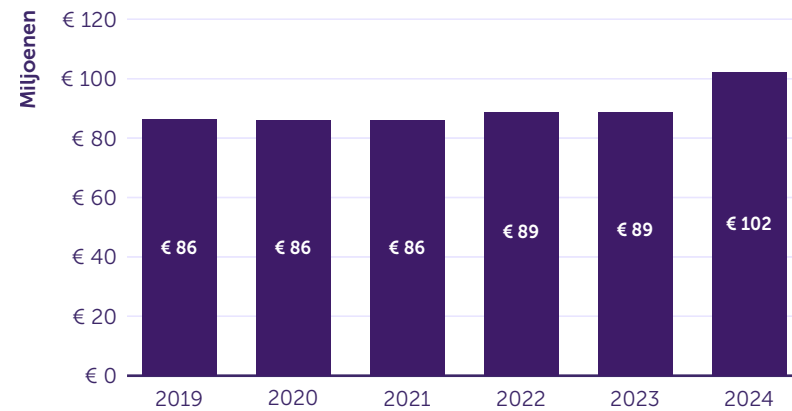


Bron: MMAB 2020-2025, Hypotheken Data Netwerk (HDN)

In figuur 7 is te zien hoe de omzet uit hypothecair krediet in 2024 flink is gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor. Hoewel de omzet nog niet zo hoog is als in 2021 en 2022 is de lagere omzet uit 2023 grotendeels gecorrigeerd. Deze trend komt overeen met de trend in het aantal hypotheekaanvragen die zijn weergegeven in de lijn in figuur 7.

Pensioenen

Figuur 8: Ontwikkeling omzet pensioenverzekeringen



Bron: MMAB 2020-2025

In 2024 is de omzet uit pensioenverzekeringen sterk gestegen ten opzichte van de jaren daarvoor. Over de periode 2019-2023 nam de omzet uit pensioen gemiddeld met een 1% toe. In 2024 is de omzet ten opzichte van 2023 met 14% gestegen. De stijging kan worden verklaard door toename van activiteiten voor de pensioentransitie.

Tabel 2: Overzicht medewerkers en freelancers

Jaar	Aantal medewerkers (fte)	Adviserende klantmedewerkers (aantal)	Werkzame freelancers (aantal)	Aantal fd' ers met freelancers
2022	36.405	24.212	1.535	681
2023	35.776	23.860	1.448	633
2024	35.007	23.153	1.674	634

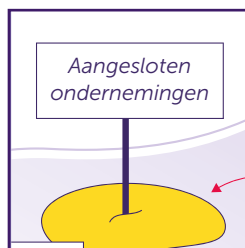
Bron: MMAB 2023-2025

Uit bovenstaande tabel is op te maken dat het aantal werknemers (in fte) en aantal adviserende klantmedewerkers voor het tweede jaar op rij licht is afgenomen. Vanwege het feit dat de AFM deze cijfers pas sinds een paar jaar opvraagt bij de MMAB is het nog niet mogelijk om te stellen dat er sprake is van een structurele daling van het aantal werkzame personen en adviseurs binnen de fd-sector. Het aantal freelancers dat werkzaam is neemt toe ten opzichte van 2023. Het aantal kantoren dat freelancers inzet is nagenoeg gelijk gebleven, zij het dat er sprake is van een relatieve toename ten opzichte van het totaal aantal kantoren doordat er in 2024 minder vergunninghouders waren dan in 2023.

5. Resultaten onderzoeken

We delen de uitkomsten van een aantal onderzoeken die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd onder financieel dienstverleners.

5.1 Collectieve vergunninghouders: wees daadwerkelijk in control!



De AFM benadrukt het belang voor collectieve vergunninghouders om aantoonbaar grip te hebben op hun aangesloten ondernemingen.

De AFM heeft een verkenning uitgevoerd naar collectieve vergunninghouders en hun aangesloten ondernemingen. Uit deze verkenning blijkt dat zij in de praktijk niet altijd aantoonbaar grip hebben op de bij hun aangesloten ondernemingen. Er is bijvoorbeeld vaak onduidelijkheid met welke aangesloten onderneming de vergunninghouder in zee gaat. Daarnaast is er ook onduidelijkheid over de werkzaamheden die worden uitgevoerd, of er aan wet- en regelgeving wordt voldaan en hoe de beheerste en integere bedrijfsvoering is geborgd. Het niet voldoen brengt risico's met zich mee voor de kwaliteit van financiële dienstverlening. Ga als collectieve vergunninghouder daarom na hoe deze thema's in de eigen praktijk zijn ingericht en pas processen en afspraken aan waar nodig.

De verkenning bij collectieve vergunninghouders

Wij hebben in 2025 een verkenning uitgevoerd naar collectieve vergunninghouders en hun aangesloten ondernemingen. Een collectieve vergunning is bedoeld voor ondernemingen met meerdere zelfstandige vestigingen/gerelateerde entiteiten die anders voor elke vestiging een aparte vergunning nodig zouden hebben. Op 1 januari 2025 waren

er 578 fd'ers die een collectieve vergunning hadden. Om meer zicht te krijgen op de praktijk bezochten we in 2025 twaalf collectieve vergunninghouders. Bij deze bezoeken keken we op welke wijze de verantwoordelijkheid van de collectieve vergunninghouder voor de aangesloten ondernemingen is belegd en praktisch gezien wordt ingevuld. Ook schonken we aandacht aan de (doorlopende) vergunning-eisen waaraan deze ondernemingen moeten voldoen.

Bevindingen en aanbevelingen

- De collectieve vergunninghouder is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de aangesloten onderneming. Daarom is het dan ook van groot belang dat een collectieve vergunninghouder weet met welke aangesloten onderneming hij precies een samenwerking aangaat. Niet elke collectieve vergunninghouder blijkt dat te weten. De collectieve vergunninghouder onderzoekt bijvoorbeeld niet altijd voldoende de achtergrond van de aangesloten onderneming en heeft daar ook niet altijd een beleid voor.

De AFM adviseert collectieve vergunninghouders altijd vooraf een grondig onderzoek uit te voeren en daarbij ook de toezichthistorie van de aangesloten onderneming en/of beleidsbepaler(s) te betrekken. Denk hierbij aan vragen of de AFM ooit een maatregel heeft opgelegd en of de aangesloten onderneming eerder een vergunning/registratie heeft gehad en waarom deze mogelijk beëindigd is.

- Een collectieve vergunninghouder moet altijd weten welke werkzaamheden de aangesloten onderneming uitvoert en of ze dat op de juiste wijze doet. Niet alle collectieve vergunninghouders zijn voldoende op de hoogte van de exacte werkzaamheden van de aangesloten onderneming en of zij voldoen aan wet- en regelgeving. Hierdoor heeft een collectieve vergunninghouder niet altijd een gestructureerd en actueel inzicht in de naleving van wettelijke eisen, denk hierbij bijvoorbeeld aan de inzet van vakbekwame medewerkers. Ook constateerde de AFM dat er wel op reguliere basis wordt overlegd

met elkaar, maar dat het onderwerp compliance niet als vast onderwerp op de agenda staat.

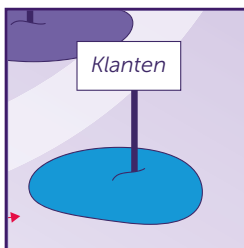
De AFM wijst collectieve vergunninghouders erop dat zij er verantwoordelijk voor zijn dat de aangesloten onderneming zijn bedrijf op een beheerste en integere wijze uitoefent. Dit houdt onder meer in dat zij altijd volledig inzicht in de (vergunningplichtige en niet-vergunningplichtige) activiteiten van de aangesloten onderneming moeten hebben. De AFM adviseert collectieve vergunninghouders om periodiek controles in de vorm van audits bij de aangesloten onderneming uit te voeren, omdat dit een goede invulling kan zijn van het toetsen van de compliance. Ook is het van belang dat het onderwerp compliance en de uitkomsten van controles als vast onderdeel met elkaar worden besproken en vastgelegd.

- Collectieve vergunninghouders moeten de noodzakelijke maatregelen nemen om de naleving van de regels door de aangesloten onderneming te bevorderen. De wijze waarop de aangesloten onderneming handelt om een beheerste en integere uitoefening van het bedrijf te borgen, dient vastgelegd te zijn in beleidsstukken. De collectieve vergunninghouder moet toezien op naleving daarvan. Denk hierbij aan beleid op het gebied van informatiebeveiliging, incidenten- en klachtenbeleid, risicomanagementbeleid en beloningsbeleid. De AFM heeft gezien dat deze beleidsstukken niet overal aanwezig zijn.

De AFM adviseert collectieve vergunninghouders na te gaan in hoeverre dergelijke beleidsstukken van toepassing zijn op het gehele collectief en in hoeverre zij adequaat en up to date zijn. Daar waar nodig moet de collectieve vergunninghouder actie ondernemen.

De AFM heeft de informatie op haar [website](#) aangepast en zal ook de komende tijd meer aandacht vragen voor collectieve vergunningen en de eisen die hiervoor gelden, waaronder in het markttoegangproces.

5.2 Voorkomen hypotheekfraude vraagt om alertheid



'Tien aanhoudingen voor grootschalige hypotheekfraude met vervalste inkomensgegevens'; 'Duizenden huizen in handen van hypotheekfraudeurs, politie slaat alarm'; 'AFM waarschuwt voor toenemende hypotheekfraude'.

Dit is een greep uit de krantenkoppen rondom hypotheekfraude van de afgelopen tijd. Verschillende partijen – waaronder banken, de politie, Bureau Financieel Toezicht en de AFM – hebben aandacht voor dit onderwerp. Onder hypotheekfraude verstaat de AFM elke vorm van oplichting, zoals frauderen/vervalsing van documenten, met als doel om de hypothecair kredietaanbieder te doen laten geloven dat deze stukken op juistheid zijn gebaseerd. De AFM heeft in juni 2025 een sectorbrief verstuurd naar fd'ers die een vergunning voor het adviseren en/of bemiddelen van hypothecair krediet hebben. Aanleiding voor de sectorbrief zijn twee factoren: de toename van signalen die wijzen op hypotheekfraude, en het risico om daar als fd'er onbedoeld bij betrokken te raken.

De signalerende functie van de poortwachter

Fd'ers hebben een belangrijke verantwoordelijkheid als poortwachters in het signaleren en tegengaan van hypotheekfraude. Hypotheekfraude tegengaan vraagt om alertheid op de risico's in de hele keten. Alleen dan werken we gezamenlijk aan het vertrouwen in de financiële sector. De AFM ontvangt signalen van diverse partijen. Ook signalen van fd'ers zijn van groot belang om hypotheekfraude aan te pakken. Heeft u een vermoeden van een misstand of incident? Dat is het geval wanneer een voorval mogelijk van negatieve invloed is op uw integere bedrijfsvoering of wanneer het vertrouwen is geschaad door mogelijk niet integer gedrag van bijvoorbeeld uw medewerkers. Dan bent u verplicht dit direct te melden bij de AFM.

Ook als een andere partij, zoals een hypothecair kredietaanbieder, een melding doet bij de AFM bent u als (betrokken) fd'er verplicht dit ook zelf te melden bij de AFM. Meer informatie over het (proces van het) melden vindt u op [onze website](#).

Wat doet de AFM?

Na ontvangst van de melding bekijken wij of er aanvullende informatie nodig is om een vervolgactie te bepalen. Deze aanvullende informatie kan de AFM opvragen bij de melder of bij ketenpartners, zoals de politie.

De beoordeling en keuze wat we doen met een melding gebeurt op basis van een aantal factoren. Hierbij weegt bijvoorbeeld mee of de onderneming of de persoon op wie de incidentmelding betrekking heeft, ook zelf bij de AFM een melding heeft gedaan. Afhankelijk van de beoordeling kan de AFM ervoor kiezen een onderzoek in te stellen naar de fd'er en/of haar beleidsbepalers. Een onderzoek kan tot verschillende interventies leiden.

Ketenpartners in beeld

Bij situaties waar (mogelijke) hypotheekfraude speelt, kan de AFM samenwerken met zogenoemde ketenpartners waaronder de politie, het Openbaar Ministerie en Bureau Financieel Toezicht.

- De **politie** doet strafrechtelijke onderzoeken naar onder andere hypotheekfraude waarbij financieel dienstverleners betrokken zijn. Vaak wordt er ook aangifte gedaan bij de politie door gedupeerden van hypotheekfraude.
- Het **Openbaar Ministerie** kan betrokkenen (waaronder ook financieel dienstverleners) strafrechtelijk vervolgen.
- **Bureau Financieel Toezicht** houdt onder meer toezicht op administratiekantoren. Als er bij hypotheekfraude sprake is van samenwerking met een malafide administratiekantoor, dan kan het Bureau Financieel Toezicht hier onderzoek naar doen.

Interventies AFM

Waarschuwingsgesprek

Een van de interventies die de AFM kan inzetten, is het voeren van een waarschuwingsgesprek. Wij deden dat een aantal keer in het voorjaar van 2025 naar aanleiding van meldingen rondom hypotheekfraude waarbij fd'ers niet aan de meldplicht voldeden. Het niet voldoen aan de meldplicht kwalificeert als een toezichtantecedent. Hoewel een waarschuwing geen formele maatregel is, wordt het bij een toekomstige overtreding van financiële toezichtwetgeving wel meegenomen in de afweging omtrent het opleggen van een formele maatregel.

Hertoetsing betrouwbaarheid

Een ander voorbeeld van een interventie is het starten van een hertoetsingsprocedure naar de betrouwbaarheid van een fd'er. De betrouwbaarheid van beleidsbepalers staat in principe buiten twijfel wanneer dat eenmaal door een toezichthouder is vastgesteld. De AFM heeft de bevoegdheid om de betrouwbaarheid opnieuw te toetsen als er sprake is van gewijzigde feiten en/of omstandigheden (antecedenten) die een redelijke aanleiding geven tot een nieuwe beoordeling.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een fd'er als verdachte van een strafbaar feit (zoals valsheid in geschrifte) is aangemerkt in een politie-onderzoek en als zodanig door de politie is gehoord. De AFM gaat dan in gesprek met de fd'er waarbij de toelichting op het antecedent belangrijk is voor de beoordeling van de betrouwbaarheid. Ook wegen we mee of de fd'er hiervan een melding heeft gedaan bij de AFM.

Na het hertoetsingsgesprek en de beoordeling die daarop volgt, kan de AFM oordelen dat de betrouwbaarheid wel of niet meer buiten twijfel staat. Een mogelijke consequentie is dat de vergunning van de fd'er wordt ingetrokken.

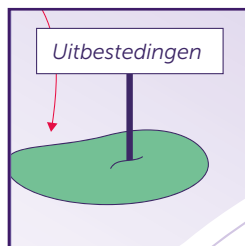
Een blik op de toekomst

Hypotheekfraude heeft van verschillende partijen de nodige aandacht gehad. Maar hypotheekfraude blijft een doorlopend risico voor de integriteit van de financiële markt. Daarom is het belangrijk dat wij gezamenlijk onze aandacht hierop blijven vestigen. Alleen door alert-

heid op de risico's van hypotheekfraude bij alle betrokken partijen kan hypotheekfraude worden voorkomen en aangepakt. Zo werken we samen aan een eerlijke en transparante financiële sector.

De AFM blijft de focus houden op het effectief aanpakken van toekomstige meldingen die betrekking hebben op hypotheekfraude en op het onderhouden van de contacten met ketenpartners.

5.3 IT-dienstverlening en de risico's hiervan



In 2024 heeft de AFM onder 2700 financieel dienstverleners een uitvraag gedaan naar het risicobeheer rondom IT-uitbestedingen. De AFM heeft hier in 2025 aandacht aan besteed op haar [website](#).

Leunen op IT-dienstverlening

Veel fd'ers leunen sterk op externe IT-dienstverlening. Van backoffice-diensten tot VOIP-telefonie tot backups, veel van deze diensten worden niet door fd'ers zelf uitgevoerd maar door gespecialiseerde derde partijen. Dit brengt kansen met zich mee, want een financieel dienstverlener kan zich daarmee volledig richten op kernactiviteiten. Maar er zijn ook risico's: als bijvoorbeeld kritieke dienstverlening uitvalt, of er een hack plaatsvindt bij een dienstverlener die toegang heeft tot data van de fd'er. Of de derde partij beëindigt plotseling het contract en kan de bedrijfsvoering van de fd'er daardoor ernstig verstoren.

Om deze reden heeft de AFM dit onderzoek gedaan. Wij hebben een enquête uitgestuurd met een aantal stellingen over beheersmaatregelen die getroffen kunnen worden. Wij vragen de redenen uit waarom fd'ers wel of niet aan risicobeheer rondom hun IT-uitbesteding doen.

Tien beheersmaatregelen

Een positieve bevinding was dat alle tien beheersmaatregelen die de AFM heeft getoetst door bijna driekwart van de respondenten bijna altijd werd genomen. Vooral het analyseren van de partij aan wie een dienst wordt uitbesteed, werd het vaakst gedaan.

Het aanleggen van een register en het melden van IT-incidenten waren maatregelen die minder vaak werden genomen. Het is verplicht om IT-incidenten die een ernstig gevaar vormen voor de integere uitoefening van het bedrijf aan de AFM te melden. Daarom vraagt de AFM fd'ers om zich bewust te zijn van deze verplichting en IT-incidenten te melden die voldoen aan dit criterium.

Uit dit onderzoek is ook gebleken dat veruit de meeste fd'ers wel het belang zien van passende risicobeheersmaatregelen, en gemotiveerd zijn om deze te nemen. Ook vinden ze dat kennis van de benodigde maatregelen en een sociale omgeving die dit stimuleert cruciaal zijn in het toepassen van deze maatregelen. Daarmee kunnen we concluderen dat vrijwel alle fd'ers die meededen aan het onderzoek wel 'willen', maar dat de uitdaging ligt in het 'kunnen'. Om fd'ers hierbij te ondersteunen heeft de AFM in januari 2025 daarom handvatten gestuurd naar de fd'ers die de enquête hebben ingevuld.

Toekomstige wijzigingen in wetgeving

In het Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2026 wordt een artikel aan het Bgfo toegevoegd dat regels oplegt aan fd'ers die diensten uitbesteden. Dit wijzigingsbesluit is geconsulteerd en deze consultatiereacties worden in het najaar van 2025 verwerkt. Ongeacht de uitkomsten van deze wijzigingen en de uiteindelijke wetstekst is het voor fd'ers van belang om hun uitbestedingsrisico's goed te beheersen: niet alleen voor de continuïteit van de eigen bedrijfsvoering, maar ook om bijvoorbeeld de data van de klanten goed te beschermen. Zodra er meer duidelijkheid is over de toekomstige wijzigingen in wetgeving zal de AFM eerdergenoemde handvatten waar nodig actualiseren en aan de markt beschikbaar stellen.

5.4 Kantoorbezoeken 2025



Naast de uitgevoerde onderzoeken en frequente contacten met de markt zijn in 2025 door de AFM 20 kantoorbezoeken afgelegd in alle delen van het land. In de gesprekken besteedden we aandacht aan de vier pijlers die wat de AFM betreft de basis zijn voor een toekomstbestendige fd-sector (zie hiervoor ook de [publicatie](#) van 2024): klantbelang centraal, verantwoordelijkheid voor een beheerste en integere bedrijfsvoering, een duurzaam verdienmodel en oog voor toekomstige ontwikkelingen en trends.



In veel gesprekken kwamen de onderwerpen actieve provisietransparantie, de vakbekwaamheidseisen en personeel aan bod.

Actieve provisietransparantie

Eén van de onderwerpen die de AFM bij een aantal bezoeken op de agenda heeft gezet, zijn de ervaringen met de actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen voor particulieren. Sinds 1 juli 2024 moet de fd'er particuliere klanten actief informeren over het bedrag van de afsluit- en doorlopende provisie bij schadeverzekeringen. Het doel van de wetgever hiervan is het gesprek over de daarbij behorende dienstverlening op gang te brengen.

De ervaringen met het informeren van klanten blijken heel divers te zijn. Er zijn klanten die vragen naar de werkzaamheden die de adviseur hiervoor verricht en klanten die hier helemaal geen aandacht aan schenken. Er zijn ook klanten die er niet zelf naar vragen, maar waar- bij de financieel adviseur de actieve provisietransparantie ziet als een opening om het gesprek met de klant te voeren.

Sinds de inwerkingtreding ontvangt de AFM weinig signalen over mogelijke problemen. In de komende jaren houdt de AFM risico- gestuurd toezicht op deze nieuwe regelgeving.

Vakbekwaamheidseisen

Daarnaast wilden wij tijdens de gesprekken graag weten welke ontwikkelingen fd'ers zien in de markt en welke zorgen er zijn. De vakbekwaamheidseisen kwamen in vrijwel elk gesprek terug.

Fd'ers gaven aan dat ze het voldoen aan de vakbekwaamheidseisen en dan met name de PE-examens als een obstakel ervaren. Elke drie jaar moet er een PE-examen met goed gevolg worden afgelegd om voor de komende drie jaar adviesbevoegd te blijven. Dit geeft druk bij adviseurs omdat er bij niet slagen geen adviezen meer gegeven mogen worden. Daarnaast is een veelgehoord argument dat de examens 'oude' actualiteiten toetsen en geen goede weergave zijn van de adviespraktijk. Dit betreffen dan vaak actualiteiten die al ruim voor een

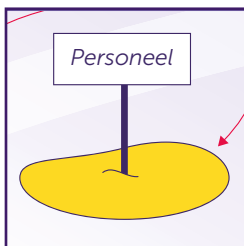
examen in adviezen meegenomen moeten worden voor een passend advies. De AFM ziet dat de discussie over de vakbekwaamheidseisen toeneemt als er een nieuwe PE-periode aanbreekt.

De AFM is toezichthouder op de wettelijke vakbekwaamheidseisen. Voor een wijziging hiervan is de wetgever het eerste aanspreekpunt. Gezien de aanhoudende zorgen en signalen over met name de PE-examens zal de AFM de knelpunten deze PE-periode in kaart brengen. Het doel hiervan is om –indien nodig – het vinden van oplossingen te faciliteren om zo regeldruk voor marktpartijen te verminderen zonder de bescherming van de klanten uit het oog te verliezen.

Personeel

Fd'ers lieten de AFM ook weten dat het niet altijd gemakkelijk is om aan goed, gekwalificeerd personeel te komen of deze te behouden. Met name de huidige arbeidsmarkt zorgt voor veel concurrentie binnen verschillende sectoren. Een aantal fd'ers gaf aan dat zij jongere personeelsleden werven door samen te werken met hogescholen in de omgeving. Door een stage aan te bieden op het kantoor kunnen studenten kennis maken met het vak van financieel adviseur. In een aantal gevallen komen studenten na hun stage bij de fd'ers in dienst en worden zij verder opgeleid.

5.5 Borging klantbelang: waardevolle inzichten



De AFM heeft in 2024 bij een kleine groep fd'ers onderzoek gedaan naar de borging van het klantbelang. Met de borging van het klantbelang bedoelen we de manier waarop een onderneming ervoor zorgt dat de belangen van de klant centraal staan en consistent worden meegenomen in alle bedrijfsprocessen en beslissingen. Het onderzoek is uitgevoerd in de vorm van een vragenlijst (self-assessment). De AFM vroeg fd'ers naar hun verwachtingen over aspecten die het klantbelang raken, zoals toon aan de top, compliance en cultuur.

Een voorbeeld van een verwachting is 'De directie draagt zorg voor evenwichtige belangenafweging van diverse stakeholders bij (strategische besluitvorming'. De fd'ers schatten zelf hun volwassenheidsniveau in. De AFM vergroot met deze informatie haar inzicht in het zelfregulerend vermogen van fd'ers.

Volwassenheidsniveaus van bedrijfsvoering

De volwassenheidsniveaus waar de fd'ers zichzelf op kunnen toetsen gaan in vier stappen van *ad hoc* (er is geen beleid en er is niet vastgelegd wie verantwoordelijk is) tot *geëvalueerd* (het beleid wordt structureel geëvalueerd om te bepalen of de doelen van het beleid worden bereikt). Naarmate de volwassenheid toeneemt, is er meer sprake van eigenaarschap en structuur.

Volwassenheidsniveau	Beschrijving van volwassenheidsniveau
Ad Hoc	Er is geen beleid voor de verwachting en er is niet vastgelegd wie verantwoordelijk is. (<i>De AFM hanteert een brede definitie van beleid. Beleid is de operationalisatie van de strategie en is niet noodzakelijk gerelateerd aan wet- en regelgeving</i>)
Belegd	Er is bepaald wie verantwoordelijk is voor de verwachting. Dat is niet vastgelegd, maar werkwijzen en processen worden doorgaans op dezelfde manier uitgevoerd.
Ontworpen	- Er is actueel beleid voor deze verwachting en een eigenaar. - Er is vastgelegd wat de onderneming beoogt te bereiken en daarnaast de manier waarop, de middelen die beschikbaar zijn en binnen welke termijnen het wordt uitgevoerd.
Gemonitord	- Er is monitoring ingericht om inzicht te krijgen of het beleid ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd zoals is beoogd. - De uitkomsten worden op het juiste niveau besproken en de onderneming stuurt bij op basis van de uitkomsten
Geëvalueerd	- Het beleid wordt structureel geëvalueerd om te bepalen of de beoogde doelen van het beleid worden bereikt. - Er is aandacht voor de onbedoelde en bedoelde effecten van het beleid. - Evaluaties worden op het juiste niveau besproken en er wordt adequaat opvolging aan gegeven.

Constructieve dialoog

De AFM is tevreden over de resultaten van het onderzoek. Fd'ers lijken over het algemeen goed in staat om een passende inschatting te maken van het volwassenheidsniveau van de bedrijfsvoering. Bij een selectie van de ondernemingen die het self-assessment hebben aangeleverd brengt de AFM een bedrijfsbezoek om de aangegeven bewijsstukken in te zien en te bespreken. Met deze bedrijfsbezoeken is de AFM in staat om de volwassenheidsniveaus te toetsen. Fd'ers geven aan dat de bedrijfsbezoeken een constructieve dialoog en waardevolle inzichten hebben opgeleverd.

Verbeteren van bedrijfsvoering

Het onderzoek naar de borging van het klantbelang is door fd'ers ervaren als nuttig en inspirerend. Een groot deel geeft aan concrete aanpassingen door te willen voeren in de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door beleidsbepalers expliciet verantwoordelijk te maken voor bepaalde onderwerpen die het klantbelang raken. Of door het organiseren van structurele overleggen om het klantbelang beter te kunnen borgen. Ook ziet de meerderheid mogelijkheden om een groei in het volwassenheidsniveau te realiseren.

Komende jaren herhaling van dit onderzoek

In de tweede helft van 2025 herhaalt de AFM het onderzoek 'Borging klantbelang' bij een grotere groep fd'ers. In de komende jaren zullen de grootste ondernemingen allemaal hierbij zijn betrokken. Wij vinden dit onderzoek belangrijk omdat de druk op het klantbelang zichtbaar toeneemt. Fd'ers hebben te maken met verschillende ontwikkelingen, die kansen en risico's bieden. Denk aan toenemende consolidatie (steeds meer ondernemingen worden samengevoegd), de verschuiving naar digitaal klantcontact, impact en inzet van AI en nieuwe wet- en regelgeving. De impact die deze marktontwikkelingen hebben op het klantbelang is onder andere afhankelijk van de manier waarop financiële ondernemingen de klant meenemen in besluitvorming.

De fd'ers die voor 2025 zijn geselecteerd, zijn inmiddels door de AFM benaderd. Meer informatie over het onderzoek is te vinden op onze [website](#).

6. Actualiteiten en aandachtspunten

6.1 Toegankelijkheidsrichtlijn vanaf 28 juni 2025

Vanaf 28 juni 2025 moeten fd'ers voldoen aan de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act). Doel is dat mensen met een beperking zelfstandig online (financiële) producten en diensten kunnen afsluiten. Websites en apps moeten bijvoorbeeld digitaal toegankelijk(er) worden gemaakt.

Inclusie en gelijke toegang

In Nederland leven zo'n 5,5 miljoen mensen (32%) met een beperking, in Europa ligt dit aantal op ongeveer 101 miljoen (27%). De Toegankelijkheidsrichtlijn is bedoeld om de inclusie en gelijke toegang binnen de Europese Unie te bevorderen. De digitale diensten van financiële ondernemingen moeten toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen met visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperkingen. De reikwijdte is breed en geldt voor het merendeel van de aanbieders van financiële producten en diensten. De AFM is aangewezen als bevoegde autoriteit voor het toezicht op bankdiensten en financiële e-handelsdiensten.

De Toegankelijkheidsrichtlijn beschrijft vereisten voor websites, apps en andere online toepassingen. Deze zijn gebaseerd op vier toegankelijkheidsprincipes: waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust. Ondernemingen moeten niet alleen veel inspanningen leveren om de onlinedienstverlening toegankelijk(er) te maken. Ze moeten ook processen inrichten om te borgen dat de dienstverlening toegankelijk is en blijft.

Vrijstellingsregeling

Voor micro-ondernemingen met minder dan tien medewerkers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van maximaal 2 miljoen euro geldt een vrijstellingsregeling voor de Toegankelijkheidsrichtlijn. Ondanks deze vrijstelling moedigt de AFM deze ondernemingen aan diensten te verlenen die zo goed mogelijk voldoen aan de toeganke-

lijkheidsvoorschriften, vooral met het oog op een groter concurrentievermogen en groeipotentieel ervan in de markt. Voorbeelden van stappen die ondernemingen kunnen zetten om hun website toegankelijker te maken, zijn onder andere het verbeteren van de navigatie van een site, het aanpassen van kleuren en contrasten of het toevoegen van beschrijvende teksten bij afbeeldingen.

Meer informatie op de AFM-website

Meer uitleg over de vereisten van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn/European Accessibility Act staat op onze themapagina '[Toegankelijkheid \(digitale\) dienstverlening](#)'. Daar vindt u ook onze EAA updates, met daarin wat de AFM van ondernemingen verwacht en wat u van ons kunt verwachten.

Mist u informatie op de themapagina of heeft u specifieke onderdelen waar u tegenaan loopt? Dit kunt u melden door te mailen naar: Toegankelijkheidsrichtlijn@afm.nl. Wij gebruiken uw vragen om de belangrijkste knelpunten in kaart te brengen. De AFM zal vervolgens zo goed mogelijk duiding geven door de informatie op de themapagina verder aan te vullen.

6.2 Update van het onderzoek kwaliteit hypotheekadvies

De AFM heeft aangekondigd de bestaande leidraad Hypotheekadvisering te actualiseren. Om ideeën en behoeften te inventariseren hebben wij gesprekken gevoerd met verschillende stakeholders, zoals opleiders, brancheorganisaties en softwareaanbieders. Hoewel de leidraad in de basis nog steeds aansluit bij de geldende normen en wetgeving en nog steeds wordt gebruikt, is uit de gesprekken gebleken dat er een duidelijke behoefte is aan actualisatie.

Uitkomsten gesprekken met stakeholders

Concreet hebben wij een aantal punten teruggekregen, onder andere:

- In de leidraad staan onderwerpen en voorbeelden die niet of minder actueel zijn;
- Zowel de leidraad als de [verkenning van de AFM uit 2024](#) bevatten containerbegrippen en abstracte bewoordingen. Het is voor de lezers van de leidraad niet altijd duidelijk wanneer sprake is van bijvoorbeeld voldoende uitvragen en waar de grens ligt;
- In dat kader is de AFM ook gevraagd om nog meer dan in de oude leidraad het gedrag te beschrijven wat zij van de adviseur wil zien;
- Er is behoefte aan meer duidelijkheid over nieuwe onderwerpen, waarbij vooral de vraag is wat de rol van de adviseur is. Denk hierbij aan duurzaamheid en relatiebeëindiging.

Vernieuwde Leidraad kwaliteit hypotheekadvies in 2026

Als we nieuwe thema's aan de leidraad toevoegen, zal indien nodig consultatie plaatsvinden. De AFM verwacht begin 2026 de vernieuwde Leidraad Kwaliteit hypotheekadvies te publiceren. Daarnaast blijven we ook in 2026 aandacht houden voor dit onderwerp en onderzoek doen naar de naleving van de wettelijke normen voor de kwaliteit van het advies.

6.3 Melden van incidenten en het registreren van klachten

Al een aantal jaar besteedt de AFM extra aandacht aan beheerste en integere bedrijfsvoering bij fd'ers. Wij hebben hier aandacht voor omdat een goed ingerichte bedrijfsvoering een belangrijke basis is zodat adviseurs in het belang van klanten kunnen adviseren. Fd'ers spelen een belangrijke rol bij de financiële beslissingen van veel consumenten. Een fd'er moet er zeker van zijn dat hij controle heeft over zijn bedrijfsvoering, omdat het niet voldoen aan vergunningeisen of onvoldoende risicomanagement het klantbelang kunnen schaden. Juist door het 'huis op orde' te hebben, kan een fd'er zich volledig richten op zijn klanten. De bedrijfsvoering moet op alle gebieden op orde zijn, passend bij de omvang van de onderneming.

Incidentenbeleid en klachtenadministratie

Het hebben van een incidentenbeleid en een klachtenadministratie zijn belangrijke onderdelen van de bedrijfsvoering. Uit de MMAB blijkt dat een deel van de fd'ers dit niet op orde lijkt te hebben: zij geven aan geen incidentenbeleid en/of klachtenadministratie te hebben. 868 ondernemingen hebben een norminformerende brief⁴ ontvangen met het verzoek om nogmaals goed naar hun interne processen te kijken en deze waar nodig te corrigeren.

Als een onderneming een incidentenbeleid heeft, geeft dat de AFM en klanten het vertrouwen dat een onderneming haar verantwoordelijkheid neemt als er iets gebeurt wat de bedrijfsvoering raakt en stappen neemt om herhaling te voorkomen. Ook krijgt de AFM zo meer inzicht in welke risico's er spelen in de markt. Daar kunnen wij ons toezicht weer op afstemmen. Dat helpt om de consumenten beter beschermen.

Klachten zijn niet leuk om te krijgen, maar ze zijn wél waardevol. Ze geven inzicht in wat er beter kan in de dienstverlening. Een goede klachtenprocedure helpt hierbij. En ondernemingen met een goed ingerichte klachtenadministratie tonen aan de AFM en klant aan dat zij erop kunnen vertrouwen dat de onderneming transparant en eerlijk is als er een keer iets misgaat. Ook hier neemt de onderneming haar verantwoordelijkheid door haar bedrijfsvoering goed op orde te hebben.

Ook de komende jaren blijft de AFM aandacht vragen voor de bedrijfsvoering. Wanneer blijkt dat meerdere fd'ers het lastig vinden om te voldoen aan bepaalde wettelijke normen, zal de AFM daar op ingaan en waar mogelijk praktische handvatten bieden. Tegelijkertijd geldt natuurlijk dat de bedrijfsvoering altijd de verantwoordelijkheid van de fd'er zelf blijft. Dus bij twijfel: win informatie in of laat u adviseren.

⁴ De AFM kiest soms voor een norminformerende brief, als er geen sprake is van een overtreding. Bijvoorbeeld als de norm (nog) niet voldoende duidelijk is. In de brief licht de AFM toe wat de norm inhoudt en op welke punten de instelling (volgens de AFM) niet volledig op de norm aansluit. Een norminformerende brief is geen toezichtantecedent.

6.4 Pensioenadviseur en -uitvoerder: werk samen voor een tijdige pensioentransitie van de klant

De pensioentransitie is ruim twee jaar onderweg. De AFM hoort in de pensioensector dat pensioenadviseurs meer vaart moeten maken om hun klanten tijdig te helpen.

De AFM blijft pensioenadviseurs oproepen om de werkgevers in hun portefeuille tijdig – ruim vóór afloop van de transitieperiode per 1 januari 2028 – te adviseren over het eerbiedigen van de bestaande pensioenregeling of deze om te zetten naar een nieuwe (WTP) regeling. Let op, de verwachting is dat de stappen van een advies- en transitietraject 18 maanden in beslag nemen. Uitstel van advies en een definitieve keuze van de werkgever, kan leiden tot ongewenste gevolgen voor deelnemers én voor de pensioenadviseur en pensioenuitvoerder.

Voor de pensioenadviseur en de pensioenuitvoerder (vooral verzekeraars en ppi's) betekent uitstel een risico op een administratieve piek aan advies- en omzettingdossiers aan het eind van de transitieperiode. Zowel adviseurs als pensioenuitvoerders hebben hierover hun zorg uitgesproken bij de AFM.

Grote gevolgen niet tijdig advies

Een niet tijdig advies voor een aanpassing of omzetting van de pensioenregeling, bijvoorbeeld na 1 januari 2028, kan voor de werkgever leiden tot een (eenzijdige) beëindiging van de uitvoeringsovereenkomst door de pensioenuitvoerder. Dit heeft als risico dat werknemers mogelijk (tijdelijk) geen toekomstig pensioen meer opbouwen. Bovendien kan de werknemer geconfronteerd worden met een fiscale claim over zijn opgebouwde pensioenaanspraak als de pensioenregeling niet tijdig wordt aangepast aan gewijzigde fiscale wet- en regelgeving. Zie hierover ook het [Memo fiscale gevolgen niet tijdig aanpassen pensioenregeling aan gewijzigde fiscale kaders](#) van de Belastingdienst. Het is dus belangrijk om grote negatieve (financiële) gevolgen, juridische procedures en verlies van vertrouwen door werknemers te voorkomen.

Samenwerking pensioenadviseur en pensioenuitvoerder essentieel

Nauwe samenwerking tussen de pensioenadviseur en pensioenuitvoerder is essentieel om de werkgever op tijd te informeren, activeren en adviseren over een aanpassing of omzetting van zijn pensioenregeling. Een belangrijke voorwaarde voor samenwerking is dat pensioenadviseurs en pensioenuitvoerders hun dienstverlening, administratieve processen en systemen op elkaar hebben afgestemd. Een gezamenlijke planning op basis van pensioenportefeuilles en tijdige afstemming over voortgang en (knelpunten in) proces, kunnen helpen bij een soepele transitie voor de klant. Door actief samen te werken laat de pensioensector zien haar verantwoordelijkheid te nemen. Dit leidt tot vertrouwen bij klanten.