RAPPORT ANALYSE

Sector in beeld financieel dienstverleners

In het kort - In deze publicatie geeft de AFM een actueel beeld van de sector van financieel dienstverleners op basis van haar vergunningenregister en de informatie die door financieel dienstverleners ter beschikking wordt gesteld in de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars. Daarnaast heeft de AFM ook dit jaar weer onderzoeken en verkenningen uitgevoerd en bezoeken gebracht aan financieel dienstverleners in het land.

NOVEMBER | 2026

AFM

Samenvatting

De AFM heeft al een aantal jaren extra aandacht voor het doorlopend voldoen aan de vergunningeisen en controleert hier ook op. In 2027 zal de AFM extra aandacht hebben voor het op tijd aanmelden van dagelijks beleidsbepalers. Het komt in de praktijk nog te vaak voor dat de juiste procedures hiervoor niet gevolgd worden en beleidsbepalers al in de praktijk werkzaam zijn zonder dat zij door de AFM getoetst zijn op betrouwbaarheid en geschiktheid. De AFM zal hier strenger op toezien en waar nodig maatregelen opleggen.

Momenteel zetten financieel dienstverleners kunstmatige intelligentie (AI) voornamelijk in om interne processen te ondersteunen die de efficiëntie verbeteren. De meeste AI-toepassingen richten zich op het maken van samenvattingen en gespreksverslagen. Wanneer enkele partijen AI succesvol extern toepassen, kunnen andere partijen snel volgen: uit de verkenning van de AFM blijkt dat fd'ers concurrentiedruk voelen rondom de toepassingen van AI. Voor verantwoord AI-gebruik is het nodig dat bedrijven AI-beleid opstellen. AI-beleid ziet onder meer op borging van voldoende kennis bij medewerkers, transparantie richting klanten en betrouwbare databronnen.

Ook in 2025 is het aantal vergunninghouders voor financiële dienstverlening afgenomen. De daling is in lijn met de afgelopen jaren: in 2024 was de daling 3,5% en in 2025 is dit 4%. Als oorzaken ziet de AFM het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van financieel dienstverleners en het feit dat ondernemingen worden overgenomen of samen gaan werken met collega's. In een aantal gevallen leveren financieel dienstverleners hun eigen vergunning dan in.

De AFM vraagt in deze editie extra aandacht voor de doorlopende beheersing van informatie- en cyberrisico's in de ICT-bedrijfsvoering. ICT-risico's groeien door onder meer de inzet van AI-modellen door cybercriminelen. Een onvoldoende ICT-beheersing maakt financieel dienstverleners kwetsbaar. Uit verkennend onderzoek blijkt dat de personele capaciteit voor ICT-beveiliging bij fd'ers relatief beperkt is. Daarbij worden kritieke ICT-diensten, waaronder de ICT-security, veelal uitbesteed. Fd'ers kennen aan deze uitbesteding een hoog inherent risico toe, desondanks is er ruimte bij fd'ers om meer grip op dit risico te krijgen. De beheersing van de eigen én de uitbestede ICT-bedrijfsvoering is essentieel.

Uit de Vragenlijst MMAB 2026 is gebleken dat de naleving van de Wwft en Sw door financieel dienstverleners is verbeterd. Wel ziet de AFM nog ruimte voor verdere verbetering ten aanzien van de risicobeoordeling van de organisatie, het Wwft-beleid en de opleidingsvereisten. De komst van de nieuwe Europese antiwitwasregels per 10 juli 2027 benadrukt het belang van een actuele opleiding, zodat financieel dienstverleners goed zijn voorbereid op de implementatie van deze regels in hun bedrijfsvoering.

Voor de AFM blijft verbinding met de fd-sector van belang om blinde vlekken in het toezicht te voorkomen en om op de hoogte blijven van wat er in de maatschappij leeft. Een van de aandachtspunten hierbij zal ook de weerbaarheid van consumenten zijn. De sector kan consumenten overzicht bieden en ondersteunen bij het maken van financiële keuzes en het versterken van hun financiële weerbaarheid.

Inhoudsopgave

1.	**Inleiding en leeswijzer**		**4**
2.	**Voorwoord van Eva-Lotte Bakker**		**5**
3.	**Vijf vragen aan Hanzo van Beusekom**		**7**
4.	**Marktbeeld**		**9**
	4.1	Aantal vergunninghouders per 1 januari 2026	9
	4.2	Marktaandelen	11
	4.3	Aantal fd'ers naar omvang onderneming in fte	12
	4.4	Gemiddelde omzet per fte naar omvang onderneming in fte	14
	4.5	Gebruikte technologieën in 2025	15
	4.6	Productcategorieën in combinatie met aangeboden dienstverlening	17
	4.7	Fd'ers gespecialiseerd in verzekeringen	18
	4.8	Fd'ers gespecialiseerd in hypotheken	20
	4.9	Freelancemedewerkers en hun dienstverlening	22
	4.10	Fd'ers en de pensioentransitie	22
	4.11	Belangrijk voor elke vergunninghouder	23
5.	**De AFM in gesprek met financieel dienstverleners**		**30**
	5.1	Startgesprekken met nieuwe vergunninghouders	30
	5.2	Evaluatie vakbekwaamheidsstelsel	31
	5.3	Communicatie van en met de AFM	32
6.	**Wwft: uitkomsten van de vragenlijst**		**33**
7.	**AI vraagt om duidelijke processen, kennis en menselijke controle**		**35**
8.	**Contact met de AFM**		**37**

1. Inleiding en leeswijzer

In ‘Sector in beeld financieel dienstverleners’ geeft de AFM jaarlijks inzicht in het werkveld van financieel dienstverleners: adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten (hierna fd’ers). In deze publicatie treft u zowel een marktbeeld, verdiepende inhoudelijke onderwerpen als praktische aanbevelingen aan.

De input voor deze publicatie komt uit de vragenlijst voor de Marktmonitor adviseurs en bemiddelaars (MMAB) die fd’ers in het voorjaar van 2026 hebben ingevuld over 2025. 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 gerichter inzetten en helpen de kwaliteit van de financiële dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen in deze markt te vergroten.

Ook delen we inzichten uit gesprekken die we elk jaar met fd’ers voeren. Naast de reguliere kantoorbezoeken hebben we in het kader van een aantal verkenningen en onderzoeken, zoals borging klantbelang en naar kunstmatige intelligentie (AI), gesprekken gevoerd met fd’ers. Verder hebben we afgelopen jaar verschillende ‘startgesprekken’ gevoerd: hierbij bezoeken we ondernemers die in 2025 een vergunning van de AFM hebben ontvangen.

Ten slotte geven we een overzicht van de belangrijkste resultaten en aanbevelingen van diverse onderzoeken die zijn uitgevoerd in 2025.

De opbouw van ‘Sector in beeld financieel dienstverleners’ is als volgt. Hoofdstuk 1 bevat de inleiding en de leeswijzer. In hoofdstuk 2 leest u het voorwoord van Eva-Lotte Bakker, hoofd toezicht. In hoofdstuk 3 maakt u kennis met de nieuwe bestuurder van de AFM voor de sector van financieel dienstverleners, Hanzo van Beusekom. In hoofdstuk 4 treft u een marktbeeld aan gebaseerd op de uitkomsten van de vragenlijst MMAB en het vergunningenregister van de AFM. Daarnaast gaan we in dit hoofdstuk ook in op onderwerpen die belangrijk zijn voor alle vergunninghouders. In hoofdstuk 5 leest u meer over de uitkomsten van de gesprekken die de AFM in het land heeft gevoerd met fd’ers. Hoofdstuk 6 gaat in op de uitkomsten van de Wwft-vragenlijst. En in hoofdstuk 7 treft u de resultaten van de verkenning naar het gebruik van AI bij fd’ers aan. In hoofdstuk 8 tenslotte gaan we in op het contact met de AFM. De informatie in deze publicatie is veralgemeniseerd weergegeven en niet terug te voeren op individuele kantoren.

2. Voorwoord van Eva-Lotte Bakker



Eva-Lotte Bakker, hoofd toezicht

In verbinding met de sector, met oog voor de toekomst

Vorig jaar besteedde ik op deze plek aandacht aan technologische ontwikkelingen in de sector, contact met financieel dienstverleners én de financiële gezondheid van consumenten.

Over de technologische ontwikkelingen en het belang van verantwoorde innovatie leest u meer in de kennismaking met de nieuwe AFM-bestuurder op de markt van adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten, Hanzo van Beusekom.

Contact met de sector en het verbeteren van de financiële weerbaarheid van consumenten blijven mijn passie en aandachtsgebied, ook de komende jaren.

Onze contactmomenten met financieel dienstverleners zijn in 2026 geïntensiveerd. We brengen veel bezoeken aan kantoren in het land. Wij gaan sinds dit jaar ook op zogenaamd startbezoek bij vergunninghouders die net een vergunning van de AFM hebben ontvangen.

Daarnaast zijn onze gesprekken bij u op kantoor soms het gevolg van (gericht) onderzoek, maar meestal gebruiken we ze om ervaringen en aandachtpunten uit te wisselen. Wat ziet u als financieel dienstverlener in de praktijk? En welke ontwikkelingen zien wij als toezichthouder?

Verbinding met u als financieel dienstverlener helpt ons om blinde vlekken te voorkomen en op de hoogte te blijven van wat er in de maatschappij leeft. Daarom zult u ons steeds vaker tegenkomen bij activiteiten die voor de sector georganiseerd worden, denk aan bijeenkomsten van branche- of beroepsorganisaties, congressen en seminars.

Een belangrijk gespreksonderwerp is ook hoe de communicatie van de AFM ervaren wordt en welke behoeftes er zijn op dit vlak. Financieel dienstverleners vormen een diverse groep en de activiteiten verschillen erg van elkaar. En dus is niet alle informatie die wij publiceren voor iedereen even relevant. We blijven daarom zoeken naar manieren waarmee we ons contact met de sector zo effectief mogelijk inrichten en experimenteren we met verschillende vormen van communicatie.

Dit jaar heeft Sector in beeld daarom een iets andere opzet dan de vorige edities. Nog steeds treft u de algemene uitkomsten aan van de vragenlijst Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars die u heeft ingevuld. Deze ziet u terug in de figuren en tabellen. Daarnaast gebruiken we ons vergunningenregister als bron; de inzichten die ons dat geeft in de markt delen we graag.

In deze publicatie bespreken we ook een aantal onderwerpen die relevant zijn voor alle ondernemingen. Dit zijn onderwerpen waarvan wij vinden dat u hier kennis van moet nemen omdat wij zien dat niet alle vergunninghouders op de hoogte zijn van de wettelijke eisen waar ze aan moeten voldoen. In 2027 zal de AFM aan een aantal van deze onderwerpen extra aandacht besteden. U vindt deze onderwerpen in het hoofdstuk ‘Belangrijk voor elke vergunninghouder’. Verder is deze publicatie ingedeeld op onderwerp zodat u eenvoudig de onderdelen kunt raadplegen die voor u relevant zijn. Hopelijk spreekt de inhoudsopgave voor zich!

Ik kom ten slotte nog graag terug op mijn andere – naast uw markt – interessegebied: het verbeteren van financiële weerbaarheid van consumenten in brede zin. Ik riep al eerder op tot het nemen van uw bredere verantwoordelijkheid. Dat herhaal ik nog eens, omdat de weerbaarheid momenteel onder druk staat. Zaken als geopolitieke spanningen, inflatie en digitalisering vergroten de kwetsbaarheid van het financiële stelsel en van consumenten. Net zo goed als markten en ondernemingen schokken moeten opvangen, geldt dat ook voor consumenten. Uw sector kan hier een grote rol in spelen door klanten financieel overzicht te bieden en het makkelijker te maken om financieel gezonde keuzes te maken.

Ik wens u veel leesplezier met deze nieuwe editie van Sector in beeld financieel dienstverleners!

3. Vijf vragen aan Hanzo van Beusekom



Hanzo van Beusekom, bestuurslid AFM sector financieel dienstverleners

Sinds 1 september is Hanzo van Beusekom bij de AFM verantwoordelijk voor het toezicht op de retail- en assetmanagementsectoren waar ook de financieel dienstverleners onder vallen. Hanzo volgt hiermee Jos Heuvelman op.

Hanzo heeft een lange historie bij de AFM. De afgelopen twee bestuurstermijnen was hij verantwoordelijk voor het toezicht op accountants en kapitaalmarkten. In de periode 2003 – 2010 werkte hij als hoofd toezicht in het retaildomein.

Je bent acht jaar verantwoordelijk geweest voor het toezicht op kapitaalmarkten en accountancy. Sinds 1 september ben je binnen het bestuur van de AFM verantwoordelijk voor lenen, sparen, beleggen, crypto, verzekeren, pensioenen en assetmanagement. Wat viel jou de eerste weken op?

Ik werk inderdaad al langer bij de AFM en ben wel al enigszins bekend met de sector. Nu ik er dieper in duik valt vooral de wens en de noodzaak om te innoveren op. Financieel dienstverleners zetten nieuwe technologieën steeds vaker in om hun dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Denk aan kunstmatige intelligentie (AI) en maatregelen om digitaal weerbaar te blijven tegen cyberdreigingen.

Deze ontwikkelingen bieden financieel dienstverleners kansen. Zo kunnen processen efficiënter worden ingericht, kunnen administratieve lasten verminderen en medewerkers kunnen beter ondersteund

worden bij hun dagelijkse werkzaamheden. Dat geeft ruimte om echte toegevoegde waarde te leveren in het persoonlijke contact met de klant.

Als we even doorgaan op het gebruik van AI in de sector: wanneer is AI een verbetering voor de klant, en wanneer juist een risico?

Wat nu nog een ondersteunende technologie is, kan binnenkort een grotere rol spelen in het directe contact tussen ondernemingen en hun klanten.

Daarmee neemt het belang van verantwoord gebruik ook toe. Denk aan goede datakwaliteit, duidelijke verantwoordelijkheden, passende controles en voldoende kennis binnen de organisatie. Ook transparantie is belangrijk. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat financiële ondernemingen AI op een zorgvuldige en verantwoorde manier inzetten.

De uitdaging is om technologie niet alleen te omarmen maar deze ook te begrijpen en te beheersen. Dat vraagt aandacht voor onder meer datakwaliteit, afhankelijkheden van leveranciers en de risico's die kunnen ontstaan wanneer systemen niet voldoende transparant of beheerst zijn. De verantwoordelijkheid voor zorgvuldige dienstverlening blijft immers altijd bij de financiële onderneming liggen, ongeacht welke systemen of leveranciers daarbij worden ingezet.

Waarom staat cyberveiligheid zo hoog op jouw agenda?

Digitalisering biedt kansen, maar maakt ondernemingen ook afhankelijker van technologie en data. Daarmee wordt cyberweerbaarheid steeds belangrijker. Een innovatieve sector is immers alleen toekomstbestendig wanneer zij ook digitaal weerbaar is. Cyberincidenten kunnen grote gevolgen hebben voor ondernemingen én consumenten. Investeren in cyberweerbaarheid is daarom niet alleen een kwestie van bedrijfscontinuïteit, maar ook van vertrouwen.

Waar ben je optimistisch over als je naar de toekomst van de sector kijkt?

De Nederlandse consument draagt steeds meer verantwoordelijkheid voor haar eigen financiële gezondheid. Sparen of beleggen voor grote uitgaven en pensioen, het kopen van een huis, verstandig omgaan met schulden, het zijn stuk voor stuk keuzes waar advies een grote toegevoegde waarde kan hebben. Interactie met AI gaat consumenten hiermee maar tot op zekere hoogte helpen. Uiteindelijk zullen veel mensen behoefte houden aan persoonlijk contact. Daardoor ontstaat meer ruimte voor waar de sector echt het verschil maakt: het geven van deskundig advies en het centraal stellen van het klantbelang.

Jouw voorganger bezocht elk jaar een aantal financieel dienstverleners in het land. Kunnen we dit ook van jou verwachten?

Natuurlijk, ik kijk er zelfs naar uit! Verbinding met de sector is belangrijk voor ons dus we gaan zeker weer meerdere fd'ers bezoeken.

4. Marktbeeld

Elk jaar vullen financieel dienstverleners de vragenlijst Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars (MMAB) in. Wij delen een aantal uitkomsten die meer inzicht geven in de sector van fd'ers.

Populatie
5.808 houders van een vergunning voor financiële dienstverlening vulden in het voorjaar van 2026 de vragenlijst voor de MMAB in. De gegevens geven informatie over 2025.

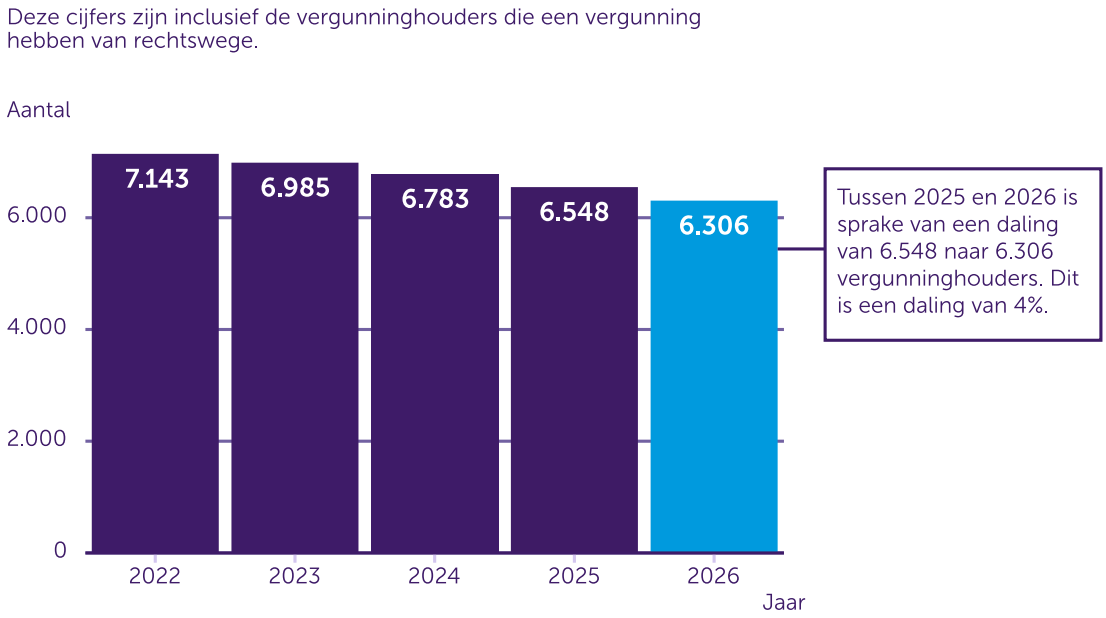
Niet alle houders van een vergunning voor financiële dienstverlening ontvangen een vragenlijst voor de MMAB. Houders die een vergunning van rechtswege hebben, (bijvoorbeeld banken en verzekeraars), ontvangen geen vragenlijst voor de MMAB. Op 1 januari 2026 hadden 343 fd'ers een vergunning van rechtswege.

Daarnaast hebben ook niet alle vergunninghouders de vragenlijst ingevuld. Een aantal partijen is wegens bijzondere omstandigheden eenmalig uit coulance vrijgesteld voor het invullen van de vragenlijst. Bij 12 vergunninghouders is een traject voor het opleggen van een maatregel gestart omdat zij de vragenlijst niet hebben ingevuld terwijl zij hiertoe wel verplicht waren.

Vragen over de Wet Witwassen en Terrorismefinanciering (Wwft) maakten in 2026 ook deel uit van de vragenlijst MMAB. Over de uitkomsten van deze vragenlijst leest u meer in hoofdstuk 6.

4.1 Aantal vergunninghouders per 1 januari 2026

Figuur 1 Aantal vergunninghouders per 1 januari 2026



Bron: vergunningenregister AFM

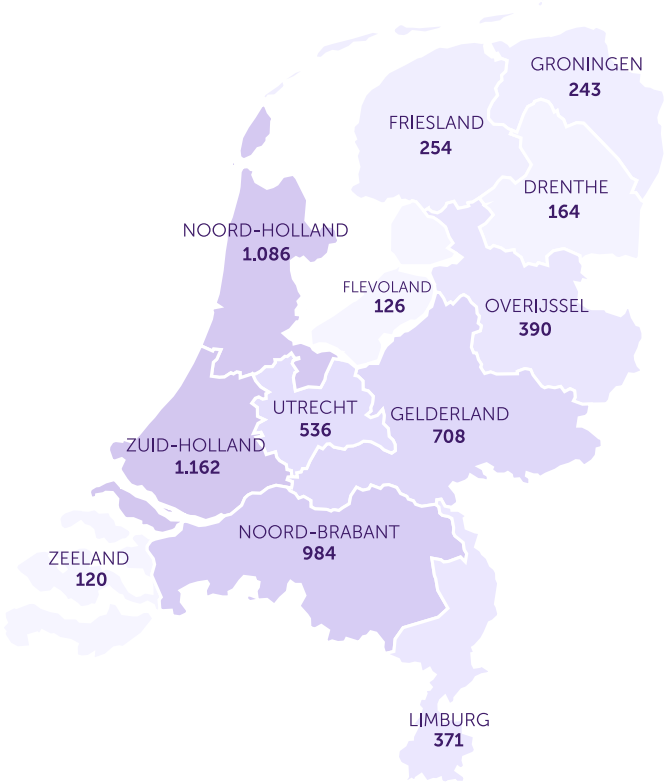
Figuur 1 toont het totaal aantal houders van een vergunning voor financiële dienstverlening per 1 januari van het jaar 2022 tot en met 2026. Deze cijfers zijn inclusief de vergunninghouders die een vergunning van rechtswege hebben. Het aantal vergunninghouders neemt gedurende de gehele periode af. Ook

tussen 2025 en 2026 is sprake van een daling van 6.548 naar 6.306 vergunninghouders. Dit is een daling van 4%. Het jaar daarvoor was de daling 3,5%. De bron van deze informatie is het vergunningenregister van de AFM.

De grafiek laat een neerwaartse trend zien in het aantal vergunninghouders binnen de sector. Deze ontwikkeling hangt samen met het feit dat er jaarlijks minder nieuwe vergunningen worden verleend dan er vergunningen worden ingetrokken. In 2025 zijn er 298 nieuwe vergunningen verstrekt en zijn er 540 vergunningen ingetrokken door vergunninghouders.

De meest voorkomende redenen waarom vergunninghouders een vergunning intrekken is omdat zij met pensioen gaan of omdat zij worden overgenomen door andere vergunninghouders (consolidatie).

Figuur 1A Verdeling vergunninghouders per provincie



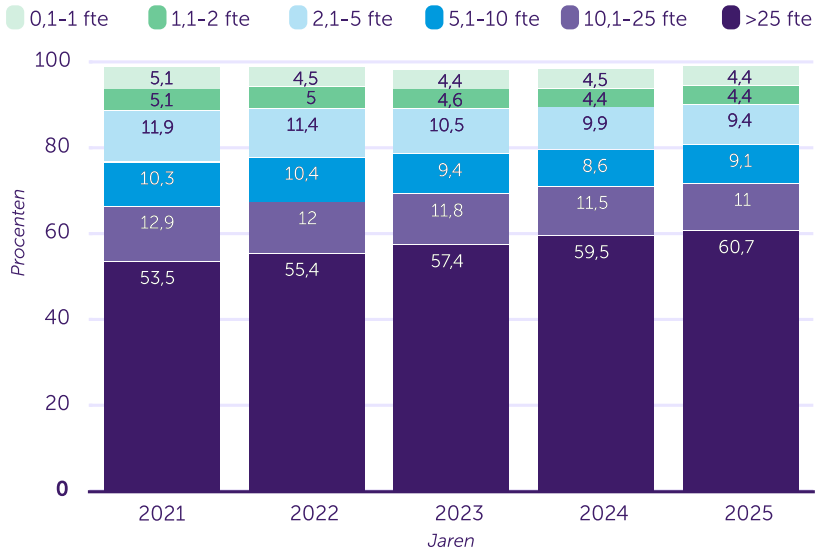
Bron: vergunningenregister AFM

Figuur 1A toont de kaart van Nederland met daarin per provincie het totaal aantal vergunninghouders. Dit is de verdeling per 1 januari 2026. De meeste vergunninghouders hebben een vestigingsadres in Zuid-Holland, dit zijn er 1.162. De provincie die daarop volgt is Noord-Holland met een aantal van 1.086. De provincie met het laagste aantal gevestigde vergunninghouders is Zeeland met 120 vergunninghouders. Flevoland heeft er slechts 6 meer.

Het totaal aantal vergunninghouders dat per 1 januari in Nederland is gevestigd is 6.144. Het verschil met het aantal vergunninghouders per 1 januari 2026 in figuur 1, 6.306, en het aantal in deze figuur, 6.144, wordt veroorzaakt door vergunninghouders die een vestigingsadres buiten Nederland hebben. Het verschil is 162. Het grootste deel van deze groep, 44, zijn werkzaam vanuit Duitsland. Op de tweede plaats komt Frankrijk met 32 vergunninghouders. Dit zijn hoofdzakelijk vergunninghouders die een vergunning van rechtswege hebben (veelal banken).

4.2 Marktaandelen

Figuur 2 Marktaandeel op basis van omzet naar omvang van de vergunninghouders



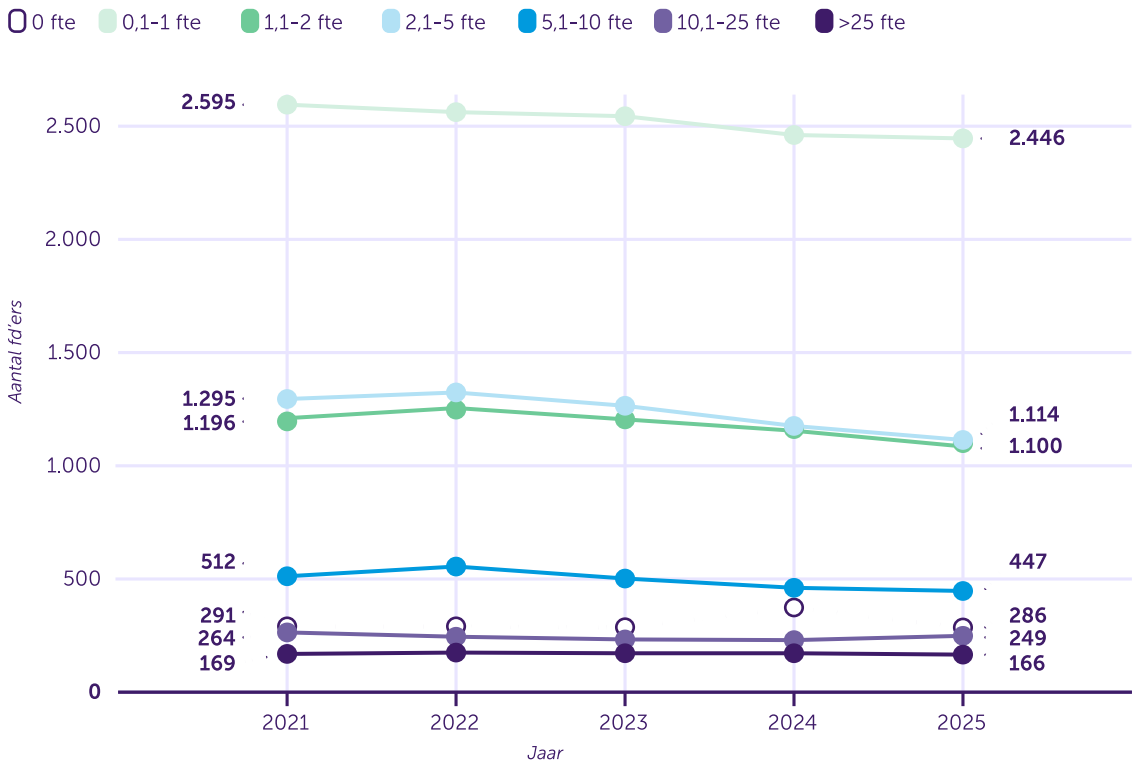
Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 2 toont het marktaandeel (op basis van omzet) van financieel dienstverleners verdeeld over zes omvangscategorieën in fte. De gestapelde staafdiagrammen laten voor de jaren 2021 tot en met 2025 zien welk percentage van de totale omzet wordt gerealiseerd door ondernemingen in de verschillende categorieën fte. Ondernemingen met meer dan 25 fte nemen in 2025 60,7% van de totale omzet in de sector voor hun rekening. In 2024 was dit iets lager, namelijk 59,5%. Dit wijst op een verdere concentratie van marktaandeel van ondernemingen met meer dan 25 fte binnen de sector. Ook het marktaandeel van fd'ers met 5,1-10 fte nam toe. In omzet hebben zij nu een marktaandeel van 9,1%, terwijl dit in 2024 nog 8,6% was. Het aandeel van fd'ers met 10,1-25 fte daalde licht van 11,5% in 2024 naar 11% in 2025.

De staven in figuur 2 tellen niet op tot 100%, omdat er vergunninghouders zijn met 0 fte: zij realiseren jaarlijks ongeveer 1,5% van de totale marktomzet.

4.3 Aantal fd’ers naar omvang onderneming in fte

Figuur 3 Aantal fd’ers naar omvang onderneming in fte



Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 3 toont het aantal financiële dienstverleners, uitgesplitst naar zeven omvangscategorieën in fte, in de periode 2021–2025. De categorieën zijn 0, 0,1 tot 1 fte, 1,1 tot 2 fte, 2,1 tot 5 fte, 5,1 tot 10 fte, 10,1 tot 25 fte en meer dan 25 fte. In figuur 2 hadden we slechts zes categorieën, in figuur 2 is de categorie 0 fte niet meegenomen.

Tussen 2024 en 2025 is in vrijwel alle categorieën sprake van een afname. De categorie 0,1–1 fte daalt van 2.461 naar 2.446 ondernemingen, 1,1–2 fte van 1.162 naar 1.100, 2,1–5 fte van 1.176 naar 1.114 en 5,1–10 fte van 461 naar 447. Ook de categorieën 0 fte en meer dan 25 fte nemen af, respectievelijk van 374 naar 286 en van 172 naar 166. Alleen de categorie 10,1–25 fte laat een lichte stijging zien, van 230 naar 249 ondernemingen.

In combinatie met figuur 2, waarin we zagen welk marktaandeel elke omvangscategorie had, concluderen we dat 166 vergunninghouders een marktaandeel in omzet hebben van 60,7%. Daarnaast zien we ook dat 2.446 ondernemingen die tussen 0,1 en 1 fte hebben 4,4% marktaandeel hebben in omzet. 1.100 vergunninghouders, de groep die tussen de 1,1 en 2 fte heeft, hebben een marktaandeel in omzet van 4,4%. Hieruit maken we op dat een zeer klein deel van de vergunninghouders verantwoordelijk is voor het grootste deel van de economische activiteit, terwijl een zeer groot deel van de vergunninghouders een relatief beperkt aandeel in de omzet heeft.

4.3.1 Tijdelijke waarneming

De markt van adviseurs en bemiddelaars bestaat voor een groot gedeelte uit ondernemingen (zowel bv's als eenmanszaken) met maar één werknemer. Veel ondernemers hebben al een bedrijfscontinuïteitsplan voor crisisscenario's zoals een brand op het kantoor, of een grote stroomuitval. De bedrijfscontinuïteit kan ook al in het geding komen als de enige beleidsbepaler wegvalt, bijvoorbeeld door ziekte of andere privéomstandigheden.

Met name kantoren tot maximaal één fte (zie voor het aantal bovenstaande figuur) kunnen in de knel komen bij uitval. Ook komt het voor dat nabestaanden ineens verantwoordelijk worden voor de onderneming. Voor alle vergunninghouders is het belangrijk om na te denken over de continuïteit van bedrijfsprocessen en over de mogelijkheden voor tijdelijke waarneming. Op die manier blijft de continuïteit en het klantbelang altijd geborgd, ook als u tijdelijk uitvalt.

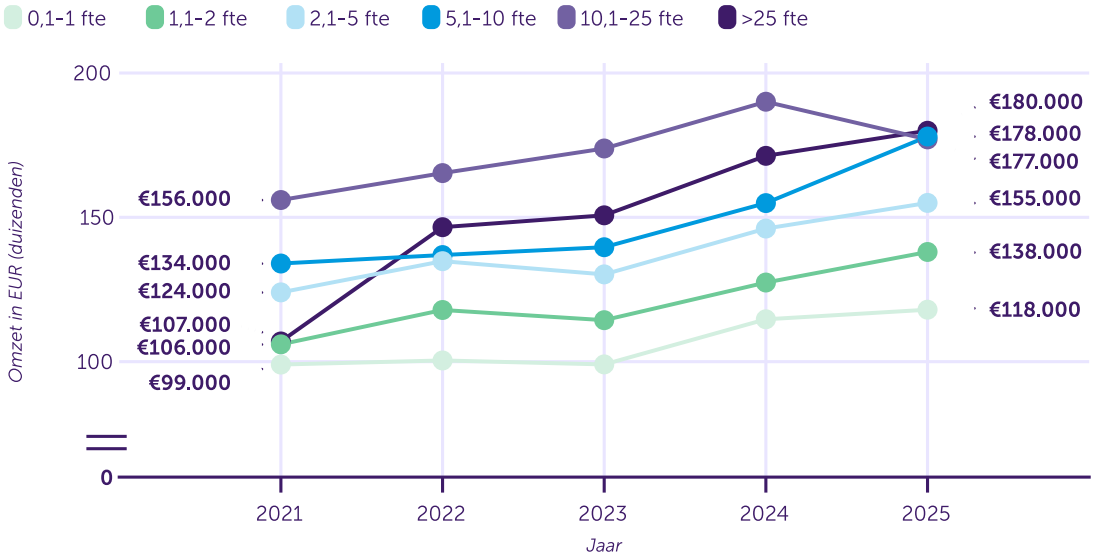
Denk onder andere aan:

- **Bereikbaarheid**
  Wie kunt u inschakelen om uw klanten te woord te staan voor vragen? En, wie kan complexe vragen in behandeling nemen, of een klacht?
- **Adviesvragen**
  Is er een andere vergunninghouder aan wie u adviesdossiers kunt overdragen? Of kunt u een overeenkomst aangaan met een freelancer die adviesdossiers tijdelijk voor u oppakt? Lees op onze website meer over de voorwaarden voor de samenwerking met freelancers.
- **Voldoen aan wet- en regelgeving**
  Als vergunninghouder moet u blijven voldoen aan wet- en regelgeving. Denk aan het bijhouden van uw adviesbevoegdheid, of betalen van doorlopend toezichtkosten of uw rapportageverplichting aan de AFM. Denk nu alvast na of er iemand in uw omgeving is die u hierbij kan helpen of schakel professionele hulp in.
- **Incident**
  Het kan voorkomen dat er een (ernstig) incident plaatsvindt, denk aan een ransomeware-aanval. Bepaal wie u in zo'n situatie om hulp kunt vragen. Een incident moet ook bij de AFM gemeld worden. Op onze website leest u meer over het melden van mistanden en incidenten.

Neem contact op met de AFM, of laat iemand namens u contact opnemen, als u door omstandigheden niet (of niet tijdig) aan uw verplichtingen kunt voldoen.

4.4 Gemiddelde omzet per fte naar omvang onderneming in fte

Figuur 4 Gemiddelde omzet per fte naar omvang onderneming in fte



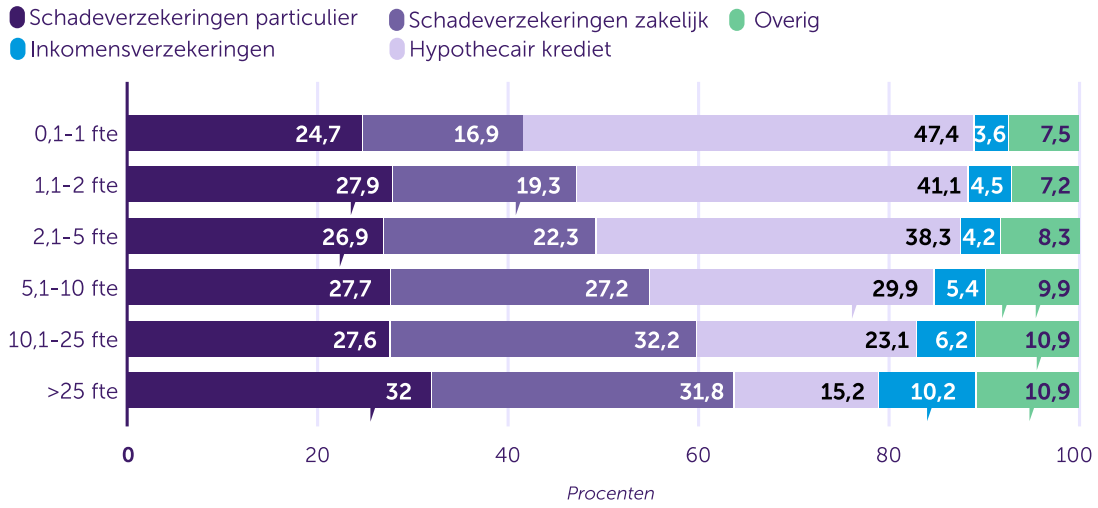
Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 4 toont de gemiddelde omzet per fte, uitgesplitst naar omvangscategorie in fte, over de periode 2021-2025. De hoogste gemiddelde omzet per fte wordt in 2025 gerealiseerd door fd'ers met meer dan 25 fte (€180.000), op de voet gevolgd door zowel de categorie 5,1 - 10 fte met €178.000 en 10,1 - 25 fte met €177.000.

Het gemiddelde ligt lager bij kleinere fd'ers, waarbij fd'ers van 1,1-2 fte en 0,1-1 fte respectievelijk een omzet van €138.000 en €118.000 realiseren per fte. Voor de categorie 10,1 – 25 fte geldt dat er een daling is, de gemiddelde omzet per fte was in 2025 €177.000.

Een stijging van de gemiddelde omzet bij de categorie meer dan 25 fte wijst mogelijk op het gebruik maken van schaalvoordelen, zoals een efficiëntere bedrijfsvoering, specialisatie of een grotere klantenportefeuille. Dat de omzet per fte in vrijwel alle omvangscategorieën is toegenomen ten opzichte van 2024 kan wijzen op een stijging van de arbeidsproductiviteit.

Figuur 4A Herkomst van omzet voor groepen fd'ers naar omvang van onderneming in fte

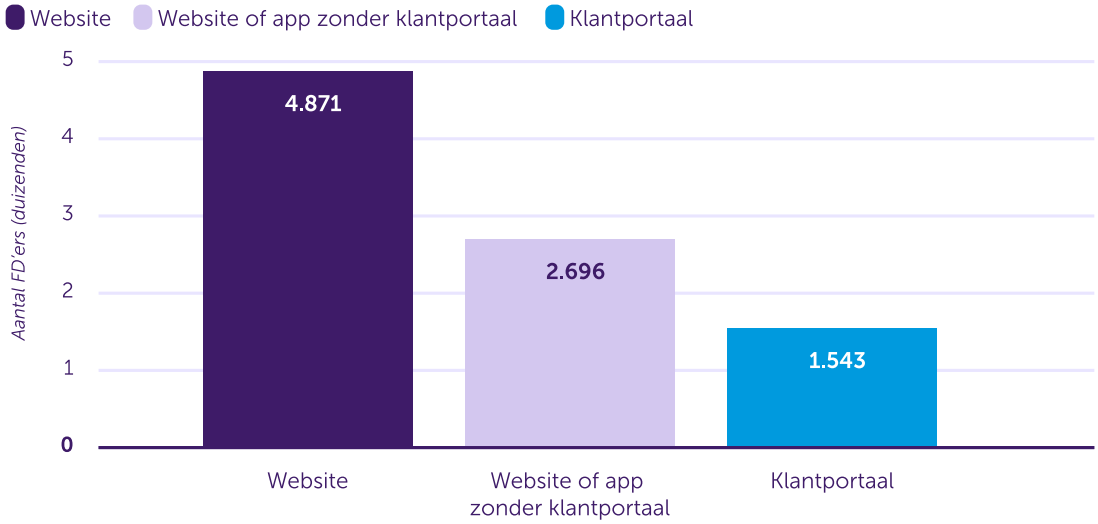


Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 4A laat zien uit welke productgroepen de fd'ers hun omzet halen. Fd'ers tot maximaal 10 fte halen het grootste deel van hun omzet uit hypothecair krediet. Bij de groep 5,1 – 10 fte zien we dat de omzet in schadeverzekeringen particulier 27,7% is, in schadeverzekeringen zakelijk 27,2% is en hypothecair krediet 29,9% is. Schadeverzekeringen zakelijk zorgt voor de hoogste omzet bij fd'ers met minimaal 10,1 – 25 fte en meer dan 25 fte. Voor 10,1 – 25 fte is dit percentage 32,2% en voor meer dan 25 fte is dit percentage 31,8%.

4.5 Gebruikte technologieën in 2025

Figuur 5 Gebruikte technologieën in 2025



Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 5 laat zien dat 4.871 fd'ers een website hebben. 2.696 van deze fd'ers hebben geen klantportaal op deze website en ook geen klantportaal in een app. 1.543 fd'ers maken wel gebruik van een klantportaal voor hun dienstverlening. Dit betekent tevens dat van het totaal aantal fd'ers dat de vragenlijst MMAB heeft ingevuld (5.808 in totaal), 16% heeft aangegeven voor haar dienstverlening geen

gebruik te maken van een website. In hoeverre fd'ers gebruik maken van kunstmatige intelligentie (AI) leest u in hoofdstuk 7.

4.5.1 Informatie- en cyberrisico's in uw bedrijfsvoering: wat kunt u doen?

Digitalisering, het gebruik van AI en de afhankelijkheid van ICT nemen toe. Ook de dienstverlenings- en administratieve processen van financieel dienstverleners zijn vaker afhankelijk van informatietechnologie.

Als financieel dienstverlener brengt u informatie van een groot aantal consumenten en aanbieders van financiële producten samen, legt informatie vast en herbruikt ze. U heeft daarom de (wettelijke) verantwoordelijkheid om te zorgen dat de informatiebeveiliging in uw bedrijfsvoering doorlopend op orde is. U moet de informatiebeveiligings- en cyberrisico's van uw onderneming kennen en beperken. Ook als u uw ICT uitbesteedt.

Informatiebeveiliging en risicobeheersing: fundamenteel voor continuïteit en vertrouwen. Toenemende afhankelijkheid van digitale ICT-systemen kan leiden tot kwetsbaarheden in uw bedrijfsvoering die afbreuk doen aan de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en systemen.

Minder ver ontwikkelde beveiliging en verouderde systemen verhogen de kans op ICT-incidenten. Door nieuwe AI-tools kunnen hackers kwetsbaarheden in uw ICT-systemen misbruiken. Hierdoor kunnen organisaties die beschikken over gevoelige klantinformatie een aantrekkelijk doelwit vormen. Dit risico neemt verder toe wanneer de informatiebeveiliging en ICT-risicobeheersing onvoldoende structureel zijn ingebed in de organisatie.

ICT- en cyberincidenten kunnen het vertrouwen in en de continuïteit van een financieel dienstverlener ernstig schaden. Daarnaast kunnen consumenten (financiële) schade leiden, wat ook het vertrouwen in de financiële sector als geheel kan aantasten. Door adequate informatiebeveiliging en effectieve beheersing van ICT-risico's in uw bedrijfsvoering verkleint u dit risico.

Uitbesteding ICT-diensten: u begrijpt wat er gebeurt, u controleert en stuurt bij. ICT-diensten worden steeds vaker uitbesteed aan een externe ICT-serviceprovider. U blijft zelf eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitbestede diensten en activiteiten. Dat geldt ook voor uitbestede beheersing van informatie- en cyberrisico's van uw organisatie. In uw bedrijfsvoering legt u vast hoe u de kwaliteit en de continuïteit van de uitbestede diensten en activiteiten bij de ICT-serviceprovider regelmatig controleert. Daarnaast ziet u erop toe dat de serviceprovider voldoet aan de wettelijke verplichtingen die voor u gelden, waaronder de Wft, en bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Op deze manier houdt u de risico's van uitbesteding beheerst en kunt u waar nodig tijdig maatregelen treffen.

Een goede samenwerking met de ICT-serviceprovider is hierbij van groot belang. Maak daarom duidelijke contractuele afspraken met de serviceprovider over de verplichtingen van beide partijen, waaronder uit te voeren risicoanalyses, de inrichting van beheersmaatregelen en de omgang met incidenten.

Op grond van artikel 4:15, eerste lid, Wft bent u verplicht om uw bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een beheerste en integere uitoefening van uw bedrijf is gewaarborgd. Adequate informatiebeveiliging en ICT-risicobeheersing zijn onderdeel van de beheerste en integere bedrijfsvoering. Dit geldt ook voor de beheersing van de risico's van uitbestede (ICT) activiteiten en diensten.

Voor grotere financieel dienstverleners kunnen daarnaast de regels van de Europese verordering Digital Operational Resilience Act (DORA) van toepassing zijn. Deze regels zien op de beheersing van ICT- en cyberrisico's. DORA is onder meer van toepassing op verzekeringstussenpersonen, herverzekerings-tussenpersonen en nevenverzekeringstussenpersonen met meer dan 250 fte, of een balanstotaal groter

dan €43 miljoen én een omzet van meer dan €50 miljoen. Controleer goed welke drempels voor uw organisatie gelden. U vindt meer informatie over DORA op deze pagina op onze website.

Verder bent u op grond artikel 4:11, vierde lid, Wft verplicht (ICT) incidenten in uw bedrijfsvoering vast te leggen en te melden bij de AFM. De wettelijk eisen voor incidenten zijn uitgewerkt in artikel 29 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Wij verwijzen graag naar de website van de AFM voor meer informatie over misstanden en incidenten en DORA-meldingen

De AFM besteedt nadrukkelijk aandacht aan informatiebeveiliging en ICT-risicobeheersing. Zij voert (verkennende) onderzoeken uit in de financiële sector. Dit doen wij op grond van vooral de Wft en DORA.

Daarnaast ondersteunt de AFM de sector waar mogelijk bij het verder versterken van de digitale weerbaarheid. Zo beoordelen we periodiek of onze eerdere uitgangspunten, zoals de principes voor informatiebeveiliging moeten worden geactualiseerd om aan te sluiten bij nieuwe ontwikkelingen en risico's.

4.6 Productcategorieën in combinatie met aangeboden dienstverlening

Tabel 1 Productcategorieën in combinatie met aangeboden dienstverlening

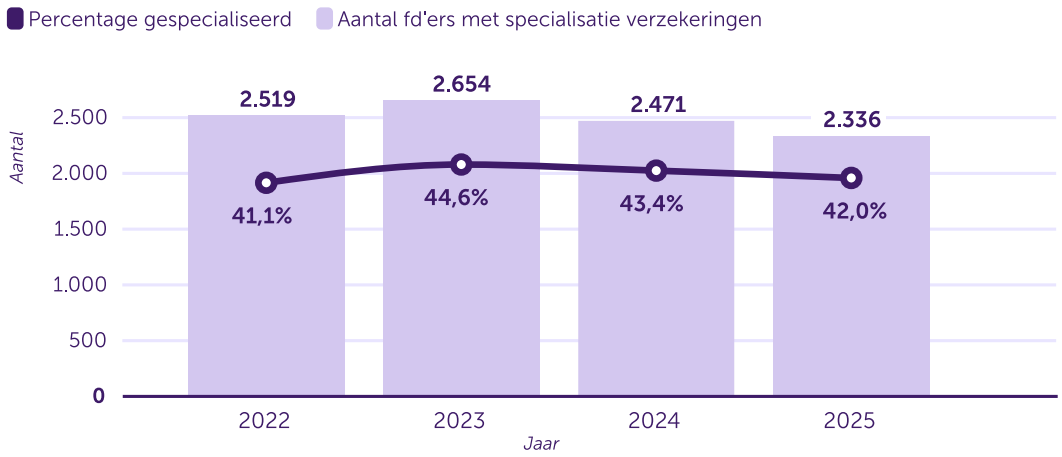
	Advies bemiddeling geen beheer	Advies bemiddeling met beheer	Execution only	Uitsluitend advies	Uitsluitend beheer	Volmacht
Consumptief krediet	135	1.621	134	33	177	0
Hypothecair krediet	238	3.215	48	50	102	0
Inkomensverzekeringen	146	3.528	65	47	258	61
Pensioenverzekeringen	27	642	10	14	45	3
Schadeverzekeringen particulier	95	3.875	124	25	89	176
Schadeverzekeringen zakelijk	78	3.455	109	26	82	186
Vermogen	257	3.588	117	92	604	27
Zorgverzekeringen	79	1.776	89	23	243	16

Bron: vragenlijst MMAB

Tabel 1 laat zien welke dienstverlening fd'ers aanbieden voor de verschillende productgroepen. De meeste fd'ers bieden het gehele dienstverleningstraject aan: adviseren, bemiddelen en beheren. In de praktijk zal dit betekenen dat klanten bij deze fd'ers terecht kunnen voor het inventariseren van de klantgegevens, het geven van het advies maar ook de nazorg waaronder het beheer van de producten. Een kleine groep fd'ers biedt uitsluitend advies aan, uitsluitend beheer of dienstverlening via execution only. Bij execution only sluit de klant zelf het product af zonder tussenkomst van een financieel adviseur.

4.7 Fd’ers gespecialiseerd in verzekeringen

Figuur 6 Fd’ers gespecialiseerd in verzekeringen



Bron: vragenlijst MMAB

Figuur 6 laat zien hoeveel fd’ers gespecialiseerd zijn in dienstverlening op het gebied van verzekeringen. Het criterium om te bepalen of een fd’er gespecialiseerd is in verzekeringen heeft de AFM op 80% gesteld. Dit betekent dat een fd’er 80% of meer van zijn omzet haalt uit één of meerdere verzekeringsproducten.

Uit bovenstaande figuur blijkt dat het aantal gespecialiseerde fd’ers per jaar fluctueert. Dit kan onder andere komen omdat 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. In 2025 gold voor 2.336 kantoren dat zij 80% of meer van hun omzet halen uit inkomsten uit dienstverlening op het gebied van verzekeringen. 42% van het totaal aantal fd’ers is gespecialiseerd in verzekeringen. Dit zijn er 135 minder dan in 2024, toen waren dat er 2.471.

4.7.1 Evaluatie actieve provisietransparantie

Al enige tijd zijn financieel dienstverleners verplicht om consumenten actief te informeren over het bedrag van de afsluit- en doorlopende provisie die zij ontvangen bij particuliere schadeverzekeringen. Het doel van deze actieve vorm van provisietransparantie is dat de consument zich ervan bewust wordt dat via de premie ook provisie wordt betaald aan de adviseur. De verwachting was dat een consument met dit inzicht gemakkelijker het gesprek zou aangaan over de dienstverlening die tegenover de betaalde provisie staat. Bij de invoering van deze regelgeving is afgesproken dat uiterlijk drie jaar na inwerkingtreding van de verplichting een evaluatie plaatsvindt. Dit betekent dat deze evaluatie uiterlijk 1 juli 2027 afgerond moet zijn.

De AFM heeft in gesprekken met fd’ers gevraagd naar de ervaringen met actieve provisietransparantie. Kantoren die bij het aangaan van de relatie met de klant duidelijk uitleggen wat hun dienstverlening inhoudt, geven aan dat zij nauwelijks tot geen discussie hebben over provisie en de hoogte daarvan. Dit wordt bevestigd door kantoren die aangeven zelf ook duidelijk bij de klant aan te geven wat de toegevoegde waarde van hun dienstverlening is.

> “‘Wij hebben geen moeite met transparantie over provisie, die door ons volledig en exact in offertes wordt opgenomen. Maar klanten vragen hier zelden naar.’

Bron: bezoek AFM aan fd’er

Een aantal kantoren liet ook weten de meerwaarde van de actieve provisietransparantie niet te zien. Voor de invoering hadden zij met klanten geen discussie over de (hoogte van de) provisie en na de invoering ook niet. Daarnaast levert het vermelden van de provisie ook geen aanvullende vragen van consumenten op. Bij deze kantoren bestaat twijfel over de kosten van de invoering en wat hiermee is bereikt.

Uit de Consumentenmonitor 2026 die de AFM op 24 september 2026 heeft gepubliceerd komt naar voren dat ongeveer de helft van de verzekeringnemers, die een verzekering heeft afgesloten via een (online) tussenpersoon, informatie heeft gekregen over de vergoeding van de tussenpersoon.

4.7.2 Aandacht voor borging klantbelang bij embedded insurance

Verzekeringen worden steeds vaker digitaal geïntegreerd in de aankoop van producten en diensten, bijvoorbeeld bij reizen, elektronica of mobiliteit. Deze vorm van verzekeringsdistributie noemen we ook wel *embedded insurance*. Dit biedt kansen voor aanbod van verzekeringen op het moment dat daar behoefte aan is en kan zo voorkomen dat consumenten onverzekerde risico's lopen. Deze distributievorm brengt tegelijkertijd ook risico's met zich mee en vraagt daarom extra aandacht voor de borging van het klantbelang.

Voor financieel dienstverleners die gebruik maken van deze distributie is het van belang om stil te staan bij het onderscheidende karakter van embedded insurance. Klanten zijn voornamelijk gericht op de aankoop van een product of dienst en besteden minder aandacht aan de verzekering. Daardoor neemt het risico toe op oververzekering, wanneer de dekking overlap vertoont met bestaande verzekeringen, of juist onderverzekering, wanneer de dekking beperkter blijkt dan de klant verwacht.

De wijze van distributie vraagt om aandacht voor de vergunningplicht van niet-financiële platforms waar mee samen wordt gewerkt. Platforms opereren vaak als vrijgestelde bemiddelaar, als verbonden bemiddelaar of verzekeringnemer bij groepsverzekeringen. Financieel dienstverleners die samenwerken met deze platforms moeten beoordelen of de gekozen constructie voldoet aan de wettelijke voorwaarden. Daarbij wijzen we erop dat samenwerking met partijen die zonder vereiste vergunning of vrijstelling bemiddelen niet is toegestaan.

De AFM benadrukt dat productontwikkelaars verantwoordelijk zijn voor een zorgvuldige productontwikkeling en distributie. Producten moeten aantoonbaar aansluiten bij de doelgroep en het resultaat zijn van een evenwichtige belangenafweging. Scenarioanalyses zijn daarbij essentieel om doorlopend te toetsen of product en distributiestrategie nog passend zijn.

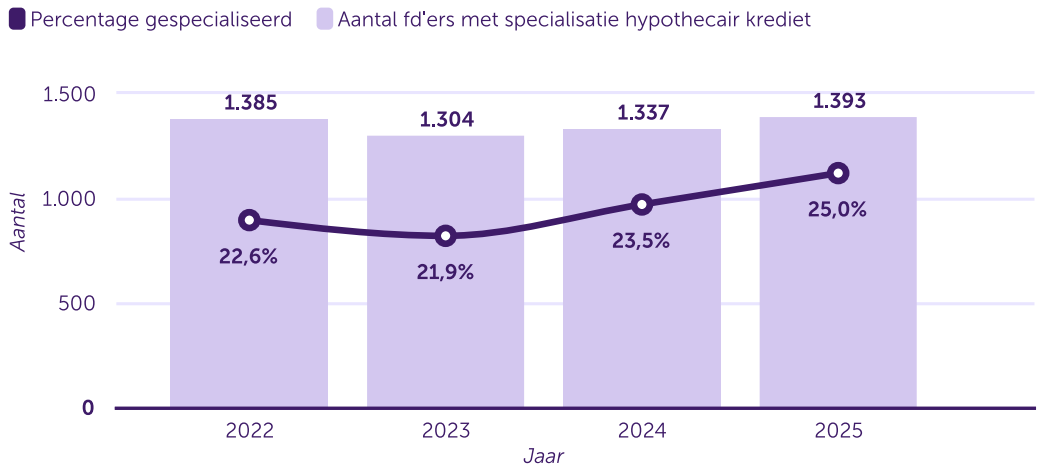
De AFM heeft vastgesteld dat online keuzeomgevingen consumenten vaak sterk sturen richting het afsluiten van een verzekering. Verzekeringen worden prominent gepresenteerd, meerdere keren onder de aandacht gebracht en zijn vaak met één klik af te sluiten. De optie om niet te verzekeren is regelmatig minder zichtbaar. Ook blijkt informatie over kosten, beperkingen, looptijd en mogelijke overlap met bestaande verzekeringen vaak beperkt of moeilijk toegankelijk.

Dit betekent dat ook keuzes in de inrichting van de keuzeomgeving in het belang van de klant moeten zijn. Informatie moet correct, duidelijk en niet-misleidend zijn. Belangrijke beperkingen en de toegevoegde waarde van het product moeten zichtbaar zijn voordat de klant een keuze maakt. Ook moet de keuze om niet te verzekeren minimaal even toegankelijk zijn als de keuze om wel te verzekeren.

De AFM verwacht dat financieel dienstverleners verantwoordelijkheid nemen voor passende producten, zorgvuldige inrichting van keuzeomgevingen en transparante informatieverstrekking. Alleen dan kan embedded insurance daadwerkelijk meerwaarde bieden voor klanten. Voor verdere informatie verwijzen we naar de publicaties uit november 2025 en juli 2026.

4.8 Fd’ers gespecialiseerd in hypotheken

Figuur 7 Fd’ers gespecialiseerd in hypotheken



Bron: vragen MMAB

Figuur 7 laat zien hoeveel fd’ers gespecialiseerd zijn in dienstverlening op het gebied van hypothecair krediet. Het criterium om te bepalen of een fd’er gespecialiseerd is in hypothecair krediet heeft de AFM op 80% gesteld. Dit betekent dat een fd’er 80% of meer van zijn omzet haalt uit hypothecair krediet.

Uit bovenstaande figuur blijkt dat het aantal gespecialiseerde fd’ers per jaar fluctueert. Dit kan onder andere komen omdat 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.

In 2025 geldt voor 1.393 kantoren dat zij 80% of meer van hun inkomsten uit hypothecair krediet halen. Voor hun verdienmodel betekent dit dat de kantoren voor hun inkomsten afhankelijk zijn van de facturen die zij naar hun klanten sturen na het afronden van een hypotheekaanvraag. 25% van het totaal aantal fd’ers is gespecialiseerd in hypothecair krediet. Dit zijn er 56 meer dan in 2024, toen waren dat er 1.337.

4.8.1 Leidraad hypotheekadvisering

In april 2026 heeft de AFM de geactualiseerde Leidraad Hypotheekadvisering gepubliceerd waarbij de zelfstandige rol van de adviseur als uitgangspunt extra wordt benadrukt. De leidraad biedt richting aan adviseurs bij de invulling van de wettelijke adviesnorm gedurende het gehele adviestraject, van kennismaking tot en met nazorg. In de leidraad vragen we extra aandacht voor het doorvragen wanneer informatie van de consument tegenstrijdig of onvolledig is. Ook benadrukt de AFM in de leidraad het belang van het expliciet maken van aannames wanneer niet alle relevante informatie beschikbaar is. Ook zijn op verzoek van de markt nieuwe thema’s als verduurzaming en relatiebeëindiging toegevoegd. De leidraad staat op onze website: Vernieuwde handvatten voor hypotheekadviseurs voor passend advies.

4.8.2 Check je onderbemiddelaar - Hypotheekfraude bij samenwerking met onderbemiddelaars zonder vergunning

Financieel dienstverleners kunnen bijdragen aan een integere hypotheekmarkt en het voorkomen van hypotheekfraude, door samenwerkingspartners zorgvuldig te kiezen, niet samen te werken met bemiddelaars zonder vergunning en aangeleverde informatie kritisch te beoordelen.

De afgelopen jaren heeft de AFM veel aandacht besteed aan het thema hypotheekfraude. In de vorige editie van Sector in beeld stond daarbij de signalerende rol van de financieel dienstverlener als poortwachter centraal.

Bij de beoordeling van signalen over mogelijke betrokkenheid van financieel dienstverleners bij hypotheekfraude valt op dat zij regelmatig samenwerken met onderbemiddelaars die niet beschikken over de voor bemiddeling vereiste AFM-vergunning. Deze onderbemiddelaars blijken soms een actieve rol te spelen bij het opstellen of aanleveren van frauduleuze documenten. Daarom staan we stil bij de risico's die dergelijke samenwerkingen met zich kunnen brengen.

Wanneer een derde partij via een financieel dienstverlener bemiddelt, is sprake van onderbemiddeling. Onder bemiddelen vallen onder meer werkzaamheden die erop gericht zijn om als tussenpersoon een overeenkomst voor een financieel product tot stand te brengen tussen een klant en een aanbieder. Hiervoor is een AFM-vergunning vereist. Het uitsluitend doorgeven van contactgegevens, zoals naam-, adres-, en woonplaatsgegevens, is geen bemiddelen maar aanbrengen.

Een voorbeeld van onderbemiddeling is wanneer een derde partij, zoals een makelaar, boekhouder of administratiekantoor, in het kader van een hypotheekaanvraag werkgeversverklaringen en salarisspecificaties van een klant doorstuurt naar een financieel dienstverlener.

Samenwerken met een onderbemiddelaar die niet over een vereiste AFM-vergunning beschikt is niet toegestaan en brengt risico's met zich mee voor de klant, de kredietverstrekker en de financieel dienstverlener. Aan een AFM-vergunning zijn wettelijke eisen verbonden die onder meer zien op de kwaliteit en integriteit van de financiële dienstverlening. Bij een onderbemiddelaar zonder vergunning is niet vastgesteld dat aan deze eisen wordt voldaan en bestaat daarmee onder meer een risico dat niet integer wordt gehandeld.

Voorbeeld van risico's op hypotheekfraude in samenwerking met een onderbemiddelaar zonder AFM-vergunning

Een onderbemiddelaar vraagt een financieel dienstverlener of hij klanten kan aandragen. De financieel dienstverlener stemt hiermee in. Vervolgens verzamelt en verstrekt de onderbemiddelaar onder meer werkgeversverklaringen en salarisspecificaties van klanten voor hun hypotheekaanvraag bij de financieel dienstverlener die de aanvraag vervolgens indient bij een kredietverstrekker.

Uit nader onderzoek komt naar voren dat bij verschillende hypotheekaanvragen gebruik is gemaakt van documenten, die mogelijk zijn aangepast door de onderbemiddelaar of de klant. Hierdoor is de kredietverstrekker bij de beoordeling van de hypotheekaanvragen uitgegaan van onjuiste inkomensgegevens. Klanten kunnen daardoor een hogere hypotheek hebben gekregen dan op basis van hun werkelijke inkomen verantwoord was. Dit kan leiden tot financiële problemen voor de klant en schade voor de kredietverstrekker.

Ook voor de financieel dienstverlener kan dit gevolgen hebben. Zo kan een kredietverstrekker besluiten de samenwerking te beëindigen. Ook kan de AFM, afhankelijk van de omstandigheden, onderzoek doen naar mogelijke overtredingen door de financieel dienstverlener, zoals het samenwerken met een onderbemiddelaar zonder de vereiste vergunning of het niet voldoen aan de eisen van een beheerste en integere bedrijfsvoering.

Samenwerken met onderbemiddelaars kan waardevol zijn voor de dienstverlening aan klanten, maar vereist inzicht in hun werkzaamheden en alertheid op risico's in de keten. Controleer daarom of de partij met wie u als financieel dienstverlener samenwerkt vergunningplichtige activiteiten uitvoert en, als dat zo is, beschikt over een AFM-vergunning zoals opgenomen in het AFM-register. Ook wanneer een

partij over een vergunning beschikt, blijft het belangrijk om alert te zijn op signalen van mogelijke hypotheekfraude.

4.9 Freelancemedewerkers en hun dienstverlening

Tabel 2 Freelancemedewerkers en hun dienstverlening

Jaar	Aantal medewerkers (fte)	Adviserende klantmedewerkers (aantal)	Werkzame freelancers (aantal)	Aantal fd'ers met freelancers
2023	35.775	23.860	1.457	633
2024	35.078	23.266	1.674	634
2025	36.069	19.608	1.184	587

Bron: vragen MMAB

Tabel 2 toont een overzicht met het aantal medewerkers in de fd-sector. Het totaal aantal medewerkers werkzaam bij fd'ers is in 2025 36.069. Dit zijn er 991 meer dan in 2024. Het aantal adviserende klantmedewerkers is bij alle fd'ers samen 19.608. In 2024 waren dit er nog 23.266. In 2025 werkten er dus 3.658 minder adviserende klantmedewerkers bij de fd'ers die de MMAB hebben ingevuld. Dit is een daling van 16%. Het aantal werkzame freelancers bij fd'ers is ook fors gedaald. In 2024 werkten er nog 1.674 freelancers bij fd'ers, in 2025 waren dit er nog maar 1.184. Dit is een daling van 29%. Deze freelancers zijn in 2025 werkzaam bij 587 fd'ers. In 2024 maakten er nog 634 fd'ers gebruik van de dienstverlening van freelancers. Dit is een daling van 7%.

Tabel 2A Aantal freelancers werkzaam bij fd'ers gespecialiseerd in hypotheken

Jaar	Aantal Freelancers
2022	495
2023	401
2024	470
2025	426

Bron: vragen MMAB

Tabel 2A toont hoeveel freelancers werkzaam zijn bij kantoren die meer dan 80% omzet hebben in hypothecair krediet. 190 kantoren die gespecialiseerd zijn in hypothecair krediet maken in 2025 gebruik van de diensten van in totaal 426 freelancers. In 2024 waren er nog 470 freelancers werkzaam bij kantoren die meer dan 80% van hun omzet uit hypothecair krediet halen. Van de 190 kantoren die gebruik maken van de diensten van freelancers maken 125 kantoren gebruik van de diensten van één freelancer. Bij de overige 65 kantoren wordt gebruik gemaakt van de dienstverlening van meerdere freelancers.

4.10 Fd'ers en de pensioentransitie

2027 is het laatste jaar om uw pensioenklanten nog tijdig te adviseren en begeleiden naar een pensioenregeling waarbij bestaande rechten behouden blijven of een nieuwe pensioenregeling, die voldoet aan de nieuwe Pensioenwet. De nieuwe pensioenregeling moet vóór 1 januari 2028 zijn opgenomen in de administratie van de pensioenuitvoerder.

Adviseer nu: voorkom problemen voor uw klant, uzelf en de pensioenuitvoerder.

Adviseer en begeleid uw klanten nu, als dat nog niet gebeurd is. De doorlooptijd van een advies- en omzettingsproces kost in deze transitieperiode naar verwachting meer tijd dan u normaal gewend bent. Uitstel van advies is niet meer mogelijk.

Als u niet op tijd actie onderneemt en de omzetting van de pensioenregeling buiten de transitieperiode plaatsvindt, kan dat voor uw klant leiden tot een (eenzijdige) beëindiging van de uitvoeringsovereenkomst door de pensioenuitvoerder. Met het risico dat de werknemers van uw klant mogelijk (tijdelijk) geen toekomstig pensioen meer opbouwen en niet verzekerd zijn voor nabestaanden- of arbeidsongeschiktheidspensioen.

Als de pensioenregeling niet op tijd is aangepast aan gewijzigde fiscale wet- en regelgeving kunnen de werknemers van uw klant geconfronteerd worden met een fiscale claim over de opgebouwde pensioenaanspraak. Zie hierover ook het Memo fiscale gevolgen niet tijdig aanpassen pensioenregeling van de Belastingdienst.

Als financieel dienstverlener wordt van u verwacht dat u uw klanten direct helpt. Hier heeft de AFM u in een brief van januari 2026 ook op gewezen. Hier vindt u een kopie van de inhoud van deze brief: Oproep pensioenadviseurs.

Nauwe samenwerking tussen u en de pensioenuitvoerder is essentieel om uw klant op tijd te adviseren en de nieuwe pensioenregeling vóór 1 januari 2028 bij de pensioenuitvoerder vast te leggen. Een gezamenlijke planning op basis van de klanten in uw pensioenportefeuille, en afstemming met de pensioenuitvoerder over de voortgang van de advies- en omzettingsdossiers, zijn belangrijk voor een tijdige pensioentransitie.

Voor meer informatie over pensioenadvies tijdens de pensioentransitie verwijzen wij u graag naar de AFM-website Pensioenadvies tijdens de pensioentransitie. Daarnaast informeert de AFM in haar Transitiebulletin pensioenen de pensioensector en de pensioendeelnemers over de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

4.11 Belangrijk voor elke vergunninghouder

4.11.1 Klachtenprocedure- en administratie

Een goede afhandeling en administratie van klachten van consumenten is belangrijk voor het vertrouwen in uw onderneming en de financiële sector als geheel. Een adequate behandeling van klachten betekent dat uw organisatie is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ook moet u een interne klachtenprocedure hebben en een klachtenadministratie bijhouden.

Voor uw klanten is het belangrijk te weten waar zij terecht kunnen als zij een klacht hebben. Het gaat hier om zowel de klachtenprocedure van uw onderneming, als die van het Kifid.

Nadat uw vergunning door de AFM is verleend, ontvangt u vanzelf bericht van het Kifid (en een betaalverzoek) voor uw aansluiting bij het Kifid. Nadat u bent aangesloten bij het Kifid, wordt uw onderneming opgenomen in het register van het Kifid.

Een fd'er moet beschikken over een interne klachtenprocedure. Deze regeling moet bekend zijn bij alle personen die zijn betrokken bij de afhandeling van klachten.

Er zijn wettelijke termijnen voor het afhandelen van klachten, die gelden voor zowel de financieel dienstverlener als de klager. Er staat onder meer dat u:

- een ontvangstbevestiging stuurt nadat u een klacht heeft ontvangen;
- binnen twee weken na ontvangst laat weten, binnen welke termijn u de klacht afhandelt.

Ook staat er dat een klager zich zes weken na de ontvangstbevestiging rechtstreeks mag wenden tot het Kifid.

Verder moet u procedures hebben die ervoor zorgen dat klachten zorgvuldig, verifieerbaar, consistent en binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.

U moet een klager informeren over de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan het Kifid, als u de klacht (gedeeltelijk) afwijst. Daarbij moet u ook vermelden dat een klacht direct bij een civiele rechter kan worden voorgelegd.

Een fd'er moet beschikken over een klachtenadministratie. Klachten moeten ten minste één jaar worden bewaard, nadat de klacht is afgehandeld. In een klachtenadministratie moet in ieder geval het volgende worden vastgelegd:

- de naam en het adres van de klager;
- de klacht, met daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld.

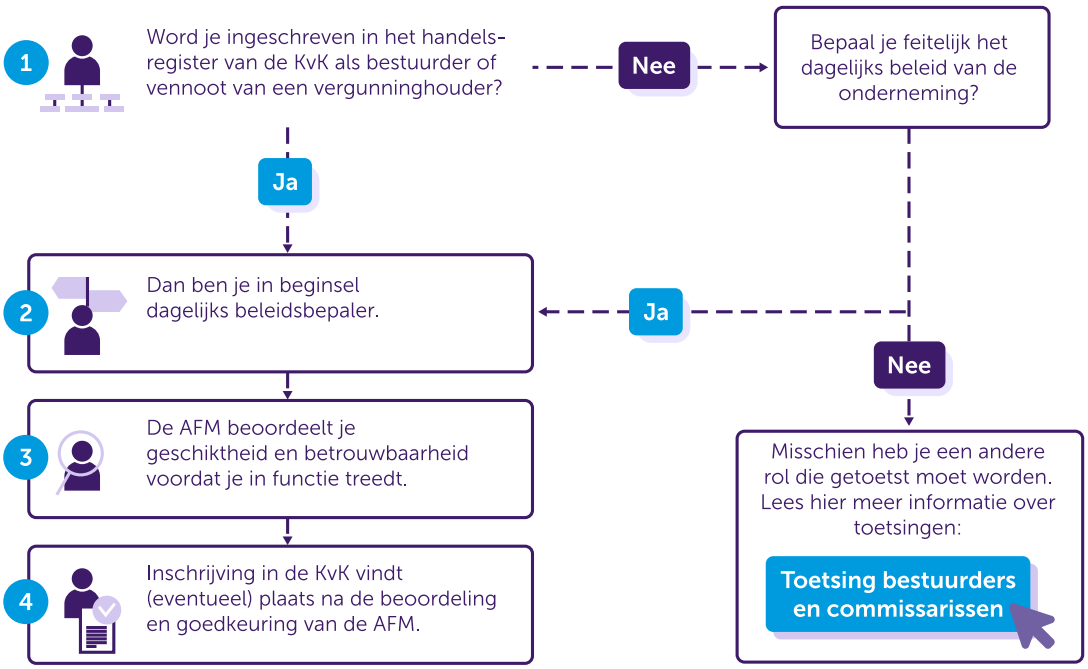
De verplichting voor het hebben van een klachtenprocedure en de aansluiting bij het Kifid, is opgenomen in artikel 4:17 van Wft.

De regels voor de inrichting van de klachtenprocedure zijn vastgelegd in hoofdstuk 7 van het BGfo.

4.11.2 Aanmelden van dagelijks beleidsbepalers

De AFM besteedt in 2027 extra aandacht aan de aanmelding van dagelijks beleidsbepalers.

Het aanmelden van een dagelijks beleidsbepaler



Dagelijkse beleidsbepalers vervullen een belangrijke rol binnen het financiële stelsel. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van een vergunninghoudende onderneming. Bent u, alleen of samen met anderen, verantwoordelijk voor het dagelijks beleid en de aansturing bij een vergunninghouder? Dan bent u dagelijks beleidsbepaler.

Twee vuistregels voor de praktijk:

1. Staat u geregistreerd in de Kamer van Koophandel (KvK) als bestuurder of vennoot van een vergunninghouder, dan bent u bevoegd om namens deze onderneming actief te zijn. In juridische woorden: u bent statutair bestuurder en mag de onderneming vertegenwoordigen. Die bevoegdheid maakt dat u voor de AFM een dagelijks beleidsbepaler bent. Dit geldt ook bij indirect bestuur. Is bijvoorbeeld een holding of andere rechtspersoon bestuurder van de vergunninghouder en bent u bestuurder van die rechtspersoon? Dan bent u eveneens dagelijks beleidsbepaler.
2. Staat u niet in de KvK en bent u dus geen statutair bestuurder, maar vervult u wel een vergelijkbare rol in de dagelijkse aansturing van de vergunninghouder? Ook dan bent u dagelijks beleidsbepaler.

In alle gevallen geldt: als u dit met meer personen doet, zijn al deze personen dagelijks beleidsbepaler. Lees hier meer over de AFM en toetsingen van personen.

De AFM merkt in de praktijk regelmatig dat er bestuurders of vennoten van vergunninghouders zijn die wel al (enige tijd) in de KvK staan, maar nog niet of te laat bij de AFM zijn gemeld. Dagelijks beleidsbepalers moeten vóór de aanvang van hun functie worden getoetst. Een bestuurder of vennoot moet daarom eerst bij de AFM worden gemeld en getoetst voordat inschrijving in de KvK plaatsvindt. Een te late of ontbrekende melding van een dagelijks beleidsbepaler is een overtreding waarop de AFM kan handhaven.

In 2027 gaat de AFM met meer aandacht controleren of dagelijks beleidsbepalers die op basis van de KvK inschrijving gemeld moeten zijn, bij de AFM ook echt (tijdig) ter toetsing gemeld zijn.

Oproep: de AFM roept de sector op zorgvuldig te controleren of de juiste personen gemeld zijn bij de AFM en waar nodig actie te ondernemen. Als iemand niet is gemeld, doe dit dan alsnog. Twijfelt u? Neem dan contact op met het Ondernemersloket van de AFM.

De AFM gaat na 1 juli 2027 controles uitvoeren en sluit daarbij de inzet van handhaving en/of boetes niet uit.

4.11.3 Rechtsvormwijzigingen

Financieel dienstverleners kunnen er op enig moment voor kiezen hun onderneming in een andere rechtsvorm voort te zetten. Dat is bijvoorbeeld het geval als een eenmanszaak of vennootschap onder firma wordt voortgezet in een besloten vennootschap. Maar het kan ook om wijzigingen van andere rechtsvormen gaan. Een dergelijke wijziging kan om uiteenlopende redenen wenselijk zijn, bijvoorbeeld vanwege de groei van de onderneming, of omdat een andere rechtsvorm beter aansluit bij de bedrijfsvoering. Maar wat betekent een voortzetting in een andere rechtsvorm voor uw AFM-vergunning?

Het is belangrijk om te weten dat een bestaande vergunning niet overgaat op een andere rechtsvorm. Aan de nieuwe rechtsvorm moet daarom een nieuwe vergunning worden verleend. Tegelijkertijd wordt de vergunning van de oorspronkelijke vergunninghouder ingetrokken. Naast de vergunningaanvraag krijgt u ook te maken met andere zaken, zoals de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV), overeenkomsten met aanbieders en de registratie in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK). Deze onderwerpen hangen nauw met elkaar samen en vragen om een goede voorbereiding en een zorgvuldige volgorde van handelen.

Voor het aanvragen van een vergunning voor de nieuwe rechtsvorm, is een inschrijving in het Handelsregister nodig. Met de inschrijving van de nieuwe rechtsvorm in de KvK wordt vaak gelijktijdig de oude rechtsvorm beëindigd. Als deze stappen niet goed op elkaar worden afgestemd, kunnen de gegevens op de vergunning van de oude rechtsvorm, de overeenkomsten met aanbieders en de BAV-polis niet meer aansluiten op de feitelijke situatie. Dit kan gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de oude vergunning, de samenwerking met andere partijen of dienstverlening aan consumenten. Let op: het wijzigingsproces inclusief nieuwe vergunning kost tijd bij de KvK en de AFM.

Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen is het verstandig om het volgende goed voor te bereiden en zorgvuldig de volgende stappen te doorlopen.

1. Meld tijdig bij de AFM en de aanbieders met wie u samenwerkt dat u uw onderneming in een andere rechtsvorm zal voortzetten.
2. Zorg ervoor dat u op tijd een BAV-polis aanvraagt voor de nieuwe rechtsvorm (de polis van de BAV is gekoppeld aan het KvK-nummer van de oude rechtsvorm en moet dus worden aangepast). Geeft uw verzekeraar pas een polis af nadat de vergunning definitief is verleend? Vraag dan om een voorlopige dekkingsbevestiging.
3. Informatie over wijzigen van een rechtsvorm vindt u bij de KvK: Een onderneming overnemen of voortzetten. Bespreek bij twijfel de gewenste registratie met uw notaris of met het KvK Adviesteam. Kijk ook voor meer informatie op de website van de AFM.
4. Bent u van plan om uw eenmanszaak of V.O.F. voort te zetten in een B.V.? Dit proces verloopt via de notaris. Als eerste stap kan de notaris zorgen voor het inschrijven van een B.V. in oprichting bij de KvK, zie: Inschrijven besloten vennootschap (bv) in oprichting. De B.V. in oprichting krijgt een nieuw KvK-nummer waarmee u uw vergunning kunt aanvragen. Bij andere rechtsvormwijzigingen wordt de nieuwe rechtspersoon ‘met voorbereidingsactiviteiten’ opgericht en krijgt u ook een nieuw KvK nummer.
5. Met het nieuwe KvK nummer vraagt u een vergunning aan bij de AFM. Wijzigt alleen de rechtsvorm en niets anders? Dan kan de AFM uw aanvraag behandelen met een vereenvoudigd proces. Wijzigen er relevante omstandigheden, gaat u bijvoorbeeld van een eenmanszaak naar een V.O.F. en komt er dus een vennoot bij, dan moet u een reguliere vergunningaanvraag indienen.
6. Is de vergunning verleend? Dan kan de B.V. (of andere rechtsvorm) daadwerkelijk worden opgericht. De notaris brengt de eenmanszaak of V.O.F. dan in de B.V. en het nieuwe KvK-nummer waar de nieuwe vergunning aan is gekoppeld blijft dan behouden. De inschrijving van de oude rechtsvorm wordt dan beëindigd.
7. Nadat de vergunning voor de nieuwe rechtsvorm is verleend en de nieuwe rechtsvorm definitief in het Handelsregister staat, kunnen de resterende administratieve handelingen worden afgerond. Denk hierbij aan het activeren van de nieuwe BAV-polis, het beëindigen van eventuele verzekeringen die nog aan de oude rechtsvorm zijn verbonden, het afronden van de benodigde registraties bij de KvK en definitief bericht geven aan aanbieders over de gewijzigde situatie.

4.11.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering: up-to-date

De BAV (beroepsaansprakelijkheidsverzekering) is wettelijk verplicht en vervult een belangrijke functie in de bescherming van de onderneming en de consument. Het is dan ook belangrijk dat de BAV actueel en up-to-date is. Toch zien we nog heel regelmatig dat bij wijzigingen in de vergunning er geen gewijzigde BAV-polis of voorlopige dekkingsbevestiging wordt meegestuurd. Bijvoorbeeld bij de uitbreiding van de vergunning, en dus bij het uitbreiden van de activiteiten, moet u ook de BAV-dekking uitbreiden. Ook bij een rechtsvormwijziging zien we regelmatig dat er geen dekking voor de nieuwe rechtsvorm wordt meegestuurd. Hetzelfde geldt ook voor fusies of andere wijzigingen. Daarom doen we een nadrukkelijke oproep: check jaarlijks de BAV-dekking en doe dit in elk geval voordat u wijzigingen meldt bij de AFM.

4.11.5 Aan welke wettelijke eisen moet uw website minimaal voldoen?

Voor de een is de website een belangrijke wijze om de doelgroep te bereiken, voor de ander bestaat de website uit één pagina met contactgegevens van de fd'er.

Er zijn wettelijke verplichtingen voor informatieverstrekking en elke website moet daaraan voldoen. De AFM controleert websites regelmatig op een aantal vereisten.

Op een website wordt vaak vermeld voor welke dienstverlening en producten de consument bij een fd'er terecht kan. De AFM ziet op websites regelmatig dienstverlening in producten staan waarvoor de betreffende fd'er geen vergunning (meer) heeft. Deze informatie is dan niet juist en voldoet niet aan de eisen van een juiste, duidelijke en niet-misleidende informatieverstrekking. Check uw website en pas waar nodig de informatie op uw website aan.

Het beleid dat u heeft over de wijze waarop u uw medewerkers beloont, moet u publiceren op uw website. In dit beloningsbeleid geeft u aan hoe de medewerkers van de onderneming beloond worden. In 2022 heeft de AFM een onderzoek uitgevoerd naar de aanwezigheid van het beloningsbeleid op de website van fd'ers (zie voor meer informatie over dit onderzoek onze publicatie Marktindrukken 2022, paragraaf 4.2). Ruim 2800 fd'ers hebben destijds een brief van de AFM ontvangen waarin hen is verzocht te controleren of zij aan de eisen voldeden. De AFM heeft inmiddels meerdere malen maatregelen opgelegd bij ondernemingen die in 2022 de brief hebben ontvangen en nog (steeds) niet voldeden aan de wettelijke eisen. Meer informatie over de eisen waar de publicatie van uw beloningsbeleid aan moet voldoen vindt u op onze website.

U mag op uw website vermelden dat uw onderneming een vergunning heeft van de AFM. Het logo van de AFM mag echter niet getoond worden. Het vermelden van het logo kan de suggestie wekken van een keurmerk. Het logo van de AFM is gedeponeerd en ingeschreven bij het Benelux-Merkenbureau. Op grond van die inschrijving heeft uitsluitend de AFM het recht op gebruik van het logo.

Voor de dienstverlening in complexe producten geldt dat vergelijkingskaarten op de website geplaatst moeten worden. Er zijn vier verschillende varianten beschikbaar. Waar u aan moet voldoen leest u op de pagina met informatie over vergelijkingskaarten op onze website.

4.11.6 Private equity krijgt meer voet aan de grond in de advies- en bemiddelingsmarkt

De markt voor financieel adviseurs en bemiddelaars is volop in beweging. Digitalisering en nieuwe technologieën veranderen de manier waarop klantadvies en distributie worden ingericht. Tegelijkertijd neemt de internationalisering toe en zet de samenvoeging van bedrijven in de sector verder door. Tegen deze achtergrond speelt private equity een steeds zichtbaardere rol. Private equity houdt in dat partijen investeren in bedrijven met als doel ze te laten groeien en later met winst te verkopen.

Private equity-partijen hebben hun aanwezigheid in de Nederlandse advies- en bemiddelingsmarkt de afgelopen jaren aanzienlijk uitgebreid. Daarmee zijn zij uitgegroeid tot een belangrijke aanjager van schaalvergroting en marktconsolidatie. Hun betrokkenheid kan bijdragen aan het aanpakken van uitdagingen, bijvoorbeeld door extra investeringskracht, professionalisering en ondersteuning van groei. Tegelijkertijd kunnen de investeringsstrategieën ook risico's met zich meebrengen voor ondernemingen, de kwaliteit van dienstverlening en uiteindelijk ook het klantbelang.

Om beter inzicht te krijgen in deze ontwikkelingen heeft de AFM een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de rol van private equity in de markt voor financieel advies en bemiddeling. De resultaten van deze verkenning zijn in oktober 2026 gepubliceerd. De bevindingen zijn gebaseerd op een literatuurstudie, interviews met financieel adviseurs en bemiddelaars, brancheorganisaties, verzekeraars, consultants en private-equityspecialisten, en een uitvraag onder de 500 grootste advies- en bemiddelingsplatformen van Nederland op basis van omzet.

Een kwart van de grootste platforms heeft private equity als financier. Anno 2026 heeft ongeveer een kwart van de 500 grootste advies- en bemiddelingsplatformen in Nederland een private-equitypartij als financier. Dat betekent dat private equity inmiddels een stevige positie heeft verworven. Deze ondernemingen vertegenwoordigen circa een kwart van de gezamenlijke omzet van de top-500 en ongeveer een vijfde van de totale omzet van de Nederlandse advies- en bemiddelingsmarkt.

De betrokkenheid van private equity kent daarbij verschillende vormen. Die loopt uiteen van volledig eigendom tot minderheidsdeelnemingen of financieringsconstructies waarmee bestaande aandeelhouders en management worden ondersteund. Verder richt private equity zich vooralsnog vooral op verzekeringsintermediairs, in het bijzonder in het schadesegment. Deze ondernemingen beschikken over relatief stabiele inkomstenstromen en kennen doorgaans een vast klantenbestand. Dat maakt de sector aantrekkelijk voor investeerders.

Privaty equity heeft kansen én aandachtspunten. De verkenning laat bijvoorbeeld zien dat private equity een katalysator kan zijn voor verdere professionalisering en schaalvergroting in een nog altijd heterogene markt. Het kan bijdragen aan continuïteit, investeringskracht en een verdere versterking van de organisatorische kwaliteit van advies- en bemiddelingsbedrijven.

Tegelijkertijd ziet de AFM aandachtspunten voor het klantbelang. Private equity-partijen zijn vaak gericht op een toekomstige verkoop of waardevermeerdering. Dit kan leiden tot een sterke focus op groei en rendement. Wanneer deze prikkels de overhand krijgen, bestaat het risico dat druk ontstaat op bijvoorbeeld persoonlijk klantcontact, de kwaliteit van dienstverlening of de goede invulling van de zorgplicht. De kans dat dergelijke risico's zich manifesteren neemt toe naarmate de investeringshorizon korter is en de einddatum van de investering in zicht komt. Dan is er veel focus op kortetermijnresultaten. Ook de periode waarin een onderneming wordt klaargemaakt voor verkoop aan een nieuwe eigenaar vraagt aandacht, omdat veranderingen in strategie, sturing of organisatie kunnen doorwerken in de dienstverlening aan klanten.

De AFM benadrukt daarom dat groei, schaal en rendement nooit ten koste mogen gaan van het klantbelang of van een beheerste en integere bedrijfsvoering. Juist in een markt die snel verandert, is het van belang dat de kwaliteit van dienstverlening duurzaam wordt geborgd.

4.11.7 Invoering CCD 2: gevolgen voor bemiddelaars in krediet

De implementatie van de herziene Richtlijn consumentenkrediet (CCD2) is in Nederland in volle gang en zal naar verwachting eind 2026 afgerond zijn. Ten opzichte van de huidige richtlijn brengt de CCD2 belangrijke wijzigingen met zich mee voor consumptief krediet, zowel in reikwijdte als in inhoud. Zo breidt de reikwijdte uit naar bepaalde vormen van uitstel van betaling. Ook worden de regels over onder meer informatieverstrekking, kredietwaardigheidsbeoordeling, kosten en kredietbeheer aangescherpt. Hoewel de definitieve regels nog niet vaststaan omdat de implementatie nog niet is afgerond, is wel duidelijk dat de CCD2 aanzienlijke gevolgen heeft voor aanbieders van en bemiddelaars in consumptief krediet. Hieronder lichten wij enkele belangrijke wijzigingen toe voor bemiddelaars in consumptief krediet die op dit moment bekend zijn.

De CCD2 schrijft voor kredietbemiddelaars een vergunningplicht of registratieplicht voor. Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening, zoals bemiddeling in bepaalde vormen van uitstel van betaling. Hieronder vallen bijvoorbeeld ‘buy now, pay later’-diensten en kaarten met uitgestelde debitering. Er zijn ook gevolgen voor dienstverlening die al onder de regelgeving valt, zoals bemiddeling in goederenkrediet. Hierbij kan worden gedacht aan telecomwinkels die telefoons aanbieden in combinatie met een kredietovereenkomst.

De nieuwe registratieplicht geldt onder specifieke voorwaarden voor bemiddelaars in uitstel van betaling en goederenkrediet. Zo moet sprake zijn van een grootbedrijf dat als nevenactiviteit bemiddelt in uitstel van betaling van maximaal drie maanden na de levering van een zaak of dienst, of

goederenkrediet voor het consumptieve gebruik van goederen of diensten met een passende looptijd. Daarbij mag geen advies aan consumenten worden verleend. De aanbieders van uitstel van betaling en goederenkrediet zijn verantwoordelijk voor de aanmelding van de bemiddelaar bij de AFM. In lijn met de ruimte die de CCD2 biedt, zijn mkb-ondernemingen uitgezonderd van de registratieplicht wanneer zij als nevenactiviteit in deze vormen van krediet bemiddelen en hierover geen advies verlenen.

Ongeacht de registratieplicht moeten alle bemiddelaars in uitstel van betaling en goederenkrediet voldoen aan bepaalde doorlopende gedragsregels. Deze regels hebben onder meer betrekking op vakbekwaamheid, uitbesteding van werkzaamheden en informatieverstrekking aan consumenten.

Wij publiceren de belangrijkste informatie over de implementatie van de CCD2 op onze website. De AFM roept marktpartijen op de implementatie van de CCD2 te blijven volgen en bij vragen contact met ons op te nemen.

4.11.8 Toegankelijke dienstverlening: goed voor de klant, goed voor uw onderneming

Voor veel mensen is digitale dienstverlening een belangrijke toegangspoort tot financiële producten en diensten. Een verzekering afsluiten, een beleggingsrekening openen of een lening aanvragen gebeurt steeds vaker volledig online. Maar voor consumenten met een beperking is dat niet altijd vanzelfsprekend.

Digitale toegankelijkheid zorgt ervoor dat consumenten zelfstandig gebruik kunnen maken van financiële dienstverlening. Wanneer websites, apps en online processen niet toegankelijk zijn, kan een grote groep consumenten worden beperkt in hun mogelijkheden of zelfs worden uitgesloten van financiële producten en diensten. Denk aan consumenten met een visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperking. Door de dienstverlening toegankelijk in te richten, kunnen ondernemingen een veel bredere doelgroep bereiken. Toegankelijkheid is goed voor klanten en voor uw onderneming. Beoordeel daarom of uw dienstverlening voor alle consumenten toegankelijk en bruikbaar is en neem waar nodig vervolgstappen om dit te verbeteren.

De European Accessibility Act (EAA) verplicht aanbieders van financiële diensten om hun digitale dienstverlening toegankelijk te maken voor consumenten met een beperking. Hierdoor kunnen ook adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten die financiële diensten online aanbieden te maken krijgen met aanvullende toegankelijkheidseisen voor hun websites, apps en digitale klantprocessen. De regels gelden sinds 28 juni 2025 voor ondernemingen met tien of meer medewerkers, of met een jaaromzet of jaarlijks balanstotaal van meer dan €2 miljoen. Als hun dienstverlening (tijdelijk) niet toegankelijk is, moeten zij dit melden bij de AFM.

Toegankelijkheid vraagt blijvende aandacht, start met eenvoudige aanpassingen. Uit gesprekken van de AFM met financiële ondernemingen blijkt dat organisaties die toegankelijkheid succesvol implementeren, het onderwerp zien als onderdeel van goed klantbelang. Dat is belangrijk, omdat toegankelijkheid nooit echt ‘af’ is. Nieuwe content, aanpassingen aan websites en apps kunnen nieuwe drempels creëren.

Veel ondernemingen zijn al begonnen met kleine verbeteringen. Het is belangrijk om de klantreis van mensen met een beperking goed in kaart te brengen. Betrek gebruikers en toegankelijkheidsexperts bij het ontwerpen en testen van websites en apps. Vervolgens is het van belang het proces op orde te hebben om ervoor te zorgen dat digitale toegankelijkheid blijvend geborgd is.

Op de AFM-themapagina vindt u aanvullende informatie over digitale toegankelijkheid.

5. De AFM in gesprek met financieel dienstverleners



De AFM heeft in 2025 meerdere bezoeken gebracht aan fd'ers in heel Nederland. Dit waren bezoeken voor het uitwisselen van informatie over de sector. Ook legden we bezoeken af in het kader van een onderzoek of verkenning. Denk daarbij aan bezoeken voor het onderzoek naar Borging Klantbelang.

In het onderzoek Borging Klantbelang bekijkt de AFM in hoeverre financiële ondernemingen het klantbelang structureel hebben verankerd in hun besluitvorming, cultuur, governance en beheersing van risico's.

Ook legden we bezoeken af in het kader van de verkenning naar AI. De uitkomsten van deze laatste gesprekken treft u in hoofdstuk 7 aan. Daarnaast gingen we langs bij startende ondernemers.

5.1 Startgesprekken met nieuwe vergunninghouders

In 2025 en in 2026 heeft de AFM in totaal 24 fd'ers bezocht die vrij recent een vergunning van de AFM hebben gekregen (startgesprekken). Het blijkt dat de nieuwe vergunninghouders zeer divers zijn. Dit varieert van meer traditionele adviseurs en bemiddelaars met een assurantie- en of hypotheekportefeuille tot ondernemingen met een specifieke doelgroep of een onderscheidend karakter, zoals ondernemingen die zich vooral richten op expats of met een sterk lokaal karakter.

Met de startgesprekken wil de AFM een beter beeld krijgen van de nieuwe populatie vergunninghouders en van actuele ontwikkelingen in de markt. Vanwege de diversiteit in de sector bieden de startgesprekken waardevolle inzichten in de praktijk van nieuwe vergunninghouders. Daarnaast vinden we het belangrijk om in een vroeg stadium verbinding te maken met ondernemingen die onder ons toezicht staan. De startgesprekken vinden in principe plaats in het eerste jaar na de vergunningverlening. Door al kort na vergunningverlening met elkaar in gesprek te gaan, leren wij beter wat er speelt in de praktijk en kunnen ondernemingen kennismaken met de AFM als toezichthouder. Ook biedt dit de gelegenheid om vragen van ondernemers te beantwoorden en duidelijkheid te geven over de verwachtingen van de toezichthouder.

Hoewel ondernemingen het bezoek van de AFM vooraf vaak spannend vinden, verandert dat beeld tijdens en na afloop van het gesprek. De vergunninghouders geven aan het prettig te vinden om persoonlijk contact te hebben met de toezichthouder en waarderen het om een gezicht bij de AFM te krijgen. Zo willen wij laten zien dat we benaderbaar zijn en zorgen we ervoor dat ondernemingen ons ook weten te vinden wanneer zij vragen hebben.

De bezoeken geven de AFM waardevolle inzichten in de dagelijkse praktijk van nieuwe vergunninghouders. Waar nodig hebben we aandachtspunten meegegeven en erop gewezen dat we voor financieel dienstverleners altijd bereikbaar zijn. Ook volgend jaar zal de AFM weer een aantal startgesprekken uitvoeren bij nieuwe vergunninghouders. Ondernemingen die hiervoor worden geselecteerd ontvangen vanzelf een uitnodiging.

5.2 Evaluatie vakbekwaamheidsstelsel

De AFM heeft het afgelopen jaar onder meer gekeken naar het vakbekwaamheidsstelsel en de ervaringen van fd'ers met de vakbekwaamheidseisen. Ook brancheorganisaties, het ministerie van Financiën en andere vertegenwoordigers in de markt hebben al enige tijd aandacht voor dit onderwerp.

In de gesprekken met fd'ers hoorden we verschillende geluiden over vakbekwaamheid. Sommige fd'ers zijn van mening dat de vakbekwaamheidseisen goed aansluiten of nog wel naar een hoger niveau mogen, omdat eens in de drie jaar examen doen te weinig is om de opgedane kennis vast te houden. Zij zijn van mening dat alleen een Wft-diploma niet voldoende is om in (complexe) financiële producten te kunnen adviseren. Medewerkers op deze kantoren volgen dan ook vaak nog aanvullende opleidingen. Daarnaast zorgen deze fd'ers er zelf voor dat zij op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen. Zij doen dit niet alleen via de PE-examens, maar ook door kennis en informatie op te doen via aanbieders, brancheorganisaties, vakliteratuur en contacten met collega's.

Er zijn ook fd'ers die de inhoud van de examens niet vinden aansluiten bij de praktijk. Zij zien bovendien dat met name jongere medewerkers het vak verlaten vanwege de vakbekwaamheidseisen. Ook wordt het door deze groep fd-ers als belastend ervaren om eens in de drie jaar examen te moeten doen.

Een algemeen geluid was dat fd'ers het klassikaal bespreken van casussen missen. Nieuwe situaties kunnen zo worden toegelicht en ook de vaardigheden kunnen worden getraind. De voorkeur gaat uit naar het volgen van workshops en het bespreken van praktijkgerichte casussen.

Daarnaast hoorden we dat steeds meer fd'ers de samenwerking zoeken met scholen. Er zijn diverse opleidingen waar het behalen van een Wft-diploma onderdeel is van de lesstof. Daarnaast blijken veel studenten bij een fd'er te blijven werken nadat ze er stage hebben gelopen. Dit laat zien dat een goede stageplek een effectieve manier kan zijn om nieuwe medewerkers aan te trekken en te behouden.

De AFM is toezichthouder op de wettelijke vakbekwaamheidseisen en heeft geen stem bij de inhoud van de opleidingen. Voor de AFM staat voorop dat oplossingen voor (mogelijke) knelpunten niet ten

koste gaan van de bescherming van klanten, maar wil wel graag meedenken om het stelsel modern en toekomstbestendig te maken waarbij het klantbelang centraal blijft staan.

> ‘Je moet veel opleidingen doen, maar veel passie voor de inhoud maakt echt het verschil.’

Bron: bezoek AFM aan fd’er

5.3 Communicatie van en met de AFM

De AFM zoekt op verschillende manieren contact met de fd-sector. Bij de bezoeken aan verschillende fd’ers heeft de AFM de communicatie met de sector op de agenda gezet. Met name de vraag aan welke informatie van de AFM behoefte is en op welke wijze de fd’er deze wil ontvangen.

Fd’ers kunnen zich abonneren op de maandelijkse nieuwsbrief van de AFM met een overzicht van de meest recente nieuwsberichten. Wie geabonneerd is, blijkt niet altijd de nieuwsbrief daadwerkelijk te lezen, soms sneeuwt deze nieuwsbrief onder tussen alle andere nieuwsbrieven die ze ontvangen. Daarnaast staan in het nieuwsoverzicht artikelen die voor meerdere sectoren van toepassing zijn. Dan is niet direct duidelijk welke informatie relevant is voor de eigen praktijk.

Een aantal fd’ers gaf aan behoefte te hebben aan meer uitleg bij wet- en regelgeving. Nu wordt dit vaak door andere organisaties opgepakt terwijl ze deze toelichting meer bij de AFM vinden passen. Voor een aantal ondernemingen geldt dat de afdeling compliance of juridische zaken voor de medewerkers de belangrijkste informatie van de AFM in kaart brengt en binnen de organisatie verspreidt. Kantoren die geen eigen afdeling hebben maken in een aantal gevallen gebruik van externe compliance officers om informatie van de AFM beter te kunnen duiden of met behulp van deze informatie wijzigingen in de bedrijfsvoering aan te brengen.

Een verzoek dat in de gesprekken naar voren kwam ging over het meer praktisch en toepasbaar maken van de inhoud van de regelgeving. Daarbij werd de AFM gevraagd om vaker gebruik te maken van concrete voorbeelden en meer praktische handvatten te bieden. De leidraden met voorbeelden worden als positief en waardevol ervaren.

Mede op basis van de input die de AFM heeft gekregen kijken we op welke wijze wij de sector het best kunnen informeren. Daarbij houden we rekening met verschillende kanaalvoorkeuren binnen de sector. Zo zal, waar mogelijk, meer gebruik gemaakt worden van LinkedIn, en kijken we of communicatie effectiever kan worden afgestemd op specifieke doelgroepen. Dit is relevant omdat de sector bestaat uit een groot aantal vergunninghouders (zie figuur 1), met uiteenlopende kenmerken en veel verschillende soorten dienstverlening (zie tabel 1).

> ‘Het zou helpen wanneer de AFM beter uitlegt waarom bepaalde informatie wordt uitgevraagd en welk doel deze dient.’

Bron: bezoek AFM aan fd’er

6. Wwft: uitkomsten van de vragenlijst

De AFM ziet in de uitkomsten van de MMAB 2026[1] een duidelijke verbetering ten opzichte van de MMAB 2024, in de genomen beheersmaatregelen ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering. In het bijzonder op de onderdelen risicobeoordeling, beleid, cliëntenonderzoek en opleiding. Tegelijkertijd vragen deze onderwerpen nog steeds aandacht. Belangrijke bevindingen uit de MMAB 2026 staan hierna samengevat en waar relevant nemen wij een vergelijking op met het beeld uit de MMAB 2024.

De tegenvallende uitkomsten van de MMAB 2024 over de naleving van de Wwft hebben geleid tot inspanningen van de AFM om de naleving door deze sector verbeteren. Om de Wwft-normen nogmaals onder de aandacht te brengen, hebben wij in de MMAB 2026 vragen opgenomen over de naleving van de Wwft. Hiermee hebben wij het Wwft-deel van de uitvraag met een jaar vervroegd. Ook hebben wij diverse bemiddelaars in levensverzekeringen individueel aangeschreven.

Wij hebben een beeld van de markt opgesteld over 2025, gebaseerd op de MMAB 2026, uitgevraagd onder 4.133 bemiddelaars in levensverzekeringen (ruim 70% van de bemiddelaars). Het marktbeeld geeft inzicht in de risico's die bemiddelaars in levensverzekeringen lopen bij witwassen (inherente risico's) en in welke mate deze risico's verminderen door het treffen van beheersmaatregelen op grond van de Wwft.

Het marktbeeld bevestigt dat bemiddelen in levensverzekeringen in het algemeen een laag risico op witwassen en terrorismefinanciering geeft. Toch moeten bemiddelaars in levensverzekeringen alert zijn op risicovolle situaties.

Zo kan zich binnen het bedrijf van bemiddelaars in levensverzekeringen een witwas- en terrorismefinancieringsrisico voordoen wanneer het bedrijf zelf premies incasseert (in plaats van rechtstreekse premiebetalingen aan de verzekeraar). Het in contanten ontvangen van premiebetalingen is een ander voorbeeld van een mogelijk witwas- en terrorismefinancieringsrisico.

Om de risico's op witwassen en het financieren van terrorisme adequaat te kunnen beheersen, is het noodzakelijk om maatregelen te treffen. Uit de MMAB 2026 blijkt, ondanks een duidelijke verbetering ten opzichte van MMAB 2024, dat de onderdelen risicobeoordeling, beleid, cliëntenonderzoek en opleiding nog steeds aandacht vergen.

Risicobeoordeling van de eigen organisatie, beleid en cliëntenonderzoek
Bijna 70% van de bemiddelaars in levensverzekeringen en circa 90% van de bemiddelaars in levensverzekeringen die zelf premies incasseren, hebben aangegeven een risicobeoordeling van de eigen organisatie te maken[2], een Wwft-beleid te hebben[3] en cliëntenonderzoek te verrichten.

Circa 30% van de bemiddelaars in levensverzekeringen geeft aan niet te beschikken over een risicobeoordeling en Wwft-beleid, en geen cliëntenonderzoek[4] te verrichten. De AFM vindt het zorgelijk dat circa 30% deze Wwft-verplichtingen niet naleeft. Zonder risicobeoordeling, beleid en het uitvoeren van cliëntenonderzoek zijn de bemiddelaars onvoldoende in staat om de risico's van hun cliënten te

[1] Voor bemiddelaars in levensverzekeringen en voor financieel dienstverleners die onder het Nationaal regime vallen, bestond de MMAB-uitvraag dit jaar ook uit vragen die betrekking hadden op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
[2] Dat is een verbetering ten opzichte van de MMAB 2024. De percentages bedroegen toen circa 40% en 60%.
[3] Dit is een toename ten opzichte van de MMAB 2024 toen ongeveer de helft aangaf over Wwft-beleid te beschikken.
[4] Het risicogebaseerd uitvoeren van cliëntenonderzoek is één van de wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft (zie artikel 3 Wwft).

identificeren, ongebruikelijke transacties te herkennen en de toepasselijke risico's te beperken. De AFM verwacht dat bemiddelaars aan de slag gaan om deze verplichtingen na te leven.

Wwft-norm – Risicobeoordeling van de eigen organisatie
Bemiddelaars in levensverzekeringen moeten beschikken over een beoordeling van binnen hun eigen onderneming aanwezige risico's op witwassen en terrorismefinanciering. De risicobeoordeling vormt de basis voor het opstellen van beleid, procedures en maatregelen om de geïdentificeerde risico's te beperken en effectief te beheersen. De stappen die bemiddelaars in levensverzekeringen nemen om inherente witwas- en terrorismefinancieringsrisico's binnen hun bedrijf te identificeren en te beoordelen, zijn evenredig met de aard en omvang van de onderneming. De resultaten van de risicobeoordeling worden vastgelegd en actueel gehouden. Bij het vaststellen en beoordelen van de risico's houden bemiddelaars in levensverzekeringen in ieder geval rekening met de risicofactoren die verband houden met het type cliënt, product, dienst, transactie en leveringskanaal en met landen of geografische gebieden. Deze verplichting staat in artikel 2b Wwft. Een nadere toelichting is te vinden in paragraaf 3.1 van de Leidraad Wwft en Sanctiewet.[5]

Wwft-norm – Wwft-beleid
Het beleid van een bemiddelaar in levensverzekeringen vormt een belangrijke basis voor de naleving van de Wwft. Bemiddelaars in levensverzekeringen moeten beschikken over gedragslijnen, procedures en maatregelen (Wwft-beleid) om de risico's op witwassen en terrorismefinanciering te beperken en effectief te beheersen. Het Wwft-beleid past bij de aard en omvang van de onderneming. Het Wwft-beleid is goed toegankelijk, wordt toegepast, is doeltreffend en voor al het relevante personeel begrijpelijk. Deze verplichting staat in artikel 2c Wwft. Een nadere toelichting is te vinden in paragraaf 3.2 van de Leidraad Wwft en Sanctiewet.

Opleiding
Hoewel we verbeteringen zien in de naleving van de opleidingsverplichting, blijft dit een aandachtspunt, met name de opleidingen die dagelijkse beleidsbepalers volgen om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. We zien een stijging in het percentage bemiddelaars in levensverzekeringen dat voorziet in een Wwft-opleiding voor hun medewerkers (85%, dit was twee derde). Ook zien we een stijging bij de dagelijks beleidsbepalers die in de afgelopen 24 maanden een opleiding hebben gevolgd op het gebied van het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering. Maar met een percentage van circa 70% (dat was iets meer dan de helft) vergen de door dagelijks beleidsbepalers gevolgde opleidingen aandacht.

De opleiding moet medewerkers en dagelijks beleidsbepalers in staat stellen een ongebruikelijke transactie te herkennen en een cliëntenonderzoek goed en volledig uit te voeren (zie artikel 35 Wwft). Een dagelijks beleidsbepaler is daarnaast verantwoordelijk voor de naleving van de Wwft door de onderneming. Het is belangrijk dat medewerkers en beleidsbepalers van ondernemingen op de hoogte zijn en blijven van ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering.

De inwerkingtreding van de Europese Antiwitwasverordening (AMLR) op 10 juli 2027 onderstreept het belang van het volgen van een actuele opleiding. Met de komst van de AMLR wijzigen belangrijke normen ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering en blijft de opleidingsverplichting van toepassing. Het is van belang dat medewerkers en beleidsbepalers zich op tijd op de hoogte stellen van de nieuwe wet- en regelgeving en waar nodig voorbereidingen treffen zodat men tijdig aan de nieuwe Antiwitwasregels voldoet.

[5] De leidraad kunt u downloaden op de website van de AFM, bij het onderdeel Voor de sector > Voorkomen witwassen en terrorismefinanciering - naleving Sanctiewet, aan rechterkant, Relevante links: Leidraad Wwft en Sanctiewet.

7. AI vraagt om duidelijke processen, kennis en menselijke controle

Financieel dienstverleners zetten AI steeds vaker in, terwijl beleid, AI-kennis en beheersmaatregelen soms nog achterblijven. Dit blijkt uit gesprekken die de AFM voerde voor een verkenning naar AI-gebruik in de sector. Fd'ers die AI gebruiken doen dat nu vooral intern ter ondersteuning van medewerkers. Vaak gebeurt dit zonder expliciet AI-beleid, zo kunnen medewerkers op eigen initiatief AI gebruiken of wordt software ingekocht waarin AI-functionaliteiten zijn verwerkt zonder dat het inkopende bedrijf daarvan op de hoogte is. Tegelijk verwachten deelnemers aan deze verkenning een groei van klantgerichte toepassingen. Daardoor kunnen interne AI-toepassingen op korte termijn worden ingezet in het klantcontact. Om de kansen van AI voor zowel de onderneming zelf als voor de klant te benutten is het belangrijk dat fd'ers zorgvuldig omgaan met bepaalde waarborgen, zoals het zorgen voor goede datakwaliteit, adequate risicobeheersing en governance. Het risico van 'knutsel AI-toepassingen' zonder de nodige checks and balances ligt op de loer.

Momenteel zetten fd'ers AI voornamelijk in om interne processen te ondersteunen die de efficiëntie verbeteren. De meeste AI-toepassingen richten zich op administratieve ondersteuning, zoals het maken van samenvattingen en gespreksverslagen. Daarnaast kan AI door het analyseren van adviesgesprekken inzicht geven in wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen voor de medewerker. Denk hierbij aan het signaleren van gemiste vragen of kansen om beter in te spelen op klantbehoeften.

Vooralsnog beschikken vooral grote partijen over de middelen en expertise om op grotere schaal eigen AI-oplossingen te ontwikkelen. Waar grotere partijen vaker kiezen voor maatwerk en eigen toepassingen, zijn andere (vooral kleinere) partijen in grote mate afhankelijk van de AI-functionaliteiten die door softwareleveranciers worden aangeboden. De fd'er is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het adviseren en bemiddelen op basis van de output die de AI-toepassing genereert, ongeacht of de fd'er gebruik maakt van een zelf ontwikkelde AI-toepassing of van een AI-functionaliteit die wordt geleverd door een softwareleverancier. Ook voor fd'ers die AI nog niet actief inzetten in hun dienstverlening is het belangrijk alert te zijn op AI-functionaliteiten in bestaande software en op het mogelijke gebruik door medewerkers. Daarnaast kan het verkennen van AI-toepassingen waardevol zijn om de dagelijkse werkzaamheden te ondersteunen bijvoorbeeld door het opstellen van gespreksverslagen en actiepunten.

AI kan meerwaarde bieden voor zowel de fd'er als de consument. AI maakt het mogelijk om klantprofielen van zowel nieuwe als bestaande klanten diepgaand te analyseren, bijvoorbeeld op ontbrekende informatie in een klantprofiel of inconsistenties daarin. Dit biedt kansen om advies meer te personaliseren en om proactief in te spelen op veranderingen in de situatie van de klant. Hierbij moet de AVG in achting genomen worden. Ook ondersteunt AI nieuwe vormen van dienstverlening, zoals periodiek financieel onderhoud ("financiële APK"), waarmee consumenten actief worden geholpen hun financiële gezondheid te bewaken en te verbeteren.

AI kan een gedeeltelijk antwoord zijn op het personeelsvraagstuk dat bij veel fd'ers leeft. Door de vergrijzingsgolf en de krappe arbeidsmarkt komt AI als productiviteitsondersteuner in beeld. AI-toepassingen die voorbereidend- of afwikkelend (repetitief) werk kunnen opvangen, kunnen ervoor zorgen dat zelfs met een mogelijk krimpend personeelsbestand meer klanten kunnen worden bediend met meer dienstverlening. Hierdoor kan er ook meer ruimte ontstaan voor fd'ers om het klantcontact te intensiveren. Door AI verantwoord in te zetten kunnen ondernemingen hun dienstverlening verder versterken en toekomstbestendig maken.

Klanten van fd'ers komen in de toekomst vaker in aanraking met AI-gedreven dienstverlening, zoals online chatbots of een AI-agent aan de telefoon. Hoewel deze externe inzet van AI in de markt van fd'ers momenteel nog beperkt lijkt voor te komen, is de stap van interne naar externe inzet relatief klein. Wanneer enkele partijen AI succesvol extern toepassen, kunnen andere partijen snel volgen: uit de verkenning blijkt dat fd'ers concurrentiedruk voelen rondom de toepassingen van AI.

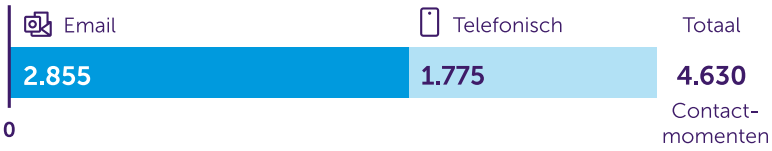
Voor verantwoord AI-gebruik is het nodig dat bedrijven AI-beleid opstellen. Nog niet alle partijen beschikken over heldere beleidslijnen voor het gebruik van AI in het bedrijf, terwijl AI-toepassingen steeds toegankelijker worden. Zo maken medewerkers bijvoorbeeld steeds vaker op eigen initiatief gebruik van AI-tools, zoals ChatGPT. Daarnaast integreren softwareleveranciers in toenemende mate AI-functionaliteiten in hun producten. AI wordt dus vaak ongemerkt ingezet, terwijl niet alle fd'ers hiervoor beleid hebben ontwikkeld.

AI-beleid ziet onder meer op borging van voldoende kennis bij medewerkers, transparantie richting klanten en betrouwbare databronnen. Het is van belang vast te leggen op welke wijze medewerkers AI-functionaliteiten verantwoord kunnen inzetten en welke beheers- en controlemaatregelen daarbij moeten worden toegepast. Een belangrijke randvoorwaarde hiervoor is het vergroten van de AI-geletterdheid van medewerkers. Ook is het belangrijk te voldoen aan de transparantieverplichtingen richting klanten voor het gebruik van AI. Tot slot moet de kwaliteit van de onderliggende data worden gewaarborgd, aangezien de uitkomsten van AI-systemen sterk afhankelijk zijn van de kwaliteit van de ingevoerde gegevens (*'garbage in, garbage out'*).

8. Contact met de AFM

Het Ondernemersloket is het centrale aanspreekpunt voor fd'ers die contact zoeken met de AFM.

Aantal contactmomenten met het ondernemersloket in 2025



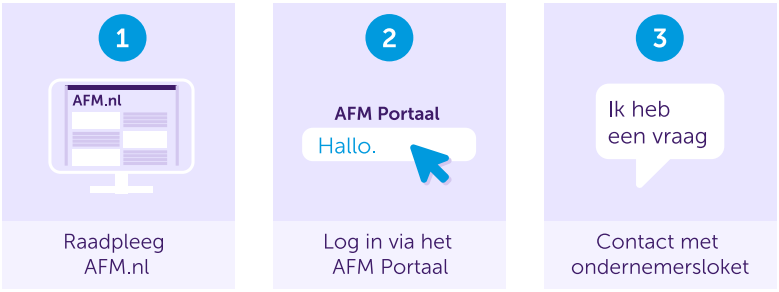
> 'Als tip ter verbetering, kan de AFM wellicht bij de vergunningverlening, wijzigingen of andere contactmomenten actief de communicatiekanalen melden.'

Bron: bezoek AFM aan fd'er

Veel vragen gaan over de vergunning en de invulling van wet- en regelgeving. De AFM maakt gebruik van diverse kanalen om vragen van fd'ers te beantwoorden. Informatie over het aanpassen van de vergunning kunt u vinden op de website van de AFM (www.afm.nl), denk hierbij aan het uitbreiden van de vergunning of het aanmelden van een nieuwe beleidsbepaler. Op onze website kunt u via het onderdeel 'Zelf Regelen' bovendien diverse vergunningzaken eenvoudig online afhandelen, zoals het doorgeven van wijzigingen in uw vergunning. Zo kunt u veel processen snel en efficiënt zelf regelen.

Naast uitgebreide informatie op onze website, treft u specifieke informatie over uw vergunning ook aan in het AFM-portaal. We verbeteren dit portaal stap voor stap, waarmee we zorgen voor snellere en veiligere digitale interactie.

Voor vragen die niet worden beantwoord via onze website of in het portaal, kunt u terecht bij het Ondernemersloket. Als het nodig is, zorgen zij ervoor dat u snel in contact komt met de AFM'er met de juiste expertise. Het Ondernemersloket draagt zo bij aan een efficiënte en toegankelijke dienstverlening voor partijen die actief zijn op de financiële markten. Het Ondernemersloket kunt u bereiken via ondernemersloket@afm.nl of via 0800-6800 680 op maandag, woensdag en donderdag tussen 10.00 en 13.00 uur.



Ook consumenten weten de AFM te vinden. Via het Meldpunt Financiële Markten (MFM) kunnen consumenten bij de AFM terecht met vragen, klachten en meldingen over financiële ondernemingen. Deze signalen helpen de AFM om beter te bepalen welke misstanden in de financiële sector we moeten onderzoeken. Afhankelijk van het aantal of ernst van de signalen, doet de AFM verder onderzoek. Soms is één signaal met grote impact op één individu al voldoende voor vervolgonderzoek. Maar vaak zijn meer

signalen nodig voordat we een onderzoek starten. Op basis van de bevindingen uit het onderzoek, besluiten we of een (informele) maatregel van de AFM op zijn plaats is.

In 2025 hebben 293 consumenten contact opgenomen met de AFM over een fd'er. Dit waren 111 vragen en 182 meldingen die als signaal zijn behandeld. Veel van deze vragen en signalen gaan over het niet voldoen aan de zorgplicht, onduidelijkheden over de geboden dienstverlening of over het gebrek aan kwaliteit van de klantenservice. Ook krijgen we vragen en signalen over de voorwaarden van producten of hoge kosten van de dienstverlening.