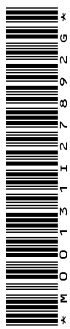


2016

DIT ZIJN DE BESTE FINANCIËLE DIENST- VERLEENERS

Zonder financiering is geen bedrijf te runnen. Maar wie kan je daarbij het beste helpen? MT vroeg het zijn lezers, voor de 15de keer op rij.

TEKST **Thijs Peters**



**ASSET MANAGEMENT –
ZAKELIJK VERMOGENS
BEHEER**

1	ABN AMRO	35%
2	Rabobank	29%
3	ING Groep	27%
4	Robeco	18%
5	AEGON	15%
5	Delta Lloyd	15%
7	Deutsche Bank	13%
8	BNP Paribas	11%
8	Triodos Bank	11%
10	Theodoor Gilissen	10%
10	Aon	10%
12	Van Lanschot Bankiers	9%
12	NN Investment Partners	9%
14	Allianz Nederland Groep	8%
15	BNG Vermogens- beheer	7%
15	Fischer Investments Nederland	7%
15	RBS	7%
18	BlackRock	6%
19	Carmignac	5%
19	Crédit Agricole	5%
19	Nobel Vermogens- beheer	5%

ACCOUNTANCY

1	Deloitte	37%
2	KPMG	32%
3	PwC	19%
4	BDO	18%
5	EY	16%
6	ABAB	12%
6	Baker Tilly Berk	12%
8	De Jong & Laan	10%
8	Alfa Adviesgroep	10%
8	Koenen en Co	10%
11	Flynth	8%
11	Schipper Accountants	8%
11	Adbeco	8%
11	Mazars	8%
15	Visser & Visser	7%
15	Grant Thornton	7%
17	Accon avm	5%
17	MTH accountants & adviseurs	5%
17	Countus accountants + adviseurs	5%
17	HLB Van Daal & Partners	5%
17	Bentacera	5%

CARLEASE

1	LeasePlan	41%
2	Athlon	19%
3	BMW Group Financial Services	15%
4	Business Lease	12%
5	Alphabet	10%
5	MKB Lease	10%
7	Volkswagen Pon Financial Services	9%
7	Noordlease	9%
7	Broekhuis Lease	9%
10	Mercedes-Benz Financial Services	8%
10	Dutchlease	8%
12	Friesland Lease	7%
13	MultiLease	6%
14	AA Lease	5%
14	Terberg Leasing	5%
14	Arval	5%
14	ALD Automotive	5%
14	Auto Lease Company	5%

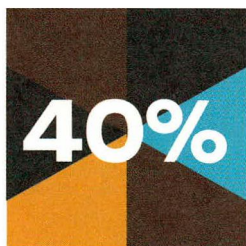
**CASH MANAGEMENT –
BETALINGSVERKEER**

1	ABN AMRO	39%
2	ING Groep	36%
3	iDEAL	32%
4	Rabobank	30%
5	PayPal	22%
6	Mastercard	11%
7	Visa	9%
8	Afterpay	8%
9	BNP Paribas	7%
9	American Express (Amex)	7%
11	Deutsche Bank	6%
11	Van Lanschot Bankiers	6%
13	SNS Bank	5%
14	Knab	5%
15	Adyen	5%

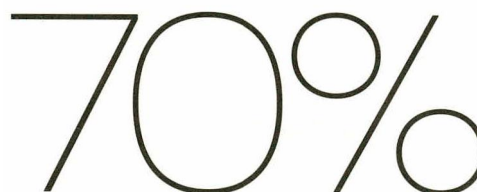
Ze willen de term bij ABN Amro absoluut niet meer gebruiken, maar voor MT-lezers is het toch echt dé bank. Op alle terreinen waar ABN Amro actief is, laat het grote concurrenten Rabobank en ING achter zich. Zo is de bank nu ook de nummer 1 in financieren, terwijl die eer vorig jaar de Rabobank nog ten deel viel. Ook voor Equipment Lease is het nu door financiële beslissers de meest aangeprezen instelling, daar waar het vorig jaar ING was.

Dat betekent overigens niet dat dé bank ook echt overal het beste in is. We vragen immers aan MT-lezers met wie ze zakendoen en wie ze vervolgens zouden aanraden. Bekend maakt bemind, zo beaamt professor Henk Volberda van de Rotterdam School of Management die bij het MT-onderzoek betrokken is. 'Het blijken toch altijd weer de grote gevestigde namen te zijn die het erg goed doen in de ranglijsten.' Om precies die reden stellen we vragen naar specifieke klantervaringen op het gebied van service (klantgerichtheid), productleiderschap en excellente

uitvoering. Ook dan zijn de scores van ABN Amro prima. In de categorie corporate finance steekt ABN Amro er bijvoorbeeld met kop en schouders bovenuit en scoort de bank op klantgerichtheid, productleiderschap en uitvoering respectievelijk 4,6 4,5 en 4,4 op een schaal van 1 tot 5. Kijken we naar *credit management* en *factoring*, vanwege de crisis een *hot item* de afgelopen jaren, dan wordt ABN Amro wel het vaakst aangeraden, maar zijn de inhoudelijke scores gegeven door de eigen klanten van Rabobank (drie keer 4,8) bijna onovertroffen.



Van de professionals in de financiële dienstverlening verwacht 40 procent dat zijn baan over 15 jaar niet meer bestaat, bleek uit onderzoek van recruiter Hays.



Nederlandse banken zijn voor meer dan 70 procent afhankelijk van de rentebaten, zo blijkt het najaarsrapport 2016 van De Nederlandsche Bank. Daarmee zijn Nederlandse banken veel meer dan andere Europese banken afhankelijk van de rentemarge.

CORPORATE FINANCE

1	ABN AMRO	32%
2	ING Groep	30%
3	Deloitte	22%
4	Rabobank	21%
5	KPMG	14%
6	Deutsche Bank	13%
7	PwC	10%
8	SNS Bank	8%
9	EY	7%
9	BDO	7%
9	Boer & Croon Corporate Finance	7%
12	Holland Corporate Finance	5%
12	Baker Tilly Berk	5%

CREDIT MANAGEMENT, FACTORING EN INCASSO

1	ABN AMRO Commercial Finance	27%
2	ING Groep	22%
3	Rabobank	21%
4	Graydon	18%
5	Intrum Justitia	16%
6	DAS Holding	14%
7	Flanderijn	13%
8	ARAG Nederland	11%
9	Credit Europe Bank	10%
10	Dun & Bradstreet Nederland	9%
11	Deutsche Bank	8%
11	De Lage Landen	8%
13	Atradius	7%
14	Crédit Agricole	5%
14	Aon	5%
14	GGN	5%
14	Cannock Chase	5%

EQUIPMENT LEASE

1	ABN AMRO	28%
2	ING Groep	27%
3	Rabobank	26%
4	De Lage Landen	16%
5	Friesland Lease	13%
5	GE Capital	13%
7	IBM Global Financing Nederland	10%
8	BNP Paribas Leasing Solutions	9%
8	Oracle Financing	9%
10	Crédit Agricole	7%
10	Econocom	7%
12	RICOH	6%
12	Canon Business Services	6%
12	Deutsche Leasing Nederland	6%
15	Xerox Financial Services	5%

FINANCIERING

1	ABN AMRO	42%
2	ING Groep	40%
3	Rabobank	37%
4	SNS Bank	13%
5	Deutsche Bank	12%
6	Triodos Bank	9%
7	Van Lanschot Bankiers	7%
7	BNP Paribas	7%
9	Handelsbanken	5%
10	NIBC	5%

WEDEROPSTANDING KPMG

De top drie van accountants, Deloitte, PwC en KPMG, is al jaren een vaststaand feit in ons onderzoek. KPMG had het de afgelopen jaren wel zwaar. Sinds de accountant zich in het voorjaar van 2012 gedwongen zag de goedkeuring over de jaarrekening van woningbouwvereniging Vestia in te trekken, was KPMG bijna permanent in het nieuws.

De naam KPMG viel de afgelopen jaren bij grote fraudezaken zoals die rond Imtech, Ballast Nedam en SBM Offshore. Soms had de accountant een kwalijke rol gespeeld, soms ook niet,

maar het is vaak het beeld dat beklijft. Zeker toen er nog een schandaaltje uitbrak rond het nieuwe glimmende hoofdkantoor in Amstelveen en mogelijke belastingfraude, gleed de reputatie van KPMG verder weg. In ons onderzoek van 2015 was het verschil met nummer vier, BDO, nog maar 3 procent.

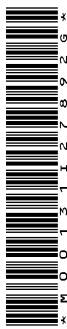
TERUG OP 2

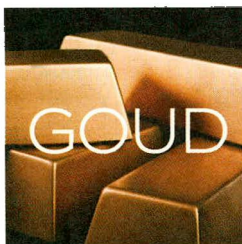
Maar KPMG is terug op de tweede plek en wordt nu aangeraden door 32 procent, tegen 22 in het onderzoek van vorig jaar. Ook op productleiderschap, excellente uitvoering en

klantgerichtheid doet KPMG niet onder voor Deloitte, nog altijd de meest aangeraden accountant.

BOEKHOUDSOFTWARE

In de categorie boekhoudsoftware krijgt Exact nog altijd de meeste aanbevelingen, maar het percentage is wel sterk dalende. Vorig jaar werd het bedrijf nog door 49 procent van de lezers aanbevolen, nu door 40 procent. Het lijkt erop dat de markt voor financiële software iets versnipperd raakt, of vanuit de andere kant bekeken: er iets meer keus is voor de klant. Die ontwikkeling is natuurlijk





DNB gaat de nationale goudvoorraad van Amsterdam verplaatsen naar Zeist, en wel op een terrein van Defensie. Erg handig is het feit dat een terrein is van de Koninklijke Marechaussee. Is de beveiliging ook geregeld.



Begin oktober 2016 staat de koers van ABN Amro 1 euro hoger dan de introductiekoers van 17,75 euro op 10 november 2015. Daarmee doet de bank het iets beter dan ING, dat licht op verlies staat over dezelfde periode.

40.000

Banen zijn er sinds 2011 verdwenen bij de drie grote banken. En dat is nog lang niet het einde: bij Rabobank en ING staan nog duizenden banen op de tocht.

FINANCIËLE SOFTWARE

1	Exact	40%
2	SAP	32%
3	Afas	29%
4	Unit4	14%
4	Centric	14%
6	KING	11%
7	Davinci	10%
8	Prodware	
	Nederland	8%
9	Davilex	7%
9	Twinfield	7%
11	Offective	5%
11	Muis Software	5%
11	Minox	5%

FISCAAL ADVIES

1	Deloitte	25%
2	KPMG Meijburg & Co	18%
3	PwC	14%
4	EY	9%
4	KroeseWevers	9%
4	Loyens & Loeff	9%
7	BDO	8%
8	Baker & McKenzie	7%
8	Flynth	7%
8	Adbeco	7%
11	Koenen en Co	6%
11	Alfa	6%
13	Grant Thornton	6%
14	ABAB	5%
14	De Jong & Laan	5%
14	Clifford Chance	5%

PENSIOENEN

1	Nationale Nederlanden	22%
2	Zwitserleven	18%
3	AEGON	16%
4	Centraal Beheer Achmea	15%
5	ABP	14%
5	Delta Lloyd	14%
7	Interpolis	12%
7	ING Groep	12%
7	ABN AMRO	12%
10	PGGM	10%
11	OHRA	7%
11	Allianz Nederland Groep	7%
13	De Amersfoortse	6%
13	Avéro Achmea	6%
15	Loyalis	5%

PRIVATE BANKING – WEALTHMANAGEMENT

1	ABN AMRO MeesPierson	47%
2	ING Private Banking	42%
3	Rabobank Private Banking	24%
4	Van Lanschot Bankiers	21%
5	Triodos Bank	15%
6	Deutsche Bank (Deutsche Asset en Wealthmanagement)	11%
6	StaalBankiers	11%
6	Theodoor Gilissen	11%
9	Insinger de Beaufort (BNP Paribas Wealth Management)	9%
9	Lombard Odier	9%
11	Bank ten Cate & Cie	5%
11	Hof Hoorneman Bankiers	5%

voor een deel te danken aan de opkomst van de cloud. Wisselen van softwarepakket is niet iets dat je zomaar doet, alleen al omdat er kostbare uren verloren gaan om thuis te raken in de nieuwe applicatie. Maar nu de software niet meer op lokale servers, maar in de cloud staat, zijn er wel flinke drempels weggenomen voor bedrijven om wat vaker te shoppen tussen aanbieders.

PENSIOENUITVOERDERS

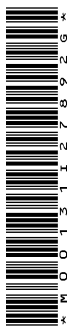
Centraal Beheer Achmea komt dit jaar met stip bij de verzekeraars aan kop. Het bedrijf is met 50 procent

aanbevelingen zelfs de 'overall' winnaar van de lijst. Het is eigenlijk vooral interessant hoe de lijst er volgend jaar uitziet. Bij het ter perse gaan van deze MT is nog niet bekend hoe het gaat aflopen met het bod van Nationale Nederlanden op Delta Lloyd. De kans lijkt groot dat de twee zullen samengaan. En zelfs als dat onverhoopt niet het geval is, krijgen we ongetwijfeld een consolidatieslag in zowel de verzekeringsmarkt als die voor pensioenen.

NIEUWE SPELERS

In 2016 hebben we in de verschillende

segmenten geen veranderingen aangebracht, maar de kans op andere segmenten volgend jaar is vrij groot. De belangrijkste reden: de markt voor financiële diensten gaat een fase in met veel veranderingen. Het lijkt erop dat de grote tech-bedrijven zich volgend jaar echt met het grote geld gaan bemoeien. En ook andere vormen van financiering, naast bankfinanciering, staan definitief op doorbreken. In 2017 zal er dus waarschijnlijk een lijst crowdfunding-platforms worden toegevoegd en misschien zelfs de beste dienstverlener op het gebied van blockchain. ■





Achmea leed in de eerste helft van 2016 24 miljoen euro verlies op schadeverzekeringen. De oorzaak was het noodweer en het feit dat klimaatverandering nog niet is "ingeprijsd" in de premies.

128

In 2015 werd er via crowdfunding 128 miljoen euro opgehaald. Dat zagen onderzoekers van Douw & Koren. Dat is dubbel zoveel als in 2014. Het overgrote deel van het geld is opgehaald door bedrijven.

PRIVATE EQUITY

1	ING Groep	26%
2	ABN AMRO Participaties	24%
3	Rabobank Capital Partners	17%
4	Aon	9%
4	NPM Capital	9%
6	Bencis	8%
6	Gilde Equity Management Benelux	8%
8	HAL Investments	6%
8	AlpInvest	6%
8	CVC Capital Partners	6%
12	Egeria	5%
12	De Hoge Dennen	5%
12	Greenfield Capital Partners	5%

RISK MANAGEMENT

1	Rabobank	26%
2	ING Groep	25%
3	ABN AMRO	24%
4	Deloitte	19%
5	PwC	18%
6	KPMG	16%
7	Aon	8%
8	PGGM	7%
9	EY	6%
9	Van Lanschot Bankiers	6%
9	Dun & Bradstreet Nederland	6%
12	NIBC Holding	5%
13	BDO	4%
13	Deutsche Bank	4%

VERZEKERINGEN

1	Centraal Beheer Achmea	50%
2	Interpolis	45%
2	Nationale Nederlanden	45%
4	AEGON	33%
5	ABN AMRO	30%
6	Delta Lloyd	27%
7	ING	25%
8	Univé	23%
9	FBTO	22%
10	Menzis	17%
10	Allianz Nederland Groep	17%
12	Ohra	15%
12	Klaverblad	15%

14	VGZ	11%
14	CZ Groep	11%
16	a.s.r.	10%
17	Zwitserleven	9%
17	Aon	9%
19	InShared	8%
20	ARAG Nederland	7%
20	Unigarant	7%
22	DAS Holding	6%
22	De Goudse	6%
22	Generali Verzekeringsgroep	6%
22	Europeesche Verzekeringen	6%
22	Reaal	6%
27	ONVZ	5%
27	Ditzo	5%

HOE KWAM HET ONDERZOEK TOT STAND?

Management Team doet sinds 2001 elk jaar onderzoek naar de kwaliteit en populariteit van leveranciers van financiële diensten op de Nederlandse markt. Het onderzoek is dit jaar voor de tweede maal uitgevoerd door Inscope Consulting, een kennisonderneming van de Erasmus Universiteit Rotterdam. In totaal 659 mensen vulden een volledige vragenlijst in, een toename van 32% ten opzichte van 2015.

15 vakgebieden Voor het onderzoek zijn eerst 15 vakgebieden in financiële dienstverlening gedefinieerd. Bij die gebieden zijn groslijsten gemaakt van bedrijven die erin opereren. Aan respondenten is eerst gevraagd over welke van deze gebieden ze (mede-)beslissend zijn. Waar ze bevestigend antwoorden, kregen ze de lijsten voorgelegd met de vraag welke dienstverleners ze zouden aanbevelen aan hun mede-managers. Respondenten konden bovendien aangeven of een bedrijf voor hen op nummer 1 moest komen, of in hun top-3. De hier gepresenteerde ranglijsten zijn gebaseerd op het

percentage aanbevelingen dat beslissers in een bepaalde categorie voor organisaties hebben gegeven. De organisatie met de meeste aanbevelingen worden als de beste dienstverleners gepresenteerd.

Tot 5 sterren Conform het model van Treacy en Wiersema is respondenten ook gevraagd naar hun oordeel over drie aspecten van de partij die ze het meest aanbevelen: klantgerichtheid, productleiderschap en de kwaliteit van de uitvoering. Hiervoor konden respondenten tot 5 sterren geven. Deze waarderingen vormen de basis voor afzonderlijke ranglijsten ten aanzien van de drie aspecten.

De beste cfo Nieuw dit jaar waren de vragen over de veranderende invloed van de cfo. Dat bracht interessante bevindingen naar voren. Tevens vroegen we respondenten om de volgens hun beste Nederlandse cfo van dit moment aan te wijzen. Zij konden daarbij kiezen uit een lijst met de cfo's van de 100 grootste bedrijven uit de MT500.