



RAPPORT 2020

3.395
ERVARINGEN

Voorwoord

In dit rapport presenteren wij de belangrijkste resultaten van Adfiz Prestatie Onderzoek 2020. Dit onderzoek loopt al vele jaren en wordt qua methodiek constant aangescherpt.

Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van een goed vergelijkend inzicht in de performance van verzekeraars. Met deze inzichten kunnen verzekeraars hun performance verbeteren en daarmee van de gehele sector.

Onafhankelijk adviseurs deelden 3.395 ervaringen met aanbieders van financiële producten in de categorieën Particulier Schade, Hypotheken, Vermogen, ORV en Zorg en Zakelijk Schade, Pensioen en Inkomen.

Wij wensen eenieder hier veel succes bij.

Drs. Enno H. M. Wiertsema
Directeur Adfiz

Inhoudsopgave

Voorwoord	2	Bijlage 1 NPS	14
Inhoudsopgave	3	Bijlage 2 Samenwerking	15
Verantwoording van het onderzoek	4		
Algemene resultaten	6	Contact	16
Categorie Prijzen			
Categorie 4 Particulier Vermogen	9		
Categorie 5 Particulier ORV	10		
Categorie 6 Particulier Hypotheken	11		
Categorie 7 Particulier Schade	12		

Verantwoording van het onderzoek

Doorlopend NPS-onderzoek met reviews

De onderzoeksopzet is gebaseerd op de NPS-methodiek, met verdieping op de root-causes/belangrijkste criteria en met een open review.

Dataverzameling

Het Adfiz Prestatie Onderzoek aanbieders wordt doorlopend uitgevoerd onder onafhankelijke adviseurs, die:

1. voor het onderzoek per e-mail worden uitgenodigd
2. door actief deelnemende aanbieders worden gevraagd ervaringen te delen
3. spontaan reageren via banners op diverse websites zoals: am:web, adfiz.nl of websites van aanbieders
4. Telefonisch worden geënquêteerd

Veldwerkperiode

Continu, 12 maanden tot sluiting voor eerste rapportage op 13 december 2020

Respons

In totaal zijn **3.395** bruikbare ervaringen verzameld van onafhankelijk adviseurs. Daarnaast zijn er **1.456** rankings toegekend voor de themaprijzen

Minimum aantal reacties, per categorie

Om opgenomen te worden in de ranking dient een aanbieder minimaal 20 keer te zijn beoordeeld in de betreffende categorie.

Minimum aantal reacties, per thema

Het minimaal aantal vereiste respondenten per themablok is vastgesteld op 100

Verantwoording van het onderzoek

Aanbieders en categorieën

Het Adfiz Prestatie Onderzoek kent aanbieders in de volgende acht categorieën:

Zakelijk

- Schade
- Inkomen
- Pensioen

Particulier

- Schade
- Vermogen
- Overlijdensrisico
- Hypotheken
- Zorg

Opbouw vragenlijst categorieprijs

- NPS-vraag
- Belangrijkste criterium (root-causes)
- Reviewvraag
- Opvolgingsvraag

De ranglijst wordt vastgesteld op basis van de hoogte van de NPS score.

In de categorie **Particulier Zorg** is onvoldoende respons gerealiseerd om een ranglijst op te stellen. In dit rapport wordt wel de totale NPS van deze categorie gerapporteerd.

Aanbieders en thema's

Het Adfiz Prestatie Onderzoek onderzoekt ook de beoordeling van aanbieders op drie thema's:

- Verzekeraarbaarheid
- Maatwerk
- (Keten-)Efficiency

Opbouw vragenlijst themaprijzen

- Top 3 voor twee deelvragen

De ranglijst wordt vastgesteld op basis van de totaal verzamelde punten. Iedere top 3 positie levert één punt op.

Algemene resultaten - Respons

AANTAL REACTIES

Categorie	2018	2019	2020
Particulier	#	#	#
Vermogen		299	232
Overlijdensrisico		523	444
Leven	390		
Hypotheken	417	372	409
Schade	867	753	1070
Zorg	159	393	110
Totaal	1833	2340	2265

Algemene resultaten - NPS

Net Promotor Score

Sinds 2016 is de NPS onderdeel van het Prestatie Onderzoek. Adviseurs zijn bij alle reacties gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij de aanbieder aanbevelen op een schaal van 0 tot 10.

Categorie	2016	2017	2018	2019	2020
Particulier	NPS	NPS	NPS	NPS	NPS
Banksparen	-12	-2			
Lijfrente	12	1			
Leven			55		
Vermogen				48	49
Overlijdensrisico	37	34		66	66
Hypotheken			38	43	48
Schade	0	10	22	26	49
Zorg			29	14	48
Totaal Particulier	13	14	33	38	52



Adfiz
PRESTATIE-
ONDERZOEK

CATEGORIE
PRIJZEN

Particulier Vermogen



WINNAAR PARTICULIER
VERMOGEN

Aanbieder	2020 NPS	2019 NPS
1 Allianz	83	75
1 Scildon	83	75
3 Brand New Day	45	-
4 Aegon	24	33
5 Nationale Nederlanden	9	20
Totaal	49	48

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding
2. De producten van - Aanbod hoofdproducten en aanvullende dekkingen
3. De medewerkers van - Meedenken

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. De medewerkers van - Nakomen van afspraken
1. De producten van - Inhoud voorwaarden
1. De producten van - Duidelijkheid voorwaarden

Particulier ORV



WINNAAR PARTICULIER
ORV

Aanbieder	2020 NPS	2019 NPS
1 TAF	84	-
2 Scildon	78	-
3 Allianz	73	-
4 DELA	65	-
5 Nationale Nederlanden	46	-
6 Reaal	28	-
Totaal	66	66

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding
2. Afhandeling van aanvraag/wijziging - Snelheid aanvraag/wijziging
3. De medewerkers van - Vriendelijkheid

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. Afhandeling van aanvraag/wijziging - Snelheid aanvraag/wijziging
2. Anders – Anders
2. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding

Particulier Hypotheken



WINNAAR PARTICULIER
HYPOTHEKEN

	Aanbieder	2020 NPS	2019 NPS	2018 NPS
1	Allianz	77	70	-
2	a.s.r.	64	26	44
3	ABN Amro	62	40	19
4	Obvion	59	72	52
5	Aegon	58	64	48
6	Florius	56	52	46
7	Nationale Nederlanden	45	28	26
7	ING	45	19	23
9	BLG Wonen	28	-	-
	Totaal	48	43	38

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding
2. De medewerkers van - Meedenken
3. De medewerkers van - Deskundigheid

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. Afhandeling van aanvraag/wijziging - Snelheid aanvraag/wijziging
2. Afhandeling van aanvraag/wijziging - In een keer goed afgehandeld
2. De medewerkers van - Inlevingsvermogen

Particulier Schade



WINNAAR PARTICULIER
SCHADE

	Aanbieder	2020 NPS	2019 NPS	2018 NPS
1	Nh1816	90	79	76
2	Noorderlinge verzekeraars	81	76	77
3	De Zeeuwse Verzekeringen	75	49	-
4	De Goudse Verzekeringen	70	37	51
5	AnsvarIdea	65	-	-
6	Turien & Co	50	-	-
7	Unigarant Verzekeringen	40	29	34
8	Aegon	37	31	0
9	Klaverblad Verzekeringen	32	35	39
10	a.s.r.	10	17	-3
11	Nationale Nederlanden	2	-5	17
12	Reaal	-12	-7	-20
13	Allianz	-58	-63	-46
	Totaal	49	26	22

Top 3 redenen om promotor te zijn

1. De medewerkers van - Meedenken
2. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding
3. De medewerkers van - Vriendelijkheid

Top 3 redenen om detractor te zijn

1. Samenwerking t.b.v. effectieve klantbediening - Ondersteuning adviseur
2. De producten van - Prijs-kwaliteit verhouding
3. Afhandeling van aanvraag/wijziging - Snelheid aanvraag/wijziging

Meer waarde met Adfiz

Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit



Adfiz
PRESTATIE-
ONDERZOEK

**BIJLAGEN
RAPPORT**

Bijlage 1 NPS

De Net Promoter Score, ofwel NPS, is momenteel de meest gebruikte methode voor het meten van klantloyaliteit. De NPS is gebaseerd op de idee dat bedrijven hun klanten kunnen onderverdelen in drie groepen: Promoters (ambassadeurs), Passives (inactieven), en Detractors (criticasters).

Door het stellen van één eenvoudige vraag breng je deze groepen in kaart. Die ultieme vraag is: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u ons zult aanbevelen aan een vriend of collega?'

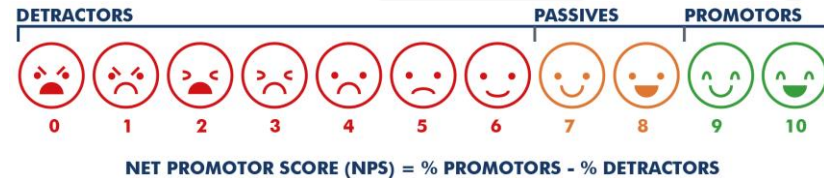
Klanten reageren op een 0-tot-10 waarderingsschaal en worden dan als volgt ingedeeld:

Score 9 – 10: **Promoters** – dit zijn je ambassadeurs die zullen blijven kopen en aanbevelen aan anderen en zullen zorgen voor groei van het bedrijf.

Score 7 – 8 : **Passives** – deze klanten zijn tevreden maar niet enthousiast en daardoor gevoelig voor concurrerende aanbiedingen.

Score 0 – 6: **Detractors** – deze klanten zijn niet tevreden en kunnen zorgen voor imagoschade door middel van negatieve mond-tot-mond reclame.

De Net Promotor Score (NPS) is het percentage promotors minus het percentage detractors. De NPS wordt niet uitgedrukt als percentage maar als een absoluut getal, tussen -100 en +100.



Bijlage 2 Samenwerking

Het Adfiz Prestatie Onderzoek Aanbieders wordt uitgevoerd in opdracht van

Adfiz



In samenwerking met:



am:

Als mediapartner betrokken bij het onderzoek. Geeft redactionele aandacht aan het onderzoek, roept adviseurs op deel te nemen en maakt het mogelijk om op de am:dag adviseurs ter plaatse uit te vragen naar ervaringen met aanbieders.



MoneyView

Als partner betrokken bij het onderzoek door onafhankelijk adviseurs uit te nodigen reacties te delen en reviews in haar applicaties te integreren.



Adfiz

PRESTATIE- ONDERZOEK

Stadsring 201 | 3817 BA Amersfoort
Postbus 235 | 3800 AE Amersfoort
033 – 46 43 464 | info@adfiz.nl

www.adfiz.nl