

The logo features a white square with a drop shadow, centered on a background of overlapping geometric shapes in orange, green, blue, and light blue. The text 'ADFIZ' is at the top, followed by 'PRESTATIE-ONDERZOEK' in a smaller font, and '2023' in the largest font at the bottom.

ADFIZ
**PRESTATIE-
ONDERZOEK**
2023

Juryrapport Adfiz Prestatie
Onderzoek 2023
Categorie ketenefficiency

JURYRAPPORT ADFIZ PRESTATIE ONDERZOEK 2023 - CATEGORIE KETENEFFICIENCY

Jury:

- Wim Henk Steenpoorte, voorzitter SIVI (juryvoorzitter)
- Roger van der Linden, Alpina Group (voorzitter Adfiz)
- Alwien Geerts, Geerts Adviesgroep
- Anne Bergsma, Froomacker Van de Witte Assurantiën
- Ludger de Bruijn, Adfiz (jurysecretaris)

Datum: 10 januari 2023

1. Inleiding

Eén van de categorieën in de Adfiz Prestatie Onderzoek (APO) prijzen is ketenefficiency. De jury is verheugd dat in deze categorie maar liefst 14 initiatieven zijn ingediend. Tegelijk stelt de jury vast dat er sprake is van de nodige diversiteit tussen deze initiatieven. Bij deze categorie valt dit bijzonder op, juist omdat het zoveel onderwerpen raakt waar we in de sector dagelijks mee bezig zijn, dat beoordeling tot verschillende beelden en inzichten leidt waar het gaat om de toegevoegde waarde voor de klant, de sector, het advieskanaal.

Duidelijk is dat de APO een prijs is die initiatieven in de spotlight wil zetten die voor het advieskanaal en de dienstverlening naar de eindklant van wezenlijk belang zijn. Daarbij geloven wij bovenal dat advies en dienstverlening het wezenlijke verschil maken voor de klant bij zijn keuze voor een passende oplossing. De waarde van financieel advies is daarbij niet alleen economisch van aard maar draagt vooral bij aan het maatschappelijk nut. Financieel advies disciplineert, vergroot de spaarzin, helpt schulden voorkomen, beschermt beter tegen risico's en verbetert in algemene zin het financieel gedrag van mensen.

Goede initiatieven voor de categorie ketenefficiency dragen bij aan het toegankelijk maken van financieel advies. De jury stelde vast dat, hoewel een aantal initiatieven zeker bijdragen aan keuze opties van de klant, de waarde voor versterking van financieel advies beperkt was of daar geen bijdrage aan leveren. Deze initiatieven vallen buiten het kader van deze prijs en de jury beveelt aan om dit bij aankondiging van het komende prestatie onderzoek 2024 dit meer expliciet mee te nemen.

Daarnaast observeert de jury bij meerdere aanbieders momenteel een ontwikkeling naar eigen portalen voor het indienen van en volgen van aanvragen en mutaties bij zakelijke verzekeringen. De jury ziet dit als een nuttige functie om het proces voor de adviseur beter inzichtelijk en bestuurbaar te maken, voor echte ketenefficiency is het echter cruciaal dat dit efficiënt integreert met de software van het intermediair.

Dat gezegd hebbende constateert de jury dat weldegelijk meerdere initiatieven een mooie bijdrage leveren aan verbetering van de ketenefficiency in het belang van de adviesdienstverlening aan de klant. De jury heeft de initiatieven beoordeeld op basis van verschillende criteria, die samen een goede waardering geven van de initiatieven in deze categorie.

Het gaat om de volgende criteria:

- bijdrage aan oplossing maatschappelijk probleem

- concreet voordeel voor de klant
- bereikt veel klanten
- voorbeeld voor andere aanbieders
- concreet voordeel voor adviseur
- passende investering in termen van geld, tijd en kennis
- uniek en vernieuwend
- volwassen en levert al resultaat op.

De scoring op de criteria leidde tot een totaal aantal punten. De genomineerde initiatieven scoren het hoogst op deze punten en leveren alle drie een substantiële bijdrage aan verbetering van het ketenproces.

Behalve de drie genomineerden wil de jury een initiatief uitlichten als voorbeeld voor de markt. Hoewel dit initiatief niet de genomineerden heeft gehaald, verdient het speciale aandacht. Het gaat om de inzet van NH1816 in het kader van het Deltaplan provinciaal (PMB provinciaal). Dit project is een voorbeeld voor de markt.

2. De nominaties

De genomineerden zijn:

1. a.s.r. met Payroll Doenpensioen
2. BNP Paribas Cardif met Geautomatiseerde Garantiestelling
3. TAF met Maatwerk ORV

We lichten achtereenvolgens deze initiatieven toe en geven daarna het eindoordeel van de jury wie de winnaar is. Vervolgens gaan we in op de andere 10 initiatieven die in deze categorie zijn ingediend en geven de waardering van de jury voor elk van deze initiatieven.

Nominatie 1: a.s.r. met Payroll Doenpensioen

Het Payroll Doenpensioen is een oplossing voor payroll bedrijven die sinds 2021 verplicht zijn een adequate pensioenregeling aan te bieden. Het Payroll Doenpensioen maakt het mogelijk om een pensioenregeling efficiënt uit te voeren op basis van beschikbare premie voor werknemers met een flexibel contract waarbij het aantal gewerkte uren per loontijdvak wisselt. De uitvoering van deze pensioenregeling is volledig geautomatiseerd door middel van koppelingen met het salarispakket.

Oordeel jury

Dit initiatief gaat over een ingewikkelde keten en deelnemers met gemiddeld lage lonen. Er is duidelijk voordeel voor de klant door lage kosten en met name de koppeling die wordt gemaakt met het UWV is interessant. Het initiatief is een voorbeeld voor andere aanbieders om een complex proces te vereenvoudigen in het belang van de eindklant. Het zwaartepunt ligt wel op het product en minder op de keten. Enerzijds brengt het efficiency, maar anderzijds ook complexiteit om dat voor de administratie sprake is van een apart systeem.

Daarbij is de rol van de adviseur beperkt en is hij vooral kwaliteitsbewaker. Als deeloplossing is het tegelijk een mooie aanvulling die de klant concreet voordeel oplevert. Voor de adviseur is dit een mooie aanvulling op wat hij de klant kan bieden, waarbij voor de efficiency van de adviesdienstverlening van belang is dat dit soort initiatieven in de toekomst beter geïntegreerd worden in de ondersteuning voor de adviseur.

Nominatie 2: BNP Paribas Cardif met Geautomatiseerde Garantstelling

Met de volledig Geautomatiseerde Garantstelling van BNP Paribas Cardif kan de adviseur op het moment dat het renteaanbod binnen is in Accelerate met één druk op de knop een bankgarantie voor de klant klaarzetten. De klant geeft akkoord in een vertrouwde en veilige (mijn)omgeving, wat verdere ondertekening overbodig maakt. De Geautomatiseerde Garantstelling helpt zo het aanvraagproces te versnellen en fouten te elimineren, terwijl de adviseur de regie behoudt.

Oordeel jury

Dit initiatief scoort hoog op nagenoeg alle criteria. Het levert direct voordelen op voor de klant, het scheelt de adviseur veel tijd en zorgt voor betere dienstverlening. Hoewel we ook vergelijkbare initiatieven zien is dit initiatief zeker een voorbeeld voor andere aanbieders en daarbij voor de markt en wil de jury dit met deze nominatie benadrukken. Het gaat om een substantiële verbetering gezien de omvang van de hypotheekmarkt (en het aantal klanten dat een garantstelling nodig heeft (m.n. starters) waar deze vernieuwende en digitale werkwijze past in de ontwikkeling die wij als sector willen maken. Digitaal ter ondersteuning (kwaliteit & snelheid) en verbetering van het aanvraag en dienstverleningsproces. Een mooie bonus is dat deze vernieuwing een bijdrage levert aan het toegankelijk maken van de woningmarkt voor starters met weinig eigen geld.

Nominatie 3: TAF met Maatwerk ORV

Deze oplossing versnelt vooral de aanvraag voor klanten met een verhoogd medisch risico. Als een overlijdenrisicoverzekering niet kan worden geaccepteerd om medische redenen, dan wordt de aanvraag automatisch voorgelegd aan herverzekeraar De Hoop, een Nederlandse herverzekeraar die gespecialiseerd is in het verzekeren van mensen met een verhoogd medisch risico. Er hoeft hierdoor geen nieuwe aanvraag ingediend te worden, en de klant hoeft niet opnieuw een gezondheidsverklaring in te vullen en aanvullende informatie aan te leveren.

Oordeel jury

Dit initiatief scoort eveneens hoog op nagenoeg alle criteria. Het aanvraagproces voor klanten met een verhoogd medisch risico kan zeer impactvol zijn en voor hen is dan ook van evident belang dat het aanvraagproces efficiënt en doelgericht loopt. Met deze oplossing die in het belang is van alle partijen in het aanvraagproces, maar primair de klant, kan voortvarend worden gehandeld. Het is mooi dat onnodige tussenschakels die wij helaas nog zo vaak zien in de verzekeringsketen hier worden geëlimineerd in het belang van de klant en de dienstverlening. Het gaat hier om een specifieke groep, namelijk klanten met een verhoogd medisch risico. Tegelijkertijd gaat het hier om een wezenlijk onderdeel van het aanvraagproces met een vernieuwende en unieke oplossing waarbij de ketenintegratie en de koppelingen die hiervoor gerealiseerd zijn direct voordeel bieden. De sector helpt hierdoor bij het toegankelijk houden van verzekeringsoplossingen voor mensen met een verhoogd medisch risico.

Het eindoordeel van de jury is:

**Winnaar van de categorie ketenefficiency 2023 is
geworden TAF met Maatwerk ORV**

Speciale vermelding: NH1816 met Deltaplan PMB Provinciaal

Speciale Vermelding: NH1816 met Deltaplan PMB provinciaal

Toelichting

Met het Deltaplan PMB provinciaal wil Nh1816 mogelijk maken dat adviseurs in hun eigen assurantie-applicatie 100% van de essentiële polisinformatie in de door Nh1816 i.s.m. SIVI gedefinieerd PMB kunnen raadplegen, zonder dat de adviseur zelf zijn pakket hierop hoeft aan te passen c.q. in te richten. De samenwerking met SIVI helpt om ontwikkelaars van assurantiesoftware te stimuleren hun pakket aan te passen op de nieuwe werkwijze en het uiteindelijk marktbreed in te kunnen zetten door andere provinciale verzekeraars en serviceproviders.

Waardering

Voor de adviseur is van belang dat hij alle essentiële informatie automatisch in zijn eigen pakket beschikbaar heeft zodat hij niet ook nog bijvoorbeeld de extranetten te raadplegen om een compleet klantbeeld te kunnen vormen. Het initiatief dat Nh1816 en SIVI samen zijn gestart is precies hierop gericht. Ze toont hiermee aan dat zij niet alleen gaat voor het goed verwerken van de 'nieuwe aanvraag' maar ook voor een duurzame kwalitatieve koppeling met het intermediair (zoals bij mutaties en prolongaties). Het is een te waarderen initiatief en de jury juicht het toe als andere verzekeraars ook investeren in een goede koppeling tussen verzekerings- en intermediair administratie. Weliswaar is het niet heel innovatief en gaat het voornamelijk over het goed gebruik maken van reeds gedefinieerde berichten en standaarden, helaas moet de jury ook constateren dat het nog geen gemeengoed in de markt is.

Hoewel het project nog niet volwassen is en de voordelen nog niet gematerialiseerd zijn is de jury van mening dat dit initiatief een voorbeeld is voor alle aanbieders in de provinciale keten en daadwerkelijk kan bijdragen aan ketenefficiëntie in de provinciale markt. Dat Nh1816 zich verbindt aan dit project en daarop wil inzetten, en dit doet vanuit de gedachte van brede navolging in de markt is lovenswaardig en maakt dat de jury dit initiatief als voorbeeld voor de markt wil vermelden.

3. Waardering andere initiatieven:

Arag: *Samenwerking met en investering in Appjection*

Toelichting

Het initiatief van Arag faciliteert consumenten en leasemaatschappijen met een applicatie om berijders snel en makkelijk te helpen bij het bezwaar maken tegen onterechte verkeersboetes; de businesspartners kunnen middels deze applicatie hun klanten beter bedienen door hen de ruimte te geven bezwaar te maken; de business partners worden in staat gesteld Appjection in te zetten bij het verzekeren van wagenparken waarmee de administratieve last van de wagenparkbeheerder wordt beperkt; Appjection zorgt ervoor dat er dus in de gehele keten, van verzekeraar, naar Business partner, naar klant, naar overheid een digitale stroom is ingericht die voor alle betrokkenen een forse administratieve latenverlichting betekent.

Waardering

Er zijn meer vergelijkbare initiatieven in de markt voor deze toepassing. De jury ziet het klantbelang van deze samenwerking en waardeert de efficiënte inrichting van het proces. Het faciliteert op efficiënte wijze aanvullende dienstverlening in het verlengde van de rechtsbijstandverzekering.

Avéro Achmea: Podium

Toelichting

Met Podium realiseert Avéro Achmea een digitale omgeving waarin informatie en transacties in één oogopslag zichtbaar zijn, online samenwerken dus. De Status van de offerte is goed te volgen, en er is een online deel voor de relatie van de adviseur.

Waardering

Podium levert gemak op in de relatie tussen de adviseur en de aanbieder. Koppeling met andere systemen is wel belangrijk voor adviseurs die met meerdere aanbieders werken zodat zij in één dashboard een overzicht kunnen krijgen van de status bij de diverse aanbieders met wie zij zaken doet.

Dazure: Mo-Lotta

Toelichting

Via het storytelling platform Mo-Lotta wil Dazure met communicatie in een glossy feminiene stijl bereiken dat meer mensen (vrouwen én mannen) financieel bewust worden en daardoor meer financieel vertrouwen krijgen, voor nu en in de toekomst.

Waardering

Mo Lotta speelt eigentijds in op het klantbelang door met een andere communicatiestijl klanten te die nu niet bereikt worden effectief en efficiënt aan te spreken. Het verdient aanmoediging om adviseurs hier nadrukkelijk in mee te nemen en advies binnen het platform een volwaardige positie te geven en het adviesproces daarbij efficiënt te ondersteunen.

Dazure: Pokket

Toelichting

Pokket biedt adviseurs een slimme rekentool voor de inventarisatie van de inkomenssituatie en financieringsmogelijkheden van hun klant om tijdens de intake te bepalen of een betaald adviestraject zinvol is. Pokket zorgt voor een snelle en professionele inventarisatie van de klantsituatie. Daarnaast wordt het eerste gesprek een stuk korter en duidelijker en heeft de adviseur sneller inzichtelijk of hij de klant kan adviseren.

Waardering

De inventarisatie van de klantsituatie in het voortraject voor advies helpt de adviseur om zijn dienstverlening efficiënter in te zetten. Dat kan leiden tot lagere advieskosten en daarmee een verlaging van de drempel naar advies. De koppeling met enkele andere advieshuizen ondersteunt een efficiënt vervolg adviestraject en wordt hopelijk snel uitgebreid naar andere pakketten, zodat dit voor meer adviseurs een efficiënte oplossing biedt.

Movir: *i-Frame voor adviseur*

Toelichting

Via i-Frame voor adviseur, een online offerte module voor een (adviseur)website of platform (waar een adviseur achter zit), kan een consument een 'Execution only' AOV-aanvraag starten bij Movir. Door de koppeling met de aanvraagstraat van Movir kan een klant direct zijn/haar aanvraag voltooien.

Waardering

i-Frame kan een efficiënte oplossing bieden voor adviseurs die via hun website de beperkte groep mensen willen faciliteren voor wie het wenselijk en verantwoord is om zonder advies een AOV van Movir af te sluiten. Er is een mogelijkheid om door te verwijzen naar de echte adviesfunctie (bij een intermediair) hetgeen de jury toejuicht omdat veel klanten hun adviesbehoefte onderschatten. Het geautomatiseerd doorgeven van klantgegevens e.d. lijkt nu nog niet geïntegreerd mogelijk te zijn.

Nh1816: *Business support*

Toelichting

Business Support is het marketing & communicatieplatform van Nh1816 voor samenwerkende adviseurs. Door slimme technieken en eigentijdse middelen kan de adviseur eenvoudig en efficiënt volledig en foutloos met (potentiële) verzekerden communiceren. Business Support helpt financieel adviseurs beter zichtbaar te zijn en met kwalitatieve (online) communicatiemiddelen in eigen huisstijl zichzelf bij hun klanten te positioneren en met gemak top of mind te blijven.

Waardering

Het blijvend en op de juiste momenten in beeld zijn bij klanten kan een intensieve en tijdrovende activiteit zijn. Business support maakt marketing materialen voor intermediairs toegankelijk en faciliteert zo een efficiënte inrichting van dit communicatietraject voor de adviseur die samenwerkt met Nh1816.

Nh1816: *Kirby*

Toelichting

Robot Kirby automatiseert schadedossiervorming doordat Kirby maandelijks 5.500 e-mails succesvol leest, bijlagen hernoemt en koppelt aan de juiste dossiers. Zo kan Nh1816 ondanks de groei verwerking op dag niveau borgen en het servicelevel hooghouden.

Waardering

Het initiatief levert direct voordeel voor de klant in de vorm van verbetering van het servicelevel van de schadeafhandeling. Weliswaar gaat het hier om een interne procesoptimalisatie voor Nh1816, de verzekeraar verbetert met de toepassing van deze digitale techniek de dienstverlening en dat is ook in het belang van de adviseur die zijn klant eerder kan informeren. We zien steeds meer toepassing van dit soort technieken en de waarde die dit heeft in verbetering van de service voor de klant.

Nationale-Nederlanden: Inrichting End-to-End Ketenregie

Toelichting

1 januari 2022 is de afdeling Overlijdensrisicoverzekering (ORV) van Nationale-Nederlanden gestart met end-to-end ketenregie. Daarbij is een groep specialisten en een regisseur van begin tot eind (ontwikkeling, distributie, levering, beheer) verantwoordelijk voor de Overlijdensrisicoverzekering. Dit moet meer inzicht geven en de verantwoordelijkheid op de juiste plek beleggen waar het hoort, om zo samenwerking te verbeteren en eventuele problemen sneller aan te pakken. Het doel is zo meer klantwaarde te creëren met minder kosten.

Waardering

De jury constateert dat NN met end-to-end ketenregie de interne processen zo inricht dat zij efficiënter en meer klantgericht kan werken. Dat is in het belang van de adviseur die met NN samenwerkt. De jury moedigt aan om bij evaluatie ook mee te nemen hoe het managen van een hele keten van klant, adviseur en verzekeraar met afbakening van duidelijke verantwoordelijkheden maximaal kunnen bijdragen aan efficiëntie in de bedrijfsvoering, zodat de hele keten er waarde aan ontleent.

Nationale-Nederlanden: Mijn NN Zakelijk

Toelichting

Mijn NN zakelijk is een online beheeromgeving voor alle zakelijke producten van inkomen collectief en pensioen. Door Mijn NN Zakelijk kunnen klanten makkelijker en sneller zaken met NN doen.

Waardering

Mijn NN Zakelijk helpt voor meer efficiency in de informatiestromen tussen NN en de zakelijke klant. Dat is onderdeel van verbetering van de dienstverlening door NN aan de zakelijke klant en daarmee ook in het belang van de adviseur. Het laat zien welke verbeteringen er mogelijk zijn via digitale directe uitwisseling tussen de aanbieder en de klant in het administratief beheer van zijn lopende verzekeringen.

Zwitserleven: Tool voor adviseurs om regeling om te zetten naar WTP proof product

Toelichting

Zwitserleven heeft een gratis tool beschikbaar gesteld aan de adviseur om met zijn klant in gesprek te gaan over de omzetten naar de WTP. Hiermee kan de adviseur de klant al gemakkelijk voorbereiden op wat komen gaat. Ook kan de deelnemer per leeftijdscategorie meegenomen worden in de nieuwe en oude setting.

Waardering

Met dit initiatief speelt Zwitserleven in op een maatschappelijk vraagstuk, namelijk hoe helpen we bij de omzetting naar het nieuwe pensioenstelsel. Dat kan zeker de klant en adviseur helpen. In het kader van ketenefficiency ziet de jury kansen als het huidige voorwerk met de klant straks automatisch meegenomen kan worden als het echte advieswerk begint, bijvoorbeeld in een adviestool voor het intermediair.