

The logo features a white square with a drop shadow, centered on a background of overlapping geometric shapes in orange, green, and 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  
Klantbelang

# JURYRAPPORT ADFIZ PRESTATIE ONDERZOEK 2023

## - CATEGORIE KLANTBELANG

---

### Jury

- Arjan Vliegthart, directeur Nibud (juryvoorzitter)
- Jeannette Veldsink, Veldsink Groep, bestuurslid Adfiz
- Godfried Buurman, Zicht risico- en verzekeringsadviseurs
- Paul Robbe, Robbe Financiële Raadgevers
- Bettie Hoogsteen, Adfiz (jurysecretaris)

Datum: 10 januari 2023

## 1. Inleiding

---

Binnen de categorie Klantbelang heeft de jury gekeken naar initiatieven en producten die het belang van de klant centraal stellen en het vertrouwen van de klant versterken doordat het echte waarde toevoegt voor de klant. Via de adviseur bieden intermediaire verzekeraars de klant producten en diensten die voor de klant van bijzondere waarde zijn en veelal ook noodzakelijk zijn, afgestemd op de behoeften van de klant. Een product of dienst van bijzondere waarde op een professionele en zorgvuldige manier aan de klant geadviseerd. Het betekent verbeteren van producten en initiatieven die passen bij de zekerheid die klanten voor langere termijn verlangen en continu bijdragen aan het vertrouwen in de financiële sector. Op basis van de onderstaande criteria heeft de Vakjury in de categorie Klantbelang uit in totaal 17 nominaties voor deze categorie de keuze gemaakt.

### Belangrijke criteria:

- Sneller, transparanter, eerlijker of begrijpelijker maken van uitkeringsproces
- Duidelijker en begrijpelijker maken wat klanten van producten mogen verwachten en wat niet
- Verbeteren van de kwaliteit van voorwaarden en clausules
- Bevorderen van een eerlijke prijsstelling, zonder de solidariteit te schaden
- Positief beïnvloeden van klantgedrag
- Op een andere manier bijdragen aan het centraal stellen van het klantbelang.

## 2. Genomineerden (alfabetisch) in deze categorie:

---

De genomineerden zijn:

1. a.s.r. met Vitality
2. De Goudse met de Reisapp
3. Scildon met de Huurverzekering

## Nominatie 1: Scildon met Huurverzekering

### Toelichting

Voor huurders heeft Scildon een overlijdensrisicoverzekering ontwikkeld; een product dat een oplossing biedt voor de situatie dat na overlijden van een huurder er maandelijks een financieel tekort ontstaat waardoor de huur niet meer kan worden betaald. Een eveneens belangrijke doelstelling van dit initiatief is bewustwording bij huurders creëren dat ze risico's lopen in geval van een overlijden. Ook draagt het initiatief bij aan de bewustwording van financieel adviseurs om deze problematiek met klanten te bespreken.

### Waardering

De Jury kent aan dit initiatief de hoogste waardering toe. Het prijst Scildon dat het oog heeft voor een belangrijke 'vergeten groep'. Het initiatief verdient volgens de jury brede maatschappelijke aandacht in de huidige situatie waarin steeds meer mensen op (hoge) huren zijn aangewezen. Met dit initiatief laat Scildon zien dicht bij de klant te staan. Een mooi voorbeeld van een eigentijds product.

Met dit initiatief geeft Scildon blijk van een echte inleving in de klant, gericht op het kunnen blijven betalen van de noodzakelijke huur. Hiermee krijgt de huurproblematiek (in geval van overlijden van een huurder) maatschappelijke aandacht die terecht en ook nodig is geworden. Tot nu toe lag de aandacht vooral op het kunnen blijven betalen van de woonlasten van kopers.

Het initiatief van de huurverzekering biedt heel direct een oplossing voor de risico's die zich op de huurmarkt zijn gaan voordoen. De adviseur kan de huurverzekering als oplossing tegen een gunstige premiestelling actief aanbieden aan huurders binnen de eigen klantenkring. Het initiatief maakt het mogelijk dat in geval van een overlijden de achterblijvende huurder in het huurhuis kan blijven wonen. Een waardevol product voor een potentieel van 2 miljoen huurders. Voor de adviseur geeft het volop kansen om een hele nieuwe markt van particuliere huurdersklanten aan te boren. Verzekeringstechnisch is het product niet volledig nieuw; het vernieuwende is het gekozen segment (huurders) als specifieke doelgroep voor een relevant product.

Kortom: een initiatief dat vernieuwend en onderscheidend, met concrete waarde voor de klant. Scildon verdient met het centraal stellen van de huurdersklant de hoogste waardering in de categorie Klantbelang.

## Nominatie 2: a.s.r. - Vitality

Bewegen maakt niet alleen mensen maar ook bedrijven gezonder. Als werknemers door meer beweging fysiek en mentaal gezonder zijn, draagt dat bij aan meer plezier op de werkvloer en het verminderen van het ziekteverzuim. Vitalere en fittere medewerkers zijn productiever en creatiever. Via een app krijgen werknemers inzicht in hoe vitaal ze zijn én hoe ze dit kunnen verbeteren. Dit stimuleert gedragsverandering op de korte en lange termijn. Het Vitality-programma houdt mensen gezond en helpt gezonde keuzes te maken. Het programma richt zich o.a. op het bestrijden van de welvaartziektes (diabetes, obesitas en overgewicht, verschillende vormen van kanker en hart- en vaatziekten) als lange termijn investering. Daarnaast is het gericht op het verminderen van stressfactoren en wordt de kans op een burn-out verlaagd. Mensen die geregeld bewegen/sporten zijn minder vaak ziek. Hoe actiever een organisatie, hoe meer cashback een werkgever met Vitality kan verdienen op de (semi) collectieve inkomensverzekeringen. Een win-win voor zowel de

werkgever als de werknemer. De adviseur kan hier samen met de werkgever mee aan de slag in het kader van duurzame inzetbaarheid.

Op dit moment zitten er tienduizenden deelnemers in het a.s.r. Vitality-programma. Het gemiddelde actieve deelnamepercentage per organisatie ligt rond de 40%. Resultaten uit het Verenigd Koninkrijk laten zien dat deelnemers die actief meedoen aan Vitality 46% minder ziekteverzuimdagen opnemen, in totaal 7 extra werkdagen productief zijn, 35% meer betrokken bij hun werk zijn, 1,5 keer langer bij dezelfde werkgever werken en meer werkgeluk ervaren.

### Waardering

De jury ziet het Vitality-programma als een baanbrekend initiatief, niet geheel nieuw maar wel onderscheidend in Nederland. Het initiatief blijkt succesvol in het Verenigd Koninkrijk en wordt nu ook ingezet in Nederland. Nieuw is daarbij ook dat het initiatief verder in de volmacht wordt uitgerold. De waarde is ook dat Vitality mensen in beweging zet, die hier anders niet toe gekomen zouden zijn. Gedrag wordt positief beïnvloed, op een eigentijdse, creatieve en motiverende manier. Denkend vanuit de klant (werkgever en ook werknemer) in plaats van puur vanuit een product, draagt het initiatief concreet bij aan de duurzame inzetbaarheid van werknemers. Het speelt in op een belangrijk maatschappelijk vraagstuk om werknemers langer aan het werk te houden. Concrete winst is dat het bijdraagt aan verzuimvermindering op een positieve manier waarbij de werknemer wordt beloond bij het behalen van de gevraagde inspanningen. Heel werkend Nederland kan in principe gebaat zijn bij het initiatief.

Toegevoegde waarde voor de adviseur is dat deze in het kader van zijn adviesrol op het gebied van verzuimmanagement het verzuim van medewerkers op een plezierige én vooral ook inspirerende manier kan helpen terugdringen.

De jury is onder de indruk van de concrete (meetbare) resultaten die met het initiatief worden geboekt: a.s.r. Vitality-leden zetten gemiddeld 12.000 stappen per dag; 2 keer zoveel als de gemiddelde Nederlander.

### Nominatie 3: De Goudse – Reisapp – speciale vermelding

De Goudse is gekomen met het initiatief van de Reisapp als makkelijke en eerlijke reisverzekering. Alleen als de klant echt op reis is betaalt deze premie. En: met de Reisapp is de klant altijd verzekerd als hij/zij op reis is. Zodra de klant naar het buitenland gaat registreert de app dit en er is dekking. Terug in Nederland stopt de dekking automatisch en wordt de verschuldigde premie van de bankrekening van de klant afgeschreven. Binnenkort wordt het mogelijk dat ook de schade geclaimd kan worden via de app.

### Waardering

De jury heeft waardering voor de nieuwe reisverzekering die via een app mogelijk maakt dat alleen premie verschuldigd is wanneer de klant daadwerkelijk risico loopt wanneer hij op reis is, doordat ze registreert wanneer de klant in het buitenland is en dan automatisch dekking biedt. Het gemak waarmee direct de zekerheid van een reisdekking wordt geboden getuigt van de een uiterst klantgerichte benadering. Een vernieuwend initiatief voor de klant, goed uitgedacht vanuit de echte behoefte van de klant: zonder eraan te hoeven denken altijd verzekerd zijn op de momenten dat je op reis bent. Als prijzenswaardig initiatief genomineerd binnen de categorie Klantbelang.

Het product is erg nieuw, heeft zich daardoor nog niet breed in de praktijk kunnen bewijzen en is nog niet volledig uitgerold voor de hele adviessector, maar de jury vindt het een speciale vermelding waard.

## Winnaar:

*Winnaar van het APO Klantbelang 2023 is geworden  
**Scildon met huurverzekering.***

*Speciale vermelding: Reisapp van De Goudse*

## 3. Overige inzendingen (op alfabetische volgorde):

---

### ***a.s.r. - Ik denk vooruit***

---

#### **Toelichting**

a.s.r. helpt met het project *Ik denk vooruit* mensen concreet de regie te nemen over de eigen financiële toekomst gericht op het meer financieel fit te zijn. Via een platform en een app (unieke QR-code en DigiD-inlog) kunnen persoonlijke gegevens opgehaald worden bij de Belastingdienst, UWV en Mijnpensioenoverzicht. Dit geeft inzicht in de financiële situatie nu en later.

#### **Waardering**

De jury vindt het een goede zaak dat bij dit initiatief handelingsperspectief wordt geboden. De jury verwacht dat voor de meeste mensen meer nodig is dan rekentools, informatie en tips. Het verdient dan ook aanmoediging dat in dat handelingsperspectief ook nadrukkelijk verwezen gaat worden naar de waarde van financieel advies en het adviesproces daarbij optimaal ondersteund gaat worden door klantgegevens efficiënt te delen.

### ***a.s.r. - De Startershypotheek***

---

#### **Toelichting**

a.s.r. biedt starters de mogelijkheid (lage) maandlasten voor lange tijd zeker te stellen door een *Startershypotheek* die een looptijd kent van tot wel 40 jaar.

#### **Waardering**

Deze startershypotheek helpt in de ogen van de jury op een goede manier starters op de woningmarkt om (lage) maandlasten vast te zetten gedurende de looptijd. Een product dat zich uitstekend leent voor een goed (financieel plannings)advies aan de klant.

### ***a.s.r. - De Verduurzamingshypotheek***

---

#### **Toelichting**

a.s.r. introduceerde De *Verduurzamingshypotheek* voor bestaande klanten. Bestaande klanten kunnen in de online Mijnomgeving een aanvullende lening van 9.000 euro aanvragen zonder

tussenkost van de adviseur. Er wordt wel verplicht 30 euro voor de distributiekosten in rekening gebracht.

### Waardering

De jury waardeert het stimuleren van het verduurzamen van woningen, zo nodig via een aanvullende hypotheeklening. Voor de klant is het daarbij belangrijk te weten wat het effect van een verduurzamingsinvestering op zijn vaste woonlasten en zijn bufferpositie is. Het initiatief van a.s.r. zou aan klantbelang winnen wanneer zij vooraf goed in beeld brengt of het voor de specifieke bestaande klant verantwoord is zonder advies de lening met een bedrag van 9.000 euro te verhogen.

## *Athora - Zwitserleven Pensioen Planner*

---

### Toelichting

Zwitserleven biedt via de Pensioen Planner de mogelijkheid aan pensioendeelnemers om keuzes over hun pensioen te maken. Doel is pensioenkeuzes te verbeteren. De deelnemer kan met de adviseur scenario's doorspreken om bewuste keuzes te maken voor een goed pensioen.

### Waardering

Goede pensioenkeuzes maken is een uitdaging voor elke pensioendeelnemer. Kiezen is veelal niet top-of-mind, toch is het tijdig maken van goede keuzes van wezenlijk belang om tot een goed pensioen te komen.

Met de Pensioen Planner wordt zowel visueel als cijfermatig het resultaat van belangrijke pensioenkeuzes inzichtelijk gemaakt. Mooi is dat desgewenst een deelnemer ook de gegevens van de partner bij de pensioenplanning kan betrekken. Het initiatief is waardevol juist op het punt dat inzicht wordt gegeven in de effecten van verschillende keuzes en vooral ook hoe deze elkaar beïnvloeden. Het initiatief kan naar het oordeel van jury nog verbeterd en toegankelijker worden door met name ook de taalkundige uitleg bij de grafieken.

## *Dazure - GoedIdee Inkomensbeschermer*

---

### Toelichting

Met de GoedIdee Inkomensbeschermer kan de adviseur de klant een netto arbeidsongeschiktheidsdekking bieden. Het maakt het mogelijk om het inkomen te verzekeren tot 90% van het netto-inkomen. Binnen elke situatie van arbeidsongeschiktheid of werkloosheid kan er zo een passende uitkering zijn voor de klant.

### Waardering

De GoedIdee Inkomensbeschermer heeft zijn waarde in de afgelopen jaren bewezen. Vermeldenswaard is dat ze in de markt op onderdelen - geheel terecht - navolging heeft gekregen; unieke kenmerken van dit product zijn in andere bestaande producten in de markt overgenomen.

## ***Dazure - GoedIdee Overlijdensrisicoverzekering***

---

### **Toelichting**

Met de GoedIdee Overlijdensrisicoverzekering betaalt de klant gedurende de hele looptijd een marktconforme premie. Dit houdt o.a. in dat wanneer de premie voor nieuwe klanten wordt verlaagd, dit ook automatisch het geval is voor bestaande klanten, zonder dat er medische waarborgen worden gevraagd. Tegelijkertijd wordt de premie van de klant gespaard in het premiedepot, dat wordt uitgekeerd wanneer de verzekering tussentijds wordt beëindigd.

### **Waardering**

De GoedIdee Overlijdensrisicoverzekering is nog steeds uniek. Een goede meetlat voor het aanbieden van de producten is onverminderd dat het om financiële producten gaat die je je eigen familie wil aanbieden.

## ***Dazure -Mo-Lotta***

---

### **Toelichting**

Mo-Lotta is een story-telling platform dat afrekenet met het masculiene en zakelijke; kenmerkend in de financiële branche. Mo-Lotta deelt zowel mooie als schrijnende praktijkvoorbeelden, in een feminiene stijl, met als doel dat meer mensen (vrouwen én mannen) zich financieel bewust worden. Het platform maakt het mogelijk om verzekeringen van Dazure te vergelijken en af te sluiten. Door de behoefte van de klant als uitgangspunt te nemen, wil Mo-Lotta de doelgroep van de particuliere klant beter bereiken over risico's van overlijden en arbeidsongeschiktheid.

### **Waardering**

Mo-Lotta komt met aansprekende en daarbij ook aangrijpende stories binnen in het leven van mensen. Een unieke manier om de ogen van mensen te openen en ze bewuster te maken van tal van risico's die in bepaalde situaties gelopen worden. De (soms ook schrijnende) situaties en oplossingen die worden geboden kan een adviseur inzetten om gericht op de klantbehoefte en klantsituatie bewustwording te creëren en een oplossing te bieden volledig gericht op het belang van de klant. Het platform zou volgens de jury nog aan kracht kunnen winnen als er meer triggers in zitten om de financiële situatie meer integraal aan te pakken, waarbij het inwinnen van professioneel advies uiteraard ook één van de (voor de hand liggende) handelingsperspectieven voor de consument is.

## ***Dazure - Pokket***

---

### **Toelichting**

Een adviesgesprek voor de inventarisatie van de inkomenssituatie en financieringsbehoefte van de klant is in veel gevallen tijdrovend en langdradig. Het leidt veelal tot een lang intakegesprek. Met Pokket als slimme rekentool kan het intakegesprek met de klant gestroomlijnder verlopen en korter worden. Al op basis van een eerste analyse kan de adviseur de hypotheekmogelijkheden bepalen en bespreken met de klant. In een tweede analyse kan worden ingezoomd op risico's van overlijden en arbeidsongeschiktheid.

## Waardering

Door een snelle en professionele inventarisatie van de klantsituatie stelt Pokket het klantbelang én de klantwens centraal. In minder tijd kan de adviseur meer klanten adviseren.

### *Florius - Straks Wonen*

---

## Toelichting

Met Straks Wonen financiert Florius de meeste woonvormen voor 55-plussers. Sinds kort ook kangoeroe- en mantelzorgwoningen. En motiveert Florius 55-plussers aan de slag te gaan met hun woonplan voor straks.

## Waardering

Een goed initiatief om de klant al in een vroeg stadium te stimuleren na te denken over zijn woonbehoefte als hij ouder wordt. Daarbij wordt de adviseur goed gefaciliteerd, mede door de vele financieringsmogelijkheden die passen bij andere woonbehoeften.

### *Klaverblad - De meest menselijke verzekeraar*

---

## Toelichting

Klaverblad streeft er naar de meest menselijke verzekeraar zijn. Goed luisteren, streven naar ongewoon goede service en ondanks noodzakelijke digitalisering altijd ruimte laten voor het 'persoonlijke' verhaal zijn belangrijke ingrediënten van haar beleid. Tevreden adviseurs en klanten zijn daarbij een belangrijke succesindicator.

## Waardering

Met dit initiatief als manier van werken geeft Klaverblad er blijk van dicht bij de adviseurs en klanten te willen blijven staan vanuit een belangrijke grondhouding om de 'meest menselijke verzekeraar te zijn en blijven'. Hierin past het om steeds de inleving in de persoonlijke situatie en een luisterend oor te hebben voor adviseurs en hun klanten. Een verzekeraar die benadrukt 'dat adviseurs gewoon kunnen bellen, de telefoon gewoon wordt opgenomen en dat er verder wordt gekeken dan alleen het uitkeren van een schade'. Het initiatief is een manier van werken gericht op het klantbelang vanuit een vanzelfsprekendheid die in de hele markt herkenbaar zou moeten zijn.

### *Movir - i-Frame voor adviseur*

---

## Toelichting

Via i-frame (een online offerte-module) voor een adviseur(website) of platform (waar een adviseur achter zit) kan een klant een execution only arbeidsongeschiktheidsaanvraag indienen bij de verzekeraar.

## Waardering

Kostenbesparing kan het belang van de klant dienen en iedere extra aandacht voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor een ondernemer is goed want heel veel ondernemers hebben geen aov. Tegelijk is de arbeidsongeschiktheidsverzekering een complex product waarbij specifieke polisvoorwaarden een wereld van verschil betekenen voor de klant als hij een beroep op



de verzekering moet doen. De jury denkt dat er veel eisen aan de kennis en het rationeel keuzegedrag van een klant worden gesteld om via i-Frame verantwoord te kunnen kiezen voor een passende oplossing. Daarom vindt de jury het verstandig dat Movir het i-Frame via het intermediair beschikbaar stelt, aangezien zij van mening is dat voor een impactvol product als een arbeidsongeschiktheidsverzekering deskundig advies eigenlijk onontbeerlijk is.

### ***Nh1816 - Premieverlaging en kostenreductie***

---

#### **Toelichting**

In het belang van haar klanten kiest de verzekeraar voor een structurele verlaging van de premie voor zowel nieuwe als bestaande klanten in plaats van instapkortingen. Lagere premies en lagere kosten leiden tot een positief contactmoment voor adviseurs en hun verzekerden.

#### **Waardering**

Met premieverlaging/kostenreductie blijft Nh1816 inzetten op haar uitgangspunt het beste product en de beste dienstverlening te bieden tegen de beste prijs in de markt, samen met de financieel adviseur (ook het kleinere advieskantoor).

### ***National-Nederlanden - Human Capital Planner (HCP)***

---

#### **Toelichting**

Nationale-Nederlanden heeft een data- en dienstenplatform ontwikkeld om samen met adviseurs en werkgevers werknemers op een effectieve manier te helpen om echt aan de slag te gaan met hun pensioen. Het blijkt steeds weer een enorme uitdaging te zijn om werknemers ertoe aan te zetten om echt aan de slag te gaan met hun pensioen. De HCP zet in op activerende communicatie met de pensioendeelnemer die aansluit bij kenmerken en interesses van de deelnemer en op het vertrouwd en bekend worden van de boodschapper.

De HCP haalt (geanonimiseerde) werknemer-, pensioen- en HR-inzichten over de onderneming op uit systemen en vertaalt deze in inzichten voor de werkgever en de adviseur. Bijvoorbeeld ontwikkelingen in het personeelsbestand, beleggingsresultaten van de pensioenen van medewerkers en duurzaamheid van de pensioenbeleggingen. Daarnaast geeft HCP de werkgever en de adviseur inzicht in het gedrag van werknemers ten aanzien van hun pensioen; bijvoorbeeld of medewerkers inloggen in de persoonlijke pensioenomgeving, of ze het risicoprofiel invullen en wat de uitkomsten zijn, en of ze extra pensioen inleggen.

#### **Waardering**

De HCP is een geavanceerd en betekenisvol initiatief dat adviseurs bij uitstek kunnen gebruiken om met werkgevers in gesprek te gaan over het pensioenvoorlichting en keuzebegeleiding. Doelgericht inzetbaar om samen met adviseurs en werkgevers op een unieke wijze werknemers te bereiken en aan te moedigen keuzes te maken voor een pensioen dat bij hen past. Juist ook met het oog op te verwachten nieuwe regelgeving van het Wetsvoorstel toekomst pensioenen.

## ***Scildon -Stoppen met roken overlijdensrisicoverzekering***

---

### **Toelichting**

Met de *overlijdensrisicoverzekering Stoppen met roken* stimuleert Scildon samen met adviseurs klanten die een overlijdensrisicoverzekering hebben gesloten te stoppen met roken. 44% van de rokende klanten die het programma gedurende een jaar hebben gevolgd is daadwerkelijk gestopt met roken. Een succesvolle pilot maakt dat het programma volgend jaar naar alle adviseurs wordt uitgerold

### **Waardering**

De jury prijst dit initiatief van Scildon dat klanten bij de start een lagere premie geeft als zij de intentie hebben te stoppen met roken en deelnemen aan het programma om dit ook waar te maken.