

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 three lines, and '2024' at the bottom, all in a bold, blue, sans-serif font.

**ADFIZ**  
**PRESTATIE-  
ONDERZOEK**  
**2024**

Juryrapport Adfiz Prestatie  
Onderzoek 2024 -  
Categorie ketenefficiency

# JURYRAPPORT ADFIZ PRESTATIE ONDERZOEK 2024 - CATEGORIE KETENEFFICIENCY

---

## Jury:

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

Datum: januari 2024

## 1. Inleiding

---

Eén van de categorieën in de Adfiz Prestatie Onderzoek prijzen is ketenefficiency. De jury is verheugd dat in deze categorie maar liefst 13 initiatieven zijn ingediend. Goede initiatieven voor de categorie ketenefficiency dragen bij aan het toegankelijk maken van financieel advies doordat zij ketenprocessen bijvoorbeeld versnellen, goedkoper maken of foutlozer maken. De jury is blij met zoveel initiatieven die 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 jury heeft in deze categorie 13 initiatieven ontvangen. Bij de eerste selectie heeft de jury bekeken welke 10 initiatieven op de shortlist komen om uitgebreid beoordeeld te worden en die zijn meegenomen in dit juryrapport. Vervolgens zijn 3 initiatieven genomineerd, en is hieruit een winnaar gekozen. Tijdens de beoordeling van de shortlist is uiteindelijk één initiatief alsnog afgefallen. Er is voor gekozen een vervanger aan de shortlist toe te voegen.

We lichten in dit rapport dus 9 shortlist-initiatieven toe met een korte samenvatting van de jurywaardering. Achtereenvolgens: eerst de 3 nominaties, het eindoordeel van de jury wie de winnaar is, en tot slot de overige initiatieven die in deze categorie zijn ingediend en uitgebreid zijn beoordeeld door de jury.

## 2. De nominaties

---

De genomineerden zijn:

1. Dazure met Een modern acceptatieproces met AI
2. NN met Automated call logging
3. TAF met Inkomensverklaring

### Nominatie 1: Dazure met een modern acceptatieproces met AI

#### Toelichting

Van de verzekerden die een uitgebreider medisch traject volgen, wordt uiteindelijk toch een groot aantal op normale voorwaarden geaccepteerd. In feite worden voor deze aanvragen de medici (intern en extern) onnodig belast. Op basis van de data analyse heeft Onesurance een volledig transparant algoritme gebouwd dat met predictive analytics op basis van de ingevulde elektronische gezondheidsverklaring direct een betrouwbare voorspelling kan doen welke kandidaat-verzekerden op normale condities geaccepteerd kunnen worden. Het algoritme kan op basis van de interactie met de acceptanten bijleren. Het doel is de medisch acceptant/ adviseur gericht te laten werken op de meer ingewikkelde (gecombineerde) risico's. Daarmee kan Dazure niet alleen de medische kosten flink verlagen, maar zal ook het proces voor de kandidaat-verzekerde een stuk sneller, prettiger en meer logisch worden.

#### Waardering

*De toegevoegde waarde van het initiatief zit met name in de versnelling van het medisch beoordelingsproces. Hoewel het nu nog om een deelmarkt gaat heeft het potentie om breder toegepast te worden. Voor de klant is de snelle behandeling van hun aanvraag voor een overlijdensrisicoverzekering prettig. Door deze aanpak wordt discussie over de uitslag bij afwijzing voorkomen. De adviseur kan daarmee zijn dienstverlening efficiënter inrichten.*

### Nominatie 2: Nationale-Nederlanden met Automated call logging (ACL)

#### Toelichting

Automated call logging verkort de afhandeltijd na de oproep door de NN call-agents te voorzien van een automatisch gegenereerde samenvatting. Naast efficiency zorgt deze geautomatiseerde samenvatting voor verhoogde kwaliteit van de vastlegging van gesprekken. Hierdoor zijn call-agents beter geïnformeerd over een vorig contact moment en kunnen zij zich concentreren op de daadwerkelijke klantvraag en hun vragen efficiënter oplossen in plaats van tijd te besteden aan het maken van aantekeningen.

## Waardering

*De oplossing biedt een belangrijke versnelling in het contactproces van NN en de oplossing maakt het contact voor de adviseur efficiënter omdat direct voortgeborduurd kan worden op informatie die al is uitgewisseld. Voor adviseurs kost het vaak veel tijd om telkens opnieuw het hele verhaal te doen omdat doorgaans in een vervolcontact hij een nieuw iemand aan de lijn heeft. Ook discussie over wat eerder is gezegd wordt hiermee ondervangen. Wat dit initiatief onderscheid van andere toepassingen om gegevens vast te leggen is dat het systeem zelflerend is. Daarbij wordt door de jury gewaardeerd dat NN adviseurs meeneemt bij de verdere ontwikkeling van dit initiatief.*

## Nominatie 3: TAF met inkomensverklaring

### Toelichting

Bij het AOV product InkomenZeker neemt TAF de administratieve last bij het vaststellen van het te verzekeren inkomen weg bij ZZP-er en de financieel adviseur. Op basis van een digitale portal kunnen ZZP-er of adviseur hun benodigde inkomensgegevens digitaal uploaden. De specialisten van Raadhuis, een groot en onafhankelijk bureau gespecialiseerd in het vast stellen van inkomens- en bedrijfswaarderingen, bepalen binnen 48 uur volledig objectief het te verzekeren inkomen. De afgegeven inkomensverklaring wordt een op een overgenomen door TAF als het te verzekeren inkomen. Mocht het tot een claim of uitkering komen dan zal die volledig gebaseerd zijn op het objectief vastgestelde inkomen (geen toetsing achteraf).

### Waardering

*De wijze van vaststelling van het inkomen voor de AOV dekking door een derde onafhankelijke biedt voordeel aan zowel de adviseur als klant. De vaststelling is efficiënt, transparant en voorspelbaar. Door de objectieve wijze van vaststelling biedt het de gewenste duidelijkheid over de dekking, wat het proces voor betrokkenen ten goede komt.*

*De toepassing is vernieuwend en een voorbeeld voor andere aanbieders. Met het oog op de veranderingen op het gebied van wetgeving rond de AOV is heel goed mogelijk dat er meer vraag komt naar dergelijke toepassingen. Wanneer de verplichtstelling er komt zullen veel klanten hier gebruik van maken en de oplossing biedt daarom een potentiële efficiency slag in de acceptatie van deze risico's.*

## Het eindoordeel van de jury is:

***Winnaar van de categorie ketenefficiency 2024 is geworden TAF met inkomensverklaring***

### 3. Waardering andere initiatieven (op alfabetische volgorde):

---

#### **A.s.r. : salariskoppeling**

---

##### Toelichting

Het doel van dit project is om voor zoveel mogelijk werkgevers automatisch gegevens te ontsluiten en verwerken. De klant en/of de adviseur hoeft gegevens niet meer handmatig door te geven. Zo hebben klanten enerzijds het gemak omdat er geen dubbele invoer gedaan hoeft te worden, zijn alle medewerkers die in de salarisadministratie staan verzekerd en verkleint dit de kans op fouten. Op dit moment is 75% van de markt gedekt met de aangesloten salarisverwerkers/ pakketten. A.s.r. rekent geen kosten voor het aansluiten en gebruik van een salariskoppeling.

##### Waardering

*Met deze oplossing helpt a.s.r. klanten hun gegevens efficiënt en kwalitatief goed aan te leveren. en Het gaat om meer efficiency van een proces waar de adviseur normaliter geen deel van uitmaakt. Tegelijk is goede dienstverlening ook in het belang van de adviseur. Hoewel de toepassing zelf niet nieuw is en ook al elders wordt toegepast, gaat het hier wel om een brede toepassing die niet alleen ziet op één productlijn. Het is een voorbeeld voor andere aanbieders. De jury zou toejuichen als een dergelijke efficiency via een marktbreed platform zou kunnen worden bereikt, zodat ook latere eventuele switchkosten laag zijn.*

#### **Nationale Nederlanden Schade Intermediair: Aplaza transactiekoppeling**

---

##### Toelichting

Met Aplaza faciliteert Nationale-Nederlanden de automatische verwerking van documenten en berichten. Met de transactiekoppeling voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen zet ze een volgende stap. Hiermee wordt onnodig handmatig werk voorkomen, dubbele verwerking, invoer etc. Met dit verbeterinitiatief kan de adviseur veel uren besparen op jaarbasis. De besparing heeft een extra efficiency potentieel van 47.000 uur.

##### Waardering

*De jury heeft veel waardering voor dit initiatief waarbij NN voortrekker is om te zorgen dat de inrichting van transactiekoppelingen nu echt opgepakt wordt. Transactiekoppeling is niet nieuw en de ervaring met transactiekoppeling is dat de adviseur daar veel baat bij heeft. Waar koppelingen voor documenten en berichten breed wordt toegepast en een belangrijk onderdeel zijn van de efficiency verbetering is dat bij transactiekoppelingen nog niet het geval. De keten is gebaat bij brede toepassing. Als grote verzekeraar neemt NN het voortouw in het verder brengen van de ketenintegratie en samenwerking tussen de systemen van Nationale-Nederlanden en de systeemhuispakketten van de adviseur. Door deze keten zo efficiënt mogelijk te maken draagt NN substantieel bij in het verminderen van de werkdruk bij adviseurs, verbetering van dienstverlening en op termijn lagere kosten voor de klant.*

## **Nationale-Nederlanden Schade Intermediair: Claims – digitaal schadedossier**

---

### **Toelichting**

Via het 'online schadedossier' deelt Nationale-Nederlanden het claim dossier en kan ze samen met de adviseur de schade soepel afhandelen. NN geeft de adviseur real-time inzicht in de afhandeling en status van het dossier, verkort de communicatielijnen want er is minder contact nodig via telefoon en e-mail. NN zorgt daarmee voor het efficiënter inrichten van de 'claimsketen'.

### **Waardering**

*De oplossing van NN levert voor de adviseur op dat die sneller en efficiënter inzicht heeft Online inzicht geeft ook duidelijkheid over de stand van het schadedossier en is een aanvulling op het dossier van de adviseur. Hierdoor kan de adviseur zijn klantkennis inbrengen tijdens de claimafhandeling en helpt NN de adviseur in zijn relatie met de klant. Dit is een mooi voorbeeld van digitale toepassingen in de keten die zorgt voor verbetering van de efficiency en de kwaliteit van informatie die in de keten wordt gedeeld.*

## **Nationale Nederlanden Bank: Digitale dienstverlening op adviseur.nn.nl**

---

### **Toelichting**

Bij Nationale-Nederlanden kunnen adviseurs veel online, veilig en avg-proof regelen op hun persoonlijke online omgeving adviseur.nn.nl. Er is realtime inzicht in de actuele status van het aanvraagproces van een hypotheek. Ook kan een adviseur er gemakkelijk een voorbespreekzaak indienen. Daarnaast biedt NN verschillende digitale mogelijkheden die het beheer van lopende hypotheek vergemakkelijken. Bijvoorbeeld online een extra aflossing regelen voor de klant, een nieuwe woningwaarde uploaden of een hypotheekoverzicht downloaden.

### **Waardering**

*De oplossing door real-time informatie over het aanvraagproces van een hypotheek via het portal beschikbaar te stellen is een mooie ondersteuning van de adviseur in het hypotheekproces. Dat leidt tot efficiency in het acceptatieproces en besparing in tijd voor de adviseur.*

## **Nationale-Nederlanden Schade Intermediair: Optimalisatie output – digitale documenten**

---

### **Toelichting**

Nationale-Nederlanden zet in op vereenvoudigen van de digitale output, inclusief de koppeling met Aplaza, zodat digitale documenten beter herkenbaar zijn, onnodige formulieren in (deel)processen worden voorkomen en er verwijzingen zijn naar juiste documenten op portalen middels linkjes. Hiermee wordt het percentage uitval geminimaliseerd, wordt de output aangepast naar de behoefte van de individuele adviseur en zorgt NN daarmee voor efficiency in de ondersteuning van de adviseur. Bij het verbeteren en vereenvoudigen van de digitale documenten en output werkt NN samen met de adviseurs.

### **Waardering**

*De jury spreekt zijn waardering uit voor de inzet van NN om te zorgen dat documenten die digitaal worden aangeleverd goed herkenbaar zijn en zodanig vormgegeven dat de informatie goed is in te lezen in de systemen van de adviseur, waardoor uitval wordt teruggebracht. Dat zorgt voor aanzienlijke verbetering van efficiency in de keten en is een belangrijke voorwaarde voor verdere ontwikkeling van*

*de digitale uitwisseling van informatie tussen adviseur en verzekeraar. Digitalisering in de keten moet voor zowel de verzekeraar als de adviseur leiden tot kwaliteitsverbetering en door hierop in te zetten laat NN zien dat zij hierin verantwoordelijkheid neemt. Dit is een voorbeeld voor alle aanbieders die willen zorgen dat beide partijen in de keten baat hebben bij digitale aanlevering van documenten. Uiteindelijk leidt dat tot een betere dienstverlening naar de klant en kunnen de kosten in de keten daardoor omlaag.*

### **Stad Holland Zorgverzekeraar: Aansluiting op Aplaza**

---

#### **Toelichting**

Stad Holland Zorgverzekeraar zorgt door de aansluiting op Aplaza ervoor dat de prolongatieberichten en de bijbehorende documenten digitaal uitgewisseld kunnen worden met het intermediair. Daarmee heeft het intermediair in zijn eigen administratie een actueel beeld van zijn klanten bij Stad Holland. De adviseur hoeft dit niet meer zelf handmatig aan de eigen administratie toe te voegen. De adviseur kan hierdoor vragen van zijn klant beter beantwoorden. De adviseur kan hiermee zijn eigen beveiligde omgeving voor zijn klanten verrijken.

#### **Waardering**

*Digitale aanlevering van berichten en documenten zorgt voor adviseurs die zijn aangesloten op Aplaza voor belangrijke verbetering van efficiency en besparing in uren. Digitale informatie over zorgverzekeringen werden nog niet meegenomen in de uitwisseling via Aplaza. Stad Holland is de eerste zorgverzekeraar die ervoor zorgt dat nu ook prolongatieberichten en documenten met betrekking tot zorgverzekeringen via digitale koppeling worden uitgewisseld. Daarmee is een verdere stap gezet in de digitale uitwisseling via Aplaza. Dat biedt nieuwe mogelijkheden voor verdere efficiency verbeteringen, zeker als ook andere zorgverzekeraars volgen.*