

A graphic featuring a white square with a drop shadow, containing the text 'ADFIZ PRESTATIE-ONDERZOEK 2024' in blue. The square is set against a background of overlapping geometric shapes in orange, green, and blue.

ADFIZ PRESTATIE- ONDERZOEK 2024

Juryrapport Adfiz Prestatie
Onderzoek 2024 - Categorie
Klantbelang

JURYRAPPORT ADFIZ PRESTATIE ONDERZOEK 2024 - CATEGORIE KLANTBELANG

Jury

- Arjan Vliegthart, directeur Nibud (juryvoorzitter)
- Jeanette Veldsink, Veldsink Advies, bestuurslid Adfiz
- Corina Bravenboer, Zicht risico- en verzekeringsadviseurs
- Paul Robbe, Robbe Financiële Raadgevers
- Bettie Hoogsteen, Adfiz (jurysecretaris)

Datum: januari 2024

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/partijen 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 manier aan de klant geadviseerd. De vakjury heeft de inzendingen op basis van de onderstaande criteria beoordeeld.

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.

De jury heeft in deze categorie 14 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.

We lichten in dit rapport de 10 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. Genomineerden (alfabetisch) in deze categorie:

De genomineerden zijn:

1. Dazure met GoedIdee Voogdijverzekering
2. Nationale-Nederlanden met SUAG koppeling
3. Summa Verzekering met Europa Hartzeker

Nominatie 1: Dazure met GoedIdee Voogdijverzekering

Toelichting

Met GoedIdee VoogdijVerzekerd beoogt Dazure de eerste echt complete oplossing te bieden om kinderen én de voogd/overblijvende ouder na een overlijden financieel te verzorgen en de nalatenschap praktisch te regelen. Sociale voorzieningen in Nederland zijn niet toereikend of aanwezig om kinderen op dezelfde manier te laten blijven leven, studeren en ontwikkelen bij overlijden van een van de beide ouders of beiden. De VoogdijVerzekerd stelt in deze situatie het belang van het kind centraal.

Het product biedt jaarlijkse uitkeringen t.b.v. de kinderen voor de kosten voor opvoeding, scholing en verzorging, een uitkering voor de voogd om kosten van o.a. woning- of auto-aanpassing te kunnen dragen. Daarnaast biedt het ondersteuning bij het goed en praktisch regelen van de voogdij en bij de afwikkeling van de nalatenschap.

Waardering

De Jury kent aan dit initiatief de hoogste waardering toe. Het prijst Scildon dat het oog heeft voor Met dit product laat Dazure zien dat dat het de verzekeraar werkelijk te doen is om producten in de markt te zetten die van toegevoegde waarde zijn voor de samenleving. In dit geval voor een kind dat onverhoopt zijn ouders of een van beiden verliest. Tegelijk ook van grote waarde voor de voogd/overblijvende ouder.

De Jury prijst Dazure voor dit product omdat het zich niet alleen richt op financiële zekerheid, maar er ook nog in voorziet dat de belangrijkste zaken rond het regelen van de voogdij en de afwikkeling van de nalatenschap worden geregeld. Het voorkomt dat de voogd met onoverkomelijke financiële en praktische vraagstukken worden geconfronteerd. Het leidt ertoe dat een kind op dezelfde manier kan blijven leven. De jury ziet dit product als een 'brengproduct' naar de klant, dat zijn weg zeker zal kunnen vinden via de adviseur.

Nominatie 2: Nationale-Nederlanden – SUAG Koppeling

Toelichting

Arbeidsongeschikte werknemers met een WIA-uitkering bij Nationale Nederlanden waren tot voor kort zelf verantwoordelijk om hun gegevens over hun arbeidsongeschiktheid aan de verzekeraar door te geven. Zieke werknemers hoeven deze informatie nu zelf niet meer door te geven, omdat er een optimaliseringsslag is gemaakt via een SUAG-koppeling met het UWV. Nationale Nederlanden kan hierdoor de klanten beter en sneller van dienst zijn, zodat zij zich kunnen richten op een goed herstel en zij hierin beter ondersteund worden.

Het realiseren van de SUAG-koppeling verkort de lange wachttijd voor een uitkering of aanpassing, voorkomt onnodige communicatie tussen de verzekeraar, de werkgever, arbeidsongeschikte werknemer en adviseur en levert een significante verbetering in datakwaliteit.

Waardering

Met dit initiatief laat Nationale Nederlanden zien dichtbij de zieke klant te staan door de ‘ballast’ van het zelf doorsturen van gegevens rondom de arbeidsongeschiktheid overbodig te maken. De verzekeraar is de zieke werknemer beter en sneller van dienst. De jury merkt op dat dit initiatief aantoonbaar positief bijdraagt aan het klantbelang: de uitkering wordt sneller en beter geregeld door de SUAG-koppeling. Wat de jury betreft is het een voorbeeld voor andere aanbieders die arbeidsongeschiktheidsuitkeringen verstrekken aan verzekerden.

De jury ziet het als een belangrijk resultaat dat zieke werknemers niet onnodig lang meer in onzekerheid verkeren over de hoogte van een uitkering en de juistheid ervan. Dit geeft duidelijkheid en rust en kan bijdragen aan herstel. Met dit initiatief zet Nationale Nederlanden een zieke werknemer centraal. De jury wijst erop dat het ook een belangrijke bijdrage levert aan ketenefficiëntie.

Nominatie 3: Summa verzekering – Europa Hartzeker

Toelichting

Veel levensreddende AED's zijn in een binnenruimte geplaatst in verband met het risico voor vernieling door vandalisme, met als gevolg dat deze na sluitingstijd niet beschikbaar zijn. Summa Adviesgroep maakt het mogelijk dat AED's in de openbare ruimte gemakkelijk verzekerd zijn. Bij vernieling of diefstal vindt er herstel in natura plaats. De verzekeringsoplossing zal leiden tot meer beschikbare AED's. De oplossing is beschikbaar voor nieuwe en bestaande apparaten (binnens- en buitenshuis). Met dit initiatief wil Summa Verzekering een aanzienlijk verschil maken en talloze levens redden.

Waardering

De verzekerdheid van AED's in openbare ruimtes is een maatschappelijk belang. De jury onderschrijft van harte wat Summa Adviesgroep met haar initiatief beoogt: namelijk dat deze verzekeringsoplossing ervoor zorgt dat levensreddende AED- apparaten zonder risico in de openbare ruimte kunnen worden geplaatst, ook in allerlei woonwijken. Ook de premiestelling draagt hieraan bij. Hierdoor zijn ze 24/7 bereikbaar voor iedereen in de omgeving en kunnen levens worden gered. Het is een goede zaak dat dit door het initiatief 'Hartzeker' AED's op grote schaal beschikbaar en toegankelijk worden gemaakt

Winnaar:

*Winnaar van de APO klantbelang 2024 is geworden
de GoedIdee Voogdijverzekering van Dazure.*

3. Overige inzendingen (op alfabetische volgorde):

Achmea Personenschade Schade – in – kaart – tool

Toelichting

In samenwerking met Slachtofferhulp Nederland helpt Achmea Personenschade – mensen met licht letsel na een verkeersongeval met een online tool aan informatie en biedt ze hulp. De tool geeft een verkeersslachtoffer regie en zelfstandigheid. De waarde van de tool is dat mensen met licht letsel en hun adviseur een transparant en duidelijk inzicht wordt geboden op welke manier ze recht hebben op vergoedingen en wat er voor nodig is de vergoeding te krijgen.

Waardering

In de ogen van de jury is dit een mooi ontwikkeld initiatief. Een initiatief dat zich goed leent voor hulp aan verkeersslachtoffers met lichtere schades. Belangrijke is dat op een eenvoudige manier zichtbaar kan zijn hoe hulp kan worden geboden en wat vergoedingen zijn in situaties van licht letsel.

De Vereende Autoverzekering via RDW

Toelichting

De Vereende heeft samen met de RDW het initiatief genomen om eigenaren van onverzekerde motorvoertuigen zo goed mogelijk te helpen. De RDW benadert klanten die onverzekerd een auto hebben, dreigt hen hiervoor te beboeten. Als de klant aangeeft geen verzekeraar te kunnen vinden, stuurt het RDW de persoon direct door naar een aan het traject verbonden adviseur uit de database van de Vereende. Kortom: geen onnodige stappen, minder afhaakmomenten en minder irritatie. Als het aantal onverzekerd rondrijdende voertuigen kan worden teruggedrongen, voorkomt dit leed bij de onverzekerd rondrijdende mensen alsook bij hun slachtoffers.

Waardering

Een unieke oplossing heeft de Vereende samen met de RDW gevonden als oplossing voor een onwenselijke situatie dat er onverzekerde motorvoertuigen op de weg zijn. Daarbij wordt een verzekerde ook concreet ‘de weg gewezen’ waar hij moet zijn voor een verzekering. Afhaken is feitelijk geen optie meer; een verzekering kan eenvoudig geregeld worden. Een belangrijk en waardevol initiatief voor de samenleving als geheel.

Doelbeleggen Samen doelbeleggen

Toelichting

Doelbeleggen biedt in haar productvoorwaarden de maximale flexibiliteit in het uitkeringsproces. Klanten hoeven hun keuze voor de uitkering niet direct voor 20 jaar of langer vast te leggen. Klanten zitten niet vast aan een vaste uitkering, een vaste looptijd of andere ‘beperkingen’. De mogelijkheid wordt geboden om het uitkeringsproces aan te passen aan veranderingen in de financiële situatie van de klant, zijn gezondheid of andere levenszaken.

Waardering

Fiscaal is er veel mogelijk voor beleggingsproducten; Samen doelbeleggen laat zien hoe je hier optimaal gebruik van kunt maken. Niet veel producten binnen de derde pensioenpijler kennen eenzelfde flexibiliteit als Doelbeleggen; ook al zijn er diverse producten met uiteenlopende opties.

Nationale-Nederlanden

Woonproduct duurzaam herstel

Toelichting

Nationale-Nederlanden biedt de mogelijkheid te kiezen voor een woonproduct met duurzaam herstel als default, waarbij de klant een korting op de premie ontvangt. In geval van schade vindt herstel plaats via het eigen Duurzaam herstelnetwerk. Ook wordt 10% overdekkingswaarde aan de klant geboden als deze investeert in duurzame verbeteringen na schade.

Door inzet van een eigen herstelnetwerk die voldoen aan het 'groen gedaan' keurmerk, is er controle over het herstel proces, de kwaliteit en de kosten. Klanten worden sneller geholpen en hebben minder overlast bij schade.

Waardering

Met het waardevolle vernieuwde woonproduct van Nationale Nederlanden maakt de verzekeraar een mooie keuze om de beste optie als default in te regelen, waarbij de klant een premiekorting krijgt. Ook in het geval van schade kan een klant nog kiezen voor het aanbrengen van een verdere duurzame verbetering. De jury juicht dit product toe dat tegemoet kan komen aan belangrijke wensen van de klant om duurzaam te leven.

Nationale Nederlanden

Productieverlies zonnepanelen

Toelichting

Particuliere klanten krijgen binnen de opstalverzekering bij een gedekte gebeurtenis een vergoeding voor de gemiste opbrengsten van de zonnepanelen tot maximaal 26 weken na de schade (zonder maximum bedrag).

Waardering

Het bieden van een vergoeding voor gemiste opbrengsten van zonnepanelen bij een gedekte gebeurtenis, is een unieke toevoeging aan een opstalverzekering.

Ohra

Fysio meeneemservice

Toelichting

Klanten die een aanvullende verzekering afsluiten bij Ohra voor fysiotherapie en in dat jaar niet een beroep doen om de vergoeding voor het aantal fysio-behandelingen te gebruiken, kunnen hetgeen over is meenemen naar een volgend jaar, tegen betaling van een geringe meer-premie.

Waardering

De jury vindt dit initiatief een mooie aanvulling op de aanvullende verzekering. Het meenemen van 'fysio waar geen beroep op is gedaan' is weliswaar niet uniek. Toch is het een belangrijk initiatief: het geeft zekerheid aan verzekerden voor een komend jaar. En tegelijk voorkomt het dat mensen zichzelf onnodig ertoe aanzetten (aan laten zetten) om nog zoveel mogelijk behandelingen voor het einde van het jaar te benutten en te declareren.

TAF

Royal Doctors, Uw TAF toegang tot zorgeloosheid

Toelichting

TAF geeft aan AOV-klienten toegang tot de dienstverlening van Royal Doctors. Hierdoor hebben klanten die bijvoorbeeld een diagnose of een behandelplan hebben, maar daarover met vragen of twijfels zitten, altijd de mogelijkheid tot een second opinion van gespecialiseerde artsen, wachtlijstbemiddeling en een beschikbare hulplijn van deskundigen.

Waardering

De jury vindt dit een prijzenswaardig initiatief dat in bepaalde situaties rust kan geven voor klanten van TAF. De waardevolle toegang tot Royal Doctors biedt TAF al wat langer. Desalniettemin blijft TAF hiermee onderscheidend, ook al biedt TAF het niet aan voor enkele 'oudere verzekeringsproducten'.