

The logo features a central white square containing the text 'ADFIZ PRESTATIE-ONDERZOEK 2026' in a bold, blue, sans-serif font. This square is set against a background of four overlapping triangles in orange, green, dark blue, and light blue, creating a dynamic, geometric design.

ADFIZ PRESTATIE- ONDERZOEK 2026

Juryrapport Adfiz Prestatie
Onderzoek 2026 -
Categorie Ketenefficiency en
Digitale Ondersteuning

Juryrapport Adfiz Prestatie Onderzoek 2026 – Categorie Ketenefficiency en Digitale Ondersteuning

Jury:

- **Wim Henk Steenpoorte**, voorzitter SIVI (juryvoorzitter)
- **Roger van der Linden**, voorzitter Adfiz
- **Alwien Geerts**, Geerts Adviesgroep
- **Anne Bergsma**, Froomack Van de Witte Assurantiën
- **Koen Pijenburg**, Veldsink Groep
- **Ludger de Bruijn**, Adfiz (jurysecretaris)

Datum: januari 2026

Inleiding

Met het Adfiz Prestatie Onderzoek beoordeelt en beloont Adfiz verbeterinitiatieven van verzekeraars en serviceproviders die de dienstverlening aan klanten en adviseurs merkbaar vooruithelpen. Eén van de categorieën binnen dit onderzoek is de prijs voor **Ketenefficiency en digitale ondersteuning**. In deze categorie kijkt de jury naar initiatieven die de samenwerking in de keten efficiënter maken én/of de adviespraktijk digitaal ondersteunen. Ten opzichte van voorgaande jaren is de categorie verbreed: naast ‘klassieke’ ketenefficiency kijkt de jury nu expliciet naar digitale ondersteuning van de adviespraktijk, zolang die het onafhankelijk advieskanaal versterkt. Hiernaast is vermeldenswaardig dat niet alleen verzekeraars, maar ook serviceproviders en leveranciers van oplossingen voor de adviessector inzendingen hebben ingediend.

De jury ontving dit jaar een breed palet aan inzendingen. Opvallend is het grote aantal initiatieven dat zich richt op structurele digitalisering van processen in de schade- en inkomensketen en oplossingen die data en AI inzetten om advies en beheer slimmer te maken. In totaal beoordeelde de jury 18 initiatieven, afkomstig van 13 aanbieders.

Opvallend is de opmars van het inzetten van AI t.b.v. de adviessector. Was vorig jaar één initiatief dat in belangrijke mate gebruik maakte van AI, dit jaar waren er 4 initiatieven. Ook was opvallend dat ketenefficiency ook voor complexere producten en kleinere volumes toch steeds vaker wordt in gezet.

Een deel van de inzendingen richt zich sterk op de interne efficiëntie van één partij; andere initiatieven maken juist de gehele keten – van klant via adviseur tot verzekeraar of volmacht – merkbaar eenvoudiger en betrouwbaarder. Die brede spreiding maakte het jurywerk inhoudelijk interessant, maar het kiezen van de uiteindelijke top-3 ook uitdagend.

De jury heeft de inzendingen besproken aan de hand van de hieronder genoemde criteria, deze individueel gescoord en vervolgens in gezamenlijk overleg tot de nominaties en winnaar gekomen. In dit rapport worden de genomineerden en de overige beoordeelde initiatieven toegelicht.

Beoordelingscriteria

De vakjury heeft de inzendingen op basis van de onderstaande criteria beoordeeld:

- bijdrage aan de oplossing voor de keten en/of ondersteuning adviseur
- concreet voordeel voor de klant
- bereikt veel klanten
- voorbeeldfunctie voor andere aanbieders
- concreet voordeel voor de adviseur
- passende investering in termen van geld, tijd en kennis
- uniek en vernieuwend karakter
- volwassenheid en aantoonbare resultaten
- mate van co-creatie met adviseurs of andere ketenpartners

De nominaties

De genomineerden zijn (in alfabetische volgorde):

1. **Avero Achmea** - Waardebepaling met behulp van Lectura
2. **Onesurance** – AI Engine
3. **Voogd** – PakketProlongatieCheck

Nominatie 1: Avéro Achmea – Waardebepaling met Lectura

Toelichting

Via de koppeling met de externe database van Lectura krijgt Avéro Achmea direct in het acceptatieproces voor werkmaterieel een objectieve en betrouwbare waardebepaling. Dit zorgt voor versnelling in het acceptatieproces en daarmee wordt zowel onder- als oververzekering voorkomen. In plaats van tijdrovende taxaties of schattingen, wordt de waarde van objecten – zoals graafmachines of tractoren – in het offertetraject automatisch en objectief vastgesteld op basis van actuele marktdata.

Waardering

De jury waardeert de praktische toepasbaarheid van dit initiatief. Lectura bevat een zeer uitgebreide en nuttige verzameling gegevens. Werkmaterieel is een specifieke niche waar onbekendheid met de dagwaarde of vervangingswaarde vaak tot verwarring en -soms helaas- een foutief vastgestelde waarde leidt. Door dit aan de voorkant (bij de offerte) al dicht te timmeren, voorkomt men ook eventuele discussies bij schade en wordt onder- of oververzekering tegengegaan. Ook is de Lectura database bruikbaar voor de bepaling van kosten van onderdelen en daarmee nuttig in het schadeherstelproces. Het is een mooi voorbeeld van hoe het slim koppelen van externe data direct leidt tot een vlotter acceptatieproces voor de adviseur en meer zekerheid voor de klant.

Nominatie 2: Onesurance – AI Engine

Toelichting

Onesurance zet met de AI Engine kunstmatige intelligentie in om adviseurs te ondersteunen bij klantbeheer en risicobeoordeling. De engine analyseert klant-, polis- en externe data, herkent patronen en doet voorspellingen over bijvoorbeeld uitstroom, kansen voor aanvullende dekking of onderhoudsmomenten. Het doel is om adviseurs te helpen hun portefeuille proactief te beheren, werkdruk te verminderen en klanten meer maatwerk te bieden.

Waardering

De jury waardeert dat Onesurance data en AI concreet inzet in het dagelijkse beheer van de adviesportefeuille. De oplossing helpt adviseurs om hun tijd te richten op de klanten waar de meeste impact te behalen is en ondersteunt bij het signaleren van onderverzekering of vertrekrisico. Daarmee draagt de AI Engine bij aan betere dienstverlening én een efficiëntere adviespraktijk.

De jury ziet de meerwaarde vooral in de digitale ondersteuning van de adviseur: de oplossing zit primair in één schakel van de keten, maar geeft wel een duidelijke impuls aan data-gedreven werken bij intermediairs. Als de engine verder wordt opgeschaald en ook breder in de keten wordt gebruikt, kan de impact nog groter worden.

Nominatie 3: Voogd – PakketProlongatieCheck (PPC)

Toelichting

Voogd heeft met de PakketProlongatieCheck een oplossing ontwikkeld waarmee prolongatieprocessen voor verzekeringspakketten vergaand worden geautomatiseerd. De PakketProlongatieCheck ondersteunt adviseurs bij het proactief beheren van hun portefeuille en het verbeteren van de klantbediening. Door vroegtijdig automatisch te berekenen of binnen het bestaande pakket een voor de klant gunstiger premie mogelijk is, kunnen adviseurs klanten tijdig informeren en eenvoudig invulling geven aan hun zorgplicht.

Waardering

De jury vindt dit een voorbeeld van betere klantbediening in combinatie met efficiency in optima forma. Prolongatie is een jaarlijks terugkerend en vaak arbeidsintensief proces. Door Voogd wordt nu bij prolongatie geautomatiseerd bepaald welke dekkingen en/of subdekkingen bij de klant van toepassing zijn en of er een alternatief voor de consument is op basis van dezelfde dekking en voorwaarden. De adviseur krijgt de uitkomsten en hij bepaalt vervolgens zelf wat hij doet met de uitkomsten richting de klant. De Check is volautomatisch en kost de adviseur weinig effort. De jury stelt vast dat de PPC de adviseur helpt om meer pro-actief op te treden richting haar klanten (actief beheer) en zorgt voor efficiency van de prolongatie, maar het is en blijft aan de adviseur om de PPC op een goede manier te gebruiken en zelf het verschil te maken voor de klant door te kijken naar eventuele verbeteringen in voorwaarden of dekking. Het initiatief is ontwikkeld en getest samen met een aantal aangesloten adviseurs, op basis van opmerkingen van deze adviseurs is het concept verbeterd en daarna breder in de markt gezet. Een mooi voorbeeld van co-creatie zoals de jury dit graag ziet.

Het eindoordeel van de jury

Winnaar:

*Winnaar van de categorie Ketenefficiency en digitale ondersteuning 2026:
Voogd met de PakketProlongatieCheck.*

Waardering andere initiatieven (op alfabetische volgorde):

Avéro Achmea – Afhandeling speciale risico's Volmacht

Toelichting

Dit initiatief digitaliseert het proces rondom het aanvragen van speciale risico's (special limits) binnen de volmachtketen. Avéro Achmea biedt een digitale module waarmee relevante gegevens en codes gestructureerd worden uitgevraagd. De dialoog vindt tussen volmachtgever en -nemer plaats en de uitkomst (het akkoord en de code) wordt direct vastgelegd in het dossier. Dankzij de modulaire opzet is de investering in tijd, geld en kennis beheersbaar. De oplossing is direct inzetbaar, vraagt geen ingrijpende aanpassingen aan bestaande systemen en levert direct aantoonbare resultaten op: aanvragen worden sneller, efficiënter en foutloos afgehandeld. Het initiatief is tot stand gekomen in nauwe samenwerking tussen Sector Orange en Avéro Achmea, met input van verschillende marktpartijen.

Waardering

De jury ziet hier een duidelijke kwaliteitsverbetering van het proces dat in de praktijk vaak foutgevoelig is. Het biedt een oplossing voor een deel van de markt via één specifieke aanbieder ("Sector Oranje") en daarmee een waardevolle efficiëncyslag.

Voor de adviseur en volmacht zou het ideaal zijn als een dergelijke werkwijze voor special limits marktbreed – via een onafhankelijk platform – wordt gestandaardiseerd. Zo kan worden voorkomen dat men voor elke maatschappij in een ander systeem moet inloggen.

Blinqx & ANVA – Slimmere adviesketen

Toelichting

Blinqx Verzekering & Hypotheek en ANVA werken samen en hebben een naadloze koppeling gemaakt tussen het CRM-platform eBlinqx en het huidige ANVA 5 Backoffice.

Daarmee wordt de digitale ondersteuning van het adviesproces aanzienlijk verbeterd: adviseurs beschikken direct in het CRM-systeem over actuele polis- en schadedata, waardoor handmatige

overnames, dubbele invoer en fouten sterk worden gereduceerd. Deze verbetering leidt tot verhoogde ketenefficiency én een betere kwaliteit in het klantadvies.

De klant profiteert van sneller en accurater advies, doordat de adviseur altijd beschikt over actuele informatie en direct kan handelen bij wijzigingen of schades. Ook wordt door Blincx AI ingezet voor 'next best action' en automatische vastlegging van kantgesprekken.

Waardering

De jury ziet dit initiatief als een positieve evolutie van de applicatie architectuur bij veel advieskantoren. Het helpt gebruikers van ANVA met betere CRM-mogelijkheden en door de inzet van AI tijdwinst in de dagelijkse processen. Hoewel meerdere van de functionaliteiten al in de praktijk worden gebruikt kan de impact groot zijn vanwege het grote aantal kantoren dat hiermee een efficiencyslag kan maken.

De Goudse – Nova, slimme chatbot voor adviseurs

Toelichting

De chatbot Nova biedt directe, betrouwbare antwoorden op productvragen door actuele informatie uit alle documentatie van De Goudse te doorzoeken. Dit zijn meer dan 500 documenten. Door de chatbot hoeven adviseurs minder te zoeken in productvoorwaarden of contact op te nemen met ondersteunende afdelingen. Dat verhoogt de efficiëntie in de keten: antwoorden zijn eenduidig, actueel en 24/7 beschikbaar.

Waardering

De jury erkent het nut van een goede digitale ontsluiting van informatie. Het direct kunnen vinden van antwoorden scheelt de adviseur tijd. Ook voor De Goudse levert het besparing op doordat minder beroep wordt gedaan op ondersteunende afdelingen.

Het levert een bijdrage aan ketenefficiency binnen de dienstverlening van de Goudse. Voor de adviseur wordt een aanvullend initiatief om deze gegevens over meerdere verzekeraars gezamenlijk doorzoekbaar te maken toegejuicht.

De Goudse – Digitalisering van het UBO-proces

Toelichting

Dit initiatief digitaliseert de uitvraag en verwerking van de UBO-verklaring (Ultimate Beneficial Owner). Waar dit voorheen een handmatig proces was, ontvangt de klant nu een e-mail met een unieke link om de gegevens aan te leveren. Een robot verwerkt de gegevens vervolgens automatisch en voert direct validaties uit, waardoor de verwerking 24/7 doorgaat en de foutkans afneemt.

Waardering

De jury ziet zowel interne efficiencywinst voor de verzekeraar als voor de adviseur. Ook gaat hierdoor de kwaliteit van het proces omhoog: Het is een noodzakelijke digitaliseringsslag. Er zijn in de markt inmiddels vergelijkbare digitale UBO-processen beschikbaar (en ook soms generiek) en daarmee is dit initiatief dus niet geheel uniek.

De Goudse – Goudse Huisstijlmodule

Toelichting

De Goudse heeft een module ontwikkeld om uniformiteit te borgen in alle digitale applicaties. Het doel is dat adviseurs en klanten in elke omgeving dezelfde richtlijnen, navigatie en vormgeving ervaren. Dit moet leiden tot een hogere herkenbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en digitale toegankelijkheid.

Waardering

Hoewel een consistente gebruikerservaring prettig is, zijn de voordelen voor de keten of digitale ondersteuning van de adviseur van dit initiatief minder duidelijk.

Het gelijktrekken van de look en feel van de eigen applicaties is toch vooral ‘onderhoud’ en verandert het werk van de adviseur niet fundamenteel.

ING – Hypotheek Start

Toelichting

ING Hypotheekstart is een online platform waar klanten die via een intermediair een ING hypotheek aanvragen, digitale onboarding én digitale ondertekening van de offertestukken kunnen uitvoeren. Deze digitale processen bieden een 100% First-Time-Right garantie: foutloze, complete documenten die direct verwerkt worden, waardoor de aanvraag sneller opgepakt en afgerond wordt, met lagere doorlooptijden en minder frustratie bij klant, intermediair/adviseur én geldverstrekker. Documenten die voorheen in ruim 15% van de gevallen werden afgekeurd, worden in deze digitale route allemaal foutloos en volledig aangeleverd. Doordat Hypotheekstart is ontwikkeld in samenwerking met een groep diverse intermediairs, sluit het product naadloos aan bij de wensen van de gebruikers, die het product inmiddels op grote schaal omarmen. Hypotheekstart is ook in het Engels beschikbaar.

Waardering

De jury ziet dat dit proces tijdwinst kan opleveren in de aanvraagfase (formulierenstroom). Het initiatief zorg voor zowel een digitaliseringsslag bij de bank zelf en draagt daarnaast bij aan verbetering van de adviesketen en kwaliteit voor de klant. Ook is de jury enthousiast over de manier van co-creatie waarmee dit initiatief is ontwikkeld. Uiteindelijk echter zijn de voordelen voor de keten of digitale ondersteuning van de adviseur van dit initiatief minder evident.

Tegelijk zijn er ook marktbrede, vergelijkbare tools beschikbaar.

Loxxo – Slimmere keten, menselijker verzekeren

Toelichting

Via het selfserviceplatform LoxxoTech Fleet Portal worden klant-, polis-, verzekerd object- en schadedata één keer correct vastgelegd en automatisch gedeeld tussen klant, adviseur en uiteindelijk verzekeraar. Hierdoor verdwijnen dubbele invoer, vertragingen en menselijke fouten.

Wagenparkmutaties worden real-time verwerkt door de klant, adviseur of gevolmachtigde zonder handmatige afstemming tussen partijen. De centrale geïntegreerde databron zorgt bovendien voor

beter onderbouwde risico inschattingen door de verzekeraar en een transparante samenwerking in de gehele keten.

Waardering

Hoewel de toepassing is gericht op een specifieke markt (namelijk wagenparken) gaat het om een behoorlijk segment met veel mutaties en levert in die zin een behoorlijke efficiëncyslag op. Bij de inzending was onduidelijk of de gevolgen van mutaties in het wagenpark automatisch doorverwerkt worden in de polis- en klantadministratie in het pakket van de adviseur.

NH1816 – Innoveert autoschadeprocessen

Toelichting

Nh1816 Verzekeringen heeft het proces rondom de afwikkeling van mobiliteitsschades vernieuwd en geoptimaliseerd. Dit zorgt voor meer in- en overzicht, snellere doorlooptijden en een hogere mate van meetbaarheid en verantwoordelijkheid binnen de keten. Dankzij het open platform iClaim kunnen alle betrokken partijen – van schadeherstellers tot expertiseorganisaties – eenvoudiger samenwerken en relevante data uitwisselen. Hierdoor wordt de kwaliteit van dienstverlening in de keten, voor zowel verzekerden als adviseurs, structureel verhoogd.

Financieel adviseurs profiteren van een transparant en efficiënt proces, waarbij zij altijd inzicht hebben in de voortgang van schadedossiers van hun klanten. Door de standaardisatie en digitalisering wordt de administratieve last verminderd en kunnen adviseurs zich focussen op hun rol als vertrouwenspersoon en regisseur voor de klant. Alle aangesloten schadeherstellers en expertiseorganisaties werken nu in één systeem, wat zorgt voor meer overzicht, minder fouten en een snellere afhandeling van dossiers. Door de open architectuur en integratiemogelijkheden (d.m.v. API) kunnen zij optimaal samenwerken met Nh1816 en andere ketenpartners.

Waardering

De jury beoordeelt dit als een nuttige functionaliteit die de efficiëntie bij de verzekeraar verhoogt. Het is mooi om te zien dat de energie zich hierbij nu richt op het schade-meld proces. Tegelijk zijn er in de markt vergelijkbare initiatieven zoals van Schade Garant. Tevens is de vraag wat de rol is van de adviseur. Het is belangrijk dat deze zijn toegevoegde waarde ook bij schade kan blijven leveren.

SUREbusiness – Beurs Aanvraagstraat

Toelichting

SUREbusiness heeft het aanvraagproces voor de co-assurantiemarkt (de beurs) gedigitaliseerd. Waar dit traject traditioneel veel handwerk, e-mails en ‘papieren’ dossiers vereist, biedt de Beurs Aanvraagstraat nu directe digitale toegang tot beurstarieven en een gestroomlijnd offerteproces voor een brede groep adviseurs.

Waardering

Dit initiatief wordt door de jury gezien als een efficiëncyslag in een specifiek marktsegment. Hiernaast lijkt het alsof hierdoor voor een bredere groep adviseurs de ‘beursmarkt’ toegankelijk wordt. De co-assurantiemarkt staat bekend om zijn complexe processen. Een goed georganiseerd digitaal proces

bespaart de adviseur tijd en de zakelijke klant krijgt sneller duidelijkheid. Uiteindelijk is wel de vraag of de specifieke kennis die nodig is om beursrisico's goed te kunnen plaatsen, noodzakelijk blijft om de aanvraagstraat goed te kunnen gebruiken. Vaak zal toch inschakelen van specialistische ondersteuning vanuit makelaars nodig zijn.

SUREbusiness – Geautomatiseerd premievaststellen

Toelichting

Het jaarlijkse proces van naverrekening en premievaststelling bij zakelijke verzekeringen is voor veel adviseurs een administratieve piekbelasting. Daarnaast leidt het bij klanten tot soms (nare) verrassingen. SUREbusiness automatiseert dit door de benodigde gegevens (zoals omzet en loonsom) digitaal uit te vragen bij de ondernemer via een geautomatiseerde workflow, waarna de premie direct wordt berekend.

Waardering

Geautomatiseerd premievaststellen neemt een repeterende, administratieve last weg bij de adviseur en verkleint de kans op fouten. Het automatiseren van dit soort werk levert wel degelijk relevante tijdswinst op voor het intermediair, waardoor er meer tijd overblijft voor de kerntaak namelijk: advies. Op basis van de uitgevraagde gegevens bij de onderneming/ondernemer wordt de prolongatie automatisch aangepast en -na marginale check door de adviseur- ook een naverrekening en een prolongatievoorstel gegenereerd, waarop de adviseur altijd nog kan corrigeren of ingrijpen.

SUREbusiness – Geautomatiseerde waardebepalingstool voor bedrijfsgebouwen

Toelichting

De geautomatiseerde waardebepalingstool tijdens het maken van de offerte in het platform SUREnet van SureBusiness stelt verzekeringsadviseurs in staat om snel en accuraat de herbouwwaarde van bedrijfsgebouwen te bepalen. De berekening wordt uitgevoerd door Troostwijk en maakt gebruik van meerdere externe en interne databronnen en wordt Real-time uitgevoerd. Hierdoor krijgt de adviseur direct inzicht in de juiste waarde van een pand, nog vóór het aanvragen van een polis. De waardebepaling wordt per object bottom-up gedaan (en niet afgeleid als een gemiddelde van omliggende objecten); dit leidt tot een accurate schatting van de waarde van het pand. Een aantal verzekeraars biedt reeds garantie tegen onderverzekering op basis van de vastgestelde waarde door de digitale waarde-bepalingstool.

Waardering

De jury is positief over het naar voren halen van de waardebepaling in het proces. Het biedt de adviseur direct aan de start zekerheid en voorkomt dat offertes later moeten worden bijgesteld of dat er discussie ontstaat bij schade. De combinatie van snelheid, efficiency (niet meer wachten op taxatierapport) en zekerheid (de garantie tegen onderverzekering die door een aantal verzekeraars wordt gegeven) is een concreet voordeel voor de zakelijke klant en zijn adviseur.

Toelichting

Met de introductie van de functie Voorlopige Dekking binnen SUREnet kunnen verzekeringsadviseurs op elk moment, dus ook 's avonds en in het weekend, direct een voorlopige dekking afgeven voor zakelijke voertuigen. Dit was voorheen alleen mogelijk tijdens kantooruren en vaak afhankelijk van de medewerking van de verzekeraar.

SUREbusiness maakt hierin geen onderscheid: alle aangesloten adviseurs hebben gelijke toegang tot deze functie. Hierdoor kunnen ook kleinere kantoren dezelfde service en snelheid bieden als grotere kantoren. Dit zorgt voor een gelijk speelveld én betere service voor de eindklant. De dekking is geldig voor maximaal één week en wordt automatisch vastgelegd in het systeem. Na het indienen van de aanvraag ontvangt de adviseur direct een bevestiging per e-mail met alle voorwaarden en details, zodat zowel de adviseur als de klant direct duidelijkheid heeft. De voorlopige dekking geldt alleen voor bestaande klanten en er gelden enkele restricties ten aanzien van de gebruiker en het voertuig.

Waardering

De jury waardeert de brede scope van deze functie die voor alle intermediairs ongeacht grootte beschikbaar is. Door dit proces digitaal te borgen, wordt het risico op onverzekerde periodes of miscommunicatie geminimaliseerd. Het is nog wel te bezien in welke behoefte dit voorziet nu er ook andere methoden zijn om vroegtijdig dekking te geven.

TAF – Eén aanvraag, dubbele bescherming

Toelichting

TAF heeft het aanvraagproces voor risicoverzekeringen rondom hypotheek eenvoudiger en efficiënter gemaakt. Sinds april 2025 kunnen de Overlijdensrisicoverzekering en de Maandlastbeschermer (woonlastenbescherming bij arbeidsongeschiktheid) via één aanvraag en met één gezondheidsverklaring worden afgesloten. Waar adviseurs en klanten voorheen twee aparte trajecten moesten doorlopen, is dit nu samengevoegd in één geïntegreerde digitale aanvraag via de TAF Online Rekentool. Hierdoor vervallen dubbele administratieve handelingen en verloopt het proces sneller en overzichtelijker. Adviseurs kunnen met één druk op de knop beide verzekeringen tegelijk aanvragen, waardoor klanten sneller en eenvoudiger goed beschermd zijn tegen de belangrijkste financiële risico's die samenhangen met hun hypotheek: overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Het initiatief verlaagt de drempel om meerdere risico's tegelijk af te dekken, vermindert fouten en versnelt het adviesproces. Zo profiteren klanten van een betere bescherming, en adviseurs van een efficiëntere werkwijze.

Waardering

"De kracht zit in de eenvoud", zo oordeelde de jury. Hoewel het technisch geen complexe innovatie is, lost het een grote irritatie op: het dubbel invullen van formulieren voor samenhangende (en vaak samen afgesloten) producten. Het is een schoolvoorbeeld van hoe het wegnemen van administratieve drempels direct leidt tot gemak voor de klant en tijdwinst voor de adviseur.

Toelichting

VCN Partner is een propositie die software en service combineert om hypotheekadvieskantoren te ontzorgen. Het biedt één geïntegreerd ecosysteem (in samenwerking met Blinqx) voor advies, workflow en klantportaal, gekoppeld aan de service van VCN. Het advieskantoor krijgt alles wat het nodig heeft, in één ecosysteem:

- Volledig geïntegreerde advies- en workflow software en een klantportaal;
- Alle hypotheek-aanvragen en aanverwante producten die via één loket aan te vragen en af te handelen zijn;
- De experts van VCN die adviseurs met raad en daad bijstaan;
- Kosten voor het kantoor die volledig variabel zijn.

VCN Partner voorkomt gedoe, maakt het leven van het advieskantoor makkelijker, draagt bij aan een financieel gezond kantoor én maakt dat de adviseur uiteindelijk meer tijd en aandacht overhoudt voor de klant.

Waardering

De jury ziet duidelijke meerwaarde in deze propositie, met name voor kleinere kantoren of kantoren die hypotheekadvies als aanvullend onderdeel van hun dienstverlening voeren. Door één geïntegreerde “straat” aan te bieden, neemt VCN partner de complexiteit weg van het selecteren, koppelen en beheren van meerdere losse softwareoplossingen. De jury waardeert vooral het variabele kostenmodel en de integrale benadering waarin IT en service samenkomen. Daarmee positioneert VCN Partner zich als een sterke en goed doordachte propositie voor een duidelijk afgebakend segment in de markt.

WijZijnLoek – De AOV-straat

Toelichting

WijZijnLoek biedt tussenpersonen digitale plannings-widgets en kant-en-klare marketingacties waarmee zij klanten laagdrempelig kunnen doorverwijzen voor AOV-advies naar WijZijnLoek. Voor elk partnerkantoor wordt een gepersonaliseerde online widget gemaakt waarmee ondernemers direct een kennismakingsgesprek kunnen plannen bij WijZijnLoek. Deze widget kan worden geïntegreerd op de site van het kantoor, met behoud van de look & feel en de klantrelatie. Achter de schermen wordt het volledige AOV-traject uitgevoerd door WijZijnLoek. De oplossing is voor adviseurs die zelf geen gelegenheid of onvoldoende expertise hebben voor advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Waardering

Het speelt in op een reëel probleem in de markt: de opleidingseisen en complexiteit van AOV-advies. Door dit te outsourcen, wordt de klant toch geholpen. Dit is een efficiëncyslag voor de betreffende adviseur die hierdoor - ondanks dat hij geen AOV adviescapaciteit heeft - toch kan zorgen dat de klant wordt bediend. Het initiatief komt tegemoet aan de wens om dienstverlening te verbreden. De voordelen voor de adviseur en/of digitale integratie / ondersteuning van de adviseur zijn minder duidelijk.

Slotwoord

Met al deze initiatieven laat de markt opnieuw zien dat er volop wordt geïnnoveerd aan efficiëntere processen en betere digitale ondersteuning van de adviseur. De rode draad voor de jury is dat digitalisering alleen echt waarde toevoegt als deze de positie van de adviseur in de keten versterkt en bijdraagt aan betere dienstverlening voor de gezamenlijke klant. De jury spreekt haar waardering uit voor alle inzenders en hoopt dat de getoonde voorbeelden andere partijen inspireren om de keten verder te versterken.