



Persbericht

Rijksuniversiteit Groningen / nummer / 2 februari 2012

Herstel bij banken en openbaar vervoer Univé nieuwe winnaar Customer Performance Award voor beste dienstverlener

Verzekeraar Univé heeft het afgelopen jaar de beste klantprestatie geleverd. Dat blijkt uit wetenschappelijk onderzoek van het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen, het customer analytics bureau MCompany en marktonderzoekbureau MetrixLab. Opvallend is dat de sectoren en bedrijven die vorig jaar – om uiteenlopende redenen – laag scoorden, zoals banken en OV-bedrijven, zich nu herstellen.

De prestigieuze Customer Performance Awards (CPA) zijn op 2 februari voor het derde jaar uitgereikt aan een overall-winnaar en aan zeven winnaars per bedrijfssector. Het onderzoek is uitgevoerd onder zeventuizend klanten van de honderd grootste Nederlandse dienstverlenende bedrijven. Het wetenschappelijk artikel over dit onderzoek is verschenen in het Tijdschrift voor Marketing (Bügel et al (2012), 'Univé levert beste klantprestaties').

Top 5 overall		Winnaars per sector	
1	Univé	Retail	IKEA
2	XS4ALL	Financiële dienstverlening	Univé
3	IKEA	Energie	Shell
4	Inshared	Vervoer	NS
5	Bol.com	Supermarkten	Jumbo
<i>Top 100: zie fig. 1</i>		Reizen	Landal GreenParks
		Telecom	XS4ALL

Wisselingen in de top

Nadat de afgelopen twee jaar IKEA overall winnaar werd van de Customer Performance Award is Univé nu de nieuwe nummer 1. IKEA handhaaft zich wel in de top 3, na de nummer 2 XS4ALL. Het is opvallend dat XS4ALL als nieuwkomer

in het onderzoek meteen hoog eindigt en ook de winnaar is in de telecom sector. Ook de nieuwe online verzekeraar Inshared doet het erg goed met een vierde plaats. De top 5 wordt compleet gemaakt door Bol.com. Rabobank staat nog steeds in de top 10, maar heeft zijn positie in de top 5 verloren.

Verzekeraars met tussenpersonen hebben het lastig

Aan de onderkant van de lijst (nummer 96-100) is het opvallend, dat daar vier verzekeraars staan, die vooral werken met tussenpersonen. Het blijkt voor verzekeraars met tussenpersonen lastig om sterke klantprestaties te leveren. Opvallend is echter ook, dat zowel de ING-bank als ABN Amro een sterke stijging kent in de lijst. Zo stijgt de ING-bank maar liefst 22 plekken en komt nu uit op plaats 31.

Sectorenwinnaars: NS en Jumbo opvallend

Een opvallende sectorwinnaar is Jumbo, die bij de supermarkten de eerste prijs overneemt van het eveneens genomineerde Albert Heijn. Daarnaast is het opvallend dat de NS in sector vervoer wint. Er is in het afgelopen jaar een duidelijke verbetering geweest van de geleverde waarde aan de klant. XS4ALL is als nieuwkomer in de meting direct winnaar in de telecom sector en verslaat daarbij de genomineerden Vodafone en Tele2. Shell, Landal Greenparks en IKEA waren in staat om net als vorig jaar weer de beste te zijn in hun sector.

Opvallend herstel bij banken en OV

Over alle sectoren heen is de geleverde waarde aan de klant ongeveer gelijk gebleven (zie figuur 2). Echter, waar vorig jaar de Openbaar Vervoer sector sterk terugviel, zien we nu een herstel in hun waarde voor klanten. Deze score gaat hier gemiddeld met ruim 5 procent omhoog. Eenzelfde stijging is te zien bij mobiele telefonie bedrijven. Opvallend is ook dat banken in Nederland hun klantwaarde verbeteren met 4.6 procent (zie figuur 3). In deze branche zien we overigens ook, dat ING en ABN AMRO duidelijk beter zijn gaan presteren en iets inlopen op de hoog genoteerde Rabobank.

CPA: een gezamenlijk initiatief

Voor de customer performance award hebben drie partijen hun krachten gebundeld: het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit Groningen, het intelligence bureau MIcompany en het marktonderzoeksbureau MetrixLab. Het Customer Insights Center van de Rijksuniversiteit is verantwoordelijk voor de wetenschappelijke basis van het onderzoek. Dit onderzoekscentrum vormt het Nederlandse kennisplatform voor professionals, waarbinnen klantkennis uit recent

en relevant marketingonderzoek wordt gedeeld.

MIcompany stelt binnen het onderzoek vast welke waarde bedrijven voor zichzelf uit klanten weten te creëren. MIcompany is een gespecialiseerd bureau in het identificeren van groeikansen voor bedrijven op basis van gegevens over klantgedrag.

MetrixLab is verantwoordelijk voor de dataverzameling en de benchmarkopbouw op het gebied van Customer Performance en specialist op het gebied van online marktonderzoek in meer dan 44 landen wereldwijd.

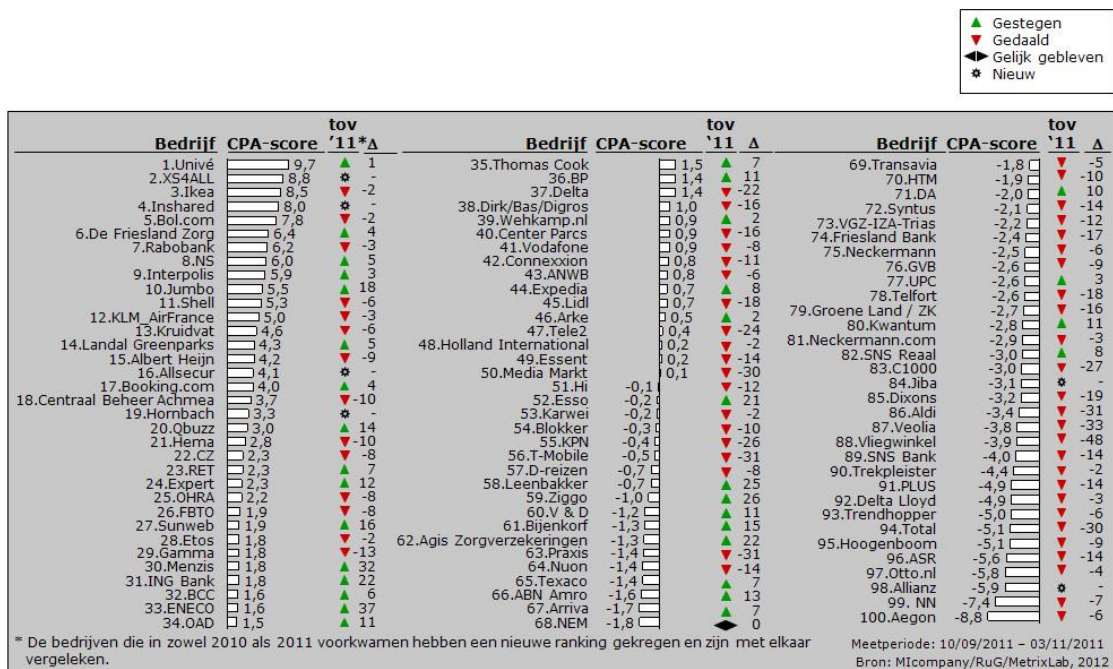
Noot voor de pers

Voor meer informatie:

- prof. dr. Peter C. Verhoef, tel.: 050-363 7320/7065, e-mail: p.c.verhoef@rug.nl

- dr. Marnix Bügel, tel.: 06-10573029, e-mail: MBugel@micompany.nl

Bijlagen:

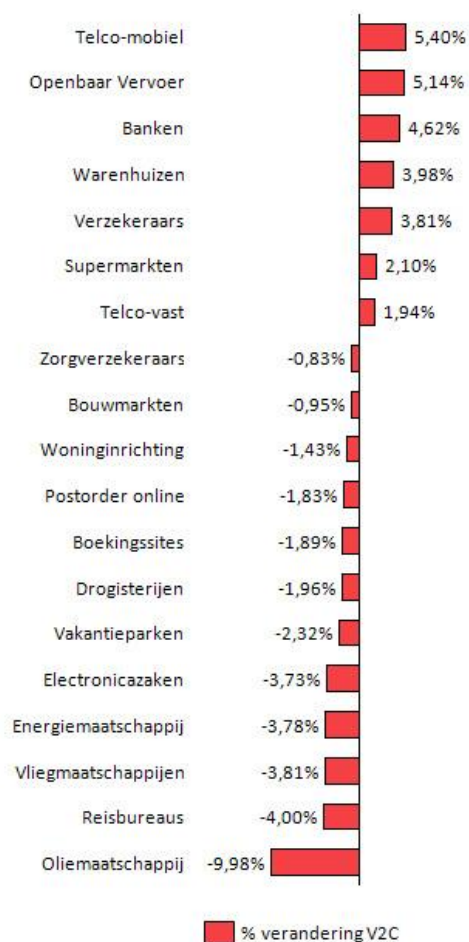


Figuur 1: Top 100 CPA score 2012

Hoofdsector	1	2	3
Retail	Ikea (1)	Bol.com (2)	Kruidvat (3)
Finance	Univé (1)	Inshared (-)	De Friesland Zorgverzekeraar (4)
Energie	Shell (1)	Eneco (8)	BP (4)
Vervoer	NS (2)	KLM/Air France (1)	Qbuzz (5)
Supermarkten	Jumbo (4)	Albert Heijn (1)	Dirk/Bas/Digros (2)
Reizen	Landal Greenparks (1)	Bookings.com (2)	Sunweb (8)
Telecom	XS4ALL (-)	Vodafone (4)	Tele 2 (1)

* Tussen haakjes is positie in sector van het vorige jaar (2011) weergegeven. Bron: MCompany/RuG/MetrixLab, 2012

Figuur 2: Best presterende bedrijven per sector



Figuur 3: Procentuele stijging/daling in V2C-score t.o.v. vorig jaar

Meer informatie over het onderzoek:

M.S. Bügel, P.C. Verhoef, T. Hoving-Wesselius, T. Wiesel, E.de Haan, J.T.Bouma, L.Teunter en T. Alleman (2012), Dutch Customer Performance Index 2012: Univé levert beste klantprestaties. *Tijdschrift voor Marketing*, februari 2012.

P.C. Verhoef, T. Hoving-Wesselius, M.S. Bügel en T. Wiesel (2012), Verbeterde klantprestaties van banken, *Economische Statistische Berichten*, 3 februari 2012

Website: www.dcpj.nl

Redactie

Afdeling Communicatie / Postbus 72, 9700 AB Groningen / 050-363 44 44 / communicatie@rug.nl / www.rug.nl



Afmelden Persberichten

E-mail: communicatie@rug.nl

Rijksuniversiteit Groningen

De [Rijksuniversiteit Groningen](http://www.rug.nl) is een mondiaal georiënteerde research universiteit, geworteld in Groningen, [City of Talent](#). Bevindt zich op [invloedrijke ranglijsten](#) rond de top-100. Is geliefd bij studenten (27.000) en medewerkers (5500) uit binnen- en buitenland. Zij worden uitgedaagd het beste uit zichzelf te halen; talent krijgt de ruimte, kwaliteit staat centraal. De universiteit werkt actief samen met maatschappelijke partners en profileert zich op de thema's Healthy Ageing, Energy en Sustainable Society.