



JURYRAPPORT 2019

DE BEOORDELING

Alle producten en diensten die door IEX Gouden Stier zijn geselecteerd als Beste Keuze 2019 komen in aanmerking voor de jaarprijzen van IEX Gouden Stier. Winnaars van die jaarprijzen mogen zich een jaar lang “[categoriernaam] van het jaar noemen” en ontvangen als bewijsstuk daarvan een Gouden Stier-trofee.

Omdat het gaat om een jaarprijs tillen we in de beoordeling zwaarder aan recente ontwikkelingen (in het afgelopen jaar), vergeleken met de Beste Keuze-selectie, die doorgaans naar langere periodes kijkt. In de beoordeling nemen we de volgende zaken mee:

- Financiële prestaties (rendement)
- Innovatie
- Verbetering van het product of de dienst
- Verbetering van het gebruiksgemak

Tevens geven we dit jaar bijzondere aandacht aan de digitale klantbeleving. In de categorieën waar dat van toepassing is (brokers, crowdfunding, (online) vermogensbeheer en private banking) hebben we de digitale omgeving van de Beste Keuze-diensten aan een nader onderzoek onderworpen. De uitkomst daarvan weegt, samen met bovenstaande criteria, mee in het uiteindelijke oordeel.

DE JURY

De jury van de IEX Gouden Stier bestaat uit:

- Pieter Kort – hoofdredacteur IEX Media
- Nico Inberg – hoofd IEX Beleggersdesk
- Marcel Tak – Onafhankelijk adviseur en productrecensent

DE KENNISPARTNERS

De jury laat zich informeren en assisteren door onafhankelijke kennispartners. Dat zijn:

Crowdfundmarkt – Verstrekker van kwantitatieve data over crowdfunding-platforms

Finner.nl – Leverancier van data en vergelijkende analyses voor de categorieën Vermogensbeheer, Online Vermogensbeheer, Brokers en Private banking

Lipper – Verstrekker van fondsinformatie en fondsbeoordelingen, voor de categorieën Beleggingsfondsen, Indexproducten, Duurzame beleggingsfondsen en Mixfondsenranges

We Are You – Opzet en uitvoering van het onderzoek naar digitale klantbeleving, in de categorieën Vermogensbeheer, Online Vermogensbeheer, Crowdfunding-platforms, Brokers en Private banking.

ONLINE VERMOGENSBEHEER



ONLINE VERMOGENSBEHEERDER VAN HET JAAR DOELBELEGGEN

In de wereld van het online vermogensbeheer draait het om klantbeleving en – uiteraard – prestaties. De klant wil een prettige, begrijpelijke online omgeving en eenvoudige toegang tot zijn portefeuille. En die portefeuille moet uiteraard ook voldoende renderen. Alle Beste Keuzes scoren goed op onderdelen als organisatie, beleggingsbeleid, risicobeleid en kosten. Voor de titel Online Vermogensbeheerder van het jaar kijken we vooral naar de digitale klantbeleving en de recente resultaten die zijn behaald voor beleggende klanten.

Opvallend is dat de scores voor digitale klantbeleving over de hele linie lager zijn dan je zou verwachten in een bedrijfstak die zich louter online manifesteert. Doelbeleggen noteert op dit vlak van alle Beste Keuzes de gedeeld hoogste score. Als het gaat om behaalde rendementen is het oordeel snel geveld: de recente resultaten van Doelbeleggen zijn uitstekend. Met name het beperkte verval in het lastige laatste kwartaal van 2018 is overtuigend. Sinds dit jaar biedt Doelbeleggen ook pensioenopbouw in Box 1 aan en is er gestart met een beleggingsomgeving voor financieel adviseurs.

BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

We are you heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Online Vermogensbeheer. 'Jobs to be done' voor de categorie Online Vermogensbeheer zijn bijvoorbeeld: 'Inzage krijgen in saldo en rendement' en 'Inleggen en opnemen'.

CRITERIA

Gebruiksvriendelijkheid: het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

Engagement: de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

Controle: de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

DE BESTE KEUZES 2019

- Axento
- Doelbeleggen
- Evi Beheer
- Hof Hoorneman Bankiers
- iBeleggen

SCORE DOELBELEGGEN



Dit maakt de overall score 3.7 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat Doelbeleggen de Online Vermogensbeheerder van het jaar is.