



ONDERZOEK KOEPELORGANISATIES 2011

*De waardering van het intermediair
voor het functioneren van koepelorganisaties*

Hoewelaken, mei 2011



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
1.1	ONDERZOEKSMETHODIEK.....	2
1.2	VRAGENLIJST	2
1.3	RESPONS.....	2
1.4	REPRESENTATIVITEIT.....	3
1.5	OPBOUW RAPPORTAGE	3
2	MATE WAARIN MEN GEBRUIK MAAKT VAN SERVICE PROVIDERS	4
2.1	GEBRUIK SERVICE PROVIDERS.....	4
2.2	GROEP DIE GEEN GEBRUIK MAAKT VAN EEN SERVICE PROVIDER.....	6
2.3	GEBRUIK SERVICE PROVIDERS NAAR ACHTERGROND	7
3	ALGEMENE BEOORDELING VAN SERVICE PROVIDERS	8
3.1	OVERALL BEOORDELING RUBRIEKEN	9
3.2	BACKOFFICE ORGANISATIES / POSTENBANKEN	10
3.3	INKOOP	11
4	BEOORDELING OP ASPECTEN IN SAMENWERKING	13
4.1	BACKOFFICE ORGANISATIES / POSTENBANKEN	15
4.2	INKOOPORGANISATIES	28
5	BELANG VAN ASPECTEN IN SAMENWERKING	41
5.1	MATE VAN BELANG.....	41
5.2	VERSCHIL TUSSEN BELANG EN WAARDERING	44
6	VERZEKERINGSGEBIED INSCHAKELEN SERVICE PROVIDER	46
7	AANTAL JAREN DAT MEN KLANT IS VAN SERVICE PROVIDER	48
8	MATE WAARIN MEN KLANT BLIJFT	51
9	BEOORDELING ADFIZ, FFP, NVHP, OVFD EN SEH	58
9.1	ALGEMENE BEOORDELING	58
9.2	BELANG VAN HET LID ZIJN VAN DE BETREFFENDE ORGANISATIE.....	60
9.3	HOOGTE CONTRIBUTIE IN VERHOUDING MET WAT MEN ER VOOR TERUGKRIJGT.....	61
10	KANTOORKENMERKEN	62
11	BENCHMARK VAN DE RESULTATEN ONDERZOEK 2006 - 2011.....	67