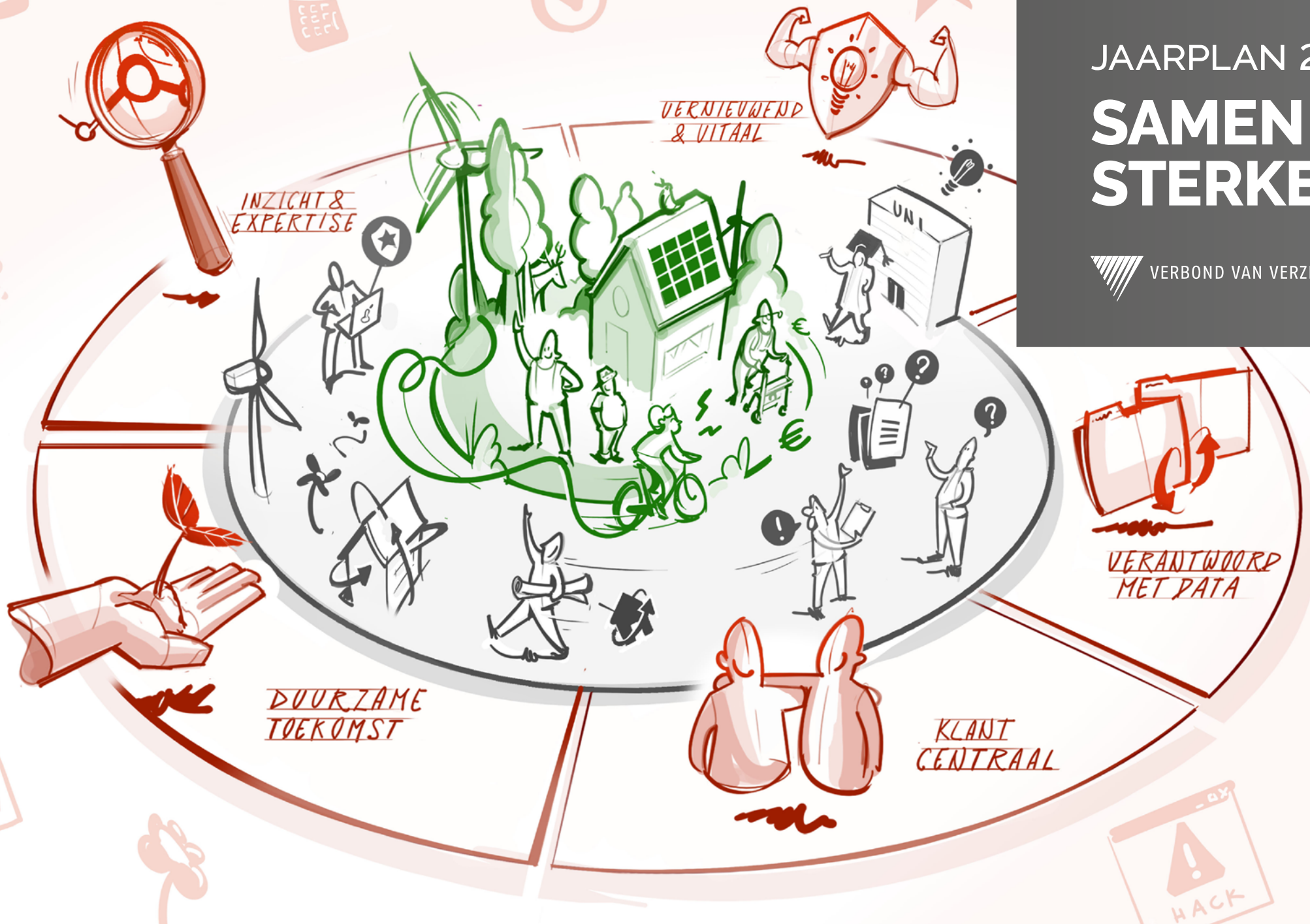


JAARPLAN 2022

SAMEN STERKER



VERBOND VAN VERZEKERAARS





INHOUD

THEMA 1
**Oplossingen door
inzicht en expertise**


Vijf vragen over de Directe Schade-afhandeling

MLT thema's 2022

- ! AOV/zzp
- ! Loondoorbetaling
- ! Toekomst arbeidsmarkt
- ! Een toekomstbestendig pensioenstelsel
- ! Vermogensopbouw
- ! Verbetering afwikkeling letselschade
- ! Verzekeraarbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten
- ! Dataprojecten en use cases
- ! Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid
- ! Digitale weerbaarheid – i-CERT

Overige Onderwerpen

- Cyberverszekeringen
- Mobiliteit
- Eigenwoningregeling
- WGA
- Experimenten sociale zekerheid
- Aansprakelijkheid – AVP/AVB
- Datagedreven beleids- en kennisondersteuning

THEMA 2
**Oplossingen voor een
duurzame toekomst**


Vijf vragen over de energietransitie

MLT thema's 2022

- ! Klimaatverandering/Overstroming
- ! Een veilige energietransitie/brandveiligheid-risico's
- ! (Duurzaam) financieren en beleggen
- ! Monitoring afspraken financieel commitment Klimaatakkoord
- ! Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO)

Overige Onderwerpen

- Funderingsschade
- Verduurzaming bestaande woningvoorraad
- Pensioen en duurzaamheid
- Agrarisch

THEMA 3
Klant centraal


Vijf vragen over pensioencommunicatie

MLT thema's 2022

- ! Solidariteit en verzekeraarbaarheid
- ! Keuzebegeleiding
- ! Klantbelang pensioen

Overige Onderwerpen

- Menselijke maat
- Reputatie sector
- Open platform Reputatie
- Financiële educatie
- Programma bevorderen keuzegedrag zelfstandigen
- Pensioencommunicatie
- Zelfstandigen: Inkomen voor nu en later
- Rechtsbijstand – toegang tot het recht
- Reis
- Verruimen SUWI-wetgeving voor niet-Pensioenproducten
- Waardeoverdracht
- Toekomstbestendige en erkende medische acceptatie
- Onvindbare begunstigen
- Beleggingsverzekeringen
- Winstdelende kapitaalverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Analyse behoefte consumentenonderzoek



INHOUD

THEMA 4**Verantwoord met
data voor klant
en samenleving**

Vijf vragen over data

MLT thema's 2022

- ! Betrouwbaar met data
- ! Digitale infrastructuur
- ! Open Insurance

Overige Onderwerpen

- Privacy
- Privacy bij Inkomen
- Verbeteren informatiebehoefte levensverzekeraars
- Statistieken en onderzoeken
- Versterking ecosysteem voor data delen
- Aanpak Verzekeringsschuldigheid
- Verzuimfraudedetector
- Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven

THEMA 5**Een vernieuwende
en vitale sector**

Vijf vragen over de (krappe) arbeidsmarkt

MLT thema's 2022

- ! Financieel Toezicht
- ! Wet- en regelgevingsdruk, proportionaliteit in administratieve lasten
- ! Proportionaliteit voor kleine verzekeraars
- ! Solvency II
- ! Distributie en Verkoop
- ! InsurTech
- ! Onderwijs en Arbeidsmarkt
- ! Versterken maatschappelijk profiel pensioenverzekeraars en PPI's
- ! Zakelijke schademarkt – professionaliseringsagenda

Overige Onderwerpen

- Interpretatie DNB over toepassing contractgrenzen bij AOV
- Verslaggeving
- Integere Bedrijfsvoering
- Belastingen
- Fiscaal stelsel
- Zelfregulering

- Innovatie stimuleren
- Zakelijke markt
- Volmacht
- Schadepreventie onderlinge verzekeraars
- Versterken maatschappelijke profiel inkomensverzekeraars
- Arbeidsvoorwaarden

**Dienstverlening
en Open platform**



- Open platform
- Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners
- Samenwerking met regiepartijen
- Kennisactiviteiten
- Vergroten bereik en inzicht in behoefte van de (kennis)activiteiten onder leden
- Webinarstudio/digitale kennisactiviteiten
- JIP
- Netwerk POV
- Dienstverlening coöperatieve verzekeraars

! Sectorbesturen en Verbondscommissies geven prioriteit aan bepaalde onderwerpen. Dit wordt aangeduid met een uitroepteken.

Voor u ligt het jaarplan 2022. Eind 2021 publiceert het Verbond van Verzekeraars zijn driejarenplan (MLT) voor de periode 2022-2024 met als titel 'Samen Sterker, duurzame oplossingen voor risico's in een snel veranderende wereld'.

De samenleving staat voor grote uitdagingen. Klimaatveranderingen worden zichtbaarder en de noodzaak om te verduurzamen, is cruciaal. Klimaatrisico's, zoals overstromingen, moeten in kaart gebracht en beheersbaar gemaakt worden. Digitalisering biedt kansen voor het versterken van de klantrelatie, maar stelt ons ook voor vragen over dataveiligheid, privacy en de menselijke maat. In deze snel veranderende samenleving zien wij een belangrijke taak weggelegd voor onze sector.

De komende drie jaar wil de sector klanten helpen om te gaan met onzekerheid. Als risico-manager, beheerder van vermogen en institutioneel belegger maken wij de maatschappelijke en economische vooruitgang mogelijk. Met onze kennis van en inzicht in risico's zien wij het als onze primaire taak de risico's in de samenleving te helpen beheersen. Samen met onze partners bevorderen we preventie, organiseren we risicosolidariteit in de samenleving en zorgen we voor toegankelijke verzekeringen. Het belang van de verzekerde staat voorop en de menselijke maat is leidend. Om onze rol in de samenleving te kunnen blijven spelen, is het belangrijk dat het vertrouwen van zowel zakelijke klanten als consumenten gewaarborgd blijft.

De komende drie jaar werkt de sector aan een agenda bestaande uit de volgende vijf thema's:

1. **Oplossingen door inzicht en expertise**
2. **Oplossingen voor een duurzame toekomst**
3. **Klant centraal**
4. **Verantwoord met data voor klant en samenleving**
5. **Een vernieuwende en vitale sector**

Het MLT wordt nader geconcretiseerd in dit jaarplan. Per thema maken we in het Jaarplan 2022 onze voornemens inzichtelijk en geven zo de MLT-visie handen en voeten. Om onze brede ledenkring zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen, is het Verbond ook komend jaar weer actief op een groot aantal onderwerpen. Per thema treft u achtereenvolgens onze ambities op de MLT-



thema's voor het komend jaar en achtereenvolgens een overzicht van de andere onderwerpen.

Het Jaarplan 2022 wordt uitgevoerd langs de vier hoofddoelstellingen van het Verbond, zoals weergegeven in ons [Governance Statuut](#) (vertegenwoordiging leden, bevorderen imago verzekeringstak, het bieden van een platform en dienstverlening). Bij elk onderwerp wordt rekening gehouden met deze doelstellingen. Zo vertegenwoordigen we onze leden bijvoorbeeld bij het onderwerp Mobiliteit, maken we gebruik van data en organiseren we kennisbijeenkomsten. Daarnaast bouwt het Verbond aan een open platform, waarbij we door samenwerking met partners en andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden.



Voorzitter Tjeerd Bosklopper over de nieuwe koers van het Verbond van Verzekeraars.

Leeswijzer

Klik op de pijtjes   onderaan de pagina links of rechts om naar de volgende of vorige pagina te gaan. De tabjes rechtsboven iedere pagina vormen de hoofddeling van het bestand. Inhoudsopgave: klik op de paragrafen in de inhoudsopgave om rechtstreeks naar de bijbehorende tekst in het jaarplan te gaan. Groengekleurde onderstreepte woorden zijn links naar de achterliggende informatie en visiedocumenten.



THEMA 1 | Inzicht en expertise

Oplossingen door inzicht en expertise

De verzekeringssector heeft een unieke kennispositie en wil deze de komende jaren aanzienlijk versterken om samen met partners te komen tot oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Met inzicht in risico's en de mogelijkheden om deze te beperken, verbeteren we de verzekerbaarheid. Vooral voor kwetsbare klanten wil de sector onderverzekering, maar ook oververzekering voorkomen.

Kennis van risico's

De coronapandemie heeft laten zien dat scherp inzicht in risico's en onzekerheden van groot belang is voor het ontwikkelen van effectief beleid voor economisch en sociaal herstel. Kennis van risico's en onzekerheden en het vinden van oplossingen is randvoorwaardelijk op tal van terreinen. Grote dossiers, zoals de hervorming van de arbeidsmarkt, het aanpakken van knelpunten op de woningmarkt, de hervorming van het pensioenstelsel, de aanpak van letselschade, mobiliteitsvraagstukken, alsmede de klimaatveranderingen en de energietransitie (zie specifiek voor dit laatste, thema 2) eisen onze aandacht. Maar ook relatief nieuwe risico's, zoals cybercriminaliteit, spelen een rol. Met onze

expertise krijgt de samenleving meer grip op nieuwe risico's. Verzekeren is immers vooruitzien.

Risico's delen

Consumenten en bedrijven hebben een groeiende behoefte aan inzicht in risico's. De sector speelt daarop in door risico's gezamenlijk te verkennen en deze zoveel mogelijk te beperken door gerichte preventie. We maken risico's beheersbaar en delen kennis daarvan. Dit stelt klanten en bedrijven in staat om risico's te delen via toegankelijke en transparante verzekeringsoplossingen. Voor moeilijk verzekerbare risico's in breed maatschappelijk verband, doen we onderzoek en dragen we oplossingen aan.



Vijf vragen over de Directe Schadeafhandeling

Particuliere klanten met een WA-verzekering kunnen sinds de zomer van 2021 bij hun eigen verzekeraar terecht als ze materiële schade hebben. De eerste ervaringen met deze Directe Schadeafhandeling zijn positief. Volgens beleidsadviseur **Floske Weehuizen** reageren klanten vaak positief verrast.

[Lees verder op de volgende pagina >](#)





THEMA 1 | Inzicht en expertise

1. Hoe bevalt de Directe Schadeafhandeling?

"Hartstikke goed. Er zijn al ruim 10.000 schadezaken afgehandeld, dus de teller loopt al aardig op. We zijn bewust begonnen met een relatief kleine groep. Vooral nog komen alleen particuliere WA-verzekerde auto's die botsen met een ander motorvoertuig in aanmerking voor de Directe Schadeafhandeling. En de eerste ervaringen zijn positief. Klanten reageren vaak blij dat ze gelijk worden geholpen door hun eigen verzekeraar en sneller hun schade krijgen uitgekeerd of gebruik kunnen maken van het herstellennetwerk van die verzekeraar. Er zijn ook klanten die denken dat het altijd al zo ging en soms willen klanten gebruik maken van hun rechtsbijstandverzekering. Ik vind het mooi dat die keuze er nog steeds is, zodat er voor ieder wat wils is."

2. Zijn verzekeraars nog net zo enthousiast als voor 1 juli?

"Ja, dat zijn ze zeker. Voor verzekeraars is er het nodige veranderd. Zij hebben hun IT-systemen moeten aanpassen en moeten nu bij een binnenkomend tele-

foontje meer handelingen verrichten. En uiteraard hebben ze voor 1 juli een nieuw proces moeten inrichten om de Directe Schadeafhandeling mogelijk te maken, maar door het geautomatiseerd regres (via Clearinghouse) werkt het nu efficiënter en doelmatiger dan voorheen. Alle leden van het Verbond doen mee en ik hoor in de werkgroep veel positieve reacties. Om het simpel te vertalen, plukt de klant de vruchten van een sneller en transparanter schade-afhandelsproces. Hij hoeft niet meer te wachten op de 'tegenpartij' en dat is pure winst."

3. Hoe reageren klanten?

"Goed. De klanttevredenheid die we in de eerste metingen zien, is hoog. Met een gemiddelde NPS (Net Promoter Score) van +49. De vraag bij die NPS-scores is of je het product aan een vriend of bekende zou aanbevelen. De scores die daaruit komen, liggen tussen de -100 en +100 en in onze (financiële) wereld is een positieve score vaak al lastig. En, eerlijk is eerlijk, we zijn nog steeds aan het leren, maar die +49 geeft natuurlijk wel een boost."

"De klant plukt de vruchten van een sneller en transparanter schadeproces"

4. Waar zijn klanten vooral blij mee?

"Ze zijn vooral blij met de (snelle) schadeafhandeling. Dat horen we ook terug van het intermediair. Zij zien de Directe Schadeafhandeling als een verrijking voor hun klanten. Eerst moesten ze hun klanten nog wel eens doorverwijzen, maar nu kunnen ze zeggen: we regelen het meteen. Duidelijkheid troef en dat zien we terug in de reacties. Ook in ons dashboard, waarin we de klantreacties bijhouden. Een van de klanten zei bijvoorbeeld: 'Goed geholpen, snelle afhandeling, zelf geen omkijken naar gehad!' En een ander reageerde met: 'Blij dat de zorg uit handen is genomen. Heel tevreden over de kwaliteit van het schadeherstel.' Dat dashboard is vanaf begin 2022 beschikbaar voor alle deelnemende verzekeraars en volmachten, zodat zij kunnen meten hoe ze het doen ten opzichte van anderen. Een mooie tool, want uiteindelijk wordt ook daar de klant weer beter van."

5. Is de WA-verzekering de eerste en de laatste dekking die via een Directe Schadeafhandeling wordt verbeterd of is dit pas het begin?

"Dat laatste, absoluut. Ik geloof hier heel erg in en zie het als een groeimodel. In eerste instantie binnen de WA-verzekering zelf. De Directe Schadeafhandeling is er nu alleen voor particulieren, maar kan ook een oplossing zijn voor de zakelijke rijder. Ook zie ik uitbreidingsmogelijkheden naar andere type aanrijdingen, bijvoorbeeld met een scooter of een fietser. Misschien gaan we uiteindelijk wel toe naar een verzekering op persoon in plaats van op object. Maar laat ik niet te veel op de zaken vooruitlopen. Op 1 januari moeten alle volmachten ook zijn aangesloten en in de zomer van 2022 willen we evalueren. Ondertussen zitten we niet stil en kijken we alvast naar andere soorten schades en voertuigen. Als we vooruit willen, moeten we nu al met de voorbereidingen aan de slag."





THEMA 1 | Inzicht en expertise

MLT thema's 2022

In 2022 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! AOV/zzp (Leven/Inkomen)

Het Verbond zet zich in 2022 in voor de verdere realisatie van een hybride verzekeringsstelsel voor zelfstandigen. Dit hybride stelsel vormt de invulling van de wettelijk verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen en sluit aan bij het advies van de Stichting van de Arbeid uit 2020. Een belangrijk onderdeel van het voorgestelde hybride stelsel betreft de mogelijkheid om te kiezen voor een integrale en passende private verzekering in plaats van de verplichte publieke verzekering (opt-out). Om de mogelijkheid voor keuzevrijheid en maatwerk verder te borgen, vindt het Verbond het belangrijk dat zelfstandigen hun bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekering kunnen behouden.

In 2021 heeft het Verbond – in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid – de impact van antiselectie in kaart gebracht aan de hand van een geavanceerd rekenmodel. In 2022 focussen we



op de ontwikkeling van concrete oplossingen om deze impact verder te verkleinen en het stelsel maximaal te stabiliseren. Ook werken we samen met onze coalitiepartners aan de doorontwikkeling van het beleidskader rond het hybride stelsel, zoals het toetsingskader.

Daarnaast blijft het Verbond in 2022 optreden als kennispartner voor partijen in het politiek-maatschappelijk veld op het terrein van verzekeringstechniek, uitvoerbaarheid en vraagstukken rond risicobeheersing en -deling. Daarbij kijken we specifiek naar de vraag of de inzet van actuariële kennis en/of inzichten via data analytics ondersteunend kunnen zijn bij de realisatie van het hybride stelsel of een antwoord kunnen bieden op relevante beleidsvragen. De inspanningen

van het Verbond zijn gericht op het realiseren van een stabiel en werkbaar stelsel.

! Loondoorbetaling (Leven/Inkomen)

Het onderwerp loondoorbetaling blijft ondanks het bewezen positief effect op het verzuimcijfer en de instroom in de WIA, onderwerp van debat. Met het huidige (demissionaire) kabinet is een set maatregelen overeengekomen om de uitvoering van de verantwoordelijkheden in het kader van de loondoorbetaling goedkoper, makkelijker en effectiever te maken. Eén van deze maatregelen is de invoering van de verzuim-ontzorgverzekering. Dit private verzekeringsproduct ontwikkelt zich momenteel verder in de markt. En hoewel de eerste inzichten positief worden beoordeeld door werkgevers, en ook partijen als het ministerie en sociale partners, blijft een succesvolle uitvoering ervan de komende jaren een voornaam instrument om draagvlak te behouden voor de huidige inrichting van het stelsel. Het Verbond zet zich met leden en stakeholders in om de verzuim-ontzorgverzekering een zodanige plaats in het stelsel te geven dat de ervaren druk op werkgevers maximaal wordt gereduceerd. Dit vergt ook in 2022 overleg met sociale partners en ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Daarnaast raakt recent [advies](#) van de SER aan de uitvoering binnen het stelsel, omdat voorgesteld wordt verantwoordelijkheden tussen werkgevers en werknemers, binnen de bestaande duur van twee jaar, anders in te richten. Dit werkt mogelijk ook door in de positie van verzuimverzekeraars. Dit is afhankelijk van de wijze waarop een nieuw kabinet deze adviezen overneemt in zijn regeerakkoord. In 2022 blijven we in overleg met ministeries, sociale partners en maatschappelijk middenveld over de uitvoering van het stelsel in het algemeen en de verzuim-ontzorgverzekering in het bijzonder. Daarnaast werken we naar verwachting met een nieuw kabinet aan verdere aanpassingen binnen het stelsel, waarin als uitgangspunt voor het Verbond geldt dat de effectiviteit van het huidige stelsel niet in het geding moet komen. Denk daarbij onder meer aan het versterken van de positie van





THEMA 1 | Inzicht en expertise

de werknemer binnen het stelsel en het verbeteren van de samenwerking tussen private uitvoerders en het UWV rond de uiteindelijke WIA-beoordeling.

! Toekomst arbeidsmarkt (Leven/Inkomen)

Het denken over een herinrichting van de arbeidsmarkt en de uitvoering van de sociale zekerheid raakt de verantwoordelijkheid van inkomensverzekeraars rechtstreeks. Het Verbond zet in 2022 in op kennisdeling en -ontwikkeling om de mogelijkheden voor hervorming op de arbeidsmarkt inzichtelijk te maken. Op die manier komt de meerwaarde van een activerende sociale zekerheid zo goed mogelijk voor het voetlicht. Naast het uitdragen van het belang van een activerende en inclusieve sociale zekerheid zullen we ook – als kennispartner van de politiek en het maatschappelijk middenveld – een concrete bijdrage leveren aan het begrip Leven Lang Ontwikkelen (LLO). Dat doen we onder andere aan de hand van onze inzichten op het gebied van invalidering binnen specifieke beroepsgroepen of voor relevante ontwikkelingen. Denk daarbij onder meer aan de gevolgen van COVID-19 of de ontwikkelingen rond psychisch verzuim. We dragen via diverse kanalen onze boodschap uit.

! Een toekomstbestendig pensioenstelsel (Leven/Inkomen)

De wettelijke basis voor het nieuwe pensioenstelsel treedt naar verwachting in 2023 in werking. Het is dan ook van groot belang dat de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel voor de zomer van 2022 is afgerond. Het Verbond pleit bij de politiek voor een voortvarende parlementaire behandeling, zodat verzekeraars en premie-pensioeninstellingen (PPI's) voldoende tijd hebben om de pensioenproducten aan te passen en werkgevers en werknemers te informeren. In onze gesprekken met politiek en stakeholders vragen wij nadrukkelijk aandacht voor de uitvoerbaarheid van de wet- en regelgeving.

Een ander belangrijk aandachtspunt is hoe we ervoor kunnen zorgen dat deelnemers aan pensioenregelingen van verzekeraars of PPI's zoveel mogelijk binnen de pensioensfeer worden gecompenseerd als zij door de overgang minder pensioen opbouwen. Het Verbond blijft zich hiervoor inzetten door met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de toezichthouders en andere stakeholders te werken aan (innovatieve) oplossingen voor dit vraagstuk.

Daarnaast maken we ons er met een duidelijk sectoraal verhaal sterk voor dat de rol die PPI's en verzekeraars hebben in het pensioenstelsel duidelijk is voor mens en maatschappij. We organiseren kennisbijeenkomsten om de impact van het nieuwe pensioenstelsel en de keuzes die moeten worden gemaakt, voor het voetlicht te brengen bij onder meer werkgevers en adviseurs. En we werken samen met diverse stakeholders, onder leiding van het ministerie van SZW, aan een publiekswaardige website en campagne over het nieuwe pensioenstelsel.

In 2022 zal het Verbond de politieke behandeling van het wetsvoorstel nauwlettend in de gaten houden, zeker als het raakt aan de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel (bijvoorbeeld bij het nabestaandenpensioen) en/of de vormgeving van de zzp-experimenten (rekening houdend met taakafbakening en verplichtstelling). Het Verbond zal namens de sector reageren op de consultatie van de lagere regelgeving van het wetsvoorstel en bijzondere aandacht vragen voor de uitvoerbaarheid. Ook later in het traject, als de wetgeving is vastgesteld, blijven we participeren in de discussie om in te zetten op een gelijk speelveld voor alle pensioenuitvoerders, pensioenfondsen, verzekeraars en PPI's en tussen de verschillende pensioencontracten.

! Vermogensopbouw (Leven/Inkomen)

Het Verbond zal in 2022 met de deelnemers aan het platform Vermogensplanning onze gezamenlijke visie en strategie verder vormgeven, op het gebied van wet- en regelgeving, klantbewustzijn, doelgroepen, en informatievoorziening. Op basis hiervan maken we een concreet 'activiteitenplan 2022', waarbij we onze inzet en doelstellingen operationaliseren op twee trajecten:

*Informereren en activeren van consumenten:
financieel bewust sparen, beleggen en
verzekeren*

Via het 'Actieplan Consumentenkeuzes' werkt het Verbond samen met het ministerie van Financiën en andere stakeholders om consumenten te ondersteunen bij het maken van financieel gezonde keuzes. Zo verkent het Verbond met branche- en consumentenvertegenwoordigers, universiteiten, onderzoeksinstituten en Wijzer in Geldzaken de mogelijkheid om via netto-sparen bij de werkgever doelsparen aantrekkelijker te maken voor werknemers. Dit zou moeten leiden tot een concreet experiment bij een aantal werkgevers, waarin we testen of netto-sparen via de werkgever een effectieve en laagdrempelige optie is om het spaargedrag te stimuleren.





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Ook werkt het platform Vermogensplanning vanuit de gedachte meer te kunnen bereiken vanuit synergie, samen met de Taskforce 'Inkomen voor Later' om gezamenlijk tot overzicht en, waar gewenst, afstemming te komen van de informatievoorziening aan consumenten en het evalueren van de impact van deze content.

Passende oplossingen voor consumenten: aanbod dat aansluit op wensen en behoeftes

Het platform Vermogensplanning zal onder andere de mogelijkheden verkennen van een meer integrale wijze van pensioenopbouw en ouderdagsvoorziening, waarbij consumenten, door middel van meer tussentijdse onttrekkingsmogelijkheden, ook kunnen bouwen aan hun veerkracht voor risico's op kortere termijn.

! Verbetering afwikkeling letselschade (Schade)

Het Verbond wil de afwikkeling van letselschade verder verbeteren. De schaderegeling moet niet langer duren dan nodig. Het Verbond heeft een programma opgesteld om samen met partners en stakeholders de afwikkeling van de letselschade minder complex, meer transparant en voor het slachtoffer



minder belastend te maken. Dit zorgt ervoor dat het slachtoffer meer tevreden is over de schadeafhandeling. Dit vraagt om een systeemverandering in plaats van 'slechts' een verbetering van de huidige situatie. Met de ANWB en Slachtofferhulp Nederland is een intentieverklaring getekend om dit, samen met andere stakeholders, in gang te zetten. Ook wordt onderzocht of en hoe deze schades zoveel mogelijk in een directe relatie met de eigen verzekeraar kunnen worden afgehandeld. Met het programma streeft het Verbond verder naar:

- Vereenvoudigde schadeafhandeling: in 2022 onderzoeken we met branchepartijen of het mogelijk is om te komen tot een opzet voor vereenvoudigde schadeafhandeling die bij een positieve uitkomst in 2023

kan worden getoetst aan de praktijk.

- De realisatie van een Smartengeldtool: dit is een vorm van vereenvoudigde schadeafhandeling bij licht letsel. Bij positieve resultaten van de analyse en de pilot in 2021 werken WA- en rechtsbijstandverzekeraars toe naar de implementatie van de Smartengeldtool in de loop van 2022.
- Directe verzekering personenschade: in 2022 onderzoeken we of en zo ja, op welke wijze een procesvariant voor letsel mogelijk is.
- Transparante Bevoorschotting: het door middel van een infographic voor slachtoffers duidelijk en transparant maken in welke gevallen en onder welke voorwaarden een slachtoffer aanspraak kan maken op een voorschot.
- Ongereguleerde belangenbehartigers: de sector pleit voor een verplichting voor belangenbehartigers om zich toetsbaar op te stellen, zoals via het Nationaal Keurmerk Letselschade.
- Letselportaal: uitwerken voorkeursoptie naar aanleiding van onderzoek najaar 2021.
- Medisch adviseur: in 2022 realiseren we verdere samenwerking met rechtsbijstandverzekeraars, zodat het aantal zaken waarin één medisch adviseur wordt gehanteerd toeneemt.

Naast het programma gericht op een aanpassing van het systeem, werkt het Verbond samen met haar partners aan het meer in algemene zin verbeteren van de positie van het slachtoffer.

De inzet voor het komende jaar op dit terrein behelst onder meer:

- Het bevorderen van contact tussen slachtoffer en veroorzaker (onderdeel van intentieverklaring met ANWB en Slachtofferhulp NL). Dit draagt bij aan het herstel van het slachtoffer en de verwerking van de veroorzaker.
- Het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) heeft in zijn richtlijnen opgenomen dat er niet langer wordt 'betaald' voor het aanleveren/doorverwijzen van letselschadezaken waarmee handel in leed wordt voorkomen. Daarnaast willen we bereiken dat de toetsing voor de verschillende branchepartijen gelijk wordt.
- Het updaten van de regresconvenanten UWV verhaalsrecht, UWV verjaring, Regres Zorg- en Aansprakelijkheidsverzekeraars, Regeling administratiekosten en Schadeverzekering Inzittenden.
- Het vergroten van het aandeel licht letselschadezaken die via Clearinghuis worden afgedaan. Dit draagt bij aan een vlotte



THEMA 1 | Inzicht en expertise

afhandeling en daarmee hogere slachtoffer-
tevredenheid.

- Het organiseren van een jaarcongres en zes kennisevents.
- Het vier keer per jaar uitbrengen van het PPS-bulletin.
- Het realiseren van een 2-meting langlopende letselschades.
- Het realiseren van een dashboard met data over langlopende letselschades.
- Het opleveren van een schadelastmonitor.

! Verzekerbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten (Leven/Inkomen)

In 2022 verstevigen wij onze positie als primair aanspreekpunt en kennispartner voor partijen met vragen over verzekerbaarheid van chronisch zieken. Niet alleen gaan we in gesprek met patiëntenorganisaties over mogelijke knelpunten in de verzekerbaarheid, maar ook zorgen we voor goede voorlichting over het onderwerp.

In 2022 willen we samen met patiëntenverenigingen en beleidsbepalers een scherper beeld krijgen van welke patiëntgroepen lastig verzekeraar zijn, en afspraken maken over concrete initiatieven om de verzekerbaarheid een stap verder te brengen waar dat nodig

en mogelijk is. Die initiatieven liggen op het terrein van:

1. Het krijgen van beter inzicht in het risico. Dit betekent dat we door middel van beter en ander gebruik van medische en statistische data de verzekeraar optimaliseren. Deze route wordt ingezet voor die knelpunten waarvoor gebrek aan data de belangrijkste oorzaak is. Bijvoorbeeld een actualisering van de data over de extra mortaliteit van hiv-patiënten, teneinde de in het verleden bereikte resultaten te borgen. Maar ook verdere verkenning met de patiëntenorganisaties en andere relevante stakeholders over de mogelijkheden om (nog) beter inzicht te krijgen in de risico's van ex-kankerpatiënten.



2. Versterken van de subsidiërende solidariteit. We onderzoeken diverse opties, zoals het opzetten van een subsidiefonds en de mogelijkheid en wenselijkheid van het beperken van het aantal medische vragen en zo bepaalde aandoeningen of ziekten buiten beschouwing te laten.

! Dataprojecten en use cases (Data & Dienstverlening)

In 2022 richt het Data Analytics Centre zich op vraaggestuurde data analyses die de maatschappelijke rol van de sector kunnen versterken. Hiertoe worden combinaties gezocht met externe databronnen en wordt de analytische expertise verder versterkt. In 2022 worden naar verwachting de volgende grotere use cases en dataprojecten uitgevoerd:

- **Fraude-detectiemodel**
Deze use case heeft als doel om op basis van marktbrede data tot een hogere precisie te komen – in het selecteren van onderzoekswaardige dossiers – dan de modellen/benaderingen van individuele verzekeraars.
- **Vereenvoudiging Personenschade**
In deze use case dragen we bij aan het project vereenvoudiging personenschade door het analyseren van data en het onderzoeken van mogelijke verbanden tussen data.



- Use case Leven/Pensioen

Diverse onderzoeken op het gebied van verzekeraar in de levensmarkt worden gebundeld tot één use case. Het ligt ook in de lijn der verwachting dat er een data-project in relatie tot het Pensioenakkoord wordt uitgevoerd.

We beoordelen in de loop van het jaar in hoeverre we ruimte hebben om aanvullende inzichten op het gebied van verkeersveiligheid (follow up [Onderzoek rijhulpsystemen](#)) te kunnen creëren.

In 2021 zijn de *Risicomonitoren* van stalbranden, woninginbraken, woningbranden, bedrijfsbranden en autobranden in dashboardvorm gepubliceerd. In 2022 reviewen we de bestaande risicomonitoren om focus en efficiëntie te versterken.





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Het dashboard Directe Schadeafhandeling wordt in 2022 in beheer genomen. Maandelijks ontsluiten we verschillende KPI's, om te kunnen monitoren of de implementatie van direct verzekeren de gewenste resultaten heeft en of vereffening nodig is. Zie ook Toekomst autoverzekeringen in Nederland.

Onze [Klimaatmonitor](#) wordt in 2022 mede als input gebruikt voor de Klimaat Impact Monitor in samenwerking met diverse partners. Alle historische en actuele reisadviezen blijven in de [Reisadviestool](#) op onze site beschikbaar.

! Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid (Leven/Inkomen/DAC)

In 2022 bouwen we verder aan de ontwikkelingen die al in 2021 in gang zijn gezet. Verzekeraars werken hard aan het implementeren van de software, zodat bestanden kunnen worden geleverd aan het Data Analytics Centre (DAC) van het Verbond. In 2022 wordt het Landelijk Dataregister AO verder gevuld met data van leden. Het register is ondergebracht bij het DAC van het Verbond, dat uitsluitend geaggregeerde gegevens zal verstrekken voor wetenschappelijk onderzoek. Het DAC zorgt op termijn ook voor ontsluiting van data uit

andere bronnen dan die van verzekeraars. Zo volgt er een verdere realisatie van de datastromen naar het dataregister zodat de pilot Netvliesloslating kan worden uitgevoerd en afgerond. Met deze pilot wordt beter inzicht verkregen in de relatie tussen de brilsterkte en het risico op netvliesloslating.

Met de inzichten uit deze use case, krijgen we overigens niet alleen zicht op deze specifieke aandoening, maar ook op de werking van het dataregister. Met samenwerkingspartners UMCG en de GAV willen we daarom nadenken over nieuwe use cases. Ook zullen we verdere samenwerking verkennen met andere partijen, zoals het UWV. De ideeën werken we uit in een voorstel voor vervolgonderzoek, zodat er in de loop van 2022 nieuwe use cases kunnen worden uitgevoerd.

! Digitale weerbaarheid – i-CERT (Data & Dienstverlening)

Het CBV werkt in 2022 verder aan het vergroten van de digitale weerbaarheid van verzekeraars door te zorgen voor uitbreiding van het aantal verzekeraars dat zich aansluit op – en informatie deelt via – het i-CERT. In samenwerking met het Digital Trust Center van het ministerie van Economische Zaken wordt een pilot uitgevoerd, waarbij verzeke-



raars waarschuwingen ontvangen als bij de overheid dreigingsinformatie bekend is waaruit blijkt dat zij een direct of concreet risico lopen om slachtoffer te worden van een cyberaanval of digitale fraude. In 2022 zal een platform voor Chief Information Security Officers van verzekeraars worden opgericht. Hierdoor worden de randvoorwaarden gecreëerd voor de MLT-ambitie om vanuit het Verbond steviger regie te voeren op de digitale veiligheid van de verzekeringssector zélf, en invulling te geven aan kennisdeling, strategie- en beleidsontwikkeling en belangenbehartiging op dit terrein.

Overige Onderwerpen

Cyberverzekeringen (Schade)

Met het in november 2021 gelanceerde platform brengen we marktontwikkelingen in kaart en komen de beleidsmatige aspecten van cyber risico's in beeld. Te denken valt aan de risicoklasse-indeling Digitale Veiligheid, certificeringsregelingen, toegang tot incidentgegevens, ransomware en het via publiek-private samenwerking stimuleren van risicobewustwording bij burgers en bedrijven. Het platform buigt zich over een gezamenlijke agenda van de verzekeringsbranche en welke stappen er in samenwerking met de overheid en andere partners zijn te zetten om de digitale weerbaarheid van bedrijven te vergroten.

Mobiliteit (Schade)

De veranderingen in wonen, leven en werken hebben grote impact op mobiliteit en vragen om nieuwe mobiliteitsconcepten, zoals de deelauto en *Mobility as a Service*. Nieuwe technologieën en innovatie spelen daarin een belangrijke rol, maar dat geldt ook voor de





THEMA 1 | Inzicht en expertise

voertuigen zelf. Denk maar aan rijhulpsystemen, zelfrijdende auto's, elektrificering en nieuwe voertuigen zoals de e-step. Daarmee veranderen de (materiële) risico's, terwijl klanten zelf steeds vaker vragen om flexibiliteit, die is gericht op een relatie met hen als persoon in plaats van op het object (denk aan schadevrije jaren). In het schadeherstel zien we, naast een trend richting duurzaam herstel, een toenemende druk op kosten en kwaliteit. De komende jaren zullen dan ook staan in het teken van (nieuw) beleid, om klanten nog beter te bedienen en onze relevantie te behouden, de schadelast beheersbaar te houden en ervoor te zorgen dat mobiliteit verzekeraar blijft.

Voor ons beleid betekent het dat we moeten zorgen voor een goede aansluiting van verzekeraars op de ontwikkeling van een nieuw toelatingskader voor licht elektrische voertuigen (LEV) door de overheid. Alleen dan kan er een helder en eenduidig kader worden gerealiseerd voor de verzekeraarbaarheid van nieuwe voertuigen. Daarnaast willen we de brandveiligheid van elektrische voertuigen op de politieke agenda houden, met als doel verbreding van het protocol voor veilige afhandeling incidenten ook naar de rest van de keten (incidentmanagement, schadeherstel, demontage, etc.).

In Europa richten we onze pijlen op de implementatie van de nieuwe MID, inclusief een lobby voor een verplichte eigen WA-verzekering voor aanhangers. En als we kijken naar het schadeherstel, dan is onze aandacht onder meer gevestigd op een (extern) onderzoek naar governance, toezicht en beheer van de huidige calculatiemodellen, met name toegespitst op het normeringsproces. Ook wordt op aangegeven van het Platform mobiliteit en in afstemming met het RDW-traject *Veilig voertuig ook na schade*, Bedrijfsregeling 16 doorontwikkeld, zodat zwaar beschadigde voertuigen alleen na veilig herstel weer terug op de weg kunnen. Vanuit klantbelang wordt ingezet op besluitvorming en verdere voorbereiding implementatie nieuw systeem voor schadevrije jaren. Tenslotte wordt de visie op de toekomst van mobiliteit aangescherpt en doorvertaald naar de praktijk. Onderdeel is een verkenning transitie van objectgebonden verzekering naar persoonsgebonden verzekering (MaaS). Samen met partners wordt een pilot deel- en huurauto opgestart en uitgevoerd.

Verkeersveiligheid

Verkeersveiligheid, het voorkomen van schade en het stimuleren van veilig verkeersgedrag zijn speerpunten van verzekeraars.

Ook in 2022 werken we weer samen met een breed stakeholderveld om het aantal verkeersslachtoffers te laten dalen en de ambitie van nul verkeersdoden in 2050 te realiseren. Dat doen we in aansluiting op het Strategisch Plan Verkeersveiligheid en in lijn met het Manifest Verkeersveiligheid. Belangrijke thema's zijn communicatie (awareness), dataverzameling en -delen en samenwerken, zowel op de lobby-agenda als in concrete initiatieven die de verkeersveiligheid kunnen bevorderen. Bij het verzamelen en delen van data kan onder meer worden gedacht aan een verdiepend onderzoek naar ADAS-systemen, verkeersveiligheid in het algemeen en letselschade in het bijzonder. Op basis van de uitkomsten zullen we de noodzaak en haalbaarheid van certificering van deze systemen uitwerken, in samenwerking met onze stakeholders.

Directe Schadeafhandeling

In de zomer van 2021 is de Directe Schadeafhandeling (DSA) gestart. WA-verzekerden van een particuliere personenauto kunnen de schade die is veroorzaakt door een ander motorvoertuig, voortaan via hun eigen verzekeraar af laten handelen. Doel van deze DSA is om de klanttevredenheid te vergroten en de kwaliteit van het herstel(proces) te verbeteren. De regeling is in deze beginfase gericht op



materiële schade als gevolg van aanrijdingen tussen personenauto's die particulier verzekerd zijn.

2022 staat in het teken van monitoring van de beoogde effecten, een verdere verbetering en een verdere uitbreiding. Het gaat dan zowel om deelnemers aan de regeling als andere typen voertuigen en letselschades.

Eigenwoningregeling (Leven/Inkomen)

De hypotheekrenteaftrek staat ter discussie. Door stapeling van nieuwe regels door de jaren heen, is de situatie ontstaan dat de wet- en regelgeving té complex is geworden en de begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid in het gedrang komt. Het is de verwachting dat het nieuwe kabinet aan de slag gaat om de





THEMA 1 | Inzicht en expertise

eigenwoningregeling te hervormen waarbij de woning op termijn mogelijk gedefiscaliseerd wordt of ondergebracht wordt in box 3.

Het is van cruciaal belang dat er geen overhaaste beslissingen genomen worden, want een nieuw stelsel moet rekening houden met de toch al moeilijke positie van de starter, maar ook met de zittende huiseigenaar die mogelijk nog lange tijd aan een hoge contract-rente vastzit. Voorstellen moeten enerzijds de positie van starters niet verslechteren, maar ook passend zijn voor consumenten die nog lang vastzitten aan een hoge contract-rente. Voor deze laatste groep is het relevant dat de huidige regeling niet in bijvoorbeeld tien jaar volledig afgebouwd wordt. Het wegvallen van renteaftrek kan voor die huishoudens namelijk zeer impactvol zijn. Bij hypotheekverstrekken-

de verzekeraars zien we bijvoorbeeld dat in de portefeuilles een op de drie rentecontracten een rentepercentage kent van 2,5% of hoger waarbij het restant van die contracturen nu nog langer is dan tien jaar. Het Verbond zal zich inzetten om een coalitie te vormen met Vereniging Eigen Huis en de Nederlandse Vereniging van Banken met het doel om bij te dragen aan een oplossing, waarbij de eigen woning bereikbaar en betaalbaar blijft.

WGA

(Leven/Inkomen)

Na jaren van instabiliteit is het hybride stelsel WGA, door steun van wetgeving en afspraken met uitvoeringsinstanties, in rustiger vaarwater gekomen. Dat laat onverlet dat continue bijsturing en aansturing door het Verbond nodig blijft om het complexe stelsel in balans te houden. Zo werken tekorten aan capaciteit bij het sociaal medisch beoordelen bij het UWV door naar de mogelijkheden van private uitvoerders om richting te geven aan re-integratie. En een enorme toename aan voorschotten als gevolg van de huidige Corona-pandemie confronteren WIA-verzekeraars weer met aanvullende uitdagingen om hun eigen processen aan te passen aan deze nieuwe werkelijkheid. Zo blijven er uitdagingen, maar ook mogelijkheden om de kwaliteit

van de uitvoering te verbeteren en draagvlak voor het stelsel te behouden.

Aanvullend op deze stappen verwachten we in een nieuw regeerakkoord maatregelen, mede voortvloeiend uit het [SER-advies](#), die raken aan de uitvoering van het hybride stelsel WIA. Het Verbond zet daarom ook in 2022 in op stappen binnen de kaders van het huidige stelsel en op aansturing/bijsturing van een nieuw regeerakkoord om het noodzakelijke evenwicht binnen het hybride stelsel te bewaren. Het gaat onder meer om het verbeteren van de samenwerking en gegevenslevering tussen UWV en private uitvoerders rond (her)beoordelingen, oplossen van problematiek rond voorschotbeleid en de algemene gegevenslevering van het UWV.

Experimenten sociale zekerheid

(Leven/Inkomen)

De discussie over de inrichting van de sociale zekerheid is en blijft bijzonder actueel. De rol die private partijen vervullen in de uitvoering is daarbij van groot belang. In 2021 heeft [ZonMW](#) een subsidie toegekend, waarmee we samen met OVAL en het Universitair Medisch Centrum Groningen pilots en experimenten uitvoeren, waarin kansen voor een betere uitvoering worden verzilverd. Deze experimenten hebben betrekking op (1) het



vergroten van de verantwoordelijkheid van zieke werknemers voor hun re-integratie (met een *Eigenregiegesprek*) en (2) het inzetten van een *Eigenperspectiefgesprek*, zodat zieke werknemers inzicht krijgen in hun positie op de arbeidsmarkt, zowel intern als extern. De kennis die we opdoen met deze experimenten, dragen we ook weer uit via kennisbijeenkomsten en artikelen.

Aansprakelijkheid – AVP/AVB

(Schade)

De vraag over de houdbaarheid van het huidige aansprakelijkheidsstelsel houdt de gemoederen al langer bezig. Het gaat dan bijvoorbeeld om de afwikkeling van beroepsziekten of eerdere vragen vanuit de politiek of slachtoffers van geweld en andere straf-





THEMA 1 | Inzicht en expertise

bare feiten met een verzekering schadeloos zijn te stellen (commissies Heerts en Donner). Maatschappelijke behoeftes veranderen, de betaalbaarheid van het huidige stelsel staat onder druk, mede als gevolg van een toenemende claimcultuur en oplopende buitengerechtere kosten. Niet voor niks wordt in de sector nagedacht over vormen van een directe verzekering. Onder regie van het platform Aansprakelijkheid beziet het Verbond hoe het best op deze ontwikkelingen kan worden ingespeeld.

Voor wat betreft aansprakelijkheid staan daarnaast de volgende dossiers op de agenda voor 2022:

- Formuleren van een visie op de toekomst van het stelsel van afhandeling van beroepsziektezaken.
- Lobby (afhankelijk van een toekomstig kabinetsstandpunt) gericht op risicoaansprakelijkheid van ouders voor kinderen tot 16 jaar.
- Artificial Intelligence (Europees perspectief).
- Absolute verjaring aansprakelijkheid bij asbestclaims (samen met Instituut Asbest Slachtoffers).

Datagedreven beleids- en kennisondersteuning (Data & Dienstverlening)

Het Data Analytics Centre (DAC) biedt cijfermatige ondersteuning van de maatschappelijke dialoog die de sector met stakeholders en media voert. Daarvoor gebruikt het DAC informatie uit reguliere ledenproducten, uit externe bronnen en uit eigen ad hoc onderzoek. Gegevens zijn in deze gevallen nooit herleidbaar naar individuele maatschappijen. Voorbeelden van cijfermatige ondersteuning zijn Facts & Figures (bijv. [fraudecijfers](#)) onderzoeken, zoals [verzekeraarbaarheid](#) van specifieke aandoeningen, [solidariteitsmonitor](#), leden tevredenheid, monitoring IMVO-convenant, trendenquête innovaties in de verzekeringssector, financiële educatie en diverse evaluatieonderzoeken.





THEMA 2 | Duurzame toekomst

Oplossingen voor een duurzame toekomst

Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de maatschappij. Voor een veilige energietransitie verzamelen we data om beter inzicht te krijgen in de risico's die kunnen spelen bij verduurzaming. Denk aan de verzekeraarbaarheid van zonnepanelen en warmtepompen of aan de aansluiting bij nieuwe technologische ontwikkelingen als waterstof, lithium en circulariteit. Vanwege de urgentie en impact van dit thema hebben we ervoor gekozen om in het verlengde van hoofdstuk 1 een apart hoofdstuk te wijden aan het belang van kennis en inzicht rond klimaatverandering en duurzaamheidsvraagstukken, alsmede de rol die onze sector daarbij kan en wil spelen.

Kennis versterken

Voor het kennen, beheersen en verzekeren van klimaatrisico's, zoals hagelschade en overstroming, is inzicht cruciaal. Samen met onze partners werken we aan het versterken van onze kennis op dit gebied. Deze kennis proberen we aan te wenden om toekomstige klimaatrisico's beheersbaar te maken en waar nodig op de agenda te zetten. De overstromingsrisico's hebben hierbij onze specifieke aandacht.

Duurzame oplossingen

Verzekeraars spelen ook een belangrijke rol in het mogelijk maken van duurzame oplossingen. Zo krijgen we steeds meer te maken met het verduurzamen van woningen, duurzaam schadeherstel en duurzame mobiliteit. We helpen en stimuleren klanten hierbij. Nederlandse verzekeraars blijven actief in maatschappelijk verantwoord beleggen, verduurzaming en het afremmen van klimaatverandering om de klimaatdoelstellingen te behalen. De sector geeft hierin zelf het goede voorbeeld.



Vijf vragen over de energietransitie

Ons land staat voor een enorme opgave. Als we de gevolgen van de klimaatverandering willen beperken, moeten we overstappen van stroom uit fossiele brandstoffen op (volledig) groene energie. Dat vergt het uiterste van onze samenleving, maar de energietransitie heeft ook andere gevolgen. Welke? Dat vertelt beleidsadviseur **Marieke Beugel**.

Lees verder op de volgende pagina >





THEMA 2 | Duurzame toekomst

1. Wat zijn de belangrijkste risico's die de energietransitie met zich meebrengt?

"Dat zijn er verschillende. Om te beginnen is er sprake van nieuwe, onbekende risico's. Dat heb je altijd met nieuwe technologie. Je leert immers pas in de praktijk hoe lastig het is om een elektrisch voertuig te blussen als de accu eenmaal vlam vat. Daarnaast krijgen verzekeraars te maken met meer risico's door bijvoorbeeld een slechte kwaliteit van producten en/of dienstverlening. Op de markt van zonnepanelen is zoveel vraag gekomen dat het aanbod bijna is geëxplodeerd. Iedereen mag zonnepanelen installeren, maar niet iedereen kan dat of neemt de juiste veiligheidsmaatregelen in acht."

2. Waar maak jij je de meeste zorgen om?

"Over de onbekendheid van die brandrisico's. Hoe meer zonnepanelen er komen en hoe meer elektrische voertuigen er in een parkeergarage staan, hoe groter de kans dat het een keertje misgaat. En als één auto vlam vat, is het al een hele toer om 'm te blussen. Laat staan dat er een

paar elektrische voertuigen bij elkaar in de buurt staan. Dat geldt ook voor het gebruik van waterstof. Het maakt nogal verschil of er één huis in een woonwijk waterstof gebruikt of een hele straat. Als het misgaat, blijft de schade in het eerste geval hopelijk beperkt tot één huis, maar in het tweede geval zijn de gevolgen vele malen groter. Daarom is het veiligheidsaspect zo belangrijk. Wij pleiten niet voor niets in ons paper 'Duurzaam veilig' voor meer brandveiligheid. Het bouwbesluit gaat uit van vluchtveiligheid, maar dat gaat ons niet ver genoeg. Veiligheid begint bij de wet(geving)."

3. Wat doen verzekeraars om de risico's behapbaar te houden?

"Het Verbond heeft meegewerkt aan een zogenoemde Scios Scope 12-regeling voor een veilige installatie van zonnepanelen. Daarnaast helpen we onze leden met

"Je leert pas in de praktijk hoe lastig het is om een elektrische auto te blussen"

preventiebrochures over nieuwe technologieën, waaronder zonnepanelen en isolatiematerialen. En op dit moment werken we aan een brochure over waterstof. Verder delen we, gevraagd en ongevraagd, onze kennis en kunde over de energietransitie, zodat we de bewustwording over veiligheid en risico's aanwakkeren. Het liefst zouden we willen dat klanten vooraf de verzekeraar consulteren. Of het nou om een VVE gaat die laadpalen in een parkeergarage wil laten installeren of een particulier die overstapt op waterstof, ons advies is om eerst contact op te nemen met de verzekeraar, via zijn adviseur. Dat voorkomt teleurstellingen achteraf, terwijl het tegelijkertijd de veiligheid vergroot."

4. Is dat de belangrijkste rol van de sector bij de energietransitie: preventie?

"De belangrijkste rol is het verzekeraar krijgen/houden van duurzaamheidsrisico's. Dat kan door preventief mee te denken met de overheid of met de klant, maar verzekeraars kunnen zeker ook in eigen huis een concrete bijdrage leveren. Denk onder meer aan duurzaam schadeherstel,

waarbij een gebruikte bumper wordt gebruikt in plaats van een nieuwe. Sommige verzekeraars zijn hier al mee bezig, maar daar is zeker nog meer winst te boeken."

5. Verzekeraars kunnen dit nooit alleen, toch?

"Nee, zeker niet. We hebben diverse ministeries nodig die de aanjagende factor voor hun rekening kunnen nemen. Daarnaast werken we veelvuldig samen met de technische branche, waaronder Techniek Nederland en Holland Solar, om het vizier te richten op veilige installaties. En ten slotte is de brandweer voor ons een belangrijke partner. Wij kijken hetzelfde naar risico's en hebben dezelfde insteek. We komen pas in beeld als het te laat is: de brandweer om te blussen en wij om de schade te herstellen. Beide willen we dus liever niet dat het misgaat. Daarom benadrukte ik ook net de rol van de adviseur. Die fungeert als een schakel tussen de klant en de verzekeraar, en kan dus ook een grotere rol vervullen als het gaat om veiligheid vooraf."





THEMA 2 | Duurzame toekomst

MLT thema's 2022

In 2022 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! **Klimaatverandering/overstroming** (Schade)

Het verzekeraar houden van duurzaamheid is prominent belegd in de sector Schade en is tweeledig. Verzekeraars kennen als geen ander de veranderende risico's van extreem weer, en aan de andere kant zien we door de energietransitie ook risico's veranderen. Het platform Klimaat zoekt randvoorwaarden en oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van risico's als gevolg van klimaatverandering. Tegelijkertijd willen we



ook duidelijkheid bieden over risico's die niet verzekeraar zijn. Het platform Klimaat richt zich op vier speerpunten: 1. kennisuitbreiding voor verzekeraars, 2. bewustwording verbeteren, 3. voorkomen van schade (early warning en preventie), en 4. compensatie natuurlijke catastrofes als overstroming. Daarnaast is er aandacht voor de Europese dossiers.

De focus van het Verbond komend jaar ligt op:

- het formuleren van een publiek-private visie op compensatie bij natuurrampen, zoals overstroming, aan de hand van een position paper en ervaringen uit Limburg;
- het opleveren van een Klimaatmonitor 2022 als onderdeel van de Klimaat Impact Monitor met andere partijen;
- het in partnership met het KNMI doorrekenen van KNMI-cijfers naar schadelast en het optuigen van structurele communicatie over *early warning* via social media;
- het analyseren van internationale best practices van schadeverzekeraars bij (het stimuleren van) preventiemaatregelen, duurzaam herstel en een duurzame transitie van klantactiviteiten.
- het opstellen van een gezamenlijke onderzoeksagenda (klimaatbreed met andere afdelingen van het Verbond);
- het presenteren van resultaten van Data-

sharing Stedelijke waterschades met RIONED (koepelorganisatie voor stedelijk waterbeheer) en de Universiteit Leiden;

- het organiseren van vier webinars over relevante klimaatgerelateerde onderwerpen.

! **Een veilige energietransitie/ brandveiligheidsrisico's** (Schade)

Het Verbond kijkt in 2022 naar de nieuwe (brand)veiligheidsrisico's in het kader van de energietransitie. We zoeken randvoorwaarden en oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van deze nieuwe, soms nog onbekende risico's. Tegelijkertijd willen we ook duidelijk zijn over risico's die niet verzekeraar zijn. Verzekeraars worden vooraf in het proces betrokken in plaats van achteraf. Op deze manier delen we onze kennis van risico's, denken we mee over onafhankelijke kwaliteitsborging en dragen we bij aan de verzekeraarheid van deze risico's en een veiliger Nederland.

Dat betekent ook dat we onze leden informeren over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de energietransitie, zoals de ontwikkelingen rondom waterstof. Hiervoor



wordt een preventiebrochure geschreven en een webinar georganiseerd, zodat onze leden zich hierop kunnen voorbereiden. Daarnaast besteden wij ook in 2022 aandacht aan (criminaliteits)preventie en datadeling. Onder meer door onze actieve deelname aan CCV-commissies en de Brandpreventieweken, het uitbrengen van diverse risicomonitoren en het opleveren van een Herbouwwaardemeter 2022 en inboedelwaarde-indexcijfers.

! **(Duurzaam) financieren en beleggen** (Algemene Beleidszaken)

Internationaal en nationaal is er veel aandacht voor het thema duurzaam beleggen. Europese beleidsmakers ronden in 2022 nadere richtlijnen af over transparantie op entiteiten- en productniveau, zoals de NFRD





THEMA 2 | Duurzame toekomst



(Non-Financial Reporting Directive), SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) en de taxonomie. Het Verbond levert samen met Insurance Europe input voor de inhoud van deze richtlijnen. Ook helpt het Verbond verzekeraars met de implementatie van deze regelgeving door het organiseren van livestreams en/of bijeenkomsten. Naast de inzet op het beleggingsbeleid wordt rapportage over het gevoerde beleid en de gemaakte keuzes steeds belangrijker. Ook hier geldt dat het Verbond zich zal inspannen om naast het aanleveren van inhoudelijke input in de voorbereiding en verdere uitwerkingen van relevante wet- en regelgeving, leden middels informatie-overdrachtsessies te ondersteunen bij de implementatie daarvan.

Daarnaast willen verzekeraars een substantiële bijdrage leveren aan de financiering van de Nederlandse energietransitie. Hiertoe wordt verbinding gelegd met bedrijven in de reële economie die de energietransitie daadwerkelijk vorm moeten geven (aannemers, elektriciteitsbedrijven, etc.), onder andere in VNO-NCW-verband. Binnen het Platform voor Duurzame Financiering van DNB, waaraan het Verbond actief deelneemt, worden alle relevante ontwikkelingen gemonitord en worden, waar nodig, aanvullende initiatieven geïnitieerd.

! Monitoring afspraken financieel commitment Klimaatakkoord (Algemene Beleidszaken)

Het Verbond heeft, samen met zeventien verzekeraars, in juli 2019 namens de financiële sector het nationale Klimaatakkoord ondertekend. Verzekeraars hebben hierin afspraken gemaakt over hun bijdrage aan de energietransitie. In 2021 hebben verzekeraars hun CO2-reductiedoelstellingen voor hun beleggingsportefeuille bepaald en uitgevoerd. In 2022 moeten verzekeraars reductiedoelstellingen op de relevante assetclasses formuleren. De afspraken lopen tot 2030. Het Verbond monitort de afspraken en brengt het thema klimaat met prioriteit onder de aandacht van

verzekeraars. Daarbij wordt het onderwerp zowel vanuit adaptatie als vanuit mitigatie benaderd.

Naast het Klimaatakkoord breiden we onze activiteiten op klimaat en duurzaamheid verder uit. We organiseren een klimaatdag om samen met verzekeraars een integrale klimaatagenda op te stellen voor duurzaamheid vanuit onze sector. Daarbij werken we samen met instituten als het KNMI (partner van het Verbond) en met de wetenschap. Via partnerships zullen we onze agenda verder ontwikkelen en implementeren. Voorkomen van en omgaan met klimaatgerelateerde schade is daarbij ons uitgangspunt. We kijken expliciet en nadrukkelijk naar financiering van de energietransitie en de verduurzaming van de woningbouw.



! Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) (Algemene Beleidszaken)

Het Verbond heeft in 2018 een IMVO-convenant afgesloten met ngo's, overheid en vakbonden. Doel is internationaal maatschappelijk verantwoord beleggen door verzekeraars. Het convenant heeft een looptijd van juli 2018 tot juli 2023. Eind 2022 dienen verzekeraars grotendeels te voldoen aan het IMVO-convenant en daarmee een verantwoord beleggingsbeleid te hebben opgesteld. Een onafhankelijke commissie monitort de voortgang. Het Verbond werkt samen met de andere convenantpartners (Zorgverzekeraars Nederland, de ministeries van Buitenlandse Zaken en Financiën, een zestal ngo's en de Sociaal-Economische Raad) om de individuele verzekeraars hier zo goed mogelijk bij te ondersteunen. Dat gebeurt door het delen van best practices, gezamenlijke engagement trajecten, thematische kaders voor beleggingsbeleid, intervisiesessies en diverse andere vormen van ondersteuning. Hiervoor zijn werkgroepen actief. Een IMVO-werkgroep met verzekeraars is leidend voor de onderlinge afstemming en standpuntbepaling. Na de zomer van 2022 maken we aan de hand van het vierde monitoringsrapport de tussentijdse balans op en bepalen we hoe





THEMA 2 | Duurzame toekomst

verzekeraars het best ondersteund kunnen worden in het laatste jaar van het convenant.

Naast het IMVO-convenant is het Verbond ook betrokken bij het traject voor nieuwe wetgeving rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen op Europees en/of op nationaal niveau. Hierbij werken we samen met VNO-NCW en de Sociaal-Economische Raad.

Overige Onderwerpen

Funderingsschade (Leven/Inkomen)

Samen met [kennispartners](#) werken we aan het versterken van onze kennis op het gebied van klimaatrisico's en wenden we deze kennis aan om risico's beter beheersbaar te maken en waar nodig op de agenda te zetten. Eén van deze risico's is 'funderingsschade' door een te laag grondwaterpeil en inklinkende grond.

Naar verwachting zullen de komende decennia circa één miljoen woningen funderingsherstel nodig hebben. Samen met onze coalitiepartners (Vereniging Eigen Huis, Aedes, Kennis Centrum Aanpak Funderingsproblematiek (KCAF) en de Nederlandse Vereniging van Banken) hebben we in 2021 een [Deltaplan](#) opgesteld en hebben we er – door het belang van centrale regie en innovatieoplossingen te benadrukken – voor gezorgd dat de funderingsproblematiek voldoende [aandacht](#) kreeg bij de politiek.

In 2022 willen we samen met het nieuwe kabinet aan de slag, zodat er ook daadwerke-



lijk een (financierings)oplossing komt om de funderingsproblematiek aan te pakken. In het vorig jaar met diverse stakeholders ontwikkelde deltaplan staat een aantal concrete oplossingen genoemd. Zoals dat het volgend kabinet er op aan stuurt dat bij het grondwaterpeilbeheer meer rekening wordt gehouden met de gevolgen voor funderingen en dat er meer wordt geïnvesteerd in onderzoek naar methodes om bijvoorbeeld paalrot te voorkomen. Zowel in het voorkomen als het adequaat aanpakken van bestaande funderingsschade is samenwerking essentieel. Zonder ingrijpen gaat een groot deel van de woningvoorraad verloren, raken huishoudens in de financiële problemen en zal de woningnood nog vele malen groter zijn dan op dit moment al het geval is.

Verduurzaming bestaande woningvoorraad (Leven/Inkomen)

De verduurzaming van de woningvoorraad is een grote uitdaging – waar verzekeraars in hun rol als hypotheekverstrekker – graag bijdragen aan het aanpakken ervan. In een brede coalitie van banken, regiepartijen en verzekeraars werken we samen met ons brede netwerk aan het vergaren en uitwisselen van kennis over innovatieve oplossingsrichtingen. Denk aan het mogelijk maken van verduurzamingsinitiatieven als warmtepompen en isolatie. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de partijen die het convenant [Verduurzaming in de koopketen](#) hebben ondertekend. Ook werken we aan het vergroten van de bewustwording van en investering





THEMA 2 | Duurzame toekomst

door consumenten door het verstrekken van goede, eenduidige informatie met als doel om de investeringen in verduurzamingsmaatregelen te vergroten. Hierin speelt het Landelijk Digitaal Platform dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties op gaat richten een belangrijke rol.

Pensioen en duurzaamheid (Leven/Inkomen)

Een uitdagend thema is duurzaamheid bij pensioenproducten. Zowel deelnemers als werkgevers willen steeds vaker weten hoe 'groen' hun pensioenproduct is en daar in kunnen kiezen. Vanuit Europa is de [SFDR-wetgeving](#) op gebied van duurzaamheid van toepassing op de verzekeraars en PPI's. Deze wetgeving heeft veel impact op de Nederlandse pensioensector. Het Verbond blijft ook in 2022 bij zowel de nationale als de internationale toezichthouders aandacht vragen voor de uitvoerbaarheid van de nieuwe wetgeving. Ook zullen we verzekeraars en PPI's helpen bij de implementatie van deze wetgeving, bijvoorbeeld door tijdig met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke knelpunten en door kennisoverdracht via webinars.



Agrarisch (Schade)

De speerpunten voor agrarische verzekeraars in 2022 zijn preventie (voorkomen stalbranden) en inspelen op klimaatverandering. In 2022 brengen wij opnieuw een risicomonitor Stalbranden uit, met een top vijf van verbeterpunten.

Bij het inspelen op klimaatverandering gaat het onder meer om het dossier 'gewassen' en dan vooral om de klimaatbestendigheid van open teelten. Zo kijkt het Verbond met stakeholders als het ministerie van Economische Zaken en LTO Nederland naar de toekomst van de Brede Weersverzekering en werken we samen met Wageningen University & Research op het gebied van gewassenonderzoek en klimaat-adaptieve landbouw.





THEMA 3 | Klant centraal

Klant centraal

Verzekeraars kunnen hun maatschappelijke taak alleen vervullen als ze het vertrouwen genieten van klanten en van de samenleving. Daarom wil de sector blijven bewijzen dat het klantbelang centraal staat en dat we beloftes waarmaken.

Solidariteit en inclusiviteit

Met data analyse kunnen we de klant beter leren kennen en producten, premies en dienstverlening met maatwerk optimaliseren. De keerzijde daarvan is het risico dat de solidariteit hierdoor onder druk kan komen te staan. De uitdaging is het behouden van een gezonde balans tussen solidariteit en risicodifferentiatie bij een altijd uitlegbare premiestelling. We spannen ons in om klanten niet buiten de boot te laten vallen. Wij bieden normen omtrent inclusiviteit en het tegengaan van discriminatie. Het Verbond gaat hier komende jaren met zijn leden en stakeholders invulling aan geven.

Menselijke maat

De toenemende digitalisering van de sector kan het contact met klanten faciliteren en helpen de betaalbaarheid van verzekeringen te verbeteren door kostenbeheersing. Voor sommige klanten zijn de standaard (digitale)

processen echter niet passend, bijvoorbeeld voor een klant die digitaal minder vaardig is. Standaardprocessen kunnen het zicht op de omstandigheden van het geval ontnemen, met grote gevolgen. Daarom heeft het Verbond de ambitie om inzicht en bewustzijn te bevorderen en moderne oplossingen aan te reiken.

Verantwoorde keuzes

De klant krijgt steeds meer verantwoordelijkheid in het maken van financiële keuzes. Dit zien we terug in het nieuwe pensioenstelsel, bij nabestaandenregelingen en de verminderde financiële zekerheid in een veranderende arbeidsmarkt. De verzekeringssector ziet het als zijn taak om klanten op weg te helpen naar verantwoorde keuzes door zo goed mogelijk te informeren, te ondersteunen met keuzebegeleiding en maatwerk in de dienstverlening te hanteren.



Vijf vragen over pensioencommunicatie

Het nieuwe pensioenstelsel heeft impact op mensen die pensioen opbouwen via hun werkgever. Voor hen wordt het pensioen transparanter en persoonlijker. "Verzekeraars en premiepensioeninstellingen (PPI's) staan voor de uitdaging om deelnemers te activeren en te helpen om passende keuzes te maken. Dat begint bij persoonlijke communicatie," vertelt **Pim de Nijs**, beleidsadviseur bij het Verbond van Verzekeraars.

Lees verder op de volgende pagina >





THEMA 3 | Klant centraal

1. *Het Pensioenakkoord leidt tot een nieuw pensioenstelsel. Wat betekent dit voor mensen die pensioen opbouwen via hun werkgever?*

“De meeste werkgevers hebben op dit moment nog een pensioenregeling voor werknemers, waarbij de hoogte van het uit te keren pensioen van tevoren vaststaat. Door allerlei ontwikkelingen, zoals de dalende rente, zijn deze regelingen onbetaalbaar geworden. Daarom stappen steeds meer werkgevers over op een ‘premieregeling’ en in het Pensioenakkoord

“Begrijpelijk taalgebruik, zonder jargon, is nodig”

is afgesproken dat alle werkgevers straks moeten overstappen. Bij premieregelingen liggen de risico's die invloed hebben op de hoogte van de uiteindelijke pensioenuitkering, zoals het beleggingsrisico, bij werknemers. Zij krijgen hiermee ook meer keuzes, zoals meer of minder risicovol beleggen in hun pensioenregeling. Keuzes

die passen bij hun persoonlijke situatie en wensen voor later.”

2. *Welke impact heeft deze ontwikkeling op de pensioencommunicatie?*

“In de huidige pensioenwet staan enerzijds artikelen waarin precies staat wat een pensioenuitvoerder moet communiceren en anderzijds artikelen met daarin de zogenaamde ‘open normen’. Het jaarlijkse Uniform Pensioen Overzicht (UPO) is een voorbeeld waarbij de wet voorschrijft wat er moet worden gecommuniceerd. Daarnaast zijn er open normen opgesteld, waar pensioenuitvoerders zelf meer invulling aan kunnen geven. Bijvoorbeeld dat de communicatie moet aansluiten op de kenmerken van de deelnemer. Het nieuwe wetsvoorstel ‘toekomst pensioenstelsel’, waar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hard aan werkt, voegt twee nieuwe open normen toe: ‘activatie’ en ‘keuzebegeleiding’. Dat houdt in dat verzekeraars en PPI's de deelnemers begeleiden en activeren, zodat ze in staat zijn om passende keuzes te maken. Hiervoor is persoonlijke communicatie een must.”

3. *Hoe maken verzekeraars en PPI's communicatie persoonlijker?*

“Door deelnemers te helpen tijdens hun levenspad op basis van die nieuwe open normen ‘activatie’ en ‘keuzebegeleiding’. Denk dan aan begeleiding op momenten als trouwen, scheiden, meer of minder willen werken, van baan wisselen of eerder met pensioen gaan. Om daarmee te beginnen, is begrijpelijk taalgebruik, zonder jargon, nodig. Maar denk ook aan visuele communicatie en veel meer interactie.”

4. *Wat doen verzekeraars en PPI's nu al?*

“Anders dan het merendeel van de pensioenfondsen, bieden zij al enige tijd premieregelingen aan waarbij deelnemers meer keuzes kunnen maken. En daarom is er al veel werk verzet, zoals het vereenvoudigen van het taalgebruik en het verbeteren van online klantportalen die inzicht geven en ondersteunen bij het maken van keuzes. Ook merk ik op dat ze meer contact zoeken met deelnemers door bijvoorbeeld (online) informatiesessies. Zo hebben mijn collega's van het

Verbond en ik recent een informatiesessie gehad van onze eigen pensioenverzekeraar.”

5. *Tot slot, wat is de ambitie van het Verbond in 2022?*

“Op dit moment werkt het ministerie van SZW dus aan het wetsvoorstel ‘toekomst pensioenstelsel’. Dit voorstel wordt in 2022 door de Tweede Kamer behandeld. Voor het Verbond is dat hét moment om te pleiten voor meer ruimte voor verzekeraars en PPI's om pensioencommunicatie zelf vorm te mogen geven, zodat dit zoveel mogelijk kan worden afgestemd op de behoefte van deelnemers. Daarnaast zijn de genoemde nieuwe open normen een uitdaging. Het is namelijk niet makkelijk om deelnemers te activeren. Maar ik denk dat als verzekeraars en PPI's vrij zijn in de manier waarop zij mogen communiceren, er veel creatieve en effectieve manieren ontstaan. Het Verbond wil ze daarbij helpen door samen op te trekken met partijen als het Nibud, de Pensioenfederatie, Wijzer in geldzaken en de wetenschap.”



THEMA 3 | Klant centraal

MLT thema's 2022

In 2022 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Solidariteit en verzekeraarbaarheid (Algemene Beleidszaken)

Afnemende toegankelijkheid voor 'moeilijke risico's' en doorschietende risicodifferentiatie kan leiden tot reputatieschade. Zo berichten de media met enige regelmaat over diverse groepen klanten die zich moeilijker kunnen verzekeren (minder/weinig keuze en/of een relatief hoge premie).

In 2022 voeren we, onder regie van het platform Klantbelang en Reputatie, een gedegen analyse naar verzekeraarbaarheid uit: welke



problemen spelen er exact bij welke groepen? En speelt er dan een probleem rondom de acceptatie van een specifieke casus of is er sprake van een systematisch probleem? Op basis van deze analyse krijgen we veel helderder hoe specifieke groepen er precies uit zien en wat hun problematiek is.

Bij het opstellen van deze analyse maken we gebruik van de inzichten die zijn opgedaan met de Solidariteitsmonitor. Het daadwerkelijk oplossen van verzekeraarheidskwesties is belegd bij de product gerelateerde beleidsafdelingen Leven/Inkomen en Schade.

! Keuzebegeleiding (Algemene Beleidszaken)

Zijn mensen wel altijd in staat de juiste financiële keuzes te maken? Zijn ze in staat hun risico's goed in te schatten? De aanname is dat velen hierbij hulp nodig hebben. In 2022 ontwikkelt het Verbond een methode voor verzekeraars om na te gaan bij hun klanten of ze snappen wat ze moeten doen of nalaten en of zij advies nodig hebben. En vervolgens of het 'doenbaar' is. De 'doen vermogen toets' van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid is hierbij de inspiratiebron. Deze toets willen we passend maken voor de verzekeringssector.



Tevens zullen we zorgen voor een verdieping van PARP, waarmee (onder het thema veiligheid) kan worden vastgesteld of een product echt veilig is voor specifieke (kwetsbare) groepen.

! Klantbelang pensioen (Leven/Inkomen)

Zowel bij bestaande als bij (de ontwikkeling van) nieuwe pensioenproducten speelt klantbelang een cruciale rol. Uitgangspunt is dat deelnemers goed begrijpen welk pensioenproduct zij hebben en welke keuzes ze (goed geïnformeerd) kunnen maken. Dit om teleurstellingen te voorkomen, de kwaliteit van pensioenproducten zoveel mogelijk te borgen, het vertrouwen in de sector te vergroten en reputatierisico's te verkleinen.

Een belangrijk thema hierbij is de nieuwe norm in de Pensioenwet, keuzebegeleiding, die vanaf 2023 voor alle pensioenuitvoerders geldt. Deelnemers maken op diverse momenten keuzes, die impactvol kunnen zijn. Denk aan de keuze voor een vaste of variabele uitkering, voor een 'bedrag ineens' bij het bereiken van de pensioendatum of aan het ruilen van partnerpensioen in ouderdomspensioenen. Het is belangrijk dat de rollen van aanbieders (verzekeraars en PPI's) en onafhankelijk adviseurs gescheiden blijven, en dat deelnemers goed worden ondersteund en geactiveerd om een (passende) keuze te maken. In 2022 gaan we met een visie rond keuzebegeleiding in gesprek met stakeholders, waaronder de AFM, over de norm keuzebegeleiding en de werking ervan in de praktijk.





THEMA 3 | Klant centraal

In samenwerking met de Stichting van de Arbeid willen we proberen het aantal werknemers dat geen pensioen opbouwt (witte vlekken) zoveel mogelijk te beperken. Dit doen we door samen met de Stichting van de Arbeid, cao-partijen, overheid, Kamer van Koophandel de acties en maatregelen die zijn opgenomen in het [Aanvalsplan witte vlek](#) op te pakken.

Ten slotte houdt het Verbond nauwlettend de vormgeving van de 'Wet pensioenverdeling bij scheiding' in de gaten. Bij de verdere uitwerking van het pensioenakkoord komen wij – waar nodig of wenselijk – met voorstellen om het klantbelang beter te borgen, maar vragen wij ook nadrukkelijk aandacht voor de noodzakelijke vereenvoudiging van de uitvoerbaarheid.

Overige Onderwerpen

Menselijke maat

(Algemene Beleidszaken)

Verzekeraars streven ernaar hun klantcontact zo efficiënt mogelijk vorm te geven. Er zijn echter klanten voor wie contact opnemen per mail of chatbot bijvoorbeeld, of zaken zelf regelen via de mijn-omgeving, een forse belemmering vormt. Zij spreken liever een 'echt mens'. Voor deze en ook wel andere klanten geldt dat in het bijzonder voor stressvolle situaties, bij grote schades bijvoorbeeld. In 2022 onderzoeken we hoe we kunnen borgen dat de klant altijd zelf kan kiezen op welke manier hij in contact treedt met zijn verzekeraar.



Reputatie sector

(Algemene Beleidszaken)

In de afgelopen jaren heeft het Verbondsbestuur een meer aanjagende rol gekregen bij het oplossen van reputatieproblemen. Sectorbesturen prioriteren en rapporteren tweemaal per jaar de voortgang. Dit heeft ervoor gezorgd dat de sectorbesturen meer urgentie ervaren in het oplossen van de problemen. In 2022 zullen we ook concrete doelstellingen formuleren bij de aanpak van reputatieproblemen en een methodiek ontwikkelen om die resultaten zo goed mogelijk te volgen en te meten. Daarnaast willen we reputatiekansen eerder signaleren en ook beter benutten.

Open platform Reputatie

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond heeft al ruim een decennium ervaring met het omgaan met reputatie-issues. De ervaring die we daarmee hebben opgedaan, kan ook relevant en interessant zijn voor onze stakeholders en andere (branche-)organisaties die met reputatie-issues worstelen. Ook willen we zelf leren van de ervaringen van anderen en zo onze eigen aanpak van reputatiekwesaties versterken. Omdat deze aanpak alleen mogelijk is in een persoonlijke setting en corona dat een tijd onmogelijk maakte, vindt de verdere uitwerking daarom plaats in 2022.

Financiële educatie

(Academy en Innovatie)

Als partner van het platform [Wijzer in geld-zaken](#) ondersteunt het Verbond de inspanningen voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Nederlanders. Het Verbond neemt deel aan de programmaraad, stuurgroep en expertteams. Ook doen we mee aan de Pensioen3daagse en de [Week van het geld](#). Voor de tiende editie van de Week van het geld (28 maart tot en met 1 april 2022) wordt het spel Fix je Risk weer online beschikbaar gemaakt en worden fysieke gastlessen georganiseerd op basisscholen. Verder wordt het programma [MoneyWays](#) op het MBO gecontinueerd en mogelijk uitgebreid. Onze visie op financiële zelfredzaamheid, de doelgroep en onze eigen inzet wordt in 2022 herijkt.





THEMA 3 | Klant centraal

Programma bevorderen keuzegedrag zelfstandigen

(Leven/Inkomen)

Het programma van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), dat als doel heeft zelfstandigen te bewegen een bewuste keuze te maken en een passende voorziening te treffen tegen het risico van arbeidsongeschiktheid, wordt voortgezet. Ook wanneer er een wettelijke verzekeringsplicht is voor zelfstandigen, blijft het belang voor zelfstandigen om een bewuste keuze te maken en een passende voorziening te treffen onverminderd groot. Het ministerie van SZW en het Verbond denken binnen dit nieuwe kader na over (gedrags)interventies die zelfstandigen bewegen een bewuste keuze te maken en een passende voorziening te treffen. Bijvoorbeeld over de wijze waarop informatie en inzicht in risico's het meest effectief kunnen worden verstrekt.

Pensioencommunicatie

(Leven/Inkomen)

De Wet toekomst pensioenen wordt in 2022 in de Tweede Kamer behandeld. In de wet zijn de aanpassingen die voortvloeien uit de evaluatie van de *Wet pensioencommunicatie* opgenomen. Het Verbond zal zijn visie [op deze aanpassingen](#) onder de aandacht bren-

gen bij de Tweede Kamer. Daarnaast zullen we input leveren bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) over de nadere regelgeving, waarbij ons doel is dat er meer ruimte komt voor pensioenverzekeraars en PPI's om de pensioencommunicatie zelf vorm te geven en om informatie digitaal ter beschikking te stellen. Ook zullen we de pensioenverzekeraars en PPI's helpen bij het (succesvol) implementeren van de nieuwe wettelijke bepalingen, zoals de nieuwe open normen *keuzebegeleiding en activatie*.

Begin 2022 staat onder leiding van het ministerie van SZW ook het tweede deel van de evaluatie van het communiceren in scenario's gepland. Het Verbond zal participeren in de begeleidingscommissie en er op toezien dat in de evaluatie goed wordt getoetst in hoeverre het communiceren in scenario's daadwerkelijk bijdraagt aan een betere pensioencommunicatie en de uitvoering voor pensioenuitvoerders niet (verder) wordt verzwaard.

Daarnaast werken we in 2022 aan de aanpassingen van het Standaardmodel Vast of variabel pensioen, het UPO en Pensioen 1-2-3, en toetsen we wat aanpassingen betekenen voor de deelnemerscommunicatie. Zoals in het kader van Bedrag ineens en de Wet pen-

sioenverdeling bij scheiding. Via het delen van best practices, formats of kennisbijeenkomsten kunnen we de pensioenuitvoerders ondersteunen bij de implementatie.

Tenslotte levert het Verbond in 2022 op regelmatige basis input aan het Pensioenregister, ook door deelname aan het bestuur, met als doel het verbeteren en gebruiksvriendelijker maken van de content van mijnpensioenoverzicht.nl. En we spelen een actieve rol in de voorbereiding én de events van de Pensioen-3daagse.

Zelfstandigen: inkomen voor nu en later

(Leven/Inkomen)

Gedurende 2021 is de samenwerking binnen de Taskforce 'Inkomen voor Later' geïntensiveerd, met input van zowel levensverzekeraars als FICO-Banken. Dit heeft geleid tot het 'activiteitenplan zzp', waarbij we gezamenlijk optrekken in een aantal concrete initiatieven om financiële bewustwording bij zzp'ers te stimuleren. In 2022 zullen de activiteiten die benoemd staan in het plan worden uitgewerkt:

- Meer afstemming en uitwisseling tussen partijen via een gezamenlijk dashboard 'ontsluiting informatie aan zzp'er', waar aanbieders van online hulpmiddelen geza-



menlijk een gecategoriseerd overzicht creëren van beschikbare content voor zzp'ers;

- Ontwikkeling van een gezamenlijk dashboard om structureel gebruikersstatistieken uit te wisselen tussen partijen om de impact van de aangeboden content te kunnen meten en evalueren;
- Betere (gezamenlijke) inzet van de kanalen van de Taskforceleden, wat leidt tot zowel groter bereik als betere allocatie van de aangeboden content.

Daarnaast gebruiken we de uitkomsten van het door Netspar uitgevoerde [Topicality-onderzoek](#) om te verkennen hoe aanbod beter aan kan sluiten op de behoeftes van zzp'ers aan flexibiliteit en eenvoud, en de rol die levensverzekeraars, PPI's en FICO-Banken hierin kunnen spelen. Naast onze ambities





THEMA 3 | Klant centraal

op het vlak van het stimuleren van bewustwording, zullen we ook met deze partijen een verkenning uitvoeren naar de mogelijkheden van meer veerkrachtige pensioenopbouw in de derde pijler. Denk bijvoorbeeld aan het realiseren van meer tussentijdse onttrekkingsmogelijkheden en daarmee ook onze ambities op dit vlak verder vormgeven.

Rechtsbijstand – toegang tot het recht (Schade)

De toegang tot het recht staat onder druk door recente uitspraken over het recht op Vrije Keuze Rechtshulpverlener (VKR) en door veranderingen in het stelsel van gesubsidieerde rechtshulp.

Verder zien we dat door verandering in klantwensen en door technologische ontwikkeling(en) nieuwe (on demand-) diensten opkomen. Het is daarom van belang een blik te werpen op de toekomst van de rechtsbijstandverzekering. Dat doen we door:

- het bepalen van de impact van de uitbreiding van de Vrije Keuze Rechtshulpverlener (VKR) op de markt van rechtsbijstand/positie klant in toegang tot het recht;
- het opstellen van een visie gericht op de toekomst van de rechtsbijstandverzekering;
- in gesprek te blijven met stakeholders, waaronder het ministerie van Justitie en

Veiligheid en de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) over de noodzaak het recht voor iedere Nederlander toegankelijk te houden en hoe rechtsbijstandverzekeraars hieraan kunnen bijdragen.

Reis (Schade)

Uit onderzoek van het Verbond blijkt dat de verwachtingen van de klant bij een reisverzekering niet altijd aansluiten bij de dekking die het product biedt. Internationale conflicten, natuurgeweld en pandemieën zijn voorbeelden van situaties waar soms (beperkte) uitsluitingen gelden maar waar de klant juist wel dekking verwacht. Op basis van dit vraagstuk is de Strategie 2025 opgesteld. Het Verbond zet komend jaar in op:

- het opleveren van de uitgewerkte actiepunten op basis van de Strategie 2025 waaronder meer aandacht voor klantcommunicatie;
- het stroomlijnen van repatriëring bij calamiteiten in de keten. Het creëren van een duidelijk proces bij calamiteiten, zoals bij de [Bijzondere Bijstand Buitenland](#) in 2020. Hieronder valt ook het optimaliseren van de samenwerking met alarmcentrales;
- het vernieuwen van het convenant Samenloop (medische kosten) met Zorgverzeke-



- raars Nederland;
- het bewerkstelligen van een soepele overgang naar de provisietransparantie voor reisverzekeraars, met aandacht voor de positie van de vrijgestelde bemiddelaar.

Verruimen SUWI-wetgeving voor niet-Pensioenproducten (Leven/Inkomen)

In 2022 zetten wij het traject voort waarin we pleiten voor aanpassing van de SUWI-wetgeving, zodat de wettelijke mogelijkheden voor Pensioenwetproducten ook voor niet-Pensioenwetproducten gaan gelden. Zo gaan we onder meer verder met de constructieve gesprekken die we voeren met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het UWV over het aanpassen van de wet op dit punt.

Daarnaast willen we, analoog aan het beleid dat eerder in de sector Leven is ontwikkeld, een gegevensvergelijking met het UWV uitvoeren voor producten die onder de Pensioenwet vallen. Hiermee willen we zeker stellen dat alle verzekerden die recht hebben op een aanvulling op de wettelijke WIA-uitkering, deze ook krijgen.

Waardeoverdracht (Leven/Inkomen)

Komend jaar wordt het tweede jaar van de opschoonactie van bestaande kleine pensioenen (ontstaan voor 1 januari 2018). Samen met de Pensioenfederatie zullen we de uitvoering van de opschoonactie monitoren en constructief op zoek gaan naar (innovatieve) oplossingen voor mogelijke knelpunten. We monitoren de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en leveren waar nodig onze inbreng bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de politiek. Concreet gaat het om de evaluatie van de *Wet waardeoverdracht klein pensioen*, de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel, dat de reikwijdte van automatische waardeoverdracht moet verbreden en de mogelijke aanpassingen van de grondslagen die zijn vastgelegd in nadere regelgeving. In 2022 gaan we het in 2018 geïntroduceerde



THEMA 3 | Klant centraal

protocol collectieve waardeoverdracht evalueren en waar nodig aanpassen. En daarnaast stellen we, in afstemming met de AFM, een overzicht op waarmee het proces van collectieve waardeoverdracht tussen verschillende uitvoerders kan worden geoptimaliseerd.

Tenslotte onderzoeken we de mogelijkheden voor innovatieve oplossingen, waarmee op basis van dit gezamenlijke overzicht het proces van collectieve waardeoverdracht wordt geautomatiseerd.

Toekomstbestendige en erkende medische acceptatie (Leven/Inkomen)

In 2022 zetten we gerichte stappen in het verder toekomstbestendig maken van medische acceptatie. Zo actualiseren we het Protocol Verzekeringskeuringen en passen we deze aan op een aantal actuele trends, zoals geautomatiseerde medische, nieuwe genetische tests. Onderdelen die daarbij specifiek tegen het licht worden gehouden, zijn het moratorium erfelijkheidsonderzoek en de HIV-gedragscode. Daarnaast gaan we met aanbieders en stakeholders verder het gesprek aan over (volledig) geautomatiseerde processen en de impact daarvan op de mogelijkheden om maatwerk te bieden en ook complexere



casussen (meerdere aandoeningen tegelijk) goed te kunnen verwerken. Ook een evaluatie van de in 2017 gewijzigde model-GV is onderdeel van dit traject.

Onvindbare begunstigen (Leven/Inkomen)

In 2022 vertalen we de mogelijkheden van efficiënte BRP-verstreking door de overheid aan uitvaart- en levensverzekeraars naar werkbare model-Autorisatiebesluiten, waarmee leden van het Verbond optimaal gebruik kunnen maken van de door de overheid geboden verstrekkingsmogelijkheid. Waar nodig zetten we stappen om het draagvlak voor deze verstreking in de maatschappij te vergroten, bijvoorbeeld door ons in zelfregulering te committeren aan toetsing op naleving van de regelgeving.

De zoekservice wordt verder benut om rechthebbenden te traceren en om de inzet van de sector om het contact tussen klant en verzekeraar te herstellen, te laten zien. De samenwerking met het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) om rechthebbenden te traceren geven we in 2022 verder vorm, waarbij we de deelnemende verzekeraars waar nodig zullen ondersteunen om tot een goede werkwijze met het RVB te komen.

Beleggingsverzekeringen (Leven/Inkomen)

Doelstelling is ook voor 2022 de op dit dossier bereikte resultaten te borgen en het draagvlak voor deze resultaten te behouden. Daartoe monitoren we de ontwikkelingen in media, politiek en rechtspraak. Indien nodig brengen we de inzet van de sector en de bereikte resultaten voor het voetlicht bij relevante stakeholders. Dit geldt onder andere voor het burgerinitiatief Transparantie kapitaalverzekeringen dat nieuwe dynamiek op het dossier kan geven. Bij relevante stakeholders vraagt het Verbond aandacht voor het al bestaande stelsel aan transparantie-eisen en de goede werking daarvan. Belangrijke elementen die we daarbij zullen benadrukken zijn klantbelang, uitvoerbaarheid en rechtszekerheid.

Winstdelende kapitaalverzekeringen (Leven/Inkomen)

Eind 2022 zijn klanten voldoende en passend geïnformeerd over de huidige verwachte waardeontwikkeling binnen de winstdelende kapitaalverzekeringen, zodat zij niet voor financiële verrassingen komen te staan als de verzekering op de einddatum tot uitkering komt. Het Verbond spreekt regelmatig over dit traject, maar ook over de visievorming van de AFM, waarin een mogelijk extra inspanning bij specifieke klantgroepen het belangrijkste gespreksonderwerp betreft. In deze gesprekken vraagt het Verbond aandacht voor de relevantie en uitvoerbaarheid.

Uitvaartverzekeringen (Leven/Inkomen)

Het Verbond is in 2021 gestart met het samen met de BGNU (Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen) verkennen of het protocol 'transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars' uit 2012 geactualiseerd kan worden. In het protocol staan afspraken over de informatie-uitwisseling tussen natura-uitvaartverzekeraars, uitvaartondernemers en de nabestaanden, met als uiteindelijk doel dat er bij de nabestaanden geen teleurstelling kan ontstaan tussen wat zij verwachten, wat





THEMA 3 | Klant centraal

de uitvaartondernemer aanbiedt en wat de natura-uitvaartverzekeraar vergoedt. In 2022 zetten we de gesprekken voort. Het streven is om het geactualiseerde protocol per 1 juli 2022 in werking te laten treden.

Daarnaast zullen we onderzoeken hoe uitvaartverzekeraars consumenten die zich online oriënteren op een uitvaartverzekering kunnen helpen. Veel uitvaartverzekeringen worden namelijk online afgesloten en het is belangrijk dat consumenten de verschillen tussen de soorten uitvaartverzekeringen goed begrijpen en een keuze maken die past bij hun behoefte.

Ook toetsen we in het platform wat aanpassingen in (nationale en Europese) wetgeving betekenen voor uitvaartverzekeraars en

hun klanten. Denk aan de evaluatie van Solvency II, ontwikkelingen rondom het dossier 'Onvindbare begunstigen' en de parlementaire behandeling van de nieuwe wet op de lijkbezorging. Waar we knelpunten signaleren, zullen we deze onder de aandacht brengen bij stakeholders en politiek. Met betrekking tot de Sanctiewet zal het Verbond pleiten voor een meer riscogebaseerde invulling van de verplichting tot het doen van UBO-onderzoek.

Ten slotte blijven we alert op maatschappelijke ontwikkelingen, bijvoorbeeld nieuwe manieren van uitvaarten (denk aan een ontwikkeling als resomeren) en komen we waar nodig met passende, innovatie-oplossingen.

Analyse behoefte consumentenonderzoek

(Algemene Beleidszaken)

Mede naar aanleiding van het beëindigen van VerzekeraarsInBeeld en de Consumer Consulting Board voeren we in 2022 een gedegen analyse uit naar de behoefte op het gebied van klant- en consumentenonderzoek. Vanuit welke behoeften zijn indertijd VerzekeraarsInBeeld en de Consumer Consulting Board opgezet en hoe wordt nu in die behoeften voorzien? En hoe is dat voor de lopende

onderzoeken; de Consumentenmonitor en het KTO Zakelijk? Wat zijn daarnaast de behoeften rondom data en data analytics op het gebied van de klant/consument? Op basis van deze analyse, waarbij we het Platform Klantbelang & Reputatie nauw betrekken, formuleren we voorstellen voor een nieuw palet aan onderzoek(en) naar/ onder deze doelgroepen.





Verantwoord met data voor klant en samenleving

We krijgen door de toename van datastromen steeds beter zicht op risico's en kunnen klanten beter maatwerk bieden. De sector ziet het als een belangrijke opgave om een 'trusted party' te zijn waar het gaat om het gebruik van data en innovatieve IT-oplossingen en het beschermen van klanten tegen cyberrisico's.

Data als basis

De uitdaging ligt in het zoeken en gebruiken van de juiste data waarmee de sector geschikte prognoses over de toekomst kan doen. Ook hebben we inzicht in de ontwikkelingen rondom datadeling en wetgeving. We willen daarbij voortbouwen op het ethisch kader en sterke waarborgen bieden, zodat de sector data inzet ten behoeve van de klant. Diens persoonlijke gegevens zijn bij ons in vertrouwde handen. Daar gaan wij veilig en zorgvuldig mee om. We blijven bij toezichthouders aandacht vragen voor het level playing field met buitenlandse aanbieders en technologiebedrijven.

Digitaal weerbaar

Data, IT-systemen en persoonsgegevens blijken toenemend kwetsbaar voor hacks. Het aantal en de omvang van incidenten neemt toe. Het Verbond zet in op initiatieven om de digitale weerbaarheid van klanten en van de sector zelf verder te verhogen. We faciliteren kennisdeling tussen verzekeraars op het gebied van cybercrime en fraude. We ondersteunen verzekeraars bij sectorbrede beleidsvraagstukken en hebben oog voor de belangen van publieke instanties in het cybersecurity domein.



Vijf vragen over data

Verzekeraars krijgen door data steeds beter zicht op risico's en kunnen hun klanten meer maatwerk bieden. Maar van wie is die data eigenlijk? En waar begint maatwerk en eindigt solidariteit? **Miranda Grafdijk**, Manager van het Data Analytics Centre (DAC), geeft antwoord op vijf vragen.

[Lees verder op de volgende pagina >](#)





1. Big data werd jaren geleden het nieuwe goud genoemd. Is dat nog steeds zo?

“Ja, hoewel het woord ‘big’ steeds vaker wordt weggelaten, zijn data nog steeds het nieuwe goud. We zijn ook continu bezig met het delven ervan. Het is de enige grondstof die meer waard wordt als je het deelt.”

2. Verzekeraars benadrukken altijd dat de data van de klant zijn. Voelt die klant dat ook zo?

“Dat weet ik niet. Hoeveel mensen zullen daar bewust mee bezig zijn? Ruim tien miljoen Nederlanders zitten op Facebook en zeven van de tien gebruiken het dagelijks. Zij ruilen hun data, dus privacy, voor de gratis dienst. En als een dienst gratis is, dan is de klant het product. De verzekeringssector wil de regie op de eigen (persoons)gegevens bij de klant houden. Uit onderzoek blijkt echter dat het merendeel van de Nederlandse bevolking wantrouwend is over de inzet van geavanceerde data-analyses. Maar aan de andere kant delen mensen soms vrijwillig extra data. Sommige verzekeraars stimuleren – in

ruil voor premiekorting – veilig rijgedrag. Dat is volledig vrijwillig, maar het kan voor mensen met een smalle beurs net wat aantrekkelijker zijn dan voor iemand met een goed gevulde portemonnee.”

3. Het klinkt zo makkelijk: verantwoord omgaan met data, maar wat is verantwoord?

“Goede vraag. Juist daarom heeft het Verbond een **ethisch kader** opgesteld, waarin wordt ingezoomd op het verantwoord omgaan met data in relatie tot Artificial Intelligence. Dat kader is gebaseerd op zeven uitgangspunten, waarmee we onder meer streven naar de grootst mogelijke zorgvuldigheid en naar transparantie. Kort samengevat moet er altijd een mens tussen zitten en mag ‘het systeem’ nooit beslissen.”

4. Verzekeraars kunnen risico's steeds beter inschatten en meer maatwerk leveren. Waar ligt de grens? Met andere woorden: hoe bewaken we de solidariteit?

“Te veel maatwerk kan leiden tot minder solidariteit, terwijl verzekeren is gebaseerd

op solidariteit. Die ontwikkeling willen we dus graag voorkomen. Met onze **Solidariteitsmonitor** meten we jaarlijks de feiten om een vinger aan de pols te houden. De omgekeerde ontwikkeling zien we trouwens ook. Bijna één op de drie mensen wil meer premie betalen om kwetsbare groepen aan een betaalbare verzekering te helpen. In die zin kun je de redenering omdraaien en leveren meer data naast meer maatwerk juist ook meer solidariteit op.”

5. Wat is het grootste risico voor de bedrijfstak?

“Mag het ook een van de grootste issues zijn? Dat is de kwaliteit van de data, onder meer voor de bestrijding van verzekeringscriminaliteit. Een voorbeeld. Als jij een aanrijding hebt, vul je een schadeformulier in. Die gegevens worden overgenomen in de administratie van verzekeraars en in de CIS databank. Maar soms worden niet alle beschikbare gegevens vastgelegd. Daardoor kan het gebeuren, dat net het gegeven, waarmee we een opzetaanrijding kunnen bewijzen, niet beschikbaar is. Meer data ontsluiten, zou ons helpen bij de fraude-

“Teveel maatwerk kan leiden tot minder solidariteit”

bestrijding en dat is dus wel een grote wens van mij. Daarnaast is er steeds vaker sprake van cybercriminaliteit en zien wij een toename van cyberrisico's. Kijk maar eens in je eigen *spambox* wat er allemaal aan *phishing* mails in zit. En het wordt alleen maar meer. Het is niet langer de vraag of je als bedrijf te maken krijgt met een *ransomware* aanval, maar wanneer. Het voorkomen van een cyberaanval is zo ontzettend complex dat wij als sector meer moeten doen. En dat is nog tweeledig ook. Een verzekeraar moet zijn eigen zaakjes op orde hebben, maar moet als verkoper van cyberverzekeringen ook helpen met preventie. Welke digitale veiligheid moet je minimaal hebben? Als ik thuis geen goede sloten op mijn deur heb, ben ik niet verzekerd tegen een inbraak. Dat zou voor een cyberverzekering ook moeten gelden. Data zijn waardevol, maar wij zijn helaas niet de enigen die dat vinden.”





MLT thema's 2022

In 2022 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! **Betrouwbaar met data** (Algemene Beleidszaken)

Data zijn cruciaal in de verzekeringspraktijk. Dit roept maatschappelijk en politiek vragen op over privacy en solidariteit. In 2020 is daarom een ethisch kader als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmen. Het Verbond bevordert hiermee betrouwbare omgang met data. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrouwen van klanten te schaden. De volgende activiteiten ondernemen we in 2022 op dit vlak:

- We organiseren bijeenkomsten (al dan niet digitaal) om het denken bij leden over betrouwbare omgang met data te stimuleren.
- We [onderzochten in 2021](#) samen met Independer hoe we solidariteit onder consumenten kunnen stimuleren: in 2022 willen we dit van de tekentafel naar de markt brengen, door samen met overlijdensrisicoverzekeraars na te denken over



een mogelijke productvariant.

- In 2021 hebben we in een pilot de mogelijkheid van een differentiatietool verkend, waarmee leden ondersteund worden bij het onderscheiden van differentiatie en discriminatie. In 2022 willen we die pilot omvormen naar een tool die aan alle leden aangeboden kan worden.
- We maken ons binnen Europa hard voor duidelijke regelgeving inzake AI. Aandachtspunt daarbij is het level playing field met big tech.
- In de komende jaren willen we een nieuw middel ontwikkelen om klanten inzicht te geven in de data die van hen verwerkt worden. We starten in 2022 met een analyse van de mogelijkheden en wensen bij klanten.
- We blijven met de Solidariteitsmonitor

meten hoe de differentiatie zich over de markt heen ontwikkelt en zullen deze waar mogelijk visueel aantrekkelijker maken.

! **Digitale infrastructuur** (Algemene Beleidszaken)

Om de kosten voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan efficiëntie binnen de keten, vooral met het intermediair, maar ook daarbuiten. Het kennis- en adviescentrum SIVI speelt hierbij een belangrijke rol. In 2022 ondernemen we de volgende concrete stappen:

- De lobby om onder de Wet Digitale Overheid een uitzondering te krijgen voor gecombineerde dienstverlening wordt doorgezet. Waar pensioen- en zorgverzekeraars verplicht worden om DigiD te gebruiken, moeten zij klanten met die inlog ook niet



BSN-gebonden productinformatie kunnen geven.

- Bij het nieuwe kabinet blijven we pleiten voor een doorontwikkeling van DigiD naar een middel dat ook zonder BSN werkt.
- Samen met SIVI ontwikkelen we een early warning tool om afhankelijkheid van data/software bronnen vroegtijdig te kunnen herkennen en gepast te kunnen adresseren.
- We brengen in kaart hoe verzekeraars grip houden op belangrijke IT-uitbesteding en betrekken daar zonedig partners bij.

! **Open Insurance** (Algemene Beleidszaken)

Open Insurance heeft betrekking op het met nadrukkelijke instemming van de consument delen van data om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Daar zitten voordelen aan, maar er kunnen ook risico's aan kleven voor de consument en de sector. Een Open Insurance raamwerk bestaat uit verschillende bouwblokken die de (commerciële) omgeving bepalen waarin dit op een zorgvuldige en verantwoorde wijze kan plaatsvinden. Tussen deze bouwblokken dient er een goede balans te zijn. De Europese Commissie heeft aangekondigd in 2024 met wetgeving te komen (concept in 2022). Het Verbond draagt bij aan de vormgeving van dit raamwerk op basis





van door het Verbondsbestuur vastgestelde kaders. Hierbij kan worden gedacht aan het gelijk speelveld en datareciprociteit. Naast de (Europese) lobby op dit thema zullen er een aantal informatiebijeenkomsten voor leden worden georganiseerd. Ook zullen er use cases worden opgepakt om samen met andere toezichthouders te experimenteren.

Overige Onderwerpen

Privacy (Algemene Beleidszaken)

Het Verbond zet zich in voor uitvoerbare privacyregels en heldere eisen (nationaal en Europees) op het gebied van privacy. Zo zal het Verbond zich hard maken voor een gunstige uitleg door de European Data Protection Board over onderdelen uit de AVG. Dat doen we via Insurance Europe en VNO-NCW. Te denken valt aan de AI verordening van de Europese Commissie en de relatie met het Ethisch Kader, maar ook aan de ePrivacy verordening. Binnen Nederland gaat het om de Wet gegevensuitwisseling binnen samenwer-



kingsverbanden. Daarnaast organiseren we in 2022 één of twee themadagen over de AVG in samenwerking met partners. In 2021 werd de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van de verzekeringssector op naleving getoetst. Dit heeft enkele verbeterpunten voor de gedragscode zelf opgeleverd. Die code legt in eenvoudige en bij de sector passende termen uit hoe de AVG begrepen moet worden in de verzekeringscontext. Rondom gezondheidsgegevens was in 2021 reeds een update voorzien, maar die zal worden uitgebreid met de inzichten uit het toetsingsproces.

Tot slot kijken we vooruit richting 'open insurance', waarbij hier de invalshoek is hoe de privacy (een van de bouwblokken uit het raamwerk 'open insurance') van onze klanten in zo'n stelsel geborgd wordt.

Privacy bij Inkomen (Leven/Inkomen)

Actuele privacywetgeving zorgt ervoor dat er duidelijkheid komt over het uitwisselen van gegevens van zieke werknemers en uitvoerders in de sociale zekerheid. In overleg met betrokken ministeries, de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en andere stakeholders zet het Verbond in op heldere kaders binnen de nieuwe privacywetgeving,

zodat er een effectieve re-integratieaanpak en verzuimbegeleiding bij ziekte ontstaat. De strikte interpretatie van de AP-beleidsregels leidt tot discussies bij het delen van noodzakelijke informatie tussen werkgever, arbodienst en verzuimverzekeraar voor de begeleiding van een zieke werknemer.

In 2022 wordt de gezamenlijke lobby met OVAL voortgezet om de door SZW gepubliceerde uitleg over de periode tot zes weken na de verzuimmelding praktischer en toegankelijk te maken, zodat deze in de praktijk meer toegevoegde waarde heeft.

Verbeteren informatiebehoefte levensverzekeraars (Leven/Inkomen)

Het komende jaar gaan we onderzoeken op welke wijze we nog beter aan de informatiebehoefte van verzekeraars, PPI's en FICO-banken kunnen voldoen en op welke wijze we deze informatie kunnen ontsluiten en beschikbaar kunnen stellen. We hanteren daarbij een brede blik op data: te denken valt aan het ontsluiten van data over (de ontwikkeling van) markt cijfers op het gebied van pensioen(aanbieders), of het analyseren van data over het medische acceptatieproces.





Statistieken en onderzoeken

(Data & Dienstverlening)

Het Data Analytics Centre verzorgt voor tientallen statistieken in het basisprogramma een periodieke marktrapportage en benchmarkmateriaal voor deelnemende verzekeraars. Deze analyses zijn gericht op het verbeteren van de bedrijfsvoering van verzekeraars. In 2022 gaan we door met het vervangen van bestaande rapportages door dashboards met uitgebreidere informatie. De producten worden met verzekeraars gedeeld via het beveiligde CVS-net conform de [publicatiekalender](#). Sommige informatie wordt openbaar gemaakt en gedeeld met media en stakeholders. Verder blijven we data op maat aanbieden aan verzekeraars, waaronder dagelijkse rendementsindicatoren.



Versterking ecosysteem

voor data delen

(Data & Dienstverlening)

In het Data Analytics Centre worden verschillende databronnen ontsloten, zoals data van statistiekdeelnemers, stichtingen in het verzekeringsdomein, openbare databronnen (zoals BAG, BRON en RDW) en data van samenwerkingspartners. De data worden gecombineerd in diverse data analytics producten en use cases. In 2022 richten we ons op het verder verstevigen van onze plek in het ecosysteem van verzekeringsdata door het intensiveren van de samenwerking met datahouders in de keten en in aanpalende sectoren. Hiermee vergroten we de toegang tot data voor de sector. Enkele voorbeelden zijn:

Samenwerking met datahouders

[CIS-data](#) vormt een belangrijke bron voor inzicht in risicodeling. Data van [EPS](#) zijn belangrijk in het mobiliteitsdomein, onder meer voor de implementatie van direct verzekeren.

Door [Salvage](#) wordt structureel data gedeeld als input voor onze Risicomonitoren [Woningbranden](#) en [Bedrijfsbranden](#), gecombineerd met data van Brandweer Nederland.

Het UWV verstrekt jaarlijks gegevens over

WGA-ERD voor onderzoeksdoeleinden aan het Data Analytics Centre.

In het kader van klimaatverandering (Klimaat Impact Monitor) willen we in 2022 data uitwisselen met het KNMI en Wageningen University & Research. De in 2020 opgestarte samenwerking met de [NVGA](#) leidt in 2022 ook weer tot marktrapportages van het volmachtkanaal.

Data Sharing Coalition

Het Verbond neemt deel aan de [Data Sharing Coalition](#), een initiatief van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. In 2022 wordt de voorverkenning voor een use case op het gebied van risico's van zonnepanelen afgerond.

Datavergeving aan toezichthouders

In het kader van hun toezichtsfunctie op individuele verzekeraars ontvangen De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) regulier statistiekgegevens van het Data Analytics Centre. Deze samenwerking voorkomt een verhoging van de administratieve last bij verzekeraars. De data die aan de AFM worden geleverd is via een speciaal portaal te controleren en fiatteren door leden.

Aanpak Verzekeringscriminaliteit

(Data & Dienstverlening)

Innovatie aanpak verzekeringscriminaliteit

Succes in de aanpak van verzekeringscriminaliteit wordt mede bepaald door de bereidheid en mogelijkheid tot aanpassingen in de processen van verzekeraars. Zij moeten blijven inspelen en anticiperen op veranderende handelwijzen van criminelen. In samenwerking met verzekeraars en andere partners werkt het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) aan diverse vormen van fraudepreventie; onder meer door bij te dragen aan de verdere activering van de fraudeaanpak binnen de sector Leven. Ook wordt een evaluatiemodel uitgerold dat verzekeraars ná vaststelling van fraude of een andere vorm van verzekeringscriminaliteit in staat stelt interne kwetsbaarheden die hierbij een rol hebben gespeeld, aan te pakken en herhaling te voorkomen.

Implementatie PIFI 2021

In de, door de Autoriteit Persoonsgegevens in 2021 verstrekte, vergunning voor verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens ten behoeve van derden aan het Verbond van Verzekeraars is aangegeven welke taken en bevoegdheden het centraal loket voor de sector mag uitvoeren. Dit heeft gevolgen voor de





werkwijze van verzekeraars en het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV) met betrekking tot de toepassing van persoonsgegevens bij de aanpak van maatschappijoverschrijdende dossiers. In 2022 evalueren we de dienstverlening van het fraudeloket van het CBV en onderzoeken we hoe deze dienstverlening voor leden en andere financiële instellingen kan worden geoptimaliseerd binnen de nieuwe kaders van het PIFI 2021.

Intensivering informatiestroom bij aanpak verzekeringscriminaliteit

Bij het bestrijden van criminaliteit zijn informatie-uitwisseling en het delen van kennis en ervaringen van groot belang. De gedeelde ervaring van één verzekeraar kan ervoor zorgen dat een andere verzekeraar succesvol kan optreden tegen dezelfde vorm van fraude en (cyber)criminaliteit. Het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV) werkt in 2022 aan het vergroten van de kennis- en informatiepositie van de verzekeraars door – onder meer met medewerking van Verbondspartner Ekelmans Advocaten – de verzameling en verspreiding van casuïstiek en jurisprudentie rondom fraudedossiers. In de communicatie gaat aandacht daarbij ook uit naar de verzekeraars die weinig of geen gebruik maken van de diensten van het CBV.



Er worden stappen gezet om de kwaliteit van de bij het CBV aanwezige marktdata over fraudebeheersing verder te verbeteren en samen met experts te zoeken naar opvallende historische patronen. Afhankelijk van de uitkomsten van een pilot rondom het gebruik van CBV-data voor het uitvoeren van een prestatiebenchmark fraude- en criminaliteitsbeheersing op maatschappijniveau, werkt het CBV aan het sectorbreed toegankelijk maken van deze vorm van dienstverlening.

Data-toepassing in criminaliteitspreventie

Net als in 2020 is het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV) betrokken bij het Data Analytics Centre om fraude-preventieve oplossingen voor de markt te realiseren. Het CBV participeert in onderzoek naar het

ontwikkelen van een fraude-detectiemodel op basis van het combineren van beschikbare data binnen de verzekeringssector. Het CBV neemt initiatief om data gedreven beleids- en besluitvorming door verzekeraars te stimuleren.

Doel is door middel van geaggregeerde datasets vast te stellen of, en op welke wijze, fraudefenomenen vroegtijdig kunnen worden vastgesteld. Dit moet resulteren in de ontwikkeling van effectieve methoden voor onderzoek en preventie van verzekeringscriminaliteit ten behoeve van de gehele sector en inzetbaar op maatschappijniveau.

Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit

Het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV) richt zich beleidsmatig en operationeel op het tegengaan van verzekeringscriminaliteit. Net als in voorgaande jaren wordt met politie, justitie en andere partners, zoals de Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC) verder gewerkt aan samenwerking bij opsporing, vervolging en het verhalen van schade op verzekeringscriminelen. Het CBV richt zich op versterking van de informatiepositie en -deling met en door de publieke partners om de impact van de aanpak van verzekeringscriminaliteit te vergroten; onder

meer door met het Openbaar Ministerie een vervolg te geven aan de Proeftuin Verzekeringssfraude en te werken aan verbetering van de (verhaals)positie van verzekeraars binnen het strafrechtelijk proces.

Aanpak georganiseerde misdaad

De georganiseerde misdaad in Nederland heeft grote impact op onze samenleving en op de schadelast van verzekeraars. De aanpak van georganiseerde criminaliteit blijft een belangrijk aandachtsgebied voor het Centrum Bestrijding Verzekeringssriminaliteit (CBV). Aanpak van professionele fraudeurs vraagt om krachtenbundeling op operationeel niveau van zowel de sector als de opsporingsdiensten van de overheid. Als belangrijk middel daarbij richt het CBV zich op de organisatie van kennisbijeenkomsten met expertpartners, stakeholders en verzekeraars.

Verzuimfraudedetector (Leven/Inkomen)

Een verzuimfraudedetector moet het mogelijk maken om fraude te detecteren. Zowel bij de aanvraag van de verzekering als bij het moment van claimen. In 2021 zijn verdere mogelijkheden onderzocht voor de ontwikkeling van een verzuimfraudedetector. Met name is gezocht naar een combinatie van





Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven

(Leven/Inkomen)

Het in 2021 ingezette beleid waarin invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen die de Taskforce Fraudebestrijding in haar eindadvies (2020) heeft opgenomen, wordt voortgezet en afgerond. Aanbevelingen om risico-inschatting en fraudebestrijding te verbeteren. Het gaat om (een optimalisering van) toetsingsmogelijkheden bij Stichting CIS, melding van overlijdensclaims door alle verzekeraars aan Stichting CIS, uitbreiding van de 'Good Practice Toolkit' bestrijding fraude en de gezamenlijke ontwikkeling van aanvullende middelen op gebied van informatie of om fraude-awareness bij verzekeraars te vergroten. Doelstelling voor 2022 is om samen met de sector alle aanbevelingen te realiseren.



een polis-check met een claim-check. In 2022 werken we verder aan modellen die technisch uitvoerbaar zijn en binnen AVG-wetgeving vallen. Expliciet wordt gekeken naar de mogelijkheden die Privacy Enhancing Technology (zoals Zero-Knowledge-Proof en een gepseudonimiseerde centrale database) kan bieden om dubbele polissen en/of dubbele claims te detecteren door het non-concurrentieel delen van gegevens tussen de deelnemende verzuimverzekeraars.

We organiseren kennisbijeenkomsten om de verzekeringssector te betrekken bij de ontwikkelingen. Daarnaast werken we samen met Stichting CIS, Ekemans Advocaten en leveranciers aan de juridische en praktische elementen van de detector.





Een vernieuwende en vitale sector

Het is cruciaal dat de verzekeringssector in de komende jaren zelf een financieel robuuste positie kan blijven innemen, zodat het vertrouwen van klanten en stakeholders gewaarborgd blijft. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte wordt geboden voor innovatie.

Voorwaarden voor vooruitgang

In een vernieuwende sector kunnen niet alleen nieuwe verzekeringsvormen en toekomstbestendige distributiemodellen worden ontwikkeld. Ook kunnen nieuwe ecosystemen ontstaan en partnerschappen met andere partijen zoals InsurTechs en expertorganisaties worden aangegaan. De rol van het Verbond ligt met name in het scheppen van de juiste voorwaarden. Bijvoorbeeld door het bepleiten van ruimte in de wetgeving voor experimenten en het wegnemen van belemmeringen voor innovatie.

Talent aantrekken

Het is van belang om talenten met voor de toekomst relevante vaardigheden te kunnen aantrekken en vast te houden. Daarom slaan we de handen ineen en zorgen we – in samenwerking met relevante opleidingsinstututen – dat we worden gezien als een aantrekkelijke sector voor schaarse (IT)-kandidaten.



Vijf vragen over de (krappe) arbeidsmarkt

Na de huizenmarkt heeft ook de arbeidsmarkt te maken met krapte. Er zijn meer vacatures dan werklozen. Beleidsadviseur **Ronnie Blanket** houdt zich bezig met de vraag hoe verzekeraars jong talent kunnen aantrekken én behouden. Hij geeft antwoord op vijf vragen.

[Lees verder op de volgende pagina >](#)





1. Aan welk talent hebben verzekeraars de meeste behoefte?

“Onze sector digitaliseert en automatiseert zo snel dat we vooral behoefte hebben aan data- en IT-talent. Maar dat geldt zo ongeveer voor heel Nederland. Verzekeren is ook mensenwerk, dus het liefst zoeken we naar data- en IT-talent met sociale skills. Het bekende schaap met de vijf poten dus. Daarom moeten verzekeraars anders leren kijken naar talent. Met meer focus op competenties en leervermogen in plaats van op opleiding en werkervaring.”

2. Je zegt het zelf al, heel Nederland vist in dezelfde vijver. Hoe maken verzekeraars het verschil?

“Goede vraag. Wij hebben onderzoek gedaan onder studenten en hoewel we het al wisten, blijkt daaruit dat jong talent ons vaak ziet als grijs en hiërarchisch. Een derde van de studenten denkt niet aan ons als toekomstige werkgever. We moeten dus eerder en beter op het netvlies van jong talent komen. Bijvoorbeeld door te laten zien dat verzekeraars met maatschappelij-

ke thema's, het klimaat en innovatie bezig zijn. Daarnaast is de balans tussen werk en privé bij ons belangrijk, zijn de arbeidsomstandigheden goed en kun je veel tijd besteden aan je persoonlijke ontwikkeling. Dat soort positieve punten moeten we meer benadrukken.”

3. De hamvraag is: hoe?

“Door persoonlijk contact te maken en te laten zien dat werken bij een verzekeraar gaaf is. Dat kan door het geven van gastlessen, het bieden van challenges of door co-creatie. We moeten meer samenwerking met het onderwijs zoeken. Zo hebben wij laatst een opdracht neergelegd bij de minor Legal Design van de Hogeschool Amsterdam over contra-expertise. Consumenten vinden dat een lastig onderwerp. Daarom hebben we de studenten gevraagd of zij dat kunnen visualiseren. Als ik dan zie met welke mooie producten ze komen, dan is er echt sprake van win-win-win. Wij worden geïnspireerd door (jong) talent. De studenten kunnen hun vaardigheden verder ontwikkelen. En de Hogeschool kan praktijkgericht onderwijs aanbieden. Als we dat soort samenwer-

kingen kunnen intensiveren, zie ik daar wel een meerwaarde in. Helemaal als we ook kunnen inzetten op een sectorbreed digitaal platform, waarop we kunnen laten zien hoe leuk onze sector is en waarmee we studenten in contact kunnen brengen met verzekeraars. Want als er één ding is dat ik heb geleerd, dan is het dat je jong talent wel kunt vertellen wie je bent en wat je doet, met een persoonlijke kennismaking breek je het imago pas echt.”

4. Je hebt het over stage en meeloopdagen. Ziet de sector geen heil in traineeships?

“Zeker wel. Een *traineeship* spreekt veel studenten aan, omdat zij vaak nog niet goed weten wat ze willen. Met een *traineeship* kun je jong talent laten zien waar je voor staat en wat je allemaal te bieden hebt, maar je zult wel eerst (flink) moeten investeren. Dat is voor kleine(re) verzekeraars lastiger dan voor grotere. In de praktijk investeren we daarom ook in stages, meeloopdagen en de zogenoemde hackathons. Dat laatste is een (gratis) evenement waar deelnemers in korte tijd oplossingen voor casussen bedenken.

Zowel een student als een verzekeraar kan in zo'n hackathon laten zien wat hij in huis heeft. Ook dat is dus een win-win.”

5. Verzekeraars hebben naast het aantrekken van nieuw talent ook te maken met functies die intern vervallen. Wat gebeurt er met die boventallige medewerkers?

“Als het enigszins kan, willen verzekeraars die krachten graag binnenshuis houden. Die medewerkers beschikken immers over veel kennis en ervaring. Steeds meer verzekeraars werken dan ook samen met omscholingsprogramma's, zoals *Make IT work*. Maar je kunt niet van iedereen een IT-specialist maken en daarom hebben we als Verbond onder meer het covenant *Aan de slag voor de klas* gesloten, zodat werknemers ook de stap naar een andere sector kunnen maken. Overigens zie ik met name op het imagovlak wel een grotere rol voor het Verbond weggelegd. Een krappe arbeidsmarkt raakt immers de hele sector en datzelfde geldt voor het imago van verzekeraars. Als individuele maatschappij krijg je dat beeld niet om. Dat zullen we echt samen moeten doen.”





MLT thema's 2022

In 2022 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Financieel Toezicht (Algemene Beleidszaken)

Toezicht moet effectief en (kosten)efficiënt plaatsvinden. De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector zijn zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. De eigen verantwoordelijkheid staat hierbij centraal. In de adviserende panels van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zullen wij kritisch zijn op de toezichtdruk en op de almaar toenemende kosten voor extern toezicht. De behandeling van de nieuwe IRRD richtlijn in Brussel zal de nodige aandacht vragen.



Deze sluit goed aan op het Nederlandse herstel- en afwikkelingskader. Onze inzet is er op gericht dat het goed past in ons huidige stelsel en zullen we hiervoor de nodige input leveren aan bijvoorbeeld Insurance Europe.

IGS (Insurance Guarantee Scheme) is volgend jaar een zeer belangrijk toezichtthema. De resultaten van het onderzoek dat KPMG in opdracht van het ministerie van Financiën verricht naar de kosten en baten van een IGS-introductie in Nederland zullen dan bekend zijn en naar verwachting tot de nodige discussie leiden. Daar zullen wij gericht lobby voeren om te voorkomen dat vooruitlopend op de Europese discussie een onnodig omvangrijk en duur stelsel wordt opgetuigd.

DNB heeft aangekondigd volgend jaar een beleidsregel te willen publiceren over de afwikkelbaarheid van verzekeraars met daarin verwachtingen voor verzekeraars ten aanzien van afwikkelbaarheid. Dit moet voor verzekeraars houvast bieden in het bevorderen van afwikkelbaarheid. DNB heeft ons reeds toegezegd de inhoud met ons tijdig af te stemmen/ te consulteren.



! Wet- en regelgevingsdruk, proportionaliteit in administratieve lasten (Algemene Beleidszaken)

Zowel in de contacten met de toezichthouders AFM en DNB over hun toezichtagenda's als meer in het algemeen met betrekking tot regelgeving pleit het Verbond voor proportionaliteit ten aanzien van de daarmee gepaard gaande administratieve lastendruk. Aan diverse tafels is signaleerd dat de administratieve lastendruk door (segmenten van) verzekeraars als (te) zwaar wordt ervaren. Op voorspraak van het Verbondsbestuur zal een Taskforce nader verkennen welke specifieke pijnpunten worden ervaren in de toetsing van wet- en regelgeving en welke acties daarop kunnen worden ondernomen. De toetsing van de sector, met het oog op klantbelang en reputatie zichzelf opgelegde

gedragscodes, (zelfregulering) maakt daar onderdeel van uit.

! Proportionaliteit voor kleine verzekeraars (Platform Onderlinge Verzekeraars)

Proportionaliteit is een belangrijk thema voor het Platform Onderlinge Verzekeraars (POV). Daarbij wordt gekeken naar financiële regelgeving, toezicht en de toetsing van de zelfregulering.

Het thema proportionaliteit is ook onderdeel van gesprekken met DNB, AFM en beroepsgroepen zoals accountants. Onderlinge verzekeraars zijn vanuit aandacht voor proportionaliteit ook vertegenwoordigd in de Solvency-werkgroep. Op internationaal niveau vindt algemene belangenbehartiging van onderlinge/coöperatieve verzekeraars plaats door het Verbondslidmaatschap van de internationale brancheorganisaties Amice en ICMIF. Sinds de geïntensiverde toetsing van de zelfregulering van het Verbond is proportionaliteit ook een onderwerp dat in verenigingsverband speelt. Op voorspraak van het verenigingsbestuur is eind 2021 een werkgroep samengesteld die het onderwerp adresseert en aanbevelingen zal doen om tot een gedragen toetsingsbeleid te komen.





! Solvency II

(Algemene Beleidszaken)

In opdracht van de Europese Commissie evalueert de Europese toezichthouder EIOPA Solvency II. In 2018 is de standaardformule geëvalueerd (2018 Review). Vanaf 2020 volgt de evaluatie van de gehele richtlijn, inclusief het LTG-pakket (waaronder Volatility Adjustment en Matching Adjustment), de Risk Margin, proportionaliteit, rapportages, etc. EIOPA heeft in december 2020 aanpassingen voorgesteld. In de herfst van 2021 is het definitieve Commissievoorstel gepubliceerd, alsmede de consultatie over aanpassing van de verslagstaten en andere rapportages (waaronder de SFCR). In 2022 benadert het Verbond opnieuw EIOPA (direct en via DNB), de Europese Commissie (direct en via Insurance Europe), het Europees Parlement (via de

Nederlandse fracties) en de Raad van Ministers (via de Nederlandse Permanente Vertegenwoordiging in Brussel en het ministerie van Financiën). De discussie zal in 2022 gaan over het Commissievoorstel voor aanpassingen in de richtlijn en over nog komende voorstellen over de Gedelegeerde Verordening (o.a. de Standaard Formule) en andere Level 2-regels. Daarnaast zijn er interpretatiediscussies, over o.a. kwalificatie van spaarhypotheken conform Solvency II en de in 2018 door DNB herziene LAC DT-regels.

Het Verbond werkt zoveel mogelijk gezamenlijk met de hele Europese verzekeringsindustrie en zet in op het voorkomen van verdere verhoging van de kapitaaleisen, en verbetering van de proportionaliteit in Solvency II. Alleen wanneer wij in Insurance Europe onvoldoende de belangen van Nederlandse verzekeraars behartigd kunnen krijgen, zal het Verbond ook zelfstandig actie nemen. Voor het overige zal in IE-verband worden geacteerd.

! Distributie en Verkoop

(Algemene Beleidszaken)

Doelstelling is het toekomstbestendig en duurzaam houden van het distributiestelsel waarbij de klant bepaalt van welke distributiemethode hij gebruik wil maken en de rollen

van verzekeraar en financieel adviseur zijn ontvlochten. De focus ligt komend jaar op:

- Het bevorderen van de cultuurverandering van verkoopgedreven naar meer klantgerichte advisering.
- De modernisering van de distributie wet- en regelgeving als gevolg van platformisering en adequaat toezicht op nieuwe (distributie)spelers (o.a. Big Techs).
- Meer ruimte voor innovatie en experimenteren (doorontwikkeling InnovatieHub naar een regulatory sandbox 2.0).
- De beleidsontwikkeling rondom (de samenwerking met) InsurTech en het beïnvloeden van het InsurTech beleid van de Europese Commissie, EIOPA, AFM en DNB.

Daarvoor ondernemen we de volgende activiteiten:

- Realisatie vormgeving nominale actieve provisie transparantie schadeverzekeringen. In het bijzonder aandacht voor de uitwerking van het gelijke speelveld (direct writers) en distributieconcepten waar verzekeraars verantwoordelijk voor zijn.
- Zorgvuldig vormgeven van distributiethema's gerelateerd aan het provisieverbod in lijn met Beleidskader Distributie 2020-2022 (eerbiedigende werking, bevorderen van toegang tot advies, zorgplicht gedurende

de looptijd van het product, verkort advies, kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten).

- Modernisering distributie wet- en regelgeving (inclusief lobby en input op wettelijke evaluatie IDD door EC, PARP (duurzaamheid) en Big Tech in rol als distributeur).
- Onderzoek doorontwikkeling InnovatieHub naar Regulatory sandbox 2.0 (in het verlengde van het iForum VOORI-rapport én ons MLT). Mogelijk samen met NVB-lobby richting politiek in verband met beperkt mandaat toezichthouders en financiering door overheid.

! InsurTech

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond zal in 2022 het InsurTech beleid verder vormgeven in de driehoek wet- en





regelgeving, toezicht en marktontwikkelingen. Het betreft hier met name het wegnemen van blokkades en creëren van meer ruimte voor innovatie (o.a. beleidskader voor onboarding InsurTech) en leden ondersteunen in samenwerking met InsurTech startups in samenwerking met Plug and Play InsurTech. Het Open platform InsurTech wordt ingezet om de samenwerking tussen verzekeraars en InsurTech startups te verbeteren. InsurTech startups die associate partner zijn geworden, participeren in dit platform.

! **Onderwijs en Arbeidsmarkt** (Algemene Beleidszaken)

Verzekeraars hebben behoefte aan inzicht in de toekomstige arbeidsbehoefte, een goede aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt van de sector en voldoende instroom



bij werving. Daarnaast ervaren verzekeraars dat hun naamsbekendheid als potentiële werkgever onder voornamelijk jongeren zeer beperkt is, en dat het imago negatief is en bovendien gebaseerd op onjuiste beelden. Dit wordt bevestigd in het in 2021 uitgevoerde studentenonderzoek. In het MLT '22-'24 wordt de ambitie uitgesproken om tot een collectieve aanpak te komen om een aantrekkelijke sector te zijn voor schaars talent.

Concreet zijn er vier deel-doelstellingen:

1. Ontwikkeling van een arbeidsmarktmonitor die inzicht geeft in de arbeidsbehoefte.
2. Gezamenlijk komen tot een collectief arbeidsmarktprofiel, communicatie en campagne gericht op schaarse functies.
3. Realiseren van een betere aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt van de sector door samen te werken met het onderwijs. Doel is dat getalenteerde studenten overwegen om in de sector aan het werk te gaan.
4. Ontwikkelen van een gezamenlijke sectorale job-board (online vacaturebank) dat inzicht geeft in de vacante posities binnen de sector waardoor vraag en aanbod binnen de sector bij elkaar worden gebracht. Zo kan kennis en competenties binnen de sector behouden blijven.

Voor een duurzaam effect worden de initiatieven samengebracht op een in 2022 gezamenlijk te ontwikkelen digitaal platform. Dit platform geeft daarmee opvolging aan de initiatieven en straalt tevens het arbeidsmarktprofiel van de sector uit. Opgedane kennis en data kan door individuele verzekeraars ook weer worden gebruikt voor eigen arbeidsmarktinitiatieven.

Ten behoeve van de doorstroom van (jong) talent naar de sector en een duurzame relatie met het onderwijs worden o.a. strategische partnerships aangegaan met hogescholen en universiteiten, waaronder ook leerstoelen zoals die van de Universiteit van Amsterdam (UvA). Leerstoelen hebben als doel een bijdrage te leveren aan (wetenschappelijke) inzichten over de verzekeringssector en het verhogen van de attentiewaarde voor de verzekeringssector binnen het onderwijsveld.

! **Versterken maatschappelijk profiel pensioenverzekeraars en PPI's** (Leven/Inkomen)

Op basis van het in 2021 uitgevoerde stakeholder- en consumentenonderzoek gaan we het 'sectoraal visitekaartje' concreet invullen. We formuleren een gezamenlijk gedragen boodschap waarmee we duidelijk maken

welke maatschappelijke rol PPI's en verzekeraars hebben in het pensioenstelsel. Onze boodschap zullen we laden met verhalen uit de sector: wat betekenen onderwerpen als keuzebegeleiding, kostenefficiëntie en deskundigheid in de praktijk? Hiermee willen we ruimte bieden aan het gemeenschappelijke belang van de sector en aan de positie van individuele aanbieders.

! **Zakelijke schademarkt – professionaliseringsagenda** (Schade)

Om de (groot)zakelijke markt te moderniseren, de efficiëntie te vergroten en issues rond verzekeraars te beheersen, is in 2021 door het sectorbestuur Schade een professionaliseringsagenda vastgesteld. In samenspraak met adviseurs, makelaars ([Adfiz](#), [VNAB](#)) en klanten ([Narim](#)) wil het Verbond komen tot concrete resultaten op de belangrijkste onderdelen van de professionaliseringsagenda. Deze bestaat onder andere uit het versterken van financiële stromen en het operationele proces, monitoren en controleren, uitbesteden, borgen van kwaliteit van data en vakmanschap. Hierbij maken wij gebruik van de ervaringen met (de richtlijnen) prolongatie 2022.





Overige Onderwerpen

Interpretatie DNB over toepassing contractgrenzen bij AOV (Leven/Inkomen)

In 2021 heeft DNB een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop arbeidsongeschiktheidsverzekeraars bestaande wetgeving interpreteren rond de toepassing van contractgrenzen. DNB concludeerde dat verzekeraars wisselend beleid voeren en stelde dat alle aanbieders op de Nederlandse markt in de toekomst over moeten naar toepassing van een lange contractgrens. Dit kan een aanzienlijke impact hebben op verzekeraars, zeker als zij door de interpretatie hun interne modellen moeten wijzigen. Een transitie in de markt van een korte naar een lange contractgrens kan leiden tot aanzienlijke wijzigingen op de Solvency II-balans en in de solvabiliteitskapitaalvereiste (SCR).

In 2022 werken we daarom verder aan een goede implementatie en aan heldere kaders voor arbeidsongeschiktheidsverzekeraars. We ontwikkelen kaders voor verzekeraars die te maken krijgen met de overgang en blijven

aandacht vragen bij de toezichthouder voor een uitvoerbare implementatie.

Verslaggeving (Algemene Beleidszaken)

IFRS 17 is principe-gebaseerd en daarmee niet tot in detail geregeld. Dat geeft ruimte voor verschillen in interpretatie. Het endorsement proces is vanwege commentaar van onder meer de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) in 2019 heropend. De Accounting Regulatory Committee (ARC) van de Raad van Ministers heeft inmiddels de standaard goedgekeurd, compleet met een carve out voor annual cohorts en een review clause over vijf jaar. De nieuwe datum waarop IFRS 17 in werking zal treden is 1 januari 2023. Tot dan informeert het Verbond zijn leden zo goed mogelijk, onder meer door het

organiseren van een aantal informatiebijeenkomsten, waar wij ook informatie-uitwisseling faciliteren. Daarin staat éénsluitende invulling van specifieke aspecten van IFRS 17 centraal, zodat discussies met controlerende accountants en toezichthouders kunnen worden vermeden. Speciale aandacht zal uitgaan naar de samenloop en interactie met Solvency II. Reeds in 2020 heeft de Europese Commissie aangekondigd dat EFRAG (en niet de IFRS-standard setter IASB) de nieuwe standard setter zal worden voor sustainability reporting. De betrokken regelgeving wordt in 2022 verwacht. Er is veel voorwerk verricht (bijv. de Global Reporting Initiative, GRI). Inwerking-treding van de herziening van de NFRD (de Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) vereist dat deze regels per 2023 van kracht zijn. Insurance Europe is benaderd om (net als voor de gewone verslaggevingsstandaarden) ook dit te sponsoren. Dit thema heeft overlap met het werkteerijn Duurzaam financieren en beleggen.

Integere Bedrijfsvoering (Algemene Beleidszaken)

In 2022 zal de focus worden gelegd op:

- voortzetting en zo mogelijk afronding van onze gesprekken met DNB en het ministerie van Financiën, bij wie wij pleiten voor

een meer risicogebaseerd (UBO-)onderzoek (ingevolge de Sanctiewet) voor schadeverzekeraars;

- oriëntatie op uitbreiding van onze inzet bij deze gesprekken naar levensverzekeraars in het algemeen en uitvaartverzekeraars in het bijzonder;
- voortzetting c.q. afronding van de lobby bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en de KVK met betrekking tot reductie van het tarief voor een UBO-uittreksel uit het UBO-register in het bijzonder en toegang tot, prijs voor en functionaliteiten ten aanzien van het UBO-register in het algemeen.

Daarnaast inventariseren wij welke onderwerpen op het vlak van Integere Bedrijfsvoering (Wwft & Sanctiewet) de komende jaren zullen (blijven) spelen, alsmede hoe daar in samenwerking met de Werkgroep Integere Bedrijfsvoering (WIB) binnen de vereniging het beste op geanticipeerd kan worden.

Belastingen (Algemene Beleidszaken)

Over het algemeen ervaren Nederlandse verzekeraars een gunstig Nederlands fiscaal klimaat. Daardoor zijn verzekeraars gebaat bij het handhaven van de status quo. Dat





betekent niet dat er, nationaal en internationaal, geen relevante ontwikkelingen zijn voor de sector. In onze belangenbehartiging leggen we de focus op ontwikkelingen op het gebied van de Vennootschapsbelasting (Vpb), btw en de assurantiebelasting. Wij zijn met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst in gesprek over de toekomst van de fiscale winstbepaling voor levensverzekeraars (Besluit Winstbepaling Reserves Verzekeraars). We monitoren de fiscale maatregelen bij en rondom de kabinetsformatie en zijn actief in gesprek over de gevolgen van IFRS voor de fiscale positie van verzekeraars. Ook voeren we gesprekken met de Belastingdienst over het verbeteren van de toezichtrelatie. Wanneer de belangen van onze leden daar aanleiding toe geven, zal het Verbond aanvullende actie ondernemen op dit thema, bijvoorbeeld

naar aanleiding van de installatie van een nieuw Nederlands kabinet.

Fiscaal stelsel (Leven/Inkomen)

Het Verbond streeft naar zo eenvoudig mogelijke wet- en regelgeving die werkt voor sector en samenleving. Over diverse dossiers blijven en gaan we in gesprek met verantwoordelijke ministeries en uitvoeringsorganisaties.

De verwachting is dat de belasting in box 3 de komende jaren grondig herzien zal worden. Het politieke voornemen is om in beginsel het werkelijke rendement over het vermogen in box 3 te belasten. Hiervoor is politiek veel draagvlak. Door het huidige forfaitaire rendement betalen mensen met voornamelijk spaargeld namelijk te veel belasting. Deze aanpassing is erg impactvol voor verzekeraars en raakt vooral de closed book portefeuilles. Het ministerie van Financiën onderzoekt de mogelijkheden van vermogensaanwasbelasting waardoor het werkelijke rendement wordt belast. Voor de heffing van deze belasting zullen extra gegevens moeten worden uitgewisseld met de Belastingdienst. Voor verzekeraars is het van belang dat de impact van heffing over het werkelijke rendement kostenefficiënt en goed uitvoerbaar is. Het Verbond zal zich hiervoor blijven inzetten

door in de contacten met het ministerie van Financiën, de Belastingdienst en andere stakeholders aandacht voor het onderwerp te vragen, oplossingen aan te dragen en mee te denken over oplossingen die door anderen worden geopperd. Om ons verhaal kracht bij te zetten, heeft het Verbond een coalitie gevormd met andere partijen (waaronder Adfiz en Dufas). Het bouwstenenrapport van het ministerie van Financiën op het gebied van belastingen kan (naast de box 3 hervorming) leiden tot andere wetswijzigingen. Hierbij houden we oog voor vereenvoudigde wetgeving. Ook in geval van nieuwe wetgeving onderzoeken we de impact voor pensioen- en levensverzekeraars en PPI's en acteren waar nodig. Denk bijvoorbeeld aan de Wet Digitale Overheid.

Zelfregulering (Algemene Beleidszaken)

Voor het Verbond is zelfregulering van groot belang. In 2022 worden de Gedragscodes Klachtbehandeling, Claimafwikkeling en Informatieverstrekking getoetst. Verder worden de uitgewerkte plannen voor (externe) communicatie rondom de zelfregulering en voor sanctionering geïmplementeerd. Daarnaast ligt in 2022 de focus op verbetering van het doorontwikkelde stelsel van zelfregulering,

waar nodig, en behoud van draagvlak hiervoor door middel van:

- Efficiëntie-optimalisering van het toetsingsproces, met net als in 2021 veel aandacht voor de positie van kleinere leden (proportionaliteit) en van leden met specifieke profielen (o.a. het groot-zakelijke marktsegment);
- Evaluatie van het stelsel van zelfregulering aan de hand van de opgedane ervaringen met de self assessments en de nieuwe, intensievere manier van toetsen (de kerncodes klantbelang).

Risicothema-jaaronderzoek

Het Verbond laat in beginsel jaarlijks door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) onderzoek doen naar een thema dat raakt aan en een risico vormt voor het klantbelang en de reputatie van de sector, maar nog niet wordt ondervangen door bijvoorbeeld zelfregulering. In 2022 ligt de focus op de volgende twee punten:

- in het eerste kwartaal van 2022 zullen de uitkomsten van het eerste risicothema-jaaronderzoek (transparantie over premieverschillen tussen bestaande en nieuwe klanten), vergezeld van een communicatievoorstel, aan het Verbondsbestuur worden gerapporteerd. De uitkomsten





zullen daarnaast ook worden gedeeld met de AFM, dat zich bereid heeft verklaard vooralsnog af te zien van een vergelijkbaar eigen onderzoek;

- in 2022 zal het tweede risicothema-jaaronderzoek worden voorbereid en uitgevoerd. Voor de uitvoering van dit onderzoek is de Stv de preferred supplier.

Innovatie stimuleren

(Academy en Innovatie/Leven/Inkomen)

Vanuit de ambitie om de sector toekomstbestendig te maken, helpen wij onze leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door innovatie te stimuleren. Dit doen we onder meer via het in 2020 opgerichte Innovatieplatform (IP). Dit platform bespoedigt innovatie in de sector op MLT-



thema's zoals Smart City en Duurzaamheid. Dit doet zij door de sector te informeren en een dossier overstijgende samenwerking op basis van use cases te organiseren. In 2022 worden in samenwerking de volgende vragen beantwoord:

- Op welke onderwerpen is wetgevingsruimte nodig om ruimte te creëren voor experimenten?
- Hoe gaan we ons inzetten voor innovatie in de aanpak van fraude en financiële criminaliteit?
- Op welke domeinen willen we meer publiek-private samenwerking realiseren?
- Op welke wijze gaan we als sector innoveren voor efficiency en effectiviteit van controleprocessen?

In 2022 willen we use cases uitwerken op het gebied van pensioenen, gericht op het verbeteren van generieke processen door middel van innovatieve oplossingen en op het gebied van overlijdensrisicoverzekeringen, vooral vanuit de behoefte om meer zicht op de markt te krijgen.

Zakelijke markt

(Schade)

We bieden algemene secretariële ondersteuning van de diverse beleidsplatformen



(krediet, transport, technisch, cyber en risicodeskundigen) waaronder het faciliteren van kennisontwikkeling, het verzamelen en delen van data, versterken van netwerken en beantwoording van verzoeken van stakeholders zoals Kamervragen, etc.

Specifiek voor kredietverzekeraars wordt (post coronacrisis) richting stakeholders en media de belangrijke maatschappelijke toegevoegde waarde van kredietverzekeringen benadrukt en verder uitgedragen. Voor de markt van Technische verzekeringen wordt in samenwerking met NIBE-SVV een brancheopleiding ontwikkeld. Deskundigen vanuit verzekeraars, makelaars (VNAB) en schade-experts (Nivre) vullen deze opleiding op basis van het plan van aanpak onder regie van het Verbond inhoudelijk in.

Het internationale IUMI-congres voor transportverzekeraars wordt in 2026 in Rotterdam georganiseerd. Onder regie van het platform Transport worden de eerste voorbereidingen voor de organisatie van dit congres getroffen (programma, locaties, etc.). Er is speciale aandacht voor volledig online en hybride congresvormen en de organisatorische risico's die daarmee gepaard gaan.

Volmacht

(Schade)

Sommige verzekeraars besteden primaire werkzaamheden (van klantacceptatie tot schadeafhandeling) uit aan geïmplementeerde agenten. Ondanks die uitbesteding blijft de verzekeraar verantwoordelijk voor de manier waarop de geïmplementeerde werkzaamheden uitvoert.

In 2022 houdt het Verbond zich, samen met de Nederlandse Vereniging van Geïmplementeerde Assurantiebedrijven (NVGA), bezig met de verdere professionalisering van het volmachtkanaal, met name als het gaat om het optimaliseren van risicobeheersing. De zogenoemde Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) wordt weer geoptimaliseerd en aangepast aan de veranderende wet- en regelgeving. Daarnaast is met de NVGA het





initiatief genomen om eventuele reputatierisico's in de volmachtmarkt aan te pakken. En we spreken in 2022 samen met de NVGA leveranciers over beheersing van de kosten in de volmachtketen, met als doel de keten duurzamer en kostenefficiënter te maken.

Verder blijven het Werkprogramma Risico-beheersing Volmacht (WRV), waarvoor een nieuw softwareprogramma in 2022 (Volmachtplein.nl) wordt gebruikt, en het Accountantsprotocol op de agenda staan. En tot slot worden alle software 'modules' binnen VolmachtBeheer (Solera) in 2022 herbouwd.

Schadepreventie onderlinge verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Naast de schadebrede preventieactiviteiten die het Verbond onderneemt, bestaat binnen het Platform Onderlinge Verzekeraars een Technische Commissie Schadepreventie die particuliere en bedrijfsschade op een praktische wijze door kennisoverdracht probeert te voorkomen. De commissie is ook een uitwisselingsplatform. Zij organiseert jaarlijks themabijeenkomsten. In voorkomende gevallen worden ook preventiebrochures voor verzekeraars en/of het publiek ontwikkeld.

Versterken maatschappelijke profiel inkomensverzekeraars

(Leven/Inkomen)

Het Verbond wil de meerwaarde van private uitvoering binnen de sociale zekerheid steviger voor het voetlicht brengen. Ook willen we onze positie van kennispartner verstevigen in het maatschappelijke debat over de inrichting van de arbeidsmarkt. Daarvoor ontwikkelen we – onder andere door het ontsluiten van data – zelf content en organiseren we bijeenkomsten. Verder leveren we een actieve bijdrage aan lopende discussies over de inrichting van de arbeidsmarkt en over een doelmatige inrichting van de sociale zekerheid die in het belang is van werkgever en werknemer. Dit doen we in samenwerking met onze leden en dat dragen we uit richting stakeholders van ministeries, politiek, maatschappelijk middenveld en brancheorganisaties.

Arbeidsvoorwaarden

(Algemene Beleidszaken)

Cao voor het Verzekeringsbedrijf

De huidige cao loopt tot en met 31 december 2021. De cao is van toepassing op alle werkgevers (verzekeringsmaatschappijen) en medewerkers in de sector, met uitzondering van een aantal expliciet benoemde werkgevers. De onderhandelingen voor een nieuwe cao

per 1 januari 2022 zijn in het najaar van 2021 gestart. De thema's die door sociale partners worden besproken, komen grotendeels voort uit de Sociale Agenda, maar baseren zich ook op ervaringen in de sector en op landelijke ontwikkelingen.

De invoering van het Pensioenakkoord per 1 januari 2023 heeft consequenties en biedt mogelijkheden voor werkgevers. Om dat in kaart te brengen, wordt extern pensioenadvies ingewonnen en begeleiding georganiseerd. Eind 2022 is het voor werkgevers duidelijk welke mogelijkheden zij zullen hebben na invoering van het Pensioenakkoord in relatie tot hun personeelsbeleid. Werkgevers kunnen daarmee bepalen welke doelstellingen zij op dit onderwerp graag willen bereiken in de cao 2023.

Ook de effecten van corona, het veelvuldig thuiswerken en het hybride werken, worden aan de cao-tafel besproken.

Sociale Agenda 2022 en verder

De Sociale Agenda is een document dat tot stand komt in samenwerking met onze leden en de vakbonden. Dit document draagt bij aan bewustwording van de veranderende wereld waarin we leven en de invloed hiervan op het sociale beleid van verzekeraars. De Sociale Agenda is een informatie- en inspiratiebron en geeft richting aan de inhoud van de cao's in de sector (zowel de bedrijfstak- als ondernemingscao's) en aan het te voeren personeelsbeleid. Het is de rol van verzekeraars/werkgevers en vakbonden om te inspireren, motiveren en aanjagen van thema's die onder de werking van de Sociale Agenda vallen. Het zijn de werkgevers en hun medewerkers die invulling en uitvoering geven aan de thema's. Het Verbond zet zich samen met de vakbonden in om de Sociale Agenda te promoten door middel van bijvoorbeeld interviews, nieuwsberichten, bijeenkomsten en webinars. Sociale partners hebben de intentie om per 2022 een nieuwe Sociale Agenda overeen te komen en zijn hierover in overleg. De huidige [Sociale Agenda 'Samen op weg naar brede inzetbaarheid'](#) heeft een looptijd van 2019





tot en met 2021. De verwachting is dat de nieuwe Sociale Agenda rond maart 2022 kan worden gepubliceerd. Op basis van de thema's die in die Sociale Agenda worden gepubliceerd, zal daar passende uitvoering aan worden gegeven.

Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid

De Taskforce biedt, onderhoudt en actualiseert het platform voor duurzame inzetbaarheid en voert brede communicatie over goede voorbeelden in de sector. Daarnaast zet de Taskforce zich in om een sectorspecifieke duurzame inzetbaarheidsaanpak aan te bieden. Dit is gericht op de versterking van de positie van medewerkers, zowel op de interne als externe arbeidsmarkt. In 2022 wordt er meer gecommuniceerd over nieuwe initiatieven die cao-partijen willen ontplooiën.

Op dit moment worden paritaire producten en diensten gefinancierd uit de werkgelegenheidsgelden. Deze financieringsbron raakt echter uitgeput. Vanuit de Taskforce worden aan cao-partijen nadere voorstellen gedaan over financiering van paritaire producten en diensten, waaronder een Sociaal Fonds. Ook verzekeraars met een eigen cao worden hierover bevroegd.

Taskforce Arbocatalogus

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid draagt bij aan de vitaliteit en productiviteit van medewerkers, de preventie van arbeidsongeschiktheid en een lager ziekteverzuim. De sector beschikt over een Arbocatalogus voor het (zorg)verzekeringsbedrijf, die ruimte laat voor maatwerk in het arbobeleid van werkgevers. Met de branche Arbocatalogus hebben werkgevers en medewerkers de garantie dat er wordt voldaan aan de (minimale) eisen uit de Arbowet.

De Arbocatalogus en de website www.gezondverbond.nl worden in 2022 verder onderhouden, geactualiseerd en gemoderniseerd onder leiding van de Taskforce Arbocatalogus, die paritair is samengesteld uit (zorg)verzekeraars/werkgevers en vakbonden. Daardoor blijft de Arbocatalogus goed aansluiten op de ontwikkelingen in de sector, de behoeftes van de gebruikers en de vereisten vanuit de Arbowet. De Arbocatalogus wordt geregeld ter goedkeuring voorgelegd aan de Inspectie SZW (voorheen: Arbeidsinspectie). Bij een goedgekeurde, goed werkende Arbocatalogus zal de Inspectie SZW terughoudend zijn met actief optreden.

Begin 2021 is de [Werkdruktemeter](#) gelanceerd. Een instrument waarmee binnen een organisa-

tie, team en op individueel gemeten wordt hoe werkdruk en werkplezier wordt ervaren en hoe je daarmee als medewerker en organisatie aan de slag kunt gaan. Dit instrument wordt onder leiding van de Taskforce Arbocatalogus geëvalueerd en in 2022 verder geoptimaliseerd.

Deze paritaire producten en diensten worden gefinancierd uit de werkgelegenheidsgelden. Deze financieringsbron raakt echter uitgeput. Vanuit de Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid worden aan cao-partijen nadere voorstellen gedaan over financiering van paritaire producten en diensten, waaronder een Sociaal Fonds.

Sectoranalyse arbeidsmarkt

De overheid stelt subsidiegelden beschikbaar om een sectoranalyse te maken in het kader van de Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden (MDIEU). Sociale partners hebben in 2021 subsidie voor een sectoranalyse verkregen en een arbeidsmarktmonitor opgesteld, met de ambitie om zicht te krijgen op toekomstige arbeidsbehoeften van de sector. Sociale partners zullen in 2022 aan de hand van de uitkomsten van de sectoranalyse, bekijken of zij subsidies aanvragen en zo ja, voor welke activiteiten zij dat zullen doen.

Diversiteit en inclusie

Het Verbond heeft de Diversiteitscharter ondertekend, waarbij het Verbond zich inzet om verzekeraars te inspireren en motiveren om invulling te geven aan het diversiteitsbeleid in hun organisatie en de Charter Diversiteit op ondernemersniveau te ondertekenen. Met een ledenonderzoek in 2022 krijgen we inzicht in de mate van diversiteit (arbeidsvermogen, etnisch-culturele achtergrond, gender, leeftijd, LHBTIQ+) binnen de sector.

Daarnaast geven we verder invulling aan het plan van aanpak, waarin concrete acties en activiteiten zijn opgenomen. In 2022 wordt samen met leden die de Charter Diversiteit hebben ondertekend, gewerkt aan een sectoraal kennisdocument waarin sectorspecifieke voorbeelden om diversiteit en inclusie te bevorderen worden opgenomen.

Arbeidsvoorwaarden

Binnen verenigingsverband (de Coördinatie Commissie Sociale Zaken en het Sectorbestuur Arbeidsvoorwaarden) hebben de werkgevers in de sector gezamenlijk richting bepaald hoe zij samen willen werken met de vakbonden. Ook hebben zij een aanzet gemaakt om te komen tot een gezamenlijke visie op arbeidsverhoudingen.





Open platform

Het Verbond bouwt aan een open platform waarbij we door samenwerking en kennisdeling met andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden. Vanuit een gedeelde agenda trekken we op met organisaties en verenigingen zoals Zorgverzekeraars Nederland, NVB, VNAB, Adfiz en NVGA, of partijen buiten de keten als het UWV, de BOVAG, Slachtofferhulp Nederland, ZZZ Nederland, NFK, de Consumentenbond, de Brandweer en vele anderen. Steeds vaker zoeken we in co-creatie met deze partijen naar oplossingen voor maatschappelijke problemen.

Met het aangaan van partnerships (met partijen buiten de keten) en associate partnerships (voor partijen binnen de keten) creëert het Verbond een branche-overstijgend open platform met als doel kennis te delen. Dit komt ten goede aan leden, (associate) partners en het Verbond. Door co-creatie ontstaan nieuwe initiatieven die de keten als geheel (kunnen) versterken. Ook worden evenementen en kennisactiviteiten (webinars en bijeenkomsten) vaak mogelijk gemaakt in samenwerking met partners en sponsors. Door samenwerking in de keten en daarbuiten wordt kennis verdiept en relevanter voor de leden.

Potentiële partners worden getoetst op een aantal specifieke criteria die moeten borgen dat het Verbond op een consistente manier partnerships aangaat met kwalitatief erkende/hoogstaande organisaties op voor ons relevante beleidsgebieden.

Ook voor potentiële associate partners geldt dat zij worden getoetst op een aantal criteria. Over toelating van associate partners besluit het Verbondsbestuur.

In 2022 werken we aan verdieping van de relatie met bestaande partners en zoeken we samenwerking, mogelijk met nieuwe partners, op relevante en actuele onderwerpen voor de sector en de leden. Een actueel [overzicht van de partners](#) van het Verbond houden wij bij op onze website. Thema's waar onze partners op acteren en met ons samenwerken, zijn bijvoorbeeld data-ethiek, letsel, expertise en schadeafhandeling, innovatie, duurzaamheid, onderwijs, pensioenonderzoek, risicomanagement, secundaire arbeidsvoorwaarden en strategie.

In 2022 blijft voor partijen binnen de keten de mogelijkheid bestaan om het associate partnership aan te vragen. Een actueel overzicht van [associate partners](#) vindt u op onze website.

Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners (Academy en Innovatie)

De samenwerking met partners als Nyenrode Business Universiteit en NIBE-SVV wordt in 2022 verder uitgebreid en/of vernieuwd. Zo wordt in 2022 het Nyenrode [PE-programma Deskundigheidsbevordering](#) voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen module drie en vier in een nieuwe opzet aangeboden. Verder wordt het, in samenwerking met Nyenrode, nieuw ontwikkelde 'Executive Insurance Program' voor bestuurders van verzekeraars, waar 16 bestuurders van verzekeraars aan deelnemen, uitgevoerd en wordt de opleiding 'Vermogensbeheer voor beleidsbepalers van verzekeraars' onder de samenwerkingsovereenkomst verder gecontinueerd. Met NIBE-SVV evalueren we in 2022 de gezamenlijke opleiding [Next Insurance Professional](#) en mogelijk nieuw aanbod. De tweejarige [Executive Master Insurance & Risk](#) aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) blijft populair en wordt goed gewaardeerd. Deze Master is onderdeel van de samenwerking met het Amsterdam Centre of Insurance Studies.

In samenwerking met de UvA worden de door het Verbond ontwikkelde programma's

[Collegereeks Bedrijfsvoering van een Verzekeraar](#) en de [Course Basis Verzekeringsrecht](#) in 2022 opnieuw aangeboden. De samenwerking met de UvA, maar ook met andere opleidingspartijen, wordt verder uitgebouwd respectievelijk verkend. De [Collegereeks Actualiteiten Personenschade](#) en het Jongeren Innovatie Programma, dat in 2021 als [nieuwe training](#) is uitgevoerd, worden in 2022 weer aangeboden.

Uiteraard inventariseren we ook in 2022 de wensen van onze leden en zoeken we naar nieuwe kennispartners die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vakmanschap en de kennisdeling in de branche.

Samenwerking met regiepartijen (Leven/Inkomen)

Om onze lobbykracht te versterken, willen we komend jaar de samenwerking met hypotheekverstreckende regiepartijen verder uitbreiden om met een gezamenlijke ambitie aan de diverse vraagstukken te kunnen werken. Deze organisaties lijken qua propositie, ambitie en distributiemodel veel op hypotheekverstreckende verzekeraars. Onderwerpen waar de regiepartijen en de verzekeraars een gezamenlijk belang hebben en samen zullen optrekken, zijn bijvoorbeeld funderings-





problematiek, fiscale kader (eigenwoningregeling), zorgplicht en consumentenbescherming.

Kennisactiviteiten

(Academy en Innovatie)

Ook in 2022 organiseert het Verbond weer een groot aantal kennisactiviteiten over onderwerpen die voor leden en andere geïnteresseerden relevant zijn.

Vanwege de COVID-19 pandemie zijn we voor onze fysieke activiteiten vanaf 2020 overgestapt op de 'digitaal tenzij-benadering'. Dit zullen we in 2022 verder continueren en uitbouwen met fysieke bijeenkomsten met als doel verbinding en interactie.

Daarmee blijven wij oog houden voor de platform- en netwerkfunctie van het Verbond en bieden we daarvoor een podium. Daarbij worden alle noodzakelijke en voorgeschreven maatregelen getroffen om fysiek veilig te kunnen deelnemen. Ook organiseert het Verbond in 2022 weer het Jaarevent voor zijn leden en het netwerk.

Uiteraard is daarbij ook de doorontwikkeling en uitbreiding van onze digitale middelen onderwerp van aandacht, waaronder (uitbreiding) digital event (software), hybride aanbod en waar relevant in samenwerking met partners. Tot slot hopen we in 2022 weer

de succesvolle Verbondscourse voor talentvolle managers en jonge directeuren te kunnen organiseren. Mocht dit niet kunnen in verband met COVID-19 dan bieden we andere relevante activiteiten voor aankomende directeuren en hoger management van onze leden aan.

Vergroten bereik en inzicht in behoefte van de (kennis)activiteiten onder leden

(Academy en Innovatie)

Om relevant te blijven en kwaliteit te bieden, brengen we bestaande en nieuwe diensten, bijvoorbeeld data en kennis gerelateerd, beter onder de aandacht. We zetten in op het bereiken van een breed publiek en sluiten aan op de behoefte van onze leden waar het gaat om 'hot topics', bij de MLT-thema's en de diverse beleidsdossiers.

In 2021 zijn twee onderzoeken (het leden-tevredenheidsonderzoek en het wensenonderzoek) onder verschillende doelgroepen bij leden uitgevoerd, waarin de voorkeuren van leden voor middelen en thema's duidelijk zijn geworden. Dit geeft, naast de MLT-thema's, een goede richting voor het aanbod van de Insurance Academy in 2022.

Ook is er een uitgebreide analyse van onze bijeenkomsten geweest, zodat we inzicht heb-

ben in wie onze activiteiten bezoeken, maar ook in de doelgroepen die we nog niet bereiken, zoals jongeren en studenten, potentieel nieuwe leden en overige geïnteresseerden.

Webinarstudio/digitale kennisactiviteiten

(Academy en Innovatie)

In 2022 word hard verder gewerkt aan de doorontwikkeling van de kennisactiviteiten en daarmee aan de ambitie om een moderne branchevereniging te blijven waarbij kwaliteit, betrokkenheid (interactie) van en met onze leden en netwerk uitgangspunt zijn. Digitale kennisactiviteiten, al dan niet in samenwerking met partners en stakeholders, op belangrijke beleidsthema's worden gebroadcast vanuit onze eigen studio. De webinarstudio is gebouwd in samenwerking met Online Seminar, marktleider op het gebied van studio's en uitzendingen, en in werking sinds juni 2021. De focus ligt op het organiseren van (betaalde) interactieve kennissessies in diverse settings. Uiteraard biedt de studio ook doorgroeimogelijkheden om andere (betaalde) middelen in te zetten. Denk hierbij aan video's, interviews, podcasts, trainingen, Masterclasses, nieuws updates, ontbijtsessies etc. Leden kunnen de studio huren met een ledenvoordeelkorting.

JIP

(Academy en Innovatie)

Het Jongeren Innovatie Programma is een innovatietraining, waarin young professionals van verzekeraars leren innoveren. Tegelijkertijd leren ze de sector kennen en vergroten ze hun netwerk. Elk jaar nemen zo'n 25 professionals van verschillende verzekeraars deel. Vanwege corona is dit aantal in 2021 zelfs verdubbeld. In 2021 is JIP in een nieuw jasje gestoken. De thematische aanpak wordt doorgetrokken in 2022 en is afgestemd op de belangrijkste thema's voor de sector en samenleving.

Netwerk POV

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Voor een branchevereniging in het algemeen, en voor het POV (Platform Onderlinge Verzekeraars) in het bijzonder is persoonlijk contact met de leden van groot belang. Het geeft het lidmaatschap een persoonlijke component, verlaagt (over en weer) drempels, geeft binding met het platform en de vereniging, biedt inzicht in wat leden bezighoudt en wat hun wensen en verlangens zijn. Daar kunnen de activiteiten van het POV en het Verbond vervolgens op worden afgestemd. Contact vindt plaats tijdens ledenbezoeken en tijdens al dan niet regionale themabijeenkomsten en de jaarlijkse coöperatiedag.





Dienstverlening coöperatieve verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

De dienstverlening aan de bij het POV aangesloten maatschappijen heeft betrekking op:

- de adressering van marktbrede onderwerpen tijdens door het POV georganiseerde themabijeenkomsten;
- studiedagen in het kader van permanente educatie voor beleidsbepalers van onderlinge verzekeraars en voor sleutelfunctionarissen;
- algemene adviezen aan de achterban.

Daarnaast richt het platform zich op:

- marketing van onderling/coöperatief verzekeren;
- proportionaliteit in financiële regelgeving en financieel toezicht en bij de toetsing van zelfregulering;
- de praktische bevordering van schadepreventie.

