

MLT 2019-2021

NIEUWE WEGEN



VERBOND VAN VERZEKERAARS

4

SPEERPUNT 4
Vitale bedrijfstak, ruimte voor
nieuwe verdienmodellen

3

SPEERPUNT 3
Versterken klantrelatie,
omgang met risico's

2

SPEERPUNT 2
Betrouwbaar met data
voor klant en samenleving

1

SPEERPUNT 1
Versterking maatschappelijke rol,
zoeken naar verzekeringsoplossingen

Start



Introductie

Het Verbond van Verzekeraars heeft in december 2018 zijn middellangetermijnplan 2019-2021 (MLT) uitgebracht. Het plan geeft voor drie jaar een overzicht van de belangrijkste ambities van het Verbond voor de verzekeringsbranche, verzekerden en stakeholders.

De vier speerpunten in het MLT zijn gekoppeld aan een beleidsplan. Ieder jaar stelt het Verbond een nieuw beleidsplan vast. Hierdoor is het MLT van 2019 tot en met 2021 een 'levend' document dat per jaar in de uitwerking van de ambities kan verschillen.

Het MLT is volledig digitaal. Lezers kunnen op een interactieve manier door het bestand klikken en online aanvullende informatie raadplegen.

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 hoofdindeling van het bestand.

MLT: klik op het icoon     bij de pijler om rechtstreeks naar de bijbehorende tekst in het beleidsplan te gaan.

Inhoudsopgave: klik op de paragrafen in de inhoudsopgave om rechtstreeks naar de bijbehorende tekst in het beleidsplan te gaan.

Groengekleurde onderstreepte woorden zijn links naar de achterliggende informatie en visiedocumenten.



INHOUD

SPEERPUNT 1

Versterking maatschappelijke rol, zoeken naar verzekeringsoplossingen



- ! COVID-19
Taskforce Pandemie
- ! Een toekomstbestendig pensioenstelsel
Enmalige pensioenuitkering
- ! Toekomst arbeidsmarkt
Loondoorbetaling
WGA
- ! AOV/zzp
Zelfstandigen: inkomen voor nu en later
- ! Maatschappelijk verantwoord beleggen door verzekeraars
- ! Klimaat
- ! Toekomst autoverzekeringen in Nederland
- ! Mobiliteit/terugbrengen aantal verkeersslachtoffers
- ! Letselschade
Aansprakelijkheid (AVP/AVB)
- ! Aanpak Verzekeringscriminaliteit
- ! Implementatie herziene PIFI
Rechtsbijstand
Reis
Agrarische verzekeringen
Uitvaartverzekeringen
Woningmarkt

SPEERPUNT 2

Betrouwbaar met data, voor klant en samenleving



- ! Privacy
Privacy bij inkomensverzekeringen
- ! Big Data en AI
Ketenintegratie (grip op datastromen)
Statistieken en onderzoeken
- ! Datagedreven beleids- en kennis-ondersteuning
Versterking ecosysteem voor data delen
- ! Evidence based handelen bij AOV's (Landelijk dataregister Arbeids-ongeschiktheid)
Evidence based: use cases Leven
Innovatieve oplossingen levenmarkt
Intensivering informatiestroom verzekeringssector
Data-toepassing in criminaliteitspreventie

SPEERPUNT 3

Versterken klantrelatie, omgang met risico's



- ! Verzekerbaarheid
Verzekerbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten
Verzekerbaarheid co-assurantiemarkt
- ! Differentiatie, solidariteit en toegan-lijkheid
- ! Aandacht voor kwetsbare klanten
- ! Borging kwaliteit pensioenproducten en keuzebegeleiding
Imago en positionering pensioen-verzekeraars
Pensioencommunicatie
Waardeoverdracht
Beleggingsverzekeringen
Onvindbare begunstigden
Nu voor later: mogelijkheden en bewustzijn vermogensopbouw stimuleren
Meerwaarde private uitvoering sociale zekerheid
Programma Bevorderen Keuzegedrag
Zelfstandigen
Brand- en criminaliteitspreventie, veiligheid, energietransitie
Financiële educatie

INHOUD

SPEERPUNT 4

Vitale bedrijfstak, ruimte voor
nieuwe verdienmodellen



- ! Toezicht
- ! Solvency II
- ! Proportionaliteit voor kleine verzekeraars
- Vereenvoudiging wet- en regelgeving
- Verslaglegging: overeenstemming over interpretatie IFRS 17
- Belastingen
- Integere bedrijfsvoering
- ! Zelfregulering
- Distributie en Verkoop
- ! Volmachten
- Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven
- Verzuimfraudedetector
- Box 3 hervorming
- Experimenten sociale zekerheid
- Verruiming SUWI-wetgeving voor niet-pensioenwetproducten
- Zakelijke markt
- Toekomst coöperatieve verzekeraars
- Schadepreventie
- ! Arbeidsvoorwaarden

- ! Onderwijs en Arbeidsmarkt
- Innovatie

Beleid en Dienst-
verlening in een
open platform



- Open platform
- Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners
- Kennisactiviteiten
- Vergroten bereik en inzicht in behoefte van de (kennis)activiteiten onder leden
- Netwerk POV
- Dienstverlening coöperatieve verzeke-
raars

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

MLT 2019-2021



Waar staan we voor?

Verzekeraars en hun medewerkers ontlelen hun relevantie en trots aan waar de sector in de kern voor staat: Het helpen van klanten – consumenten en bedrijven – op momenten dat het tegen zit of erg moeilijk wordt. Maar ook als het belangrijk is: een goed pensioen bijvoorbeeld, of inkomenszekerheid bij ziekte of arbeidsongeschiktheid. Die rol blijven vervullen in een dynamische en soms disruptieve

omgeving, is onze centrale opgave. Wij willen vorm blijven geven aan solidariteit en een betekenisvolle bijdrage leveren aan de vraagstukken van nu en later. Daarbij kiezen wij nadrukkelijker positie naast de klant. Vanuit dat perspectief gaan wij in gesprek met de overheid en maatschappelijke partners. Wij slaan nieuwe wegen in waarbij wij de toekomst omarmen en kansen benutten in het belang van klant, samenleving en sector.

Trends, een korte introductie

Veranderingen in de samenleving

Het Verbond signaleert fundamentele veranderingen, zowel binnen als buiten de financiële sector. De samenleving lijkt verder te fragmenteren en te polariseren, maar tegelijkertijd is er een toenemende wens naar verbinding en een financiële sector die zich maatschappelijk opstelt. Internationaal verharder de verhoudingen. Europa staat op een tweesprong tussen verdere integratie en het terugplooien naar nationale soevereiniteit (Brexit). Klimaatverandering en vluchtelingenstromen vragen om internationale samenwerking, maar het draagvlak daarvoor erodeert.

Een van de gevolgen van de veranderingen in de wereld waarin we leven en werken is dat we aan andere risico's worden blootgesteld dan in het verleden. Inkomenszekerheid en een goed pensioen is niet meer voor iedereen vanzelfsprekend. De risico's op het terrein van klimaat, veiligheid in de woonomgeving en in het verkeer, cybersecurity en de deeleconomie nemen toe. Daar ligt een maatschappelijke wens om passende eigentijdse oplossingen te bieden.

Toenemende digitalisering en een veranderende consument

Met de toenemende digitalisering vormen data de nieuwe olie van de samenleving. Het belang van data bij het verzekeren en beheersen van risico's neemt snel toe. Wij zien een klant die om een andere dienstverlening vraagt. De online-burger is beter geïnformeerd, anders georganiseerd en meer uitgesproken. De consument is veeleisender en wenst aanbod 'op maat', liefst 'on demand' ook als het gaat om financiële dienstverlening. Er vormen zich digitale netwerken en deelplatformen. We zien verzekeraars die hier op inspelen. We zien een snelle opkomst van nieuwe technologieën; nieuwe spelers en grote uitdagingen op het gebied van innovatie en data.

Een succesvolle implementatie van nieuwe technologie en data is cruciaal voor een vitale bedrijfstak. Maar deze transitie kan alleen slagen als klant en samenleving er voldoende voor terugkrijgen en er vertrouwen in hebben dat zorgvuldig en transparant met ethische dilemma's wordt omgegaan. Zo zijn ondernemerschap, klantbelang en maatschappelijk belang nauw met elkaar verbonden. Waar de technologie oprukt, ligt een taak om de menselijke maat te bewaken.

MLT 2019-2021

Een sector in transitie

De bedrijfstak staat voor een grote opgave. Onder lastige bedrijfseconomische omstandigheden is een zoektocht gaande naar nieuwe verdienmodellen en wordt veel energie gestoken in de implementatie van nieuwe technologie. Er is sprake van consolidatie, diversificatie en nieuwe toetreders.

Er vindt branchevervaging plaats in meerdere sectoren (vermogensopbouw, risicobeheersing, financiering en advisering). Nieuwe toetreders melden zich, denk aan bigtech en insurtech, die zich zonder legacy problemen richten op de meest interessante segmenten, waardoor sectorgrenzen nog meer vervagen. Er zijn nieuwe vehikels opgericht (PPI, APF, bankdochters) waarbij nauwer en intensiever wordt samengewerkt met andere partijen in de keten. Dit roept een belangrijke en meer existentiële vraag op: Waar staat de sector over tien jaar? Zowel nationaal als internationaal is sprake van wijzigende wetgeving met betrekking tot toezicht, fiscaliteit en kapitaal-eisen.



Wij zien drie fundamentele trends die relevant zijn voor de verzekeringssector:

- 1) Transitie op meerdere maatschappelijke terreinen: klimaat, energie, duurzaamheid, oudedagsvoorziening, arbeidsmarkt, demografie, internationale krachtsverhoudingen.
- 2) Digitalisering en technologie (AI, big data) met impact op samenleving, klanten en verzekeraars.
- 3) Een wijzigende marktstructuur: binnen de sector toenemende diversificatie, branchevervaging en consolidatie, wijzigende business- en distributiemodellen, deelpplatformen en ecosystemen.

Koers en ambitie

De sector wil zijn maatschappelijk profiel de komende drie jaar verder versterken, met name ten aanzien van het thema 'verzekeraarbaarheid'. Wij willen helpen om eigentijdse oplossingen te vinden. Dat willen we doen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen. In het sectorbeleid kiezen we nadrukkelijker positie vanuit het perspectief van de consumenten. Wij willen hen helpen door inzicht te bieden bij het omgaan met risico's, bij te dragen aan preventie en het stimuleren van bewustwording.

Op bedrijfseconomisch vlak hebben we de afgelopen jaren ingespeeld op het borgen van soliditeit, het verbeteren van het ondernemingsklimaat op terreinen als lastendruk en arbeidsvoorwaarden en het bevorderen van een eerlijk concurrentieel speelveld. De komende jaren staan arrangementen op het gebied van de sociale zekerheid en de pensioenvoorziening meer dan ooit onder druk en ter discussie. Hier moeten nieuwe mogelijkheden worden verkend en kansen benut. De sector wordt blijvend geconfronteerd met lage rentestanden, een economie die dynamischer en flexibeler wordt, krimpende marges,

toenemende regulering en hevige concurrentie uit bestaande en nieuwe, soms onverwachte hoeken. Verzekeringsmaatschappijen moeten alle zeilen bijzetten om hun vooraanstaande rol in de Nederlandse economie te blijven vervullen. Het Verbond wil inspelen op transities en stelselveranderingen. Wij willen het ondernemerschap in onze sector stimuleren door belemmeringen weg te nemen en ruimte voor nieuw initiatief te creëren.

Waar onzekerheden toenemen ligt er een rol om risico's inzichtelijk, beheersbaar en hanteerbaar te maken. Door de terugtrekken van de overheid en veranderende arbeidsmarkt komen pensioen- en arbeidsongeschiktheidsrisico's meer bij het individu te liggen. Dat brengt met zich mee dat ook aanbieders en adviseurs een grotere betrokkenheid voelen, uiteraard met oog voor de te onderscheiden verantwoordelijkheden. Hier wil de sector nadrukkelijker positie kiezen vanuit het perspectief van de klant, die meer dienstverlening en persoonlijk contact verwacht, maar ook worstelt met de vraag hoe risico's hanteerbaar blijven. Daar ligt een opdracht aan de sector, die zich hierbij onder andere wil richten op preventie en bewustwording.

MLT 2019-2021

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

*Onderliggende thema's:*

1. Het positioneren van de sector als kennisbron en 'thought leader' op belangrijke maatschappelijke thema's zoals een nieuw pensioenstelsel, een gezonde arbeidsmarkt, veiligheid, aanpak criminaliteit en klimaat.
2. Borgen en optimaliseren van de toegankelijkheid van levens-, inkomens- en schadeverzekeringen voor specifieke risicogroepen.
3. Verzekerbaar maken van onbekende nieuwe risico's – zoals cybercrime.
4. Inzetten op duurzaamheid. In het kader van environmental social governance leveren we een bijdrage aan een verbeterd klimaat, sociale omstandigheden en diversiteit. De komende jaren zetten we in op de implementatie van het IMVO-convenant / beleggingsbeleid.
5. Versterken economische structuur en vitaliteit BV Nederland als belangrijk institutioneel belegger.

1) Versterking maatschappelijke rol en zoeken naar verzekeringsoplossingen

De komende jaren wil de sector zijn maatschappelijke profiel verder versterken met name bij het thema 'verzekeraarheid'. Wij zoeken naar verzekeringsoplossingen bij risico's die onverzekerbaar dreigen te worden. Waar dat niet op eigen kracht mogelijk is, zoeken wij samenwerking met andere partijen. Wij zijn transparant over de terreinen waar de sector risico's niet kan overnemen of beheersen.

Wij kiezen voor de volgende vier speerpunten:

- 1) Versterking maatschappelijke rol en zoeken naar verzekeringsoplossingen
- 2) Betrouwbaar met data – voor klant en samenleving
- 3) Versterken klantrelatie
- 4) Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen

MLT 2019-2021
Speerpunten van beleid

Met het nieuwe MLT slaan we een brug naar de toekomst en proberen we een antwoord te geven op de drie eerder genoemde fundamentele trends: Wat is in het licht van deze trends de rol en ambitie van de verzekeringssector voor de komende jaren?

MLT 2019-2021

SPEERPUNT 1

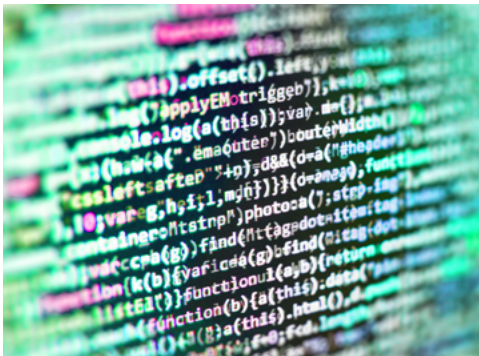
SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

2) Betrouwbaar met data voor klant en samenleving

Het Verbond heeft als uitgangspunt dat het voor leden mogelijk moet zijn data in te zetten in hun bedrijfsvoering op zo'n manier dat de klantbediening en klantervaring erdoor verbetert. Transparantie, voorspelbaarheid en uitlegbaarheid zijn belangrijke randvoorwaarden. Vanwege de maatschappelijke sensitiviteit en snelle technologische ontwikkeling is er blijvend behoefte aan monitoring en willen wij in gesprek over de ethische vragen en dilemma's die zich daarbij aandienen.



Onderliggende thema's:

1. We gaan in gesprek over ethische vragen en dilemma's die zich aandienen bij de inzet van data. Op basis hiervan formuleren wij randvoorwaarden.
2. Via de Solidariteitsmonitor houden we zicht op de effecten van data op risicosolidariteit en premiestelling.
3. Via ons Data Competence Centre houden we regie op de inzet van gemeenschappelijke data. We ondersteunen de sector bij het creëren van toegevoegde waarde uit die data.
4. We bevorderen regie en efficiency bij het verkrijgen en benutten van data voor non-concurrentiële doeleinden (fraudebestrijding, statistieken en dergelijke).



3) Versterken klantrelatie omgang met risico's

De verzekeringssector wil de klant nadrukkelijker bijstaan in het omgaan met risico's. Wij zien een rol voor de branche als het gaat om preventie/bewustwording en financiële educatie maar ook bij het bevorderen van wet- en regelgeving die aansluit bij de veranderende behoeften en wensen van de klant van nu. Daarnaast zetten we het beleid op klantbelang en het versterken van de reputatie van de sector onverminderd voort. Binnen het bestaande programma lanceren wij hiervoor nieuwe initiatieven.

Onderliggende thema's:

1. Risico's voor de klant (zakelijk en particulier) beheersbaar maken via preventie en dienstverlening. Waar mogelijk in samenwerking met partners.
2. Het klantbelang is ook de komende drie jaar het leidende principe.
3. Verder werken aan het versterken van de reputatie van de sector.
4. Verbeteren digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking.
5. Versterking financiële weerbaarheid van kwetsbare groepen, bijvoorbeeld d.m.v. financiële educatie en aandacht voor de schuldenproblematiek.
6. Versterken van de transparantie in de distributieketen, meebewegen in de verandering van het distributielandchap.
7. Consumenten overzicht en inzicht bieden onder meer via 'VerzekeraarsinBeeld'.

MLT 2019-2021

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

4) Vitale bedrijfstak: ruimte voor nieuwe verdienmodellen

Namens de sector levert het Verbond zijn inbreng in de besluitvorming over belangrijke dossiers zoals solvency, fiscaliteit, toezicht en wetgeving. De behoefte van de sector aan ruimte om nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen, wordt breed onderschreven. Wij willen deze ambitie de komende drie jaar handen en voeten geven. De sector kan zijn maatschappelijke rol alleen goed vervullen, als er een gezonde bedrijfseconomische basis is. Er ligt een forse uitdaging bij het implementeren van nieuwe technologie, het aantrekken en behouden van gekwalificeerd personeel en het inspelen op macro-economische ontwikkelingen, zoals de blijvend lage rente.



Onderliggende thema's:

1. Blijvende aandacht voor een sterke solvabiliteit met passende regelgeving. Inzetten op een risico gebaseerd toezichtsraamwerk.
2. Een modern arbeidsvoorwaardenpakket met aandacht voor betaalbare pensioenen, duurzame inzetbaarheid en het verbeteren van de aantrekkelijkheid van verzekeraars als werkgever.
3. Analyseren en bevorderen van nieuwe marktkansen op sectorniveau, zoals autonome voertuigen, cyber, individuele vermogensopbouw.
4. Als belangrijk institutioneel belegger levert de sector een bijdrage aan de vitaliteit en de economische structuur van de BV Nederland.
5. Het Verbond helpt zijn leden om te gaan met de veranderende markt-omstandigheden door innovatie te stimuleren én kennissessies en ontmoetingen met de wetenschap en andere sectoren te organiseren.
6. Aandacht voor integriteit. De sector spant zich actief in om fraude en andere vormen van criminaliteit in relatie tot verzekeringen stevig aan te pakken.

5) De vereniging kiest voor nieuwe wegen, de waarde van onze vereniging

Dit middellange termijn plan (MLT) gaat in op de trends, speerpunten en onderliggende thema's die we voor de komende drie jaar in het vizier hebben. De vereniging (met daarachter het Verbonds bureau) speelt daarin een belangrijke rol. Zonder betrokken leden en een adequaat georganiseerde vereniging is dit werk niet mogelijk.

Dit vertaalt zich in een levendige verenigingscultuur met een grote betrokkenheid van vele medewerkers, een brede beleidsagenda, een sterke ledencommunicatie en dienstverlening. De effectiviteit en transparantie van de governance is altijd een uitdaging, zeker in tijden van reorganisaties en consolidatie. Het Verbond houdt dit juist nu hoog op de agenda. Het MLT betekent dat er nog meer contact, dialoog en coalitievorming met maatschappelijke stakeholders zal plaatsvinden. Onze houding in netwerk en lobby is daarop ingericht. De komende drie jaar moderniseren wij onze dienstverlening op onderdelen.



De sector diversifieert: we hebben te maken met aanbieders uit andere branches. In het licht van de grote veranderingen die zich in de sector voordoen (consolidatie, diversificatie, nieuwe toetreders) is het onze ambitie representatief te blijven als vertegenwoordiger van de verzekeringssector als geheel in al zijn verscheidenheid (groot, klein, sectoren, niches, zakelijk, particulier).

VOORWOORD

"Corona houdt ons nog wel even in de greep"

2021 wordt een jaar, waarin corona ons nog lange tijd in de greep houdt. Zeker tot de zomer als er nog geen vaccin is, voorspelt voorzitter Willem van Duin. "De economie zal er nog zwaarder onder lijden, helaas, maar de grote vraagstelling voor mij is of we de cohesie in onze samenleving kunnen verbeteren." Van Duin maakt zich zorgen over de toenemende polarisatie en roept de sector op om de solidariteit te bewaken.

Het is zijn laatste jaar als voorzitter van het Verbond en hoewel Van Duin niet graag politiek getinte uitspraken doet, spreekt hij nu de hoop uit dat we in 2021 kiezen voor een brede coalitie. "Ik ben een groot voorstander van een samenleving waarin we oog hebben voor elkaar. Een samenleving waarin plek is voor iedereen en niemand wordt uitgesloten. Een samenleving ook waarin we verder kijken dan onze neus lang is en zorgen voor elkaar."

In dit voorwoord bij het beleidsplan voor 2021, waarin veel verschillende dossiers en voornemens worden belicht, heeft Van Duin eigenlijk maar twee wensen. "De eerste is dat we zo snel mogelijk het ongemak van het coronavirus achter ons kunnen laten. En de tweede is dat we, bij alles wat we doen in 2021, de lange termijn in het oog houden. Dat helpt ook het beste tegen polarisatie, dat juist op de korte termijn is gestoeld."



Beleidsplan 2021 | Voorwoord

Hoe kijkt u eigenlijk terug op het historische en misschien wel vooral gekke jaar 2020?

“Als ik puur kijk naar onze verzekeringssector, dan vind ik het mooi om te zien dat we ook onder extreme omstandigheden onze klanten goed van dienst konden zijn. In het verleden dachten we dat klanten doorgaans niet digitaal bediend willen worden, maar het tegendeel is nu wel bewezen. We zijn daarbij niet alleen in staat gebleken om bereikbaar en beschikbaar te blijven in 2020, we zijn vooral ook doorgegaan. Bijvoorbeeld met de ontwikkeling van de directe verzekering. Of met investeren. In vernieuwing, digitalisering en de inzet van data. En we hebben als sector onze rol opgeëist in het pensioendebat.”

U bent een optimist?

“Ik ben er trots op dat we onszelf als een robuuste sector hebben kunnen laten zien, maar tegelijkertijd kan ik natuurlijk niet blind zijn voor het feit dat veel van onze klanten het moeilijk hebben. Er is wel wat aan de hand. Ik vind niet dat we onszelf op de borst moeten kloppen, maar we hebben wel onze maatschappelijke rol gepakt in de coronacrisis. Zo hebben we, samen met de alarmcentrales, tijdens de eerste golf Nederlanders van all over the world teruggehaald naar ons land. Daarnaast zorgen we voor financiële dekking voor zorgmedewerkers die door corona in de problemen zijn gekomen. En we hebben betalingsregelingen getroffen voor mensen die financieel lastig zitten. Onze maatschappelijke rol was leading in 2020. De onderlinge concurrentie is gebleven, maar los daarvan hebben we de handen ineen kunnen slaan. Dat vind ik wel mooi. Individuele verzekeraars hebben daarnaast veel eigen initiatieven ontplooid, maar ook dat hoort bij onze maatschappelijke rol, én bij de eerste pijler van ons middellange termijnplan.”

Vier pijlers in middellange termijnplan

Het middellange termijnplan (MLT) van het Verbond van Verzekeraars, dat de titel ‘Nieuwe wegen’ draagt, gaat zijn laatste jaar in. Dit MLT is gestoeld op vier pijlers:

- 1. Maatschappelijke rol versterken en werken aan verzekeraarbaarheid**
- 2. Betrouwbaar met data**
- 3. Versterken van de klantrelatie**
- 4. Vitale bedrijfstak**

Over het middellange termijnplan gesproken (zie kader): zijn alle vier pijlers in deze coronatijd nog wel even actueel?

“Dat lijkt me wel. We moeten fors blijven investeren in vernieuwing en innovatie, terwijl we tegelijkertijd voldoende solide moeten blijven. Dat verandert niet. Volgens mij moeten de vier goed in balans zijn. De vitaliteit is gediend met investeringen in vernieuwing en als we die investeringen effectief willen benutten, hebben we data nodig. En als we die data niet netjes verzamelen, brokkelt de solidariteit af en is het zo ongeveer einde verhaal. Het valt of staat dus, zoals altijd, met de juiste balans.”

Wat wordt 2021 voor jaar?

“Ik hoef geen glazen bol te hebben om te voorspellen dat corona ons nog wel even in de greep houdt. Dat betekent ook dat de economie nog meer te lijden krijgt. Want hoewel de steun van de overheid prijzenswaardig is, zullen we zeker meer faillissementen gaan zien. Dat is heel vervelend, met name voor de zzp'ers en andere bedrijven die het treft. De grote vraag voor mij is of we de cohesie in onze samenleving wel kunnen handhaven, zeker in het licht van de aankomende verkiezingen. Tijdens de eerste golf was er veel solidariteit en saamhorigheid, maar nu neemt de polarisatie weer toe. Ik vind dat heel zorgelijk en zou het liefst iedereen willen oproepen om de solidariteit te bewaken, zeker nu het allemaal langer duurt.”

Ligt daar een rol voor verzekeraars?

“Jazeker. Het organiseren van solidariteit is onze taak en dat gaat verder dan alleen het bieden van een verzekeringsoplossing. We moeten het mogelijk maken dat mensen op een volwassen manier aan de samenleving kunnen deelnemen. Het blijft bijvoorbeeld onverminderd van belang dat mensen nu niet uit hun huis worden gezet. Ook kun je denken aan het beschikbaar stellen van hygiënepakketten voor dak- en thuislozen. Of aan computers voor scholen. De mooiste initiatieven komen vanuit de medewerkers in je organisatie, maar nogmaals: het is niet nodig om daar op te tamboereren. Als sector moeten wij onze bijdrage leveren aan de maatschappij. Het is gewoon een kwestie van doen.”



Versterking maatschappelijke rol, zoeken naar verzekeringsoplossingen

De komende jaren wil de sector zijn maatschappelijk profiel verder versterken, vooral op het thema verzekerbaarheid. We willen helpen om eigentijdse oplossingen te vinden. Dat willen we doen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen. Wij zijn transparant over de terreinen waar risico's niet kunnen worden overgenomen of beheersbaar gemaakt.

Zijn eigen familie heeft ooit, op last van de overheid, het eilandje Schokland in de Zuiderzee moeten verlaten. Reden? Een dalende bodem en optrekkend water. Timo is allang gegrepen door het klimaat. Jij ook?

Blog van Timo Brinkman



! COVID-19 (Alle afdelingen)

De wereld is in de ban van het [coronavirus \(COVID-19\)](#) dat grote gevolgen heeft voor mens en maatschappij. Verzekeraars hebben sinds de uitbraak in februari 2020 diverse initiatieven genomen om klanten te helpen. Denk aan repatriëring via het project Bijzondere Bijstand Buitenland, betalingsregelingen (Raamwerk voor ondernemers in nood), geen uithuiszettingen, tijdelijke dekking en een bijdrage aan de stichting Zorg na Werk in Coronazorg.

Het virus levert ook allerlei beleidsvragen op, zoals de vraag hoe om te gaan met de risico's van pandemie (zie ook onder Taskforce Pandemie), maar ook over de impact op de sociale zekerheid en de rol die private verzekeraars in dit stelsel spelen. Nu we steeds meer weten over de medische vraagstukken als gevolg van corona, ontstaan er ook nieuwe vragen over de impact op de lange termijn. Onder meer over de doorwerking van de economische gevolgen voor de arbeidsmarkt. Kortom: we komen de impact van COVID-19 op veel dossiers tegen. Dat vraagt om een

breder blik en analyse. Zowel om duurzaam invulling te geven aan veranderingen op de langere termijn als om adequaat te kunnen handelen wanneer de actualiteit daar om vraagt.

In het najaar van 2020 heeft de Boston Consulting Group onderzoek gedaan naar de impact op klanten, maatschappij, economie, technologie, distributie en een operating model. De resultaten van dit onderzoek zullen, in combinatie met de actualiteit, richting geven aan onze activiteiten in 2021.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Taskforce Pandemie
(Schade en Leven)

Naar aanleiding van de verzekeringsconsequenties van COVID-19 startte in juni 2020 de Taskforce Pandemie. Deze taskforce verkent zowel de grenzen, als mogelijkheden van het afdekken van de risico's van een pandemie. In 2020 is antwoord gekregen op de vragen: waar een pandemie de verzekeringssector zodanig raakt dat de sector zich terugtrekt, en waar eventueel mogelijkheden ontstaan voor de sector om op in te stappen en een (maatschappelijke) rol te blijven vervullen.

Er is een behoefteonderzoek gedaan onder verzekeraars en klanten (bedrijven en consumenten). Hieruit blijkt dat met name de laatste groep behoefte heeft aan dekking tegen pandemieschade. Met de focus op klantbelang onderzoekt de taskforce in 2021 de verzekeringsmogelijkheden om de dekking tegen pandemie zoals die in schade- maar ook levensverzekeringen was opgenomen te herstellen of te kunnen handhaven. De taskforce kijkt hierbij uiteraard naar de Europese ontwikkelingen en gaat uit van samenwerking met de Nederlandse overheid (participatie, o.a. om de economie/bedrijfssectoren door het bieden van zekerheid weer op gang te krijgen) en internationale herverzekeraars (bieden van capaciteit).

**! Een toekomstbestendig
pensioenstelsel**
(Leven)

Met het in 2020 door het kabinet en sociale partners bereikte akkoord over de [uitwerking van het pensioenakkoord](#) is een grote stap gezet naar een toekomstbestendig pensioenstelsel. De uitwerking van dat pensioenakkoord komt in grote lijnen overeen met onze wens voor een persoonlijk pensioencontract, met risicodeling en zonder doorsneesystematiek. In 2021 zullen de gemaakte afspraken in wetgeving worden verankerd. Een belangrijk aandachtspunt is een veilige transitie van werknemers die nu al pensioen opbouwen in een premieregeling en hun werkgevers.

Een tweede aandachtspunt is een duidelijk kader en voldoende implementatietijd voor de uitvoering van de nieuwe wetgeving door verzekeraars en PPI's. Het Verbond zal zich hiervoor blijven inzetten. Dit doen we door in de contacten met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en andere stakeholders aandacht voor het onderwerp te vragen, oplossingen aan te dragen en mee te denken over oplossingen die door anderen worden geopperd, maar ook door een conferentie en/of andere kennisbijeenkomsten te organiseren.

Ook later in het traject, als de wetgeving uiteindelijk ter consultatie voorligt, zullen we uiteraard namens de sector participeren in de discussie. Zo blijft het Verbond zich ook in 2021 sterk maken voor een toekomstbestendig pensioenstelsel dat, in vergelijking met het huidige stelsel, pensioen transparanter en persoonlijker maakt en beter aansluit bij de ontwikkelingen in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. Daarbij blijven we ook inzetten op een gelijk speelveld voor alle pensioenuitvoerders: pensioenfondsen, verzekeraars en PPI's.

Eenmalige pensioenuitkering
(Leven)

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat mensen meer keuzemogelijkheden willen voor hun pensioen, zoals een eenmalige pensioenuitkering. Voornaamste reden is het pensioen beter te laten aansluiten op de persoonlijke wensen en behoeften. Het Verbond heeft daarom de laatste jaren meegewerkt aan de vormgeving van de eenmalige pensioenuitkering bij pensionering. In de tweede helft van 2020 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de laatste hand gelegd aan de [wet- en regelgeving](#). Het Verbond zal beoordelen of deze regels voldoende ruimte laten voor de

beoogde persoonlijke wensen van klanten, en voor verzekeraars en PPI's goed uitvoerbaar zijn en bezien hoe de eenmalige pensioenuitkering op een goede wijze in het keuzeprocess voorafgaand aan pensionering kan worden ingebed.

! Toekomst arbeidsmarkt
(Inkomen)

De arbeidsmarkt is volop in beweging. Naast de al bestaande vraagstukken rond het toenemend aantal werkenden in een nieuwe contractvorm en het effect daarvan op sociale zekerheid, zien we nu ook de impact van COVID-19 op de arbeidsmarkt en het onderliggende stelsel van sociale zekerheid. De crisis laat zien dat bepaalde doelgroepen, waaronder met name vaste werknemers, relatief goed beschermd zijn. Maar ook dat een deel van de populatie werkenden snel is geraakt en weinig reserves heeft. De crisis vergroot met andere woorden de roep om onderdelen van de arbeidsmarkt te hervormen en de bestaanszekerheden van bepaalde groepen op de arbeidsmarkt te vergroten. Die roep bestond al, door de adviezen van de commissie Borstlap en van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) die nog net voor de uitbraak van COVID-19 de discussie op gang brachten. Maar met



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

MLT

Beleidsplan
2021Open
platformManagement-
samenvatting

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

de aankomende parlementaire verkiezingen begin 2021 is het van belang dat partijen een zo volledig mogelijk beeld hebben van de mogelijkheden om de arbeidsmarkt te verbeteren. En van de risico's die aan bepaalde denkrichtingen kleven en ondermijnend kunnen werken voor een activerende sociale zekerheid.

Het Verbond zet in 2021 in op kennisdeling en -ontwikkeling om de mogelijkheden voor hervorming op de arbeidsmarkt inzichtelijk te maken, zodat de meerwaarde van een activerende sociale zekerheid voldoende voor het voetlicht komt. Dit doen we in samenwerking met onze leden en stakeholders. Daarbij laten we – als kennispartner van het politiek en maatschappelijk middenveld – ook zien wat de effecten van verschillende denkrichtingen zijn, maar centraal staat dat in een effectief stelsel activering en bescherming hand in hand gaan. We dragen actief onze boodschap uit en leveren, zelfstandig en in samenwerking met andere partijen, waaronder sociale partners, het Platform Toekomst van Arbeid en brancheorganisaties, input voor een nieuw regeerakkoord.

Loondoorbetaling (Inkomen)

Met het huidige kabinet zijn afspraken gemaakt en maatregelen genomen om binnen de bestaande kaders van het stelsel, de lasten voor met name kleine werkgevers – die te maken krijgen met langdurig ziek personeel – te verlagen. Een belangrijk instrument is de ontwikkeling van de verzuim-ontzorgverzekering waardoor de verzekeraar een nog meer centrale regierol krijgt bij de uitvoering van re-integratie in het kader van de wet Verbetering Poortwachter.

In 2021 blijft het Verbond overleg voeren met sociale partners en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) om knelpunten binnen het stelsel weg te nemen. De kans is anders groot dat de breed gedragen wens om het werkgeverschap aantrekkelijker te maken, leidt tot het beperken van de werkgeversrol bij ziekte en arbeidsongeschiktheid, en daarmee van de activerende werking van het stelsel. Met de aankomende parlementaire verkiezingen blijft het van belang dat bij sociale partners draagvlak versterkt wordt voor het huidige stelsel van loondoorbetaling. Dat betekent ook dat (vooral kleine) werkgevers goed ondersteund moeten worden bij hun verantwoordelijkheden in geval van

langdurig zieke werknemers. Het doel is dat we in 2021 verdere stappen zetten binnen het stelsel via wetgeving en dienstverlening, die kleine werkgevers ondersteunen en zieke werknemers effectief begeleiden.

WGA (Inkomen)

Na jaren van instabiliteit is het hybride stelsel WGA, met 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.

Ook in 2021 blijft het Verbond dan ook in overleg met diverse partijen, zoals beroepsorganisaties, uitvoeringsinstanties en ministeries. Doel is om verdere stappen te zetten in de efficiëntie van de uitvoering van de WIA en daarnaast het draagvlak voor het stelsel te vergroten. Zo zullen we het convenant herbeoordelen, werken we aan het wegnemen van knelpunten in de uitvoering als gevolg van de COVID-19 crisis en zoeken we naar oplossingen voor problemen in de uitvoering als gevolg van de wet [Wovon](#).

In 2021 realiseren we een verdere concretisering van de ambitie van de sector om het

aanvraagproces en de administratie in de keten te digitaliseren. Doel hiervan is een effectievere uitvoering tegen lagere kosten. Daarom zetten we komend jaar in op verdergaande maatregelen die de stabiliteit binnen het hybride stelsel WGA bevorderen.

! AOV/zzp (Inkomen)

In 2020 hebben de sociale partners binnen de Stichting van de Arbeid (StAr) hun voorstel voor invulling van een verplichte verzekering tegen arbeidsongeschiktheid voor zelfstandigen gepresenteerd. De formulering schept de kaders voor een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen, met de mogelijkheid op uitzonderingen, bijvoorbeeld als er al een passend arrangement bestaat. Het Verbond heeft sociale partners hierbij geadviseerd, onderschrijft het resultaat en zet zich in voor de realisatie hiervan.

Als onderdeel van het advies worden private verzekeraars verzocht de toegankelijkheid van de AOV te verbeteren. De uitwerking van het advies wordt nog door dit kabinet voorbereid, maar zal in 2021 verder geconcretiseerd en uitgewerkt moeten worden door een volgend kabinet.





SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Om in het geval van een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen de keuzevrijheid en maatwerk te borgen, vindt het Verbond het van belang dat zelfstandigen hun bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekering kunnen behouden. Daarnaast moeten zelfstandigen de mogelijkheid hebben om uit de verzekering te stappen (opt-out) om alsnog een integrale en passende AOV af te sluiten.

Het Verbond werkt in dit kader, in samenwerking met uitvoeringsorganisaties, aan de juiste voorwaarden om effectief uitvoering te kunnen geven aan deze opt-out. Door keuzevrijheid en maatwerk kan de sector zijn klanten optimaal blijven helpen bij preventie en re-integratie. Het Verbond werkt daarom aan oplossingsrichtingen die het antiselectierisico bij een opt-out wegnemen. Ook onderzoeken we de mogelijkheden om de toegankelijkheid van bovenwettelijke aanvullingen op de publieke regeling te verbeteren.

Zelfstandigen: inkomen voor nu en later (Leven)

In Nederland werken zo'n 1,2 miljoen zzp'ers. Een deel daarvan bouwt onvoldoende vermogen op voor later. Dat heeft te maken met het ontbrekende bewustzijn en kennis, maar ook

met het feit dat de bestaande mogelijkheden niet altijd goed aansluiten op de wensen en middelen van de doelgroep.

Het Verbond richt zich op het wegnemen van belemmeringen en het creëren van innovatieve oplossingen vanuit de derde pijler en het (op termijn) mogelijk maken van pensioenopbouw in de tweede pijler. Belangrijk uitgangspunt is dat de zzp'er zelf kan kiezen bij welke aanbieder hij pensioen wil opbouwen. Doel is om zelfstandigen bewuster en makkelijker een oudedagsvoorziening te kunnen laten opbouwen vanuit de principes eenvoud en flexibiliteit.

Het Verbond heeft in 2019 de Taskforce *Inkomen voor later* opgericht, waarmee we komend jaar de samenwerking graag verder willen uitbouwen. Deze Taskforce bestaat uit zzp-organisaties, Wijzer in geldzaken, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de Kamer van Koophandel en het NIBUD. Met een gezamenlijke agenda werken we aan een aantal concrete initiatieven, zoals het ontwikkelen van instrumenten om zzp'ers bewuster te maken van het belang van vermogensopbouw en van de belangrijkste risico's.

COVID-19 heeft een grote groep zzp'ers geraakt, waardoor hun financiële focus veel meer naar het hier en nu is gehaald. Daarom kiezen we voor een tweesporenbeleid, waarbij we ons naast pensioenopbouw ook focussen op het wat kortere termijn doelsparen: aanleggen van buffers voor mindere tijden en het bevorderen van continuïteit. We vertalen de uitkomsten van het door Netspar uitgevoerde Topicality-onderzoek naar de behoeftes van zzp'ers aan flexibiliteit en eenvoud in concrete activiteiten. Denk aan fiscale jaarruimte en tussentijdse opname bij bijzondere gevallen. Wij faciliteren in het opzetten en indienen van experimenten voor zzp-pensioenopbouw in de tweede en derde pijler (initiatief van SZW), zowel vanuit de verzekeraars als de PPI's. Bij de vormgeving van de experimenten maken we ook weer gebruik van de inzichten van het Topicality-onderzoek.

! Maatschappelijk verantwoord beleggen door verzekeraars (Algemene Beleidszaken/Data & Dienstverlening)

Nederlandse verzekeraars vervullen internationaal gezien een voortrekkersrol in maatschappelijk verantwoord beleggen, verduurzaming en het afremmen van klimaatverandering. De sector gaat in 2021 verder op de ingezette

koers in lijn met de twee eerder ondertekende grote convenanten. Het eerste is het IMVO-convenant, waarmee de sector op basis van de OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles milieu, maatschappij en ondernemingsbestuur (ESG) onderdeel laat uitmaken van beleggingsbeslissingen. Daarnaast is er het Klimaat-commitment, waarmee verzekeraars de CO₂-uitstoot van beleggingen gaan meten en zich actief zullen inzetten om deze te verminderen (in lijn met het *Akkoord van Parijs* en het *nationale Klimaatakkoord*).

Verzekeraars zullen hun beleggingsbeleid moeten aanpassen en daadwerkelijk veranderingen met impact doorvoeren. Ook dienen verzekeraars hier duidelijk en transparant over te communiceren naar de buitenwereld. Veranderingen in beleggingsbeleid zijn intrinsiek



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

MLT

Beleidsplan
2021Open
platformManagement-
samenvatting

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

gemotiveerd, maar ook omdat de effecten van klimaatverandering zichtbaar worden in portefeuilles schadeverzekeringen. Verzekeraars worden er bovendien steeds vaker toe gedwongen door (Europese) regelgeving. Internationaal loopt de Nederlandse verzekeringssector voor, maar er is nog veel werk te verzetten. Het Verbond helpt verzekeraars hierbij door themakaders op te stellen en voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren. Hierbij wordt actief samengewerkt met ministeries, ngo's en ook met de leden (individueel en in onderling verband). Daarnaast is het zaak om relevante duurzaamheids-/milieudata (zoals met betrekking tot de CO₂-uitstoot van bedrijven e.d.) beschikbaar te krijgen voor investeerders om er de goede keuzes op te kunnen baseren.

Verzekeraars ervaren ook een uitdaging om vraag en aanbod van kapitaal voor de energietransitie bij elkaar te brengen. De benodigde energietransitie om klimaatverandering af te remmen gaat veel geld kosten, zowel in Nederland als internationaal. Financiële instellingen zetten hier vol op in, maar kunnen niet sneller verduurzamen dan de reële economie. Daarnaast blijkt private financiering van duurzaamheidsinitiatieven in veel gevallen niet rendabel zonder aanvullende (overheids-)

garanties. Ook kunnen risicoprofielen van duurzaamheidsinitiatieven tegen (wettelijke) toezichtkaders aanlopen, vanwege hoge risico's. Het Verbond zet zich in om binnen deze kaders de financierbaarheid van de energietransitie te vergroten.

Concreet zijn er drie dossiers waarmee het Verbond ook in 2021 invulling geeft aan het maatschappelijk verantwoord beleggen door verzekeraars:

IMVO-convenant

Het [IMVO-convenant](#) (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen), afgesloten met zes ngo's en de ministeries van Financiën en Buitenlandse Zaken, zorgt ervoor dat verzekeraars voldoen aan internationale richtlijnen voor maatschappelijk verantwoord beleggen. Het convenant heeft een implementatietermijn van vijf jaar. Uit de tweede monitoring, uitgevoerd door de [onafhankelijke Monitoringscommissie](#), blijkt dat de sector vorderingen maakt met de implementatie van het convenant, maar ook dat een groep van verzekeraars achterop dreigt te raken. Daarom wordt in 2021 extra aandacht besteed aan 'de basis op orde' krijgen voor maatschappelijk verantwoord beleggen door middel van *due diligence*. Samen met partners in

het convenant en verzekeraars die voorlopen worden kennissessies georganiseerd, *best practices* gedeeld en gerichte ondersteuning geboden bij de implementatie. Daarnaast wordt in 2021 vanuit het IMVO-convenant extra aandacht besteed aan transparantie, het tegengaan van biodiversiteitsverlies en het toelichten van de vijf raamwerken voor thematisch beleggingsbeleid op onderwerpen als wapens/wapenhandel, klimaat, kinderrechten, dierenwelzijn en landrechten.

Het Verbond houdt de leden op de hoogte van het traject van mogelijk nieuwe Europese of nationale wetgeving vanuit de overheid op het gebied van IMVO. Via VNO-NCW en de Sociaal Economische Raad is het Verbond hier direct bij betrokken. Daarnaast is het Verbond ook het aanspreekpunt voor vragen vanuit ministeries, media en maatschappelijke organisaties, bijvoorbeeld over benchmarks voor duurzaam beleggingsbeleid.

(Duurzaam) financieren en beleggen

Europese beleidsmakers werken aan nadere richtlijnen over transparantie op entiteit- en productniveau, zoals de NFDR (non-financial reporting directive), SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) en de taxonomie. Het Verbond levert samen met [Insurance Europe](#) input voor de inhoudelijke discussie.

Voorzien wordt dat de SFDR ingaat in maart 2021, maar er wordt gepleit voor uitstel. Het Verbond helpt verzekeraars met de implementatie van deze regelgeving door het organiseren van livestreams en/of bijeenkomsten. Daarnaast pleit het Verbond voor de uitgifte van Green Bonds door Europa of door de Nederlandse overheid. Green Bonds zijn een eenvoudige manier voor verzekeraars om hun balans te 'vergroenen'. In 2021 hopen verzekeraars verder in gesprek te gaan met [Invest-NL](#) en de samenhang met institutionele investeerders nader uit te werken. Binnen het [Platform voor Duurzame Financiering](#) van DNB, waarin het Verbond actief participeert, worden alle relevante ontwikkelingen gemonitord en worden waar nodig aanvullende initiatieven genomen.

Monitoring afspraken financieel commitment Klimaatakkoord

Het Verbond heeft samen met zestien 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 moeten verzekeraars hun CO₂-reductiedoelstellingen voor hun beleggingsportefeuille hebben bepaald en uitgevoerd. De afspraken lopen tot 2030.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Het Verbond monitort de afspraken en zet het thema *klimaat* op de kaart bij verzekeraars. Daarbij wordt het onderwerp zowel vanuit adaptatie als vanuit mitigatie benaderd.

! **Klimaat**

(Schade/Data & Dienstverlening)

Klimaatverandering geeft ons continu nieuwe inzichten in veranderende risico's en kansen voor de verzekeringssector en haar klanten. We zien in Nederland en de ons omringende landen steeds vaker zeer zware regenbuien, maar ook periodes van droogte. Verandering van patronen brengt ook extreme hagelbuien richting ons land, die in het verleden voornamelijk rond de Alpen te vinden waren. Op 23 juni 2016 betekende dit 100.000 schade-meldingen op één dag en een verzekerde schade van ca. 600 miljoen euro. Zonder maatregelen neemt de schadelast naar verwachting toe, maar er is ook nog veel onzekerheid. Verzekeraars zelf hebben in het kader van productvoorwaarden, herverzekering en schaderegeling behoefte aan betere voorspellingen, zowel actuele weersvoorspellingen als (meer)jaarlijkse verwachtingen. Ook is er bij klanten en stakeholders soms nog onduidelijkheid over dekkingen van huidige producten. Een ander probleem is dat sommige risico's nu helemaal niet verzekerd zijn, terwijl de



betrokkenen de mogelijke schade niet kunnen betalen. Denk aan overstroming door falen van primaire keringen en funderingsschade door droogte en bodemdaling. Het Verbond zoekt randvoorwaarden en oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van risico's die veranderen als gevolg van klimaatverandering. Tegelijkertijd willen we ook duidelijkheid bieden over risico's die niet verzekeraar zijn.

De vraagstukken die spelen zijn onder andere de grote onzekerheden over deze veranderende risico's, bewustwording, preventie en het omgaan met restrisico's als bodemdaling en overstroming. Het Verbond bekijkt per vraagstuk de mogelijke rol en inzet van geza-

menlijke of individuele verzekeraars en zet in op samenwerking en kennisdeling met andere partijen.

In 2021 organiseren we (online) events waarin we specifieke kennisvraagstukken uitlichten. Daarnaast wordt een verdiepend onderzoeksrapport uitgebracht op een relevant thema, zoals droogte. De gesprekken met andere partijen op het gebied van data, kennis en technologie worden voortgezet. In dit kader intensiveren wij de samenwerking met het KNMI om betere, en voor verzekeraars bruikbare, klimaatmodellen en accurate weersvoorspellingen te realiseren. Verzekeringskennis kan andere partijen zoals overheidsorganisaties helpen om schade te voorkomen. Deze kennis wordt ingebracht het Overleg Standaarden Klimaatadaptatie (OSKA).

Ook zetten wij ons in 2021 in om de bewustwording bij klanten en stakeholders van verzekerde én onverzekerde risico's verder te verbeteren. Zo brengen wij in samenwerking met Wageningen University and Research (WUR) een klimaatmonitor uit. Daarnaast deelt het Verbond preventietips bij naderend noodweer en bieden we verzekeraars handvatten om hier in hun eigen klantcommunicatie op voort te bouwen. Tot slot wordt

de visie van het Verbond ten aanzien van overstromingsverzekeringen en andere weersextremen onder de aandacht gebracht bij de overheid en overige stakeholders. Hiervoor zijn wij aangesloten bij het Delta-programma Ruimtelijke Adaptatie (DPRA) en op Europees niveau bij de Sustainability Working Group van Insurance Europe.

! **Toekomst autoverzekeringen in Nederland**

(Schade/Data & Dienstverlening)

De traditionele markt van autoverzekeringen verandert snel. Daarom heeft het Verbond samen met de Boston Consulting Group en KPMG onderzoek gedaan naar de impact van actuele ontwikkelingen en de vraag hoe verzekeraars hier op in kunnen spelen. De uitkomst van dit onderzoek is vertaald in een meerjarenprogramma waarin vijf thema's centraal staan:

1. De toegang tot voertuigdata;
2. De directe verzekering, materieel en letsel;
3. De geleidelijke transitie naar autonoom rijden;
4. Het herpositioneren van de Schade Verzekering Inzittende (SVI);
5. Verzekeraars en ecosystemen, waaronder ook de opkomst van private lease.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1**SPEERPUNT 2****SPEERPUNT 3****SPEERPUNT 4**

Elk thema heeft zijn eigen subdoelstellingen. Zo probeert het Verbond te bewerkstelligen dat autoproducenten verplicht worden om data te delen en toegankelijk te maken voor verzekeraars en andere partijen. Daarnaast worden voorstellen ontwikkeld over de herpositionering van de SVI en de mogelijke posities van verzekeraars in (nieuwe) ecosystemen. Tot slot gaat de *Directe Verzekering* live in 2021, waarna de eerste voorbereidingen getroffen worden om de scope in 2022 uit te breiden.

! Mobiliteit/terugbrengen aantal verkeersslachtoffers

(Schade/Data & Dienstverlening)

Nieuwe technologieën (rijhulpsystemen en elektrificering), nieuwe voertuigen (e-steps) en nieuwe concepten (Mobility as a Service en deelauto's) veranderen de mobiliteitssector. Ook de materiële risico's veranderen. Dat vraagt om nieuw beleid om de schadelast beheersbaar te houden. En omdat de afname van het aantal verkeersdoden stagneert, blijft ook verkeersveiligheid een belangrijk speerpunt.

Het Verbond blijft in 2021 in dialoog met de overheid om het aantal verkeersslachtoffers terug te dringen. Daarnaast doen wij on-

derzoek naar de impact van rijhulpsystemen (ADAS) op verkeersveiligheid in het algemeen en letselschade in het bijzonder. De veranderingen vereisen ook een nieuwe toekomstvisie op schadeherstel en afhandeling van total loss voertuigen. Daarbij sluiten we aan op het traject van de overheid, de RDW. Het doel van dit traject is om voertuigen na schade alleen de weg op te laten gaan als ze verkeersveilig zijn.

Met de aanpassing van de bedrijfsregeling 11: Roy data en de implementatie van actieve schadevrije jaren (blockchain) wordt de systematiek sterk verbeterd en ontstaat meer transparantie voor de consument.

! Letselschade

(Schade/Data & Dienstverlening)

De afwikkeling van met name langlopende letselschadedossiers kan rekenen op warme belangstelling van media en politiek. Op basis van het rapport van de Universiteit van Utrecht formuleerde De Letselschaderaad aanbevelingen. In 2021 staat de implementatie van die aanbevelingen centraal. Hierbij wordt rekening gehouden met de letselvisie van het Verbond om te normeren en standaardiseren. Schadeverzekeraars worden geconfronteerd met een letselschadelast die



sterk volatiel is. Normeren en standaardiseren, al dan niet via een directe verzekering, kan de volatiliteit beperken om het stelsel betaalbaar en voorspelbaar te houden. Het is hierbij belangrijk dat ook data op eenduidige wijze geïnterpreteerd wordt. Het waarborgen van de voorspelbaarheid geldt ook voor de diverse regresconvenanten. Teneinde de efficiency en betaalbaarheid van de huidige convenanten te beoordelen zullen deze worden geëvalueerd.

Aansprakelijkheid (AVP/AVB)

(Schade)

De vraag over de houdbaarheid van het huidige aansprakelijkheidsstelsel houdt de gemeenteraden al langer bezig. Door onder andere een toenemende claimcultuur en oplopende buitengerechtigde kosten staat de betaal-

baarheid onder druk. Onder regie van het platform Aansprakelijkheid wordt nagedacht hoe de sector het beste kan inspelen op deze ontwikkelingen. Daarom stelt het platform in 2021 een toekomstvisie over het aansprakelijkheidsstelsel op. In deze visie ligt de focus op het thema beroepsziekte. De vraag of een *Directe Verzekering* het gewenste perspectief kan geven, wordt hierin meegenomen.

! Aanpak Verzekeringscriminaliteit (Data & Dienstverlening)

Publiek-private samenwerking verzekeringscriminaliteit

Het Centrum Beveiliging Verzekeringscriminaliteit (CBV) richt zich beleidsmatig en operationeel op het tegengaan van verzekeringscriminaliteit. Het Verbond heeft met diverse stakeholders hierover samenwerkingsafspraken gemaakt. In 2021 wordt samen met politie, justitie en andere partners gewerkt aan het verder brengen van de publiek-private samenwerking bij opsporing, vervolging en het verhalen van schade op verzekeringscriminel. De samenwerking heeft tot doel de effectiviteit van de aanpak van verzekeringscriminaliteit te versterken en moet bijdragen aan inzicht in standaardoplossingen om verzekeringscriminaliteit te onderzoeken en te vervolgen.





SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Aanpak georganiseerde criminaliteit en schadeverhaal op daders

Veel van de inspanningen van verzekeraars bij het onderzoeken en bestrijden van verzekeringscriminaliteit zijn gericht op individuele, eenvoudige zaken. De aanpak van georganiseerde criminaliteit, die veelal tot grotere financiële schade leidt, moet meer aandacht krijgen. Aanpak van professionele fraudeurs vraagt om krachtenbundeling op operationeel niveau van zowel de sector als de opsporingsdiensten van de overheid. Door het coördineren en standaardiseren van verhaalsacties door verzekeraars moet duidelijk worden dat 'verzekeringscriminaliteit niet loont'. In 2021 versterken we de focus van verzekeraars op grootschalige, maatschappij-overschrijdende fraudezaken en verhogen we verhaalactiviteiten van verzekeraars op daders van verzekeringscriminaliteit.

Innovatie aanpak verzekeringscriminaliteit

Verzekeraars hebben de afgelopen jaren veel succes geboekt bij de aanpak van verzekeringscriminaliteit. Maatschappelijke veranderingen, zoals de groeiende digitalisering en toepassing van nieuwe technieken in verzekeringsprocessen, noodzaken de sector om ook bij het bestrijden en voorkomen van

verzekeringscriminaliteit te blijven ontwikkelen. Waar fraudeurs zich aanpassen, moeten verzekeraars dit ook doen. Samen werken aan innovatieve oplossingen voor fraudepreventie vormt daarin een belangrijke bijdrage.

In samenwerking met verzekeraars en andere partners voeren we in 2021 onderzoek uit naar fraudepreventie. Zo wordt bijgedragen aan onderzoek van het Institute For Financial Crime (IFFC) naar factoren die van invloed zijn op het overgaan tot het plegen van fraude en het ontwikkelen van interventies om door gedragsbeïnvloeding fraude tegen te gaan. Doel is met en voor de sector nieuwe methoden te ontwikkelen om verzekeringscriminaliteit vroegtijdig te herkennen en te voorkomen. Ook wordt een methodiek opgeleverd waarvoor verzekeraars ná vaststelling van fraude of andere vormen van verzekeringscriminaliteit beter in staat zijn de interne kwetsbaarheden die hierbij een rol hebben gespeeld aan te pakken.

! Implementatie herziene PIFI
(Data & Dienstverlening)

In verband met de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangepast. De

veranderingen hebben gevolgen voor de werkwijze van verzekeraars en het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Informatiedeling is essentieel voor de bestrijding van verzekeringscriminaliteit en daarom zal in 2021 aandacht worden gegeven aan de implementatie van het herziene PIFI en de wettelijke borging van de positie van het fraudeloket bij het CBV.

Rechtsbijstand
(Schade)

De toegang tot het recht verandert. Dat komt door de herziening van het stelsel van gesubsidieerde rechtshulp door de overheid, maar ook door innovatie en technologische mogelijkheden. In 2021 onderzoeken wij samen met stakeholders, zoals het ministerie van Justitie en Veiligheid en de advocatuur, hoe verzekeraars hun rol maximaal kunnen invullen. Mogelijk als partij in het nieuwe stelsel voor gesubsidieerde rechtshulp. Het Verbond blijft daarbij streven naar een impactvolle rol voor rechtsbijstandsverzekeraars bij de toegang tot het recht. Onder meer door de bestaande lobby voort te zetten als het gaat om 'de plannen van minister Dekker'. Minister Dekker zet in op een complete herziening van het stelsel met als doel minder rechtszaken. Dit wil hij o.a. bereiken door problemen aan

de 'voorkant', dichtbij huis en in een vroegtijdig stadium aan te pakken. Hierin ziet hij een grotere rol voor verzekeraars weggelegd. Verder zetten rechtsbijstandsverzekeraars, in het kader van innovaties in de rechtshulp, in op het onderzoeken van de mogelijkheden om te komen tot nieuwe vormen van rechtshulppakketten.

Tot slot bekijken we hoe we opvolging kunnen geven aan de aanbevelingen van Stichting Toetsing Verzekeraars. Dat geldt zeker voor het verbeteren van de communicatie naar klanten en stakeholders over de werkwijze van rechtsbijstandsverzekeraars.

Reis
(Schade/Data & Dienstverlening)

2020 stond voor reisverzekeraars vooral in het teken van COVID-19. Door de grote impact van het virus op de reissector, lag de focus op de korte termijn. Zo is onder andere de [Bijzondere Bijstand Buitenland](#) (BBB) succesvol uitgevoerd.

In 2021 pakken we door op de inzichten die COVID-19 ons brengt. Op de agenda staan een uitgebreide evaluatie en de ontwikkeling van een speciale werkwijze over hoe om te gaan met dergelijke crisissituaties. Ook de rol



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

van reisverzekeraars in crises als terrorisme of natuurgeweld wordt nader bekeken. Wij spreken hierover met stakeholders zoals de ANVR en alarmcentrales. Daarnaast is in 2020 de pilot Reischecker gestart. Dit is een applicatie voor reisverzekeraars waarin de historie in kaart is gebracht van reisadviezen van het ministerie van Buitenlandse Zaken. In 2021 volgt de volledige versie.

Agrarische verzekeringen*(Schade/Data & Dienstverlening)*

Bij agrarische verzekeringen staat naast klimaatverandering ook preventie, het voorkomen van stalbranden, centraal. Zo participeert het Verbond in het [Actieplan brandveiligere veestallen 2018-2022](#) (opschaling intensieve veehouderij in relatie tot verzekerbaarheid). Omdat het aantal branden niet aantoonbaar afneemt, zal een speciale werkgroep van verzekeraars extra acties uitvoeren in de resterende looptijd van het actieplan. Mede door hun expertise en een bijdrage op gebied van data en preventie moet het aantal branden dalen. Dit leidt uiteindelijk ook tot minder dierlijke slachtoffers.

Concrete acties:

1. Een betere registratie door brandweer en verzekeraars;

2. Checklistbrand.nl updaten in samenwerking met de brandweer. Denk aan het publiceren van cijfers en de nieuwe (risico)inspectiemethoden elektra en zonnepanelen. Daarnaast moet deze website actief onder de aandacht gebracht worden bij agrariërs;
3. Op uitnodigingen van andere partijen ingaan om samen de mogelijkheid tot publiek-privaat predicaat *brandveilige* stal te onderzoeken;
4. Via stuur- en werkgroep van het actieplan een duidelijke boodschap afgeven dat ook de overheid (bouwregelgeving) en de sector zelf (dagelijks risicomanagement) aan zet zijn.

Op gebied van kassen en gewassen bekijken we de Regeling Brede Weersverzekering opnieuw. We onderzoeken hoe deze regeling maximaal ingezet kan worden voor de verzekerbaarheid van agrarische risico's. Dit doet het Verbond samen met de overheid en land- en tuinbouworganisaties. En in samenwerking met Wageningen University and Research nemen wij in 2021 deel aan het onderzoek Klimaat Adaptatie Netwerk Open teelten (KANO). Tot slot wordt de jaarlijkse kassenbouw-index uitgegeven.

Uitvaartverzekeringen
(Leven)

Uitvaartverzekeraars hebben de afgelopen jaren sterk de focus gelegd op hun maatschappelijke rol. Van belang is om dit maatschappelijke profiel te behouden en waar mogelijk te versterken. Allereerst vinden we het van belang dat uitvaartverzekeringen voor zoveel mogelijk mensen (tegen een betaalbare prijs) toegankelijk zijn.

Vanaf januari 2021 hoeven ex-kankerpatiënten die voldoen aan bepaalde voorwaarden hun ziekteverleden niet meer op te geven bij het aanvragen van een uitvaartverzekering. Het Verbond zal in de aanloop daarnaartoe en in 2021 de leden faciliteren bij de implementatie. In 2021 zullen we de implementatie van de regeling ook monitoren en waar knelpunten optreden, treden we in dialoog met het ministerie van Financiën en patiëntenorganisaties.

Daarnaast vinden uitvaartverzekeraars het wenselijk als ze vanuit de Basisregistratie Persoonsgegevens een signaal krijgen als een verzekerde overlijdt. Dit met het oog op het traceren van rechthebbenden. Het Verbond zal de argumenten en mogelijkheden onder de aandacht blijven brengen van overheid, politici en andere relevante stakeholders.

Ook blijven we alert op maatschappelijke ontwikkelingen, bijvoorbeeld door de coronacrisis, nieuwe manieren van uitvaarten (bijvoorbeeld resomeren), meer behoefte aan transparantie en keuzebegeleiding aanpassing van de Wet op de lijkbezorging, en de lage rente. Waar nodig komen we met passende, innovatieve oplossingen.

Woningmarkt
(Leven)

Ook in 2021 werken we aan oplossingsrichtingen die bijdragen aan de betaalbaarheid, stabiliteit en verduurzaming van de woningmarkt. Daarbij zal zoveel mogelijk worden samengewerkt met klantvertegenwoordigers als Vereniging Eigen Huis (VEH) en andere stakeholders als de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).





SPEERPUNT 1 | Maatschappij

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Belangrijk onderdeel van de woningmarkt is de eigenwoningregeling. De consument gaat met een hypothecaire lening een langlopende verplichting aan. Vertrouwen in de betaalbaarheid van de hypotheeklasten is hierbij belangrijk. Niet alleen nu, maar ook op lange termijn. Het Verbond zal in 2021 bij het ministerie van Financiën en de politiek pleiten voor het behoud van een vorm van hypotheekrenteaftrek, met het doel huishoudens voldoende financieel weerbaar te houden.

Ander belangrijk vraagstuk betreft de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Hier ligt een grote uitdaging, waar verzekeraars als hypotheekverstrekker graag hun steentje aan bijdragen. Door vanuit een coalitie met een gezamenlijke ambitie te werken, kunnen we diverse vraagstukken beantwoorden. Denk aan het vergroten van de bewustwording van consumenten door het verstrekken van goede, eenduidige informatie met als doel om de investeringen in verduurzamingsmaatregelen te vergroten.

Grote belangen voor huiseigenaren (woon-
genot, risico op faillissement) spelen ook
rond de problematiek van funderingsherstel.
Naar verwachting zullen de komende jaren
circa één miljoen woningen funderingsherstel

nodig hebben. Samen met VEH en de NVB
zorgen we ervoor dat de funderingsproblema-
tiek voldoende aandacht krijgt bij de politiek
en er ook een (financierings)oplossing komt
om de funderingsproblematiek daadwerkelijk
te verhelpen.

Voor de aflossingsvrije hypotheeken zullen we
in 2021 de implementatie van het in 2019
opgestelde plan van aanpak monitoren en
verzekeraars faciliteren. Waar nodig lossen we
tijdig gesignaleerde knelpunten op, in overleg
met stakeholders als de Autoriteit Financiële
Markten (AFM).

Om onze lobbykracht te versterken, willen we
komend jaar de samenwerking met andere
belangrijke spelers op de woningmarkt, de
regiepartijen, verder uitbreiden om met een
gezamenlijke ambitie aan de diverse vraag-
stukken te kunnen werken.



Betrouwbaar met data, voor klant en samenleving

Het Verbond heeft als uitgangspunt dat het voor leden mogelijk moet zijn data zodanig in hun bedrijfsvoering in te zetten dat de klantbediening en klantervaring verbeterd. Transparantie, voorspelbaarheid en uitlegbaarheid zijn belangrijke randvoorwaarden. Vanwege de maatschappelijke sensitiviteit en snelle technologische ontwikkeling is er blijvend behoefte aan monitoring en willen wij in gesprek gaan over de ethische vragen en dilemma's die zich daarbij aandienen.



! Privacy (Algemene Beleidszaken)

In 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. Het Verbond zet zich in om te zorgen dat de privacyregels uitvoerbaar zijn en de eisen die gesteld worden helder zijn. Ook biedt het Verbond ondersteuning aan leden bij de vertaling van de privacyregels in het eigen bedrijf. In 2021 worden ontwikkelingen verwacht rondom de e-privacy verordening en de visie op het gerechtvaardigd belang. Het Verbond

Iedereen lijkt wel geïnteresseerd in data. Het wordt niet voor niets het nieuwe goud genoemd. Maar er zijn ook vragen. Hoe zit het met de privacy? Met discriminatie? Solidariteit? Jos houdt graag 'grip op data'.

Blog van Jos Schaffers



zal zich hard maken voor gunstige uitleg door de European Data Protection Board over deze onderdelen uit de AVG. Daarnaast organiseren we in 2021 één of twee themadagen over de AVG. In 2021 wordt de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van de verzekeringssector geactualiseerd. De code legt in eenvoudige en bij de sector passende termen uit hoe de AVG begrepen moet worden in de verzekeringscontext. In de afgelopen jaren is er meer inzicht verkregen in de AVG-uitleg, zodat deze code geactualiseerd kan worden,

met name voor wat betreft de verwerking van gezondheidsgegevens.

Privacy bij inkomensverzekeringen (Inkomen)

Het is belangrijk dat er een goed evenwicht bestaat tussen de effectieve uitvoering van de sociale zekerheid en de bescherming van medische gegevens van werknemers. Actuele privacywetgeving zorgt ervoor dat er duidelijkheid komt over het uitwisselen van gegevens van zieke werknemers en uitvoerders in



SPEERPUNT 2 | Data

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

de sociale zekerheid.

In overleg met betrokken ministeries, de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens en andere stakeholders zet het Verbond in op heldere kaders binnen de nieuwe privacywetgeving voor een effectieve re-integratieaanpak en verzuimbegeleiding bij ziekte. De strikte interpretatie van de Beleidsregels AP (2016) leidt tot discussies bij het delen van noodzakelijke informatie tussen werkgever, arbodienst en verzuimverzekeraar voor de begeleiding van een zieke werknemer.

In 2021 wordt de gezamenlijke lobby met OVAL voortgezet voor een meer genuanceerde afweging tussen privacy en werkgevers- en werknemersbelang.

! Big Data en AI (Algemene Beleidszaken)

Data is cruciaal in de verzekeringspraktijk. Dit roept maatschappelijk en politiek vragen op over privacy en solidariteit. Het Verbond wil recht doen aan deze zorgen en wenst ook de ondernemersvrijheid te behouden. Daarom hebben we in 2016 de green paper [Grip op data](#) gepubliceerd, die in 2017 tot de eerste Solidariteitsmonitor heeft geleid. In 2020 is daarnaast een [ethisch kader](#) als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van

kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmen. In 2021 blijft het Verbond leden onder meer via workshops ondersteunen bij de implementatie van dit kader. Voorts maakt de Europese Commissie zich op voor het reguleren van AI: het Verbond zal het ethisch kader daarbij onder de aandacht brengen als voorbeeld. Ook binnen Nederland zal het Verbond met stakeholders, toezichthouders en regelgevers de dialoog voeren over de initiatieven rondom verantwoord datagebruik in de sector. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrouwen van klanten te schaden. Tot slot onderzoekt het Verbond in 2021 manieren om het begrip solidariteit in deze tijden meer inhoud te geven en om discriminatie kwantitatief op te sporen.

Ketenintegratie (grip op datastromen) (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 daar buiten. Het kennis- en adviescentrum [SIVI](#) speelt hierbij een belangrijke rol. Daarnaast merkt het Verbond steeds vaker dat digitalisering van de sector zorgt voor minder regie: verzekeraars worden meer afhankelijk van softwareleveranciers. Via Memorandum's of Understanding

met belangrijke leveranciers bevordert het Verbond dat deze partijen werken volgens branchestandaarden. Ook spelen steeds meer niet-financiële een rol in de keten. Verzekeraars werken al jaren samen met allerlei softwarepartijen, maar nu data meer en meer waarde krijgen, wordt het daadwerkelijk kunnen beschikken over data van groot belang. Het Verbond heeft een overzicht samengesteld van kritische databronnen en zal in 2021 voor de belangrijkste bronnen een aanpak bepalen en uitvoeren. Het verder digitaliseren van verzekeringen en verzekeringsprocessen zal de efficiency verbeteren en de kosten beheersen. Het Verbond is ook nauw aangesloten op initiatieven rondom authenticatie als Idensys, iDIN, eHerkenning en IRMA. Dergelijke authenticatiemiddelen, die breed gebruikt zullen gaan worden, kunnen forse kostenbesparingen opleveren. Bij dit alles moeten verzekeraars wel de regie (kunnen) blijven bepalen. Daarom pleit het Verbond waar mogelijk dan ook voor breder gebruik van het BSN, om fraude te bestrijden en het inloggen met DigiD voor meer klanten mogelijk te maken.

! Data Analytics Dataprojecten en use cases (Data & Dienstverlening)

In 2021 wordt de transitie van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek naar het Data Analytics Centre afgerond. Dit betekent dat het bestaande statistiekaanbod wordt gefocust en gemoderniseerd, en dat er meer ruimte wordt vrijgemaakt voor snellere, vraaggestuurde data-analyses die de maatschappelijke rol van de sector kunnen versterken. Hiertoe worden combinaties gezocht met externe databronnen en wordt de analytische expertise versterkt. In 2021 worden in ieder geval de volgende vijf 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. Zie ook [Innovatie aanpak verzekeringscriminaliteit](#).

Landelijk Dataregister AO

In 2021 wordt een eerste versie van het Landelijk dataregister AO in beheer genomen. Het register is ondergebracht bij het Data Analytics Centre van het Verbond, dat uitsluitend



SPEERPUNT 2 | Data

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

geaggregeerde gegevens zal verstrekken voor het wetenschappelijk onderzoek. Het Data Analytics Centre zorgt op termijn ook voor ontsluiting van data uit andere bronnen dan die van verzekeraars. Zie ook [Evidence Based handelen bij AOV's](#).

Directe verzekering

Maandelijks ontsluiten we verschillende KPI's via een dashboard, 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](#).

Effecten van ADAS op letselschade

Als deelnemer van de ADAS coalitie draagt het Verbond bij door onderzoek naar de impact van rijkhulpsystemen (ADAS) op verkeersveiligheid in het algemeen en letselschade in het bijzonder.

Daarnaast wordt gekeken naar andere factoren die het aantal letselschades kunnen bepalen (risk drivers). Hiermee willen we de voorspelbaarheid van het aantal letselschades verhogen.

Zie ook [Mobiliteit/terugbrengen aantal verkeersslachtoffers](#).

Reisadviezen ministerie van Buitenlandse Zaken

Het ontwikkelen en beheren van een tool waarmee leden historische reisadviezen (COVID-19) voor specifieke landen/gebieden kunnen raadplegen. Zie ook [Reis](#).

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 2021 vervangen we bestaande rapportages zoveel mogelijk 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.

! Datagedreven beleids- en kennisondersteuning
(Data & Dienstverlening)

Het Data Analytics Centre (DAC) biedt cijfer-



matige 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](#))
- Onderzoek binnen de Verzekeringcommunity (consumenten)
- (Ad hoc) onderzoeken, zoals [verzekeraarbaarheid](#) van specifieke aandoeningen, [solidariteitsmonitor](#), ledentevredenheid, monitoring IMVO-convenant, trend-enquête innovaties in de verzekeringssector, financiële educatie en diverse evaluatie-onderzoeken.

Versterking ecosysteem voor data delen

(Data & Dienstverlening)

In het Data Analytics Centre worden verschillende databronnen ontsloten, zoals data van statistiekdeelnemers, data van stichtingen in het verzekeringsdomein, openbare databronnen (zoals BAG, BRON en RDW) en data van samenwerkingspartners. De data wordt gecombineerd in diverse data analytics producten en use cases. In 2021 richten we ons op het 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:



SPEERPUNT 2 | Data

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Samenwerking met datahouders

CIS-data vormt een belangrijke bron voor inzicht in risicodeling. Data van EPS is belangrijk in het mobiliteitsdomein, onder meer voor de implementatie van direct verzekeren. Met [Salvage](#) worden afspraken gemaakt over het structureel delen van data 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 willen we in 2021 data uitwisselen met het KNMI. De in 2020 opgestarte samenwerking met de NVGA leidt in 2021 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. Met iSHARE wordt onderzoek gedaan naar de mogelijke toepassing van logistieke data in de processen van transportverzekeraars. In 2021 wordt de inzet uitgebreid, bijvoorbeeld met een use case op het gebied van risico's van zonnepanelen.

Datalevering 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 wordt geleverd is via een speciaal portaal te controleren en fatteren door leden.

! **Evidence based handelen bij AOV's (Landelijk dataregister Arbeidsongeschiktheid)**

(Inkomen/Data & Dienstverlening)

Het uitgangspunt van het Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid (LDAO) is dat AOV-verzekeraars kunnen werken met de best beschikbare, wetenschappelijk onderbouwde informatie (evidence based data). Dit leidt tot een betere basis voor objectief handelen, bijvoorbeeld op het terrein van acceptatie, preventie en schadelastbeheersing. Doel is om bij te dragen aan de toegankelijkheid van de verzekeringsmarkt voor zelfstandigen.

Inmiddels is het dataregister zo ver ontwikkeld dat het in 2021 een eigen organisatiestructuur krijgt, bestaande uit een Raad van Toezicht,

Commissie en Platform. Ook zullen meerdere AOV-verzekeraars aansluiten bij het LDAO en leveren zij hun data via de zogenoemde Trusted Third Party.

Wetenschappelijk onderzoek naar aanleiding van de pilot omtrent netvliesloslating moet uitwijzen of een betere basis voor objectief handelen ook bijdraagt aan een verbeterde toegankelijkheid voor deze specifieke aan-doening. In 2021 willen we daarom – met de lessons learned van de use case netvliesloslating op zak – aan de slag met de nieuwe onderzoeksvoorstellen van de wetenschap, om andere aandoeningen te onderzoeken. Het Verbond streeft ernaar om in 2021 te werken aan de bekendheid van het data-register met een bijeenkomst of een webinar. Ook willen we samenwerkingen opzetten met andere stakeholders zoals het UWV.

Evidence based: use cases Leven (Leven)

De ambitie is om de hoeveelheid data waarover het Verbond beschikt, te verrijken en beter te ontsluiten, zodat we beter zicht krijgen op marktontwikkelingen en we deze informatie kunnen gebruiken bij onder meer beleidsontwikkeling en mogelijk als benchmarkinformatie voor leden.

In 2021 onderzoeken we 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) marktaandeelen op het gebied van pensioen(aanbieders), of het verzamelen van data over medische acceptatie.

Een 'datafoto' zegt meer dan duizend woorden, daarom brengen we in kaart over welke data we nu beschikken, welke behoefte er bij onze leden bestaat en hoe we deze zo goed mogelijk met elkaar kunnen matchen. Met de uit de datafoto verkregen inzichten kunnen we beleidsmatige keuzes maken over use cases waarmee we binnen en vanuit de sector aan de slag gaan. Zo kunnen we (steeds) beter inspelen op de actualiteit, nieuwe technologieën en vraagstukken en zijn we dus goed voorbereid op de toekomst.

Innovatieve oplossingen levenmarkt (Leven)

Ook op de levenmarkt zien we een snelle opkomst van nieuwe technologieën, nieuwe spelers en grote uitdagingen op het gebied





SPEERPUNT 2 | Data

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

van data en het leveren van maatwerk aan consumenten. Hoe zorgen we als sector voor continuïteit op de lange termijn? En hoe blijft de sector relevant voor zijn klanten? Het Verbond helpt de levensverzekeraars om ook in 2021 om te gaan met de veranderende omstandigheden door innovatie te stimuleren en daarmee de sector toekomstbestendig te maken. Doel voor 2021 is om levensverzekeraars, uitvaartverzekeraars, fisco-banken en PPI's te helpen om te gaan met veranderende marktomstandigheden door innovatie en digitalisering te stimuleren en meer samen te werken met andere partijen. Dit doen we door de discussie op gang te brengen in de sector over het veilig en verantwoord gebruik van AI en big data door onder andere het in 2020 ontwikkelde [Ethisch kader](#) onder de aandacht te brengen bij onze leden.

Daarnaast zetten we komend jaar een nauwere samenwerking met kennis- en adviescentrum SIVI op om zo de digitalisering van het levenbedrijf een impuls te geven, data-oplossingen te vinden voor de impact van nieuwe wetsvoorstellen, en ook de dienstverlening richting de consumenten te verbeteren.

Intensivering informatiestroom bij aanpak verzekeringscriminaliteit (Data & Dienstverlening)

Bij het bestrijden van criminaliteit zijn informatie-uitwisseling en het delen van kennis en ervaringen van groot belang. Gegevens van een verzekeraar kunnen cruciaal zijn voor het succesvol tegengaan van fraude en (cyber) criminaliteit door een andere verzekeraar. Het Centrum Beveiliging Verzekeringscriminaliteit (CBV) werkt in 2021 aan het vergroten van de kennis- en informatiepositie van de verzekeraars door middel van intensivering van marktwaarschuwingen, bijdragen aan een toename van het aantal meldingen van overlijdensclaims via de CIS-databank, verbeteren van het CBV Informatieknooppunt en de organisatie van het Centraal Themaoverleg Verzekeringscriminaliteit (CTV). In 2021 wordt ook een pilot gestart voor het benchmarken van prestaties van verzekeraars op het terrein van fraude- en criminaliteitsbeheersing.

Data-toepassing in criminaliteitspreventie (Data & Dienstverlening)

Net als in 2020 is het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (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.



SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Versterken klantrelatie, omgang met risico's

De verzekeringssector wil de klant nadrukkelijker bijstaan in het omgaan met risico's. Wij zien een rol voor de branche als het gaat om preventie/bewustwording en financiële educatie, maar ook bij het bevorderen van wet- en regelgeving die aansluit bij de veranderende behoeften en wensen van de klant van nu. Daarnaast zetten we het ingezette beleid op klantbelang en het versterken van de reputatie van de sector onverminderd voort.

! Verzekeraarbaarheid (Klantbelang & reputatie)

De media berichten over diverse (beroeps) groepen die zich moeilijker kunnen verzekeren (weinig keuze of een hoge premie) zoals taxichauffeurs, afvalverwerkers, mensen met een chronische aandoening of agrariërs. Afnemende toegankelijkheid voor 'moeilijke risico's' en doorschietende risicodifferentiatie kan afbreuk doen aan de maatschappelijke rol van de sector en de reputatie. Speciale aandacht is hierbij voor op de verzekeraarbaarheid in de zakelijke markt en bij chronisch zieken. Het beleid is niet alleen gericht op

meer aanbod, maar ook op communicatie, op het managen van verwachtingen, op betere preventie, beter inzicht in het te verzekeren risico, op andere verzekerings-



"Het lijntje is dun", zegt Patricia. We mogen dan ook niet te snel oordelen. "Schulden kunnen ons allemaal overkomen. En daarom ben ik zo blij dat verzekeraars en het Verbond werken aan financiële weerbaarheid."

Blog van Patricia Swienink



modellen, en op het mogelijk aanbieden van alternatieven. De perspectieven van consumenten, stakeholders en de verzekeringstechniek en verdienmodellen zijn hierbij betrokken. In 2021 zetten wij deze lijn voort, waarbij het programma Klantbelang & Reputatie een coördinerende en waar nodig aanjagende rol heeft.

Verzekeraarbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten (Leven)

Veel mensen kunnen, ook als zij een kwetsbare gezondheid hebben, een levensverzeke-

ring afsluiten. Toch zijn er helaas ook mensen die dat niet kunnen, omdat het risico op eerder overlijden te groot is. De sector spant zich in om dat zoveel mogelijk te voorkomen. De maatschappelijke roep om maximale toegankelijkheid groeit bovendien.

Vanaf januari 2021 hoeven ex-kankerpatiënten die voldoen aan bepaalde voorwaarden, hun ziekteverleden niet meer op te geven bij het aanvragen van een overlijdensrisico-verzekering of een uitvaartverzekering. Het Verbond zal in de aanloop daarnaartoe en in 2021 zijn leden faciliteren bij de implementa-

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

tie van de regelgeving. In 2021 zullen we die implementatie monitoren en waar knelpunten optreden, zullen we in dialoog treden met het ministerie van Financiën en patiëntenorganisaties.

De sector wil graag breder de verzekeraarheid van mensen met een ziekte(verleden) verbeteren. In overleg met patiëntenverenigingen wordt verkend welke verantwoorde stappen gezet kunnen worden om dat te realiseren. Eerste stap is het verzamelen van data over de verzekeraarheid van specifieke aandoeningen - in 2021 moeten de eerste inzichten bekend zijn. Deze moeten ons in staat stellen waar mogelijk de verzekeraarheid verder te vergroten. Het Verbond zet

zijn gesprekken met diverse stakeholders als ministeries en patiëntenorganisaties voort. De medische acceptatie van mensen met een ernstige of chronische ziekte valt of staat met vertrouwen. In 2021 gaan we dan ook verder met het versterken van het vertrouwen in medische acceptatie. Op basis van de ervaringen van verzekeraars, patiënten(organisaties) en de evaluatie van het Protocol Verzekeringskeuringen door de Stichting Toetsing Verzekeraars worden aanvullende stappen gezet. Tot slot wordt geëvalueerd hoe in de leven-, maar ook in de inkomensmarkt, de extra controlevragen op de Model gezondheidsverklaring in de praktijk werken.

Verzekeraarheid co-assurantie- markt (Schade)

De 'verhardende' (co-assurantie)markt heeft als risico verminderde verzekeraarheid van specifieke risico's in de (groot) zakelijke markt. Samen met ketenpartners Adfiz, Narim en VNAB zijn daarom afspraken gemaakt voor het verbeteren van het prolongatieproces, onder andere gericht op tijdige en duidelijke communicatie. Evaluatie van het prolongatieproces begin 2021 is het startpunt voor verdere professionalisering in deze keten en het ontwikkelen van duurzame klantrelaties.

! Differentiatie, solidariteit en toegankelijkheid (Inkomen)

Het bieden van maatwerk op grond van actuele (data)inzichten is een belangrijke waarde in de private markt. Maar dit kan er ook toe leiden dat voor specifieke doelgroepen de toegankelijkheid van de verzekering kan afnemen. Dat is niet in het belang van de klant en doet afbreuk aan het draagvlak voor het stelsel. Het Verbond werkt via twee lijnen aan het vergroten van de toegankelijkheid van de private markt.

Allereerst via een beter inzicht in de mate van verzekeraarheid van onder meer chronisch zieken, vanuit de ambitie van de sector om mensen in staat te stellen mee te doen in de maatschappij en zoveel mogelijk hun leven te leiden zoals zij dat willen. We gaan hierover in gesprek met patiëntenorganisaties en onderzoeken mogelijkheden voor beleid, analoog aan het schone lei beleid in de overlijdensrisicoverzekeringen-markt. Daarnaast werken we aan een onderzoek naar mogelijkheden naar de mate van risicodifferentiatie in het licht van verzekeraarheid. Dit sluit ook aan bij bestaande inspanningen in het dossier AOV/zzp. Het Verbond kijkt echter ook buiten de scope van gezondheid naar lastig/niet te verzekeren

en zware beroepen. We onderzoeken innovatieve oplossingen rond risicobeheersing door bijvoorbeeld begeleiding en omscholing. En we gaan verder met het versterken van het vertrouwen in de medische acceptatie. Op basis van de ervaringen van verzekeraars, patiënten(organisaties) en de evaluatie van het Protocol Verzekeringskeuringen door de Stichting Toetsing Verzekeraars worden aanvullende stappen gezet.

! Aandacht voor kwetsbare klanten (Klantbelang & reputatie)

Financiële diensten, zoals verzekeringen, zijn belangrijk voor alle burgers. En juist voor diegene die om welke reden dan ook kwetsbaarder is dan een ander. Vooral nu door politieke beslissingen (financiële) zelfstandigheid wordt gestimuleerd. Denk aan mensen die een beperking, (dreigende) problematische schulden of minder begrip van financiële zaken hebben. Verzekeraars kunnen vanuit hun natuurlijke middenpositie een verbindende rol spelen en hun expertise inzetten om ook deze groep te ondersteunen. Het Verbond maakt dit concreet op de volgende drie terreinen:

Problematische schulden

Het Verbond speelt een actieve rol in diverse maatschappelijke initiatieven rondom proble-





SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

matische schulden en schuldhulpverlening. In 2021 wordt het Protocol bij betalingsachterstanden van kracht (indien geaccordeerd door de Algemene Ledenvergadering van december 2020) waarbij verzekeraars worden ondersteund in de implementatie ervan. Ook de pilot met de Nederlandse [Schuldhulprouwe](#) wordt afgerond. Het doel hiervan is om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Op basis hiervan bepalen we of dit traject bredere navolging verdient en zo ja, in welke vorm het Verbond dat kan faciliteren. De trajecten die in 2020 zijn opgezet rondom het verzekeren tijdens en na afloop van een schuldsaneringstraject zullen worden afgerond, waardoor een sluitende aanpak (preventie, sanering, herstel) wordt gerealiseerd.

Begrijpelijk voor iedereen

Verzekeraars werken al langere tijd aan begrijpelijke communicatie. Toch zijn veel zaken op het gebied van verzekeringen voor sommige klanten nog steeds moeilijk te begrijpen. Ook de verdergaande digitalisering kan het voor deze groepen moeilijker maken zelfstandig hun verzekeringen te regelen. Aan de andere kant is er (waarschijnlijk) al veel informatie ontwikkeld, bijvoorbeeld door het Verbond, maar ook door verzekeraars zelf en lijkt het

erop dat deze de doelgroep niet altijd goed weet te bereiken. In 2021 maken we inzichtelijk wat er al te vinden is qua informatie over verzekeren (ook vanuit onze eigen middelen, zoals vanatotzekerheid.nl), houden we dit tegen het licht, onderzoeken we waar de doelgroep behoefte aan heeft en spelen hierop in, mogelijk in samenwerking met partners.

Toegankelijke dienstverlening

In 2018 hebben we bij wijze van nulmeting, een onderzoek laten uitvoeren naar de [digitale toegankelijkheid](#) van 25 verzekeraarswebsites. Uit die meting werd duidelijk dat verzekeraars nog flinke stappen moeten zetten. In de periode daarna hebben we hier vanuit het Verbond veel aandacht aan besteed. In 2021 herhalen we daarom het onderzoek: hoe staat het er nu mee? Belangrijk om te weten, omdat vanaf 2025, als gevolg van Europese wetgeving, alle websites van verzekeraars die online hun producten aanbieden volledig aan de digitale-toegankelijkheidsvereisten moeten voldoen. We blijven daarom aandacht besteden aan dit onderwerp en ondersteunen verzekeraars om er zelf mee aan de slag te gaan.

! **Borging kwaliteit pensioenproducten en keuzebegeleiding** (Leven)

Zowel bij bestaande als bij de ontwikkeling van nieuwe pensioenproducten speelt klantbelang een prominente rol. Uitgangspunt is dat klanten goed begrijpen wat ze kopen of hebben gekocht, om mogelijke teleurstellingen te voorkomen, het vertrouwen in de sector te vergroten, reputatierisico's te verkleinen en de kwaliteit van pensioenproducten zoveel mogelijk te borgen. Een belangrijk thema is keuzebegeleiding. Deelnemers maken op diverse momenten keuzes, die impactvol kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de keuze voor een vaste of variabele uitkering of voor een 'bedrag ineens' bij het bereiken van de pensioendatum.

Het is belangrijk dat de rollen van aanbieders en onafhankelijk adviseurs goed gescheiden blijven, en dat deelnemers goed worden ondersteund en geactiveerd om daadwerkelijk een (passende) keuze te maken. In 2021 ontwikkelen we een visie rond keuzebegeleiding en passen die toe in de praktijk, onder andere bij 'bedrag ineens' (lumpsum). Bij de realisatie zijn meerdere ketenpartners van belang zoals adviseurs en werkgevers. Samen met de PPI's en de pensioenfondsen

ronden we (de evaluatie van) verbeteringen af in de begrijpelijkheid en vergelijkbaarheid van de variabele premieregelingen en aansluiting op de doelgroep.

Een ander uitdagend thema is duurzaamheid. Zowel de deelnemers als werkgevers willen steeds vaker weten hoe 'groen' hun pensioenproduct is en daar zelfs in kunnen kiezen. Ook vanuit Europa komt regelgeving op de sector af, die moet worden vertaald naar de Nederlandse praktijk.

Ten slotte houdt het Verbond nauwlettend de implementatie van nieuwe wetgeving in de gaten, zoals de Wet pensioenverdeling bij scheiding en de uitwerking van het pensioenakkoord. Waar nodig of wenselijk komen we met voorstellen om het klantbelang beter te borgen.

Imago en positionering pensioenverzekeraars (Leven)

Een ander belangrijk vraagstuk is het imago en de positionering van pensioenverzekeraars. We willen laten zien wat pensioenverzekeraars (kunnen) betekenen voor mens en maatschappij en welke specifieke rol ze daarin hebben. In 2020 is een voorstel gemaakt dat al voor een deel in de praktijk is gebracht en in 2021 wordt vervolgd.





SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Zo zetten we in op het vergroten van het vertrouwen en het verder verbeteren van de reputatie door verdere implementatie van het gewenste imago 'verzekeraars als belangrijke speler in de 2e pijler'. En we gaan aan de slag met de 'witte vlekken', samen met de Stichting van de Arbeid. Ook zorgen we voor het goed in zicht hebben van mogelijke risico's en een beweging van het denken vanuit risico's naar kansen. Zowel vanuit specifieke pensioenonderwerpen als overstijgende thema's als duurzaamheid, privacy, ethisch kader, zorgplicht, distributie en COVID-19, zullen we daarop acteren.

Pensioencommunicatie (Leven)

In 2021 zullen de door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid [voorgenomen wettelijke aanpassingen](#) die voortvloeien uit de evaluatie van de Wet Pensioencommunicatie verder worden uitgewerkt en vertaald naar concrete wetgeving. Meer ruimte voor pensioenuitvoerders om de communicatie zelf in te vullen en meer ruimte om informatie digitaal ter beschikking te stellen, zijn voor de pensioenverzekeraars en PPI's de belangrijkste voorgenomen aanpassingen. Het Verbond zal input leveren aan het ministerie voor een verdere uitwerking van die voornemens.

Ook zal het communiceren in scenario's worden geëvalueerd. Het Verbond zal daarbij betrokken zijn en input leveren. Belangrijk is dat het communiceren in scenario's niet wordt verzuimd en dat in de evaluatie goed wordt getoetst in hoeverre het heeft bijgedragen aan de doelen van de Wet Pensioencommunicatie.

Ook werkt het Verbond mee aan het verder verbeteren en gebruiksvriendelijker maken van de communicatie, de content en user-experience van mijnpensioenoverzicht.nl. Deze website heeft een belangrijke rol in het bieden van een totaaloverzicht van het inkomen na pensionering.



Een laatste belangrijk aandachtspunt voor 2021 op het gebied van pensioencommunicatie betreft alle nieuwe wetgeving die in de maak is. Of het nu gaat om de Wet pensioenverdeling bij scheiding, de uitwerking van het Pensioenakkoord, de lumpsum wetgeving en/of gewijzigde Europese wetgeving, in alle gevallen wordt er gekeken wat de wijzigingen betekenen voor deelnemerscommunicatie. Onder meer naar wat wenselijk en uitvoerbaar is en op welke punten we de (concept) wetgeving zoveel mogelijk proactief kunnen bijsturen. Via het delen van best practices, formats of kennisbijeenkomsten kunnen we ondersteunen bij de implementatie.

Waardeoverdracht (Leven)

Waardeoverdracht (het overdragen van pensioen naar de nieuwe pensioenuitvoerder) is een belangrijk onderdeel van het huidige pensioenstelsel. Zeker omdat mensen steeds vaker van baan wisselen, is het van belang dat het proces van waardeoverdracht efficiënt en klantvriendelijk verloopt. Vanaf 2021 mogen verzekeraars, PPI's en pensioenfondsen de kleine pensioenen die in het verleden zijn ontstaan, automatisch overdragen naar de nieuwe pensioenuitvoerder. Het gaat om de overdracht van zo'n 2,5 miljoen kleine pensioenen.

In 2020 hebben het Verbond en de Pensioenfederatie een plan van aanpak voor deze overdrachten opgesteld, die eind 2020 of begin 2021 moet worden goedgekeurd door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). In 2021 zal het Verbond, samen met de Pensioenfederatie, de uitvoering van het plan monitoren en op zoek gaan naar oplossingen voor eventuele knelpunten. Doel is een zorgvuldige overdracht van kleine pensioenen, zonder dat er problemen ontstaan bij de overdragende en/of ontvangende verzekeraar, PPI of pensioenfonds en/of het Pensioenregister.

Daarnaast zal in 2021 verder worden onderzocht of er mogelijkheden zijn om ook het proces van de 'niet-kleine' pensioenen en collectieve waardeoverdrachten efficiënter te laten verlopen, bijvoorbeeld door het gebruik van de Blockchain technologie. En tot slot zal het Verbond in 2021 verder overleg voeren met het ministerie van SZW en de Pensioenfederatie over de mogelijke aanpassing van de grondslagen die gelden bij waardeoverdracht.

Beleggingsverzekeringen (Leven)

De doorlopende nazorg heeft een plaats



SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

gekregen in het individueel toezicht. Desondanks blijven we – gezien het belang van het dossier voor maatschappij, politiek en sector – ook in 2021 alert op belangwekkende ontwikkelingen, zoals het burgerinitiatief ‘[Transparante jaaroverzichten kapitaalverzekeringen](#)’ dat in 2020 is gestart. Als er aanleiding toe is, zetten we in op het behoud van vertrouwen in de aanpak van de sector en zoeken we naar manieren om het vertrouwen in de aanpak van de sector te bevorderen.

Onvindbare begunstigden (Leven)

Het is ons doel om in 2021 betere mogelijkheden te realiseren voor het verstrekken van gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) aan levensverzekeraars, met het oog op het traceren van rechthebbenden. Denk aan een signaal bij overlijden van de verzekerde. Het Verbond zal de argumenten en mogelijkheden onder de aandacht blijven brengen van overheid, politici en andere relevante stakeholders. Daarnaast zullen we de volgende stap zetten in het verder professionaliseren van de zoekservice. Er wordt meer aandacht aan gegeven, zodat ook rechthebbenden zelf gestimuleerd worden om op zoek te gaan naar hun verzekeraar of die van hun overleden dierbare. Dit

betekent dat de voorwaarden worden gerealiseerd waaronder de zoekservice (centrale loket en verwerking door verzekeraars) een groter aantal aanvragen kan verwerken.

Nu voor later: mogelijkheden en bewustzijn vermogensopbouw stimuleren (Leven)

Individueel passende vermogensopbouw wordt voor consumenten steeds belangrijker door de versoering van collectieve voorzieningen op het gebied van bijvoorbeeld pensioen, studie en de financiering van de eigen woning. Tegelijkertijd benadrukt de COVID-19 crisis het belang van het opbouwen van financiële buffers voor de kortere termijn. Het in de breedte kijken naar vermogensvorming is belangrijk voor deelnemers om het totaalplaatje te kunnen overzien en het biedt de sector kansen. Het Verbond heeft samen met stakeholders een aantal initiatieven bedacht op welke creatieve en innovatieve manier(en) de vermogensopbouw (lange termijn) voor consumenten kan worden verbeterd en gestimuleerd.

We geven daar in 2021 verder invulling aan. Ten eerste door in samenwerking met betrokken partijen (waaronder ministerie van

Financiën, NIBUD, gedragswetenschappers en leden) verder te onderzoeken hoe de consument zijn spaardoel op een aantrekkelijke manier kan bereiken en zijn gedrag positief kan worden beïnvloed. We sluiten daarbij aan op het actieplan *consumentenkeuzes* van het ministerie van Financiën. We richten een open platform op en zetten een gezamenlijk experiment op: hoe kunnen we via (nieuwe) inzichten uit de gedragseconomie en maatschappelijke actualiteiten ‘doelsparen’ op een vernieuwende creatieve manier stimuleren? Daarnaast brengen we fico-banken en verzekeraars bijeen om samen de mogelijkheden en het bewustzijn van vermogensopbouw in de breedste zin te stimuleren. Tot slot blijven we ons inzetten voor de verruiming van mogelijkheden voor levensverzekeraars om eenvoudigere en goedkopere (en ook betrouwbare en passende) producten aan te kunnen bieden.

Meerwaarde private uitvoering sociale zekerheid (Inkomen)

Een effectieve en efficiënte sociale zekerheid zorgt voor voldoende bescherming voor werkenden. Maar is ook voldoende activerend, zodat werkenden die tijdig uitgevallen zijn zo goed mogelijk terug begeleid worden naar de

arbeidsmarkt. Inkomensverzekeraars leveren hier via maatwerk een essentiële bijdrage aan en zorgen daarmee ook voor een blijvend draagvlak voor het huidige stelsel. In 2021 werkt het Verbond, in samenwerking met inkomensverzekeraars en partijen als re-integratiebureaus, aan een campagne om de maatschappelijke meerwaarde van private uitvoering binnen de sociale zekerheid actief uit te dragen. Denk aan het ontwikkelen van een ‘sectoraal visitekaartje’.

Om de meerwaarde van inkomensverzekeraars voor het voetlicht te brengen, laten we bijvoorbeeld concrete casussen zien waarin we inzicht geven in de meerwaarde van de private sector: menselijke maat/maatwerk, (kosten)efficiënte werkwijze, value for money, activerende/prikkelende rol en keuzevrijheid. Uiteraard houden we daarbij oog voor bestaande vraagstukken en dilemma’s rond de uitvoering van individuele en collectieve inkomensverzekeringen.

Programma Bevorderen Keuzegedrag Zelfstandigen (Inkomen)

Dit programma is eind 2018 aangekondigd door minister Koolmees met als doel zelfstandigen te bewegen een bewuste keuze te

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

maken en een passende voorziening te treffen tegen het risico van arbeidsongeschiktheid. Zo worden aan de keuzekant gedragsinzichten en interventies betrokken. Het Verbond en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) vervullen een trekkersrol en werken in het programma nauw samen met het gehele stakeholderveld.

Een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen – zoals aangekondigd in het pensioenakkoord – kan uitmonden in een verzekering met gelijke voorwaarden voor alle zelfstandigen, ongeacht zijn of haar persoonlijke situatie. Ook in dit geval blijft het belang voor zelfstandigen om een bewuste keuze



te maken, en een passende voorziening te treffen onverminderd groot. In het licht van het pensioenakkoord wordt het programma voortgezet. 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.

Brand- en criminaliteitspreventie, veiligheid, energietransitie (Schade/Data & Dienstverlening)

Preventie blijft onverminderd hoog op de agenda van het Verbond staan. In 2021 bekijken we hoe schade aan inboedel en opstallen zoveel mogelijk is te voorkomen, dan wel beperkt kan worden. Dit doen we in samenwerking met verschillende stakeholders. Gaat het om de certificering van preventiemaatregelen? Dan werken we samen met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). En met Stichting Salvage en Brandweer Nederland verzamelen we cijfers voor (gezamenlijke) publicaties zoals de risicomonitoren over bedrijfsbranden, woningbranden en woninginbraken. Met deze publicaties willen we bewustwording van de risico's in de samenleving

vergroten. Daarnaast bieden we verzekerden bijvoorbeeld via onze leden en publicaties handvatten om die risico's te beperken.

Een nieuw thema is de energietransitie en de risico's die daar aan verbonden zijn. Denk aan zonnepanelen, elektrische voertuigen en laadpalen. Samen met andere brancheorganisaties inventariseren we risico's en zoeken we naar oplossingen om deze te verkleinen. Onafhankelijke kwaliteitsborging is een van de thema's die in dit kader een grote rol speelt. Daarnaast wordt ingezet op bewustwording van deze risico's en het stellen van (brand)veiligheidseisen om deze risico's verzekerbaar te houden.

Financiële educatie (Academy en Innovatie)

Als partner van het platform [Wijzer in geldzaken](#) ondersteunt het Verbond de inspanningen voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Nederlanders. Als partner neemt het Verbond deel aan de programmaraad, stuurgroep en expertteams. Ook doen we mee aan de Pensioen3daagse en de [Week van het geld](#).

Voor de Week van het geld heeft het Verbond een digitaal spel ontwikkeld ([Fix je Risk](#)), dat zowel door de leden als de scholen enthousiast wordt ontvangen. Voor de tiende editie



(22 tot en met 26 maart 2021) wordt het spel doorontwikkeld en volledig online beschikbaar gemaakt om zo gastlessen gemakkelijker te kunnen organiseren. Verder wordt het programma [MoneyWays](#) op het MBO gecontinueerd. Onze visie op financiële zelfredzaamheid, de doelgroep en onze eigen inzet wordt in 2021 herijkt.

Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen

Namens de sector levert het Verbond zijn inbreng in de besluitvorming over belangrijke dossiers zoals Solvency, fiscaliteit, toezicht, wetgeving. Het belang dat de sector ruimte krijgt om nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen, wordt breed onderschreven. We hebben de ambitie daaraan de komende drie jaar handen en voeten te geven. De sector als geheel kan zijn maatschappelijke rol immers alleen goed vervullen, als er een gezonde bedrijfseconomische basis is. Er ligt een forse uitdaging bij het implementeren van nieuwe technologie, het aantrekken en behouden van gekwalificeerd personeel en het inspelen op macro-economische ontwikkelingen, zoals de blijvend lage rente.



! Toezicht (Algemene Beleidszaken)

Toezicht moet effectief en (kosten)efficiënt plaatsvinden. De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector zijn eigen 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

Op 1 maart 2020 begon Sjoerd vol goede moed aan zijn nieuwe baan bij het Verbond. Hij kon meteen aan de bak. In twee weken tijd heeft hij, samen met collega's, het Serviceplatform Corona gelanceerd. Over actie gesproken!

Blog van Sjoerd Brouwer



kritisch zijn op de almaar toenemende kosten voor extern toezicht.

Ons beleid in 2021 is gericht op:

- het actief volgen van Europese ontwikkelingen, zoals de evaluatie van het Solvency II raamwerk (Insurance Europe) en input leveren (Insurance Europe en EIOPA), zoals bij de discussie over de mogelijke harmonisatie van nationale Insurance Guarantee Schemes en een Europees Recovery &

Resolution Framework;

- het leveren van input op relevante consultatiedocumenten, zoals mogelijke wetswijzigingen (Wft), een discussiedocument over de zorgplicht in de beheerfase en beleidsdocumenten die betrekking hebben op resolutie van verzekeraars;
- het helpen vormgeven van effectief extern toezicht, waarbij wij streven naar horizontaal toezicht: verzekeraars houden proactief



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

contact met hun toezichthouders en deze handelen, op hun beurt, zo veel mogelijk op basis van vertrouwen. Samenspraak over de vormgeving van duurzaam toezicht en het herstel van vertrouwen in de sector is hierbij instrumenteel;

- actieve deelname aan technisch overleg met onder andere het ministerie van Financiën en de toezichthouders (DNB, AFM), met als doel dat ons beeld van wat kwalitatief goed toezicht behelst zo veel mogelijk wordt verwezenlijkt. Waar nodig vindt afstemming plaats, intern, maar ook met stakeholders als VNO-NCW en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).
- het voorkomen van ongebreidelde opeenstapeling van wet- en regelgeving;
- het actief deelnemen aan allerlei initiatieven die samenhangen met het iForum, waarmee DNB de verbindende schakel en katalysator wil vormen tussen het financiële ecosysteem en DNB op het gebied van technologische innovatie. Deze initiatieven moeten voor de sector wel behapbaar blijven.

! 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). In 2020-2024 volgt de evaluatie van het LTG-pakket (waaronder Volatility Adjustment en Matching Adjustment), proportionaliteit, rapportages, etc. Mogelijk worden alternatieven of aanpassingen voorgesteld. Het Verbond is hier nauw bij betrokken. Zo brengt het Verbond via Insurance Europe en [Amice](#) het binnen de vereniging bepaalde standpunt voor het voetlicht. Daarnaast levert het Verbond rechtstreeks input met betrekking tot de evaluatie rondom Solvency II aan bij DNB en het ministerie van Financiën. Ook EIOPA wordt rechtstreeks benaderd door het Verbond als het gaat om de Nederlandse inbreng. Deze inspanningen lopen door in 2021, wanneer de Solvency II evaluatie na oplevering van de EIOPA voorstellen in een volgende fase belandt.

! Proportionaliteit voor kleine verzekeraars (Platform Onderlinge Verzekeraars)

Proportionaliteit is een belangrijk thema voor het Platform Onderlinge Verzekeraars (POV). Het Verbond ontwikkelt voorstellen om Solvency II beter te laten aansluiten bij het risicoprofiel van kleinere verzekeraars. De belangenbehartiging van de aan dit platform verbonden verzekeraars vindt voor een deel

plaats in de Werkgroep Implementatie en Evaluatie Solvency II (WIES). Het thema proportionaliteit is ook onderdeel van gesprekken met DNB, AFM en beroepsgroepen zoals accountants. Op internationaal niveau vindt algemene belangenbehartiging van onderlinge/coöperatieve verzekeraars plaats door het Verbondslidmaatschap van de internationale brancheorganisaties Amice en ICMIF.

Vereenvoudiging wet- en regelgeving (Leven)

Het Verbond streeft naar zo eenvoudig mogelijke wet- en regelgeving die werkt voor de sector en de samenleving. Met de Belastingdienst en het ministerie van Financiën overleggen we of de huidige fiscale wet- en regelgeving eenvoudiger kan. Waar mogelijk en wenselijk doet het Verbond proactief voorstellen. Zo zijn en blijven we op diverse dossiers in gesprek met verantwoordelijke ministeries en uitvoeringsorganisaties.

In het kader van het [bouwstenenrapport](#) van het ministerie van Financiën (waar mogelijk wetswijzigingen uit volgen) zullen we pleiten voor vereenvoudiging van (of eenvoudige) wet- en regelgeving waarbij we de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst in het oog

houden. Dat geldt ook voor het gelijktrekken van de tweede en derde pijler in het kader van het pensioenakkoord. En voor wat betreft nieuwe wetgeving onderzoeken we de impact voor pensioen- en levensverzekeraars en PPI's en acteren waar nodig. Denk bijvoorbeeld aan de Wet Digitale Overheid.

Verslaglegging: overeenstemming over interpretatie IFRS 17 (Algemene Beleidszaken)

Op 30 mei 2017 is de nieuwe rapportagerichtlijn voor verzekeringen IFRS 17 gepubliceerd. 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. Binnen de inmiddels zeer krappe planning moet de richtlijn immers nog door het Europees Parlement worden bekrachtigd. De nieuwe datum waarop IFRS 17 in werking moet treden is 1 januari 2023. Tot de implementatiedatum zal het Verbond zijn leden zo goed mogelijk informeren, onder meer door het organiseren van een aantal informatiebijeenkomsten. Daarin staat éénsluitende invulling van specifieke aspecten van IFRS 17 centraal, zodat discussies met controlerende accountants en toezichthouders





SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

kunnen worden vermeden. Speciale aandacht zal uitgaan naar de samenloop en interactie met Solvency II.

Belastingen

(Algemene Beleidszaken)

Op fiscaal gebied speelt er, zowel nationaal als internationaal, voor de sector een aantal relevante ontwikkelingen. In onze lobby leggen we de focus op ontwikkelingen op het gebied van de Vennootschapsbelasting (Vpb), btw en de assurantiebepaling. 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](#)). In 2019 heeft de commissie Belastingzaken een visie laten opstellen over een optimaal belastingstelsel voor verzekeraars op lange termijn. Hierin wordt een nadelige stapeling van belastingen voorkomen. Deze visie bepaalt onze inzet voor de komende jaren en zal in 2021 verder onder de aandacht worden gebracht bij beleidsmakers. Tot slot monitoren we de fiscale maatregelen bij en rondom de kabinetsformatie. Wanneer de belangen van onze leden daar aanleiding toe geven zal het Verbond hierop ook concreet actie ondernemen.

Integere bedrijfsvoering

(Algemene Beleidszaken)

Met name vanuit het toezicht wordt er steeds meer nadruk gelegd op integere bedrijfsvoering: het voorkomen van witwassen en faciliteren van terrorismefinanciering. Het is belangrijk dat verzekeraars hier gepast aandacht aan besteden, onder andere door de inkoop van de juiste tooling. Het Verbond blijft met de regelgevers en toezichthouders in gesprek om de uitvoerbaarheid van het betrokken werk te waarborgen aan de hand van onder meer interpretatievraagstukken. In 2021 wordt opnieuw gepleit voor toegang tot het [UBO-register](#). Ook geeft het Verbond met leden uitvoering aan het [Actieplan Witwassen](#), dat de sector in 2019 met de ministeries van Financiën en Justitie en Veiligheid heeft afgesloten.

! Zelfregulering

(Algemene Beleidszaken, Klantbelang & Reputatie)

In 2020 is goedkeuring gegeven aan een effectief en efficiënter systeem van zelfregulering. De doorontwikkeling heeft geleid tot een toetsingsstelsel waarbij de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) alle leden van het Verbond toetst op 55 bindende regelingen. Daarbinnen worden de tien Kerncodes Klant-

belang gedurende een driejarige cyclus meer uitgebreid getoetst middels uitvraag van documentatie gecombineerd met bedrijfsbezoeken/interviews. De meer bedrijfsmatige en op proces georiënteerde codes worden gedurende een vijfjarige cyclus getoetst middels het al eerder gehanteerde self assessment.

In 2021 worden de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens, het Protocol Verzekeringskeuringen en drie gedragscodes gericht op fraude uitgebreid getoetst. Van de eerste twee codes volgen in de tweede helft van 2021 ook sector brede rapportages door Stv, op te leveren aan het Verbondsbestuur. In 2020/21 worden acht regelingen middels self assessment getoetst met rapportage in juni. In het vierde kwartaal zullen dan weer acht nieuwe regelingen worden getoetst in een self assessment. Ook in 2021 zullen we met oog voor de diversiteit binnen de vereniging alert zijn op signalen die opgepakt kunnen worden om de toetsing zo efficiënt en doelmatig mogelijk te houden.

Nieuw in het stelsel is een in beginsel jaarlijks risicothema onderzoek, waarbij Stv de *preferred supplier* is. Hiervoor wordt door het Verbond eind 2020 een shortlist van mogelijke onderzoeksthema's opgesteld, waarna Stv uit het oogpunt van onafhankelijkheid

besluit over het te onderzoeken thema. Begin 2021 zullen de scope van het onderzoek en onderliggend toetsingskader worden gepresenteerd, waarna het wordt uitgevoerd. Eind 2021 zullen de resultaten bekend zijn. Dan zal besloten worden welk gevolg aan deze resultaten moet worden gegeven.

Distributie en Verkoop

(Algemene Beleidszaken)

Doelstelling is het toekomstbestendig en duurzaam houden van het distributiestelsel waarbij de klant aan het stuur staat en de rollen van verzekeraar en financieel adviseur zijn ontvlochten. Dit doen wij door de vijf hoofdlijnen uit het Beleidskader Distributie 2020-2022 verder uit te werken. Hieronder vallen onder andere doorlopende zorgplicht, kennis- en ervaringstoets, verkort advies en eerbiedigende werking. Op nationaal niveau wordt verder invulling gegeven aan de thema's op het gebied van wet- en regelgeving respectievelijk toezicht in het verlengde van het [FinTech actieplan](#) en het [iForum](#) (DNB). In Europees verband zal de wettelijke evaluatie van de richtlijn Verzekeringsdistributie worden voorbereid. Ook zullen distributiethema's die samenhangen met de nieuwe digitale visie van de Europese Commissie worden opgepakt.

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

De beleidsontwikkeling rondom InsurTech zal worden gecontinueerd. Hierbij wordt naast het Open Platform InsurTech nadrukkelijk ook worden gewerkt aan het hoofdthema Open Insurance. De bestaande internationale samenwerking met InsurTechHub München en Plug and Play InsurTech wordt verder uitgebouwd. Er worden minimaal twee bijeenkomsten voor de leden georganiseerd.

De focus in 2021 ligt verder op:

- de vormgeving van actieve provisie transparantie bij schadeverzekeringen (nadat wetgeving hierover is geconcretiseerd); het betreft hier de operationalisering van actieve provisie transparantie langs alle distributiekanaalen en het borgen van het gelijke speelveld. Bij de vormgeving houden wij rekening met een gefaseerde invoering tot en met 2023;
- het oppakken van de acties uit de verkenning van Open Insurance;
- de uitvoering van het bestuursbesluit inzake het regime eerbiedigende werking naar aanleiding van provisieverbod complexe producten (gedifferentieerde afbouw van provisie-dragende producten die voor 2013 zijn afgesloten)
- een nieuw audit model voor het kostprijsmodel advies- en distributiekosten met driejaarlijkse externe controle;

- het borgen van een Europees gelijk speelveld (en het voorkomen van *regulatory* arbitrage);
- de invulling van zorgplicht gedurende de looptijd van een product;
- de doorontwikkeling van de InnovatieHub (meer ruimte voor experimenteren en betere samenwerking tussen alle vier de toezichthouders).

! Volmachten (Schade/Data & Dienstverlening)

Een aantal verzekeraars besteedt hun primaire werkzaamheden uit aan gevolmachtigde agenten, van klantacceptatie tot schadeafhandeling. Ondanks die uitbesteding, blijft de verzekeraar altijd verantwoordelijk voor de manier waarop de gevolmachtigde deze werkzaamheden uitvoert. Het premievolumen in volmacht bedraagt inmiddels zo'n vier miljard euro.

In 2021 houdt het Verbond zich samen met de NVGA bezig met de verdere professionalisering van het volmachtkanaal, met name het optimaliseren van risicobeheersing. Daartoe wordt onder andere de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) geoptimaliseerd. Deze overeenkomst brachten het Verbond en de NVGA in 2020 uit. De



VSV wordt aangepast aan de door DNB uitgebrachte Good Practice Risicobeheersing volmachten schadeverzekeraars en veranderende wet- en regelgeving. Een eind 2019 ontwikkelde update van de Leidraad Sanctiewet voor gevolmachtigden wordt uitgerold. Ook doen wij in 2021 samen met de NVGA onderzoek naar de kosten in de volmachtketen met als doel de keten kostenefficiënter te maken.

Verder blijft het verbeteren van het Werkprogramma Risicobeheersing en het Accountantsprotocol op de agenda staan. Net als het verbeteren van datakwaliteit door een uniforme inrichting van data binnen de volmachtketen, uitgevoerd door de onafhankelijke Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen. In dialoog met de NVGA kijken we naar de mogelijkheden van meer waarde-gerelateerde en transparantere volmachtbeloning. En ten

slotte staat de uitwerking van een kader waaraan technologische ontwikkeling binnen de volmachtketen moet voldoen, op de agenda voor 2021.

Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven (Leven/Data & Dienstverlening)

Verzekeraars hebben een eigen beleid op het gebied van risico-inschatting en fraudebestrijding. Krachten bundelen levert een grote meerwaarde op bij de aanpak en het voorkomen van fraude. In 2020 heeft de Taskforce Fraudebestrijding haar eindadvies aan het sectorbestuur Leven opgeleverd. In dit advies staat een aantal aanbevelingen om risico-inschatting en fraudebestrijding te verbeteren. Het betreft de realisering van (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 het gebied van informatie of om fraude-awareness bij verzekeraars te vergroten.

Doelstelling voor 2021 is om samen met de sector deze aanbevelingen grotendeels te realiseren. Eerste inspanning is gericht op het

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

onder de aandacht brengen van het belang dat levens- en uitvaartverzekeraars overlijdens gaan melden aan de Stichting CIS. Hiervoor zal onder andere een (digitale) bijeenkomst worden georganiseerd.

Verzuimfraudedetector (Inkomen)

Het afgelopen jaar heeft het Verbond onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om verzuimfraude te detecteren. Hierbij werd expliciet gekeken naar de mogelijkheden die nieuwe technieken, zoals blockchain technologie, kunnen bieden om dubbele polissen en/of dubbele claims te detecteren door het non-concurrentieel delen van gegevens tussen de deelnemende verzuimverzekeraars.



In 2021 heeft de sector de ambitie om de mogelijkheden te onderzoeken van een Polis Check, in combinatie met de Claim Check, en deze gezamenlijk te implementeren. De Polis Check controleert op de aanwezigheid van een lopende verzuimverzekering bij een andere verzekeraar. De Claim Check controleert op de aanwezigheid van een eerder ingediende verzuimclaim in dezelfde periode. Doel is om in 2021 de (on)mogelijkheden van de verzuimfraude detector nader te onderzoeken en verdere stappen te zetten in de realisatie ervan.

Box 3 hervorming (Leven)

De verwachting is dat de belasting in box 3 de komende jaren grondig zal worden herzien, met name om spaarders te ontzien en zeer hoge vermogens extra te belasten. Voor verzekeraars is het van belang dat het ontzien van spaarders niet leidt tot extra belastingdruk voor mensen met een vastrentend of beleggingsproduct bij verzekeraars. Hierbij hebben we vooral oog voor de kleine spaarder én de kleine belegger.

In de zomer van 2019 is het [eerste voorstel](#) van het kabinet ingetrokken. Het kabinet denkt nu na over een nieuw voorstel. Ons doel is dat dit nieuwe voorstel zoveel mogelijk

rekening houdt met de bezwaren die we al eerder hebben geuit: geen onevenredig zware extra belastingdruk voor de kleine spaarder én belegger en behoud van de (drempel)vrijstellingen voor uitvaart-, kapitaal- en overlijdensrisicoverzekeringen. Om dit te bereiken, zullen we extra aandacht vragen bij het ministerie van Financiën en de Tweede Kamer. En om ons verhaal kracht bij te zetten, hebben we een coalitie gevormd met andere partijen (waaronder Adfiz en Dufas).

Experimenten sociale zekerheid (Inkomen)

Binnen de politiek en het maatschappelijke middenveld is de discussie over de inrichting van de sociale zekerheid bijzonder actueel. De rol die private partijen vervullen binnen de uitvoering van de sociale zekerheid is van groot belang. Het Verbond en OVAL pakken gezamenlijk de handschoen op om nieuw bewijs te leveren dat de private markt onmisbaar is voor een effectieve re-integratie en een doelmatige sociale zekerheid. Hiertoe worden pilots en experimenten uitgevoerd, waarin gezamenlijk aanwezige kansen voor een betere uitvoering worden verzilverd. Wegens COVID-19 worden met enige vertraging in 2021 de experimenten voortgezet die de meerwaarde aantonen van private partijen



in de sociale zekerheid. Deze experimenten hebben betrekking op (1) het vergroten van de verantwoordelijkheid van zieke werknemers voor hun re-integratie (met een regiesprek) en (2) het inzetten van een perspectiefgesprek zodat zieke werknemers inzicht krijgen in hun positie op de arbeidsmarkt, zowel intern als extern.

Leden van het Verbond en OVAL worden uitgenodigd om te participeren op basis van vrijwilligheid. Aan de hand van interviews wordt een scherpe inventarisatie uitgevoerd van de bestaande praktijk, belemmeringen en kansen voor verbetering. Er wordt in 2021 toegewerkt naar een mediamoment, kennis-sessie(s) of congres waarin wordt stilgestaan bij de maatschappelijke meerwaarde van de pilots, en daarmee van private uitvoerders.



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Verruiming SUWI-wetgeving voor niet-pensioenwetproducten

(Inkomen)

Als een werknemer een WIA aanvullingsverzekering heeft afgesloten en arbeidsongeschikt raakt, moet hij of zijn werkgever zich melden bij de verzekeraar. De verzekeraar ontvangt door wettelijke mogelijkheden automatisch gegevens over actuele deelnemersbestanden voor producten die onder de pensioenwet vallen.

In 2021 pleiten we voor aanpassing van de SUWI-wetgeving, zodat de wettelijke mogelijkheden ook voor niet-pensioenwet producten gelden. Daarnaast willen we, analoog aan het beleid dat eerder in de sector Leven is ontwikkeld, een gegevensvergelijking met het UWV uitvoeren. Hiermee willen we zeker stellen dat alle verzekerden die recht hebben op een aanvulling op de wettelijke WIA-uitkering, deze ook krijgen.

Zakelijke markt

(Schade/Data & Dienstverlening)

Het platform Zakelijke Markt Schade geeft uitvoering aan de in 2019 opgestelde visie, gericht op vakmanschap, data, fraudebeleid, efficiëntie in de keten en cyber. De uitwerking van de thema's uit de visie wordt afgestemd

met de VNAB en Narim. Een onderdeel van de bijhorende agenda is de aansluiting op de internationale verzekeringsmarkt van co-assurantie zoals IMIA (technische verzekeringen), IVR (binnenvaart), IUMI (transportverzekeringen), Narim (verzekeringsmanagers) en Insurance Europe. Deze onderwerpen zijn belangrijk voor kennisontwikkeling, lobby, dataverzameling en de versterking van het netwerk van zakelijke schadeverzekeraars. In navolging van de ketenafspraken voor het verbeteren van het prolongatieproces wordt in 2021 ingezet op professionalisering van de co-assurantiemarkt, gericht op vergroten van efficiëntie, fraudebeheersing en vakmanschap. Daarmee wordt tevens invulling gegeven aan het door het sectorbestuur schade benoemde speerpunt 'verzekeraarheid in de co-assurantie'.

Verder is er aandacht voor issues die spelen in specifieke branches zoals:

- Krediet: de structurele opzet voor borging van verzekeren van leverancierskredieten voor toekomstige crises;
- Technisch: de kwaliteitsregelingen aanleg waterleidingen en zonnepanelen;
- Transport: internationaal zakendoen en start voorbereiding IUMI-congres 2026;
- Cyberrisico: ontwikkeling van een nieuw

risicomodel;

- Risicodeskundigen: werkgeversoverleg register RisicoProfessional RRP;
- De inventarisatie van de premieomvang per branche.

Toekomst coöperatieve verzekeraars
(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Als uitvloeisel van het SEO-rapport 'De onderlinge verzekeraar in 2025' zetten we in 2021 verder in op de aanleg en onderhoud van een governance bibliotheek en op het promoten van het onderlinge gedachtegoed. Daarnaast vindt kennisdeling plaats tijdens een aantal peer-2-peerbijeenkomsten voor sleutelfunctionarissen.

Schadepreventie

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Het Platform Onderlinge Verzekeraars beschikt over 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 twee themabijeenkomsten: een preventiemiddag en een preventiedag voor verzekeraars. In voorkomende gevallen worden ook preventiebrochures voor verzekeraars en/of het publiek ontwikkeld.

! Arbeidsvoorwaarden(Sector Arbeidsvoorwaarden/
Algemene Beleidszaken)*Cao's Verzekeringsbedrijf Binnen- en Buitendienst*

De huidige cao's lopen tot 31 december 2020. Partijen zijn met elkaar in overleg over een cao 2021 met een looptijd van een jaar, van toepassing op alle werkgevers (verzekeringmaatschappijen) en werknemers in de sector met uitzondering van een aantal expliciet benoemde werkgevers. De thema's die worden besproken komen voort uit de Sociale Agenda. De consequenties van het landelijk Pensioenakkoord worden in de loop van 2021 in kaart gebracht. Ook de effecten van corona en het veelvuldig thuiswerken worden aan de cao-tafel besproken.

Sociale Agenda 2019-2021

De [Sociale Agenda](#) draagt bij aan bewustwording van de veranderende wereld waarin we leven en de invloed hiervan op het sociale beleid van verzekeraars. Deze agenda is een informatie- en inspiratiebron en geeft richting aan de inhoud van cao's (zowel de ondernemings- als bedrijfstak-cao's) en aan het voeren personeelsbeleid in de sector. Het is de rol van de verzekeraars/werkgevers en vakbonden om te inspireren, motiveren en





SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

aanragen van thema's die onder de werking van de Agenda vallen. Het zijn de werkgevers en hun werknemers die invulling en uitvoering geven aan de thema's van de Sociale Agenda. Het Verbond zet zich in om de Sociale Agenda te promoten door middel van interviews en geeft uitvoering aan de thema's onder de vlag van de Sociale Agenda. In 2021 worden er livestreams georganiseerd over digitale fitheid (juist in tijden van veelvuldig thuiswerken is dit essentieel), good practices uit de sector waarbij werkgevers initiatieven hebben ontplooid om medewerkers te faciliteren bij duurzame inzetbaarheid (de do's and don'ts) en terugkoppeling van de pilot Duurzame Inzetbaarheid. Daarnaast wordt een enquête gehouden onder de leden over duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en de wijze waarop daar (ook in corona-tijd) invulling aan wordt gegeven.



Diversiteit

In 2020 heeft het Verbond de Diversiteitscharter ondertekend waarbij het Verbond zich inzet om verzekeraars te inspireren en motiveren om invulling te geven aan het diversiteitsbeleid in hun organisatie. Door middel van een ledenonderzoek wordt er inzicht verkregen in diversiteit (dimensies als: arbeidsvermogen, etnisch-culturele achtergrond, gender, leeftijd, LHBTI+) binnen de sector. Daarnaast stimuleert het Verbond verzekeraars om het Charter Diversiteit op ondernemingsniveau te ondertekenen.

Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid

In de Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid richt het Verbond zich, samen met de vakbonden, op cultuurverandering onder werkgevers en werknemers in de sector op het gebied van duurzame inzetbaarheid. De Taskforce inspireert en motiveert, op basis van de Sociale Agenda, partijen om weerbare, wendbare, klantgerichte en ondernemende medewerkers te krijgen en te behouden. De Taskforce biedt, onderhoudt en actualiseert het platform voor duurzame inzetbaarheid en voert brede en continue communicatie over goede voorbeelden in de verzekeringsbranche. Daarnaast zet de Taskforce zich in om een sec-

torspecifieke duurzame inzetbaarheidsaanpak aan te bieden. Dit is gericht op de versterking van de positie van medewerkers, zowel op de interne als externe arbeidsmarkt. In 2021 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 middels een Sociaal Fonds.

Arbocatalogus

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid draagt bij aan de vitaliteit en productiviteit van medewerkers, de preventie van arbeidsongeschiktheid en een lager ziekteverzuim. De Arbocatalogus en de website www.gezondverbond.nl worden in 2021 verder onderhouden en geactualiseerd. Ook wordt de catalogus getoetst en gekeurd. Daarnaast wordt een werkdruginstrument aan de sector aangeboden.

! Onderwijs en Arbeidsmarkt (Algemene Beleidszaken)

De verzekeringssector staat voor een steeds grotere uitdaging wat betreft het aantrekken van het juiste talent in een concurrerende ar-

beidsmarkt. Verregaande digitalisering binnen en buiten de sector, versneld door COVID-19, vraagt verzekeraars hun organisaties ingrijpend te transformeren. Voor een succesvolle transformatie zijn werknemers nodig die naast vakinhoudelijke en technische 'hard' skills ook beschikken over de juiste sociale 'soft' skills. Deze brede set aan competenties is schaars en generiek gewild. Daarom vergen zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van de sector onder scholieren en studenten collectieve en structurele aandacht, om zo de groep jonge talenten waaruit individuele leden kunnen putten voor hun werving zo groot mogelijk te maken. Onder scholieren en studenten worden verzekeraars als werkgever in 2021 intensiever gepromoot, ondersteund door een digitaal platform dat activiteiten in het onderwijs langduriger effect geeft. Er wordt ook gekeken of het project 'Impactvol afstuderen' gezamenlijk met verschillende hogescholen kan worden uitgevoerd.

Innovatie (Academy en Innovatie)

Vanuit de ambitie om de sector toekomstbestendig te maken, helpt het Verbond zijn leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door innovatie te stimuleren. Dit doet het Verbond onder meer





SPEERPUNT 4 | Vitale sector

SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

via het in 2020 opgerichte [Innovatieplatform](#).

In dit platform worden de trends voor de Nederlandse verzekeringsmarkt geduid, de innovatieagenda van het Verbond geconcretiseerd en de (niet-concurrentiële) thema's vastgesteld. Op die thema's worden innovatie use cases ontwikkeld en waar mogelijk wordt er getest met een *proof of concept*. De mix aan middelen is belangrijk om issues dichterbij een oplossing te brengen.



Beleid en Dienstverlening in een open platform

MLT

Beleidsplan
2021

Open
platform

Management-
samenvatting



SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4



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 ketenpartners en andere organisaties en verenigingen zoals Zorgverzekeraars Nederland, NVB, VNAB, Adfiz en NVGA, of partijen buiten de keten zoals het UWV, BOVAG, Slachtofferhulp Nederland, ZZP Nederland, NFK of 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 creëert het Verbond een branche-overstijgend, open platform met als doel om kennis te delen. Dit

komt ten goede aan leden, partners en het Verbond. Door co-creatie ontstaan nieuwe initiatieven die de keten als geheel (kunnen) versterken.

Binnen het Verbondsbureau is een multidisciplinair team geformeerd dat (betaalde) relaties met relevante stakeholders verkent, aangaat en onderhoudt. Dit Partner & Sponsor Team ondersteunt bij het benaderen van relevante partijen op thema's waar wij de verbinding met anderen zoeken en die bereid zijn om te betalen voor de toegang tot onze kennis en (leden-)netwerken. 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.

Een actueel [overzicht van de partners](#) van het Verbond houden wij bij op onze Verbondsite. Thema's waar onze partners op acteren en met ons samenwerken, zijn bijvoorbeeld data-ethiek, expertise en schadeafhandeling, innovatie, mededingingsrecht, onderwijs, pensioenonderzoek, risicomanagement, secundaire arbeidsvoorwaarden en strategie. Sinds een jaar worden evenementen en kennisactiviteiten vaak mogelijk gemaakt in

samenwerking met partners en sponsors. Door samenwerking in de keten en daarbuiten wordt kennis verdiept en relevanter voor de leden. Ook in 2021 kijken wij uit naar nieuwe partners en zoeken we samenwerking op relevante en actuele onderwerpen voor de sector en de leden.

Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners (Academy en Innovatie)

De samenwerking met partners als Nyenrode Business Universiteit en NIBE-SVV wordt in 2021 verder uitgebreid en/of vernieuwd. Zo wordt in 2021 het Nyenrode [PE-programma Deskundigheidsbevordering](#) voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen in een nieuwe opzet aangeboden. Verder wordt het, in samenwerking met Nyenrode, nieuw ontwikkelde 'Executive Insurance Program' voor bestuurders van verzekeraars aangeboden en wordt de opleiding 'Vermogensbeheer voor beleidsbepalers van verzekeraars' onder de samenwerkingsovereenkomst verder gecontinueerd. Met NIBE-SVV bieden we in 2021 weer de opleiding [Next Insurance Professional](#) aan.

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 wordt het door het Verbond ontwikkelde programma [Collegereeks Bedrijfsvoering van een Verzekeraar](#) in 2021 opnieuw aangeboden. Dit programma is in 2020 gelanceerd en al twee keer uitgevoerd. De samenwerking met de UvA, maar ook met andere opleidingspartijen, wordt verder uitgebouwd respectievelijk verkend. Uiteraard inventariseren we ook in 2021 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.



Beleid en Dienstverlening in een open platform

MLT

Beleidsplan
2021

Open
platform

Management-
samenvatting



SPEERPUNT 1

SPEERPUNT 2

SPEERPUNT 3

SPEERPUNT 4

Kennisactiviteiten

(Academy en Innovatie)

Ook in 2021 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 in 2020 overgestapt op de Digitaal tenzij-benadering. Dit zullen we in 2021 verder continueren en uitbouwen. Voor uitzonderingen waarbij het vanwege het (leer)doel gewenst is om toch fysiek bij elkaar te komen, zoals voor sommige opleidingen / trainingen, wordt, indien het overheidsbeleid dit toelaat, een hybride vorm aangeboden. Uiteraard blijven wij ook oog houden voor de platform- en netwerkfunctie van het Verbond en bieden daarvoor een podium. Daarbij worden alle noodzakelijke en voorgeschreven maatregelen getroffen om fysiek veilig te kunnen deelnemen. Ook organiseert het Verbond in 2021 weer het Jaarevent voor de hele verzekeringsector.

Uiteraard is daarbij ook de doorontwikkeling en uitbreiding van onze digitale middelen onderwerp van aandacht, waaronder bijvoorbeeld onder andere (uitbreiding) digital event (software) en waar relevant in samenwerking

met partners. Tot slot hopen we in 2021 weer de succesvolle Verbondscourse voor talentvolle managers en jonge directeuren te kunnen organiseren. Mocht dit niet kunnen in verband met COVID-19 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)

Aanbod diensten bij leden en anderen uit de keten

Om relevant te blijven en kwaliteit te bieden, brengen we bestaande en nieuwe diensten, bijvoorbeeld data- en kennisgerelateerd, 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.

Beter voldoen aan de behoefte van de leden

In 2020 is een ledenonderzoek uitgevoerd waarin de voorkeuren voor middelen en thema's duidelijk zijn geworden. Dit geeft een goede richting voor het aanbod van de Academy in 2021.



Ook is er een uitgebreide analyse van onze bijeenkomsten geweest, zodat we inzicht hebben 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.

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 ver-

volgens 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;
- algemene adviezen aan de achterban;
- het organiseren van overleg over specifiek onderlinge onderwerpen.





Managementsamenvatting

Veerkracht

In 2021 geeft het Verbond van Verzekeraars vervolg aan zijn driejarenplan (MLT) voor de periode 2019- 2021 'Nieuwe Wegen'. Gedurende deze periode wil de sector zijn maatschappelijke rol verder versterken, met name ten aanzien van het thema 'verzekeraarbaarheid'. We zoeken naar eigentijdse oplossingen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen. Daarbij wil de sector inspelen op transities en stelselveranderingen. Het ondernemerschap in onze sector wil het Verbond stimuleren door belemmeringen weg te nemen en nieuwe ruimte te creëren. In het sectorbeleid kiezen we nadrukkelijker positie vanuit het perspectief van consumenten, we willen hen helpen om te gaan met risico's (inzicht bieden, preventie en bewustwording).

'Veerkracht' loopt als een rode draad door dit beleidsplan. Het coronavirus dat de wereld in zijn greep houdt sinds begin 2020 zal ook de komende jaren nog effect hebben op de economie, de samenleving en de sector. Dit jaar heeft de sector laten zien dat we ons kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. En veerkracht is ook komende jaren nodig om uit de crisis te komen of om mee te denken op grote maatschappelijke thema's zoals pensioen, arbeidsmarkt, klimaat of woningmarkt. Ook in 2021 zal het Verbond de maatschappelijke rol van de sector zichtbaar blijven maken en klanten helpen waar nodig. We doen dat in een open platform, in samen-

werking met andere partijen, door kennis te koppelen en nieuwe ideeën te laten ontstaan. Veerkracht of Resilience is dan ook het thema van ons tweede Jaarevent dat op 7 oktober plaatsvindt.

Om de brede achterban optimaal te kunnen vertegenwoordigen en informeren, is het Verbond actief op een groot aantal dossiers. Zoals ieder jaar heeft de vereniging aangegeven wat in de veelheid van dossiers de prioriteiten zijn. Geclusterd naar MLT-speerpunt maken we in het beleidsplan 2021 onze jaarlijkse voornemens inzichtelijk. De prioriteiten zijn in het beleidsplan voorzien van uitroepstekens.

Hierna staan de meest in het oog springende prioriteiten op een rij.

Ook in 2021 aandacht voor de gevolgen van de corona-crisis

Verzekeraars hebben sinds de uitbraak van het coronavirus in februari 2020 diverse initiatieven genomen om klanten te helpen. Het virus levert ook allerlei beleidsvragen op, zoals de vraag hoe om te gaan met de risico's van pandemie. Nu we steeds meer weten over de medische vraagstukken als gevolg van corona, ontstaan er ook nieuwe vragen over de impact op de lange termijn voor de economie. Dit najaar heeft de Boston Consulting Group onderzoek gedaan naar de impact op klanten, maatschappij, economie, technologie en distributie. De resultaten van dit onderzoek zullen, in combinatie met actuele ontwikkelingen, richting geven aan onze activiteiten in 2021.

Versterking maatschappelijke rol

Binnen de pijler 'Versterking maatschappelijke rol' wordt prioriteit gegeven aan de uitwerking van het **pensioenakkoord**. In 2021 zullen de gemaakte afspraken in wetgeving worden verankerd. Een belangrijk aandachtspunt is een veilige transitie van werknemers die nu al pensioen opbouwen in een premiereregeling en hun werkgevers. Een tweede aandachts-

punt is een duidelijk kader en voldoende implementatietijd voor de uitvoering van de nieuwe wetgeving door verzekeraars en PPI's. Het Verbond zal zich hiervoor blijven inzetten. Voor wat betreft de **verplichte verzekering tegen arbeidsongeschiktheid** voor zelfstandigen werkt het Verbond aan de juiste voorwaarden om effectief uitvoering te kunnen geven aan de opt-out en de verbetering van de toegankelijkheid van de AOV.

Onverminderd belangrijk blijft de visieontwikkeling op de **toekomst van de arbeidsmarkt**. Het Verbond zet in 2021 in op kennisdeling en -ontwikkeling om de mogelijkheden voor hervorming op de arbeidsmarkt inzichtelijk te maken, zodat de meerwaarde van een activerende sociale zekerheid voldoende voor het voetlicht komt.

Nederlandse verzekeraars vervullen internationaal gezien een voortrekkersrol in **maatschappelijk verantwoord beleggen**, verduurzaming en het afremmen van klimaatverandering. De sector gaat in 2021 verder op de ingezette koers door extra aandacht voor de implementatie van het IMVO-convenant. Ook wordt input geleverd op nadere richtlijnen over transparantie op entiteit- en productniveau, zoals de NFDR (Non-Financial





Managementsamenvatting

Reporting Directive), SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) en de taxonomie. Tenslotte monitoren we de afspraken die zijn gemaakt in het financieel commitment Klimaatakkoord.

Het Verbond zoekt randvoorwaarden en oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van risico's die wijzigen als gevolg van **klimaatverandering**. Tegelijkertijd willen we ook duidelijkheid bieden over risico's die niet verzekeraar zijn. De vraagstukken die spelen zijn onder andere de grote onzekerheden over deze veranderende risico's, bewustwording, preventie en het omgaan met restrisico's als bodemdaling en overstroming. Na goedkeuring van de directe verzekering in de Algemene Ledenvergadering zal in 2021 aandacht uitgaan naar de implementatie van de regeling. De directe verzekering maakt onderdeel uit van een meerjarenprogramma **Toekomst Autoverzekeringen** waarmee antwoord gegeven wordt op de snel veranderende traditionele markt van autoverzekeringen. In 2021 wordt uitvoering gegeven aan de implementatie van de aanbevelingen van de **Letselschaderaad** op basis van het rapport van de Universiteit Utrecht. Hierbij wordt rekening gehouden met de letselvisie van het

Verbond om te normeren en standaardiseren. Verzekeraars hebben de afgelopen jaren veel succes geboekt bij de **aanpak van verzekeringscriminaliteit**. Ook in 2021 wordt samen met politie, justitie en andere partners gewerkt aan het verder brengen van de publiek-private samenwerking bij opsporing en vervolging van en het verhalen van schade op verzekeringscriminelen. In 2021 versterken we de focus van verzekeraars op grootschalige, maatschappij-overschrijdende fraudezaken en verhogen we verhaalactiviteiten van verzekeraars op daders van verzekeringscriminaliteit. Ten slotte voeren we de regie op de implementatie van het herziene Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

Betrouwbaar met data

Belangrijke voorwaarden om data in te kunnen zetten zodat de klantbediening en klantervaring erdoor verbetert zijn transparantie, voorspelbaarheid en uitlegbaarheid. Het Verbond biedt ondersteuning aan leden bij de vertaling van de **privacyregels** (AVG) in het eigen bedrijf. In 2021 worden ontwikkelingen verwacht rondom de e-privacy verordening en de visie op het gerechtvaardigd belang. Het Verbond zal zich hard maken voor gunstige uitleg door de European Data Protection

Board over deze onderdelen uit de AVG. Om als sector data (**Big Data en AI**) verantwoord te kunnen blijven gebruiken, ondersteunt het Verbond, voortvloeiend uit de green paper *Grip op data*, leden bij de implementatie van het ethisch kader dat in 2020 als zelfregulering is goedgekeurd.

In 2021 wordt ook de transitie van het Centrum voor Verzekeringstatistiek naar het **Data Analytics Centre** (DAC) afgerond. Dit betekent dat het bestaande statistiekaanbod wordt gefocust en gemoderniseerd, en dat er meer ruimte wordt vrijgemaakt voor snellere, vraaggestuurde data-analyses die de maatschappelijke rol van de sector kunnen versterken. In 2021 worden vijf grotere use cases en dataprojecten uitgevoerd die beleidstrajecten verder moeten ondersteunen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een dashboard voor de directe verzekering of het **landelijk data-register arbeidsongeschiktheid**. Ten slotte biedt het DAC **datagedreven beleids- en kennisondersteuning** van de maatschappelijke dialoog die de sector met stakeholders en media voert.

Versterken klantrelatie

Binnen de pijler 'Versterken klantrelatie' heeft aandacht voor **verzekeraarheid** onze pri-

oriteit. Speciale aandacht is voor de zakelijke markt en bij chronisch zieken. In 2021 gaan we hier mee door. Daarbij is het beleid niet alleen gericht op meer aanbod, maar ook op communicatie, op het managen van verwachtingen, op betere preventie, beter inzicht in het te verzekeren risico, op andere verzekeringsmodellen, en op het mogelijk aanbieden van alternatieven.

Ook zet het Verbond samen met de sector in op activiteiten gericht op **kwetsbare klanten**. Het Verbond speelt een actieve rol in diverse maatschappelijke initiatieven rondom problematische schulden en schuldhulpverlening. In 2021 wordt het Protocol bij betalingsachterstanden van kracht waarbij verzekeraars worden ondersteund in de implementatie ervan. Ook de pilot met de Nederlandse Schuldhulprouwe wordt afgerond. Het doel hiervan is om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen.

Zowel bij bestaande als bij de ontwikkeling van nieuwe **pensioenproducten** speelt klantbelang een prominente rol. In 2021 ontwikkelen we een visie rond keuzebegeleiding en passen die toe in de praktijk, onder andere bij 'bedrag ineens' (lumpsum). Samen met de PPI's en de pensioenfondsen ronden we (de evaluatie van) verbeteringen af in de





Managementsamenvatting

begrijpelijkheid en vergelijkbaarheid van de variabele premieregelingen en aansluiting op de doelgroep. Het Verbond levert input op de verwachte wetgeving voortvloeiend uit de evaluatie van de Wet **Pensioencommunicatie**. Ten slotte werken we aan de verbetering van het **imago en positionering van pensioenverzekeraars** in de 2e pijler.

Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen

Een flink aantal prioriteiten binnen de MLT-pijler 'Vitale Sector' is gericht op het bereiken van een effectief en (kosten)efficiënt **toezicht**. In 2021 met onder meer aandacht voor de evaluatie van het **Solvency II** raamwerk en periodiek overleg met de toezichthouders ten behoeve van kwalitatief goed en kostenbeheerst toezicht. **Proportionaliteit voor kleine verzekeraars** blijft een belangrijk aandachtspunt zowel in het toezicht als bij de toetsing van de **zelfregulering**.

In 2020 is goedkeuring gegeven aan een effectief en efficiënter systeem van zelfregulering. De doorontwikkeling heeft geleid tot een toetsingsstelsel waarbij de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) alle leden van het Verbond toetst op 55 bindende regelingen. In 2021 worden de Gedragscode Verwerking Persoons-

gegevens, het Protocol Verzekeringskeuringen en drie gedragscodes gericht op de aanpak van verzekeringscriminaliteit uitgebreid getoetst. Een aantal verzekeraars besteedt hun primaire werkzaamheden uit aan geïmplementeerde agenten (**volmachten**), van klantacceptatie tot schadeafhandeling. In 2021 houdt het Verbond zich samen met de NVGA bezig met de verdere professionalisering van het volmachtkanaal, met name het optimaliseren van risicobeheersing.

Binnen de Sector **Arbeidsvoorwaarden** zijn partijen met elkaar in overleg over een cao 2021 met een looptijd van een jaar. De consequenties van het landelijk Pensioenakkoord worden in de loop van 2021 in kaart gebracht. Ook de effecten van corona en het veelvuldig thuiswerken worden aan de caotafel besproken. Te bespreken thema's komen ook voort uit de Sociale Agenda die bijdraagt aan bewustwording van de veranderende wereld waarin we leven en de invloed hiervan op het sociale beleid van verzekeraars. Thema's zijn onder andere digitale fitheid en duurzame inzetbaarheid.

De verzekeringssector staat voor een steeds grotere uitdaging voor wat betreft het aantrekken van het juiste talent in een

concurrerende arbeidsmarkt (**onderwijs en arbeidsmarkt**). Verregaande digitalisering binnen en buiten de sector, versneld door COVID-19-maatregelen, vraagt verzekeraars hun organisaties ingrijpend te transformeren. Om die reden slaat de sector de handen ineen om de zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van de sector als werkgever onder jonge talenten te vergroten.

Beleid en Dienstverlening in een open platform

Het beleidsplan 2021 wordt uitgevoerd in een **open platform** waarbij we door samenwerking met partners en andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden. Het Verbond werkt al met verschillende partijen samen, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs en data. Met het aangaan van partnerships creëert het Verbond een branche-overstijgend, open platform met het delen van kennis als doel. Zo wordt **samengewerkt met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners** zoals Nyenrode en NIBE-SVV. Ook fungeert het Verbond als kenniscentrum voor zijn leden, waarbij tal van Verbondsevents, (leden)bijeenkomsten en webinars worden georganiseerd.

