

JAARPLAN 2023

SAMEN STERKER

 VERBOND VAN VERZEKERAARS



Start



HACK

 INHOUD

THEMA 1

Oplossingen door
inzicht en expertise

Blog Paul Koopman:
'Blik op mijn pensioen'

MLT thema's 2023

- ! Een toekomstbestendig pensioenstelsel
- ! Pensioenopbouw zelfstandigen
- ! Verbetering afwikkeling letselschade
- ! Toekomst arbeidsmarkt
- ! AOV/zzp
- ! Loondoorbetaling
- ! Uitvoeringsvraagstukken WGA
- ! Dataprojecten en use cases

Overige Onderwerpen

- Cyberverzekeringen
- Mobiliteit
- Aansprakelijkheid – AVP/AVB
- Optimaliseren private uitvoering sociale zekerheid
- Statistieken en onderzoeken
- Datagedreven beleids- en kennisondersteuning

THEMA 2

Oplossingen voor een
duurzame toekomst

Blog Dennis Heijnen:
'Blik op een duurzame toekomst'

MLT thema's 2023

- ! Klimaatverandering/Overstroming
- ! Duurzaam schade verzekeren
- ! Duurzaam financieren en beleggen

Overige Onderwerpen

- Funderingsschade
- Verduurzaming bestaande woningvoorraad
- Samenwerking met regiepartijen
- Pensioen en duurzaamheid
- Agrarisch

THEMA 3

Klant centraal



Blog Geeke Feiter:
'Blik op de menselijke maat'

MLT thema's 2023

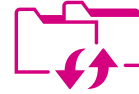
- ! Verzekeraarbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten
- ! Solidariteit en verzekeraarbaarheid
- ! Keuzebegeleiding/Klantbelang pensioen
- ! Menselijke maat
- ! Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid

Overige Onderwerpen

- Reputatie sector
- Financiële educatie
- Maatschappelijke rol ORV
- Uitvaartverzekeringen
- Pensioencommunicatie
- Waardeoverdracht
- Verzekeraarbaarheid sekswerkers
- Rechtsbijstand – toegang tot het recht
- Reis
- Toekomstbestendige en erkende medische acceptatie
- Onvindbare begunstigen
- Beleggingsverzekeringen
- Service books
- Analyse behoefte consumentenonderzoek



INHOUD

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

Blog Jesse Owie:

'Blik op data en dashboards'

MLT thema's 2023

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

Overige Onderwerpen

- Privacy
- Privacy inkomensverzekeringen
- Data en pensioen
- Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven
- Informatiebeveiliging

THEMA 5**Een vernieuwende
en vitale sector**

Blog Richard Roelevink:

'Blik op werken bij een verzekeraar'

MLT thema's 2023

- ! Financieel Toezicht
- ! Wet- en regelgevingsdruk, proportionaliteit en administratieve lasten
- ! Integere Bedrijfsvoering
- ! Solvency II
- ! Distributie en Verkoop
- ! Innovatie stimuleren
- ! Onderwijs en Arbeidsmarkt

Overige Onderwerpen

- Verslaggeving
- Belastingen
- Fiscaal stelsel
- Experimenten sociale zekerheid
- Polis- en claimcheck
- Versterken maatschappelijk profiel inkomensverzekeraars
- Versterken maatschappelijk profiel pensioenverzekeraars en PPI's
- Zelfregulering

- Risicothema-jaaronderzoek
- Klachten
- Zakelijke schademarkt – professionaliseringsagenda
- InsurTech
- Volmacht
- Arbeidsvoorwaarden

**Samenwerking
en Dienstverlening**

- Versterking ecosysteem voor data delen
- Aanpak Verzekeringscriminaliteit
- Netwerk POV
- Kennisactiviteiten
- Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners
- Samenwerking met (associate) partners binnen een open platform

Managementsamenvatting

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





Voor u ligt het Jaarplan 2023. In 2022 is het Verbond van Verzekeraars gestart met de uitvoering van het driejarenplan (MLT) voor de periode 2022-2024 'Samen sterker', gericht op duurzame oplossingen voor risico's in een snel veranderende wereld.

De komende jaren staat onze samenleving voor grote uitdagingen. De impact van klimaatverandering wordt zichtbaar en maatregelen om te verduurzamen zijn cruciaal. Klimatarisico's, zoals overstromingen, maar ook de effecten van droogte moeten in kaart gebracht en beheersbaar gemaakt worden. Digitalisering biedt kansen voor het versterken van de klantrelatie, maar vraagt ook om inspanningen op thema's als dataveiligheid, privacy en de menselijke maat.

Met het oog op de actuele en structurele vraagstukken rond de arbeidsmarkt, zowel bij de uitvoering van het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid als vanuit het perspectief van verzekeraars als werkgever, denken wij na over oplossingen voor een optimale inrichting en functioneren van de arbeidsmarkt.

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

Het MLT wordt nader geconcretiseerd in dit jaarplan. Per thema maken we in het jaarplan 2023 onze voornemens inzichtelijk en geven zo de MLT-visie handen en voeten. Om onze brede ledenkring zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen, is het Verbond ook komend jaar weer actief op een groot aantal onderwerpen. Per thema treft u achtereenvolgens onze ambities op de MLT-thema's voor het komend jaar en achtereenvolgens een overzicht van de andere onderwerpen.

Het jaarplan 2023 wordt uitgevoerd langs de 4 hoofddoelstellingen van het Verbond, zoals weergegeven in ons [Governance Statuut](#) (vertegenwoordiging leden, bevorderen imago verzekeringstak, het bieden van een platform en dienstverlening). Bij elk onderwerp wordt rekening gehouden met deze doelstellingen. Zo vertegenwoordigen we onze leden bijvoorbeeld bij het onderwerp Mobiliteit, maken we gebruik van data en organiseren we kennisbijeenkomsten. Daarnaast bouwt het Verbond aan een open platform waarbij we door samenwerking met strategische en associate partners en andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden.



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

Leeswijzer

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





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Oplossingen door inzicht en expertise

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

MLT thema's 2023

In 2023 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Een toekomstbestendig pensioenstelsel (Leven/Inkomen)

Naar verwachting treedt per 1 juli 2023 de wet toekomst pensioenen in werking, hoewel het ook mogelijk is dat de wet uitgesteld wordt naar een later moment. De [wet toekomst pensioenen](#) wijzigt de Pensioenwet op veel verschillende onderdelen, bijvoorbeeld als het gaat om het nabestaandenpensioen, en is daarmee erg

impactvol voor alle pensioenuitvoerders en hun klanten. Ook verruimt de nieuwe wet de fiscale ruimte voor pensioensparen via de derde pijler. Dit is met name interessant voor zelfstandigen. Het Verbond zal door het delen van kennis en expertise haar leden helpen met het implementeren van de nieuwe wetgeving. Wanneer verzekeraars, PPI's en hun klanten knelpunten voorzien en/of ervaren, bijvoorbeeld op het gebied van uitvoerbaarheid, dan zal het Verbond oplossingen bespreken met de relevante stakeholders (ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ministerie van Financiën, sociale partners, de Pensioenfederatie en de toezichthouders).

Daarnaast zal het Verbond onderzoek doen

Blik op mijn pensioen

Belt een aardige bankmijnheer met de vraag of wij eens kunnen bespreken of ik onze aflossingsvrije hypotheek over tien jaar, als gepensioneerde oude knar, nog steeds kan ophoesten. Ik dacht van wel, maar wist ik dat wel zeker? En zo belandde ik, aangespoord door mijn bank, op [mijnpensioenoverzicht.nl](#).

Blog van Paul Koopman



naar de effecten van deze nieuwe wetgeving, om zo bij te kunnen sturen wanneer het klantbelang in het gedrang komt. Het gaat dan bijvoorbeeld om het in beeld brengen van het aantal werkgevers dat kiest voor compensatie binnen de pensioenregeling, hoeveel werkgevers er kiezen voor compensatie buiten de pensioenregeling en hoeveel werkgevers er kiezen voor de eerbiedigende werking. We monitoren ook samen met andere stakeholders, onder leiding van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, wat de nieuwe wet doet met het draag-

vlak van Nederlanders voor het pensioenstelsel. En we zetten waar nodig communicatie in, bijvoorbeeld via de publiekswaarschuwingswebsite [www.onsnieuwepensioen.nl](#), om het draagvlak te vergroten en/of de rol van verzekeraars en PPI's voor het voetlicht te brengen.

! Pensioenopbouw zelfstandigen (Leven/Inkomen)

Beperkte vermogensopbouw voor later, met name bij zelfstandigen, maar ook bij werknemers die geen of weinig pensioen opbouwen via hun werkgever, vormt een belangrijk





THEMA 1 | Inzicht en expertise



maatschappelijk vraagstuk. Het Verbond werkt al geruime tijd samen met organisaties van zelfstandigen en andere partners aan oplossingen hiervoor, maar vooralsnog met beperkt effect. De behoefte van de doelgroep aan liquiditeit van het vermogen laat zich niet goed verenigen met traditionele pensioenproducten. In 2023 pakten we de uitdaging op om consumenten te activeren om na te gaan denken en keuzes te maken over het opbouwen van vermogen en hen daarbij te bedienen door middel van passende producten en dienstverlening. Dit maatschappelijke vraagstuk kunnen we niet alleen oplossen en daarom werken we zoveel mogelijk samen met onze ketenpartners, waaronder de Kamer van Koophandel, Wijzer in geldzaken, de Belastingdienst, zelfstandigenorganisaties en de overheid. In 2023 zetten we de gesprekken

met deze partijen en de leden (verzekeraars en fico-banken) voort om zo gezamenlijk de bewustwording onder consumenten (met name zelfstandigen) te vergroten en te onderzoeken hoe het productaanbod van verzekeraars en andere financiële instellingen zo goed mogelijk kan aansluiten op de wensen en behoeften van consumenten. Ook willen we met de genoemde partijen kennis en inzichten over het succesvol bereiken van deze doelgroep delen en bundelen.

! **Verbetering afwikkeling letselschade** (Schade/ DAC)

Het Verbond zet in op het mogelijk maken van het direct afhandelen van personenschades door de klant met zijn eigen verzekeraar. Het systeem moet minder complex door te zorgen voor standaardisatie van het proces en een eenvoudige en op transparante wijze te berekenen schadevergoeding. Dit moet leiden tot een aantoonbaar meer tevreden klant. In het programma TSA (Toekomst Schade Afhandeling) staat het volgende op de agenda:

- een efficiënter verhaalsproces tussen verzekeraars onderling in het kader van de SVI-verzekering;
- eerste evaluatie van de in 2022 geïntroduceerde smartengeldcalculator;
- uitbreiding van de smartengeldcalculator

voor slachtoffers met littekens;

- wetenschappelijke toets van de smarten geldcalculator;
- pilot gericht op uitbreiding van de calculator naar alle schadeposten bij licht letsel;
- statistische analyse van schadeposten om te komen tot een model;
- toetsen van processtandaardisaties in de praktijk.

Om de klant binnen het huidige stelsel zo goed mogelijk te bedienen staan de volgende acties gepland:

- oplevering van een dashboard letselschade;
- verhogen van de datakwaliteit voor de letselschadebehandeling om te komen tot een representatieve letselschadestatistiek;
- procesgang Licht Letsel Procesgang verder verbeteren door o.a. het aandeel zaken in Clearinghuis te vergroten en de uitkomsten



- van de PLL-Audits daarbij te betrekken;
- oplevering van een letselportal ("letselhub") voor veilige informatie-uitwisseling en een inblikmogelijkheid voor slachtoffers in het schadedossier;
- kennisuitwisseling en contact tussen de bij het letselschadeproces betrokken partijen versterken, onder meer via het organiseren van het jaarlijkse PPS-congres;
- adresseren van het gebrek aan kwaliteit bij sommige belangenbehartigers;
- herijking van de bestaande BGK-convenanten;
- onderzoek naar verdere optimalisatiemogelijkheden (w.o. de AVG) in de keten, waarbij ook de input van slachtoffers wordt meegenomen.

In het kader van de dienstverlening geeft het Verbond in 2023 invulling aan de Collegereeks Actualiteiten Personenschade en worden kennisproducten, waaronder de nieuwsbrief Personenschade, uitgebracht.

! **Toekomst arbeidsmarkt** (Leven/Inkomen)

Het denken over de optimale inrichting van de arbeidsmarkt en de uitvoering van de sociale zekerheid raakt de verantwoordelijkheid van inkomensverzekeraars rechtstreeks. Het





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Verbond gaat in 2023 door met het bieden van oplossingen voor actuele en structurele vraagstukken rond de arbeidsmarkt, vanuit de overtuiging dat private inkomensverzekeraars optimaal in staat zijn om solidariteit te combineren met activering. Een goed voorbeeld hiervan is de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de mogelijkheid om dit vraagstuk te verbinden aan de maatschappelijke rol van verzekeraars om mensen zo lang mogelijk gezond aan het werk te houden door de inzet van effectieve preventie- en re-integratie dienstverlening (voorkomen en activeren). Daarnaast stelt het Verbond een position paper op met aanbevelingen over de toekomstige inrichting van het stelsel rond ziekte en arbeidsongeschiktheid, die worden meegegeven aan de onafhankelijke commissie (OCTAS) die in opdracht van het ministerie van SZW hierover onderzoek gaat doen. Ook kijken we naar mogelijkheden om een concrete bijdrage te leveren aan het begrip duurzame inzetbaarheid en een Leven Lang Ontwikkelen waarbij het onder meer de insteek is om een bijdrage te leveren aan borging van het uitgangspunt dat alle werkenden in staat zijn om gezond door te werken tot hun AOW-gerechtigde leeftijd. Deze denkrichtingen worden in 2023 verder uitgewerkt en geconcretiseerd, met focus op zelfstandigen in zware beroepen en

re-integratie van werknemers in het tweede spoor. Ideeën, kennis en expertise worden actief uitgewisseld met relevante stakeholders en uitgedragen in de lopende maatschappelijke discussie. Hiermee vergroot het Verbond haar maatschappelijk profiel en kennisleiderschapspositie op deze thema's. Naast het uitdragen van het belang van een activerende en inclusieve sociale zekerheid levert het Verbond ook in 2023 een actieve bijdrage aan de discussie rond de arbeidsmarktinfrastructuur. Onder meer door samen met partners via een gestructureerd platform na te denken over de inrichting van deze infrastructuur met als doel de overgang van werk-naar-werk en van uitkering-naar-werk te vergemakkelijken, en op dit punt te komen met een concreet voorstel dat actief zal worden uitgedragen ten behoeve van de politiek-maatschappelijke discussie over dit onderwerp. Hierbij zal het kennisleiderschap actief worden vergroot, onder meer door publicaties over dit onderwerp.

! AOV/zzp (Leven/Inkomen)

Het Verbond van Verzekeraars zet zich ook in 2023 in voor de verdere realisatie van een verzekeringsstelsel voor zelfstandigen waarin verzekeraars op optimale wijze waarde kunnen (blijven) creëren voor bestaande en

nieuwe klanten. Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn het realiseren van de mogelijkheid voor zelfstandigen om te kiezen voor een integrale en passende private verzekering in plaats van de verplichte publieke verzekering (opt-out mogelijkheid). Deze mogelijkheid borgt de keuzevrijheid en mogelijkheden tot maatwerk voor zelfstandigen, biedt de sector meer financiële ruimte en regievoering ten behoeve van preventie- en re-integratiedienstverlening door de afwezigheid van een knip tussen de publieke en private verzekering, en leidt tot een meer efficiënte en klantvriendelijke uitvoering. Een dergelijk hybride stelsel sluit aan bij het advies van de Stichting van de Arbeid uit 2020 als invulling van de eerder aangekondigde wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen.

Een hybride invulling van het stelsel leidt daarnaast tot lastenverlichting voor de publieke sector ten aanzien van de uitvoeringsproblematiek rond de sociaal medische beoordelingen. Een deel van de 1,2 miljoen zelfstandigen zal immers worden beoordeeld in het private bestel. Om de mogelijkheid voor keuzevrijheid en maatwerk verder te borgen vindt het Verbond het daarnaast belangrijk dat zelfstandigen hun bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekering kunnen behouden.

Ook in 2023 werkt het Verbond actief samen met de overheid, sociale partners en stakeholders aan de doorontwikkeling van het hybride stelsel voor zelfstandigen en richten we ons op het genereren van meer snelheid in het proces door concrete ideeën aan te dragen en actief kennis te delen die kunnen leiden tot oplossingen. In de doorontwikkeling treedt het Verbond op als kennis- en adviespartner ten aanzien van vraagstukken gericht op de doorontwikkeling van een stabiel, toegankelijk, uitvoerbaar en betaalbaar verzekeringsstelsel, en focussen we op implementatievraagstukken in de publiek-private samenwerking.

! Loondoorbetaling (Leven/Inkomen)

Verzuimontzorgverzekering

Het onderwerp loondoorbetaling blijft ondanks het bewezen positief effect op het verzuimcijfer en de instroom in de WIA, onderwerp van debat. Eerder zijn maatregelen overeenkomen om de uitvoering van de verantwoordelijkheden van de loondoorbetaling goedkoper, makkelijker en effectiever te maken. Eén van deze maatregelen is de verzuimontzorgverzekering. In de Kamerbrief rond de loondoorbetaling die eind 2022 aan de Tweede Kamer is verstuurd geeft de minis-





THEMA 1 | Inzicht en expertise

ter van SZW aan dat werkgevers die deze verzekering hebben afgesloten positief zijn over dit product en dat verdere groei nog wordt verwacht. Vanuit het Verbond worden de ontwikkelingen rond de verzuimontzorgverzekering gemonitord en ook in 2023 kijken we samen met de overheid en sociale partners naar de ontwikkelingen rond en de verdere groei van het product en de werking daarvan in de praktijk, zodat de verzuimontzorgverzekering zijn bijdrage kan leveren aan een toenemend draagvlak voor de huidige inrichting van het stelsel. In de Kamerbrief is ook een onderzoek aangekondigd met als doel zicht te krijgen op waar (kleine) werkgevers zich tegen verzekeren en hoe zich dat verhoudt tot de verzuimontzorgverzekering. Het Verbond zal actief met de overheid samenwerken om het onderzoek vorm te geven en uit te voeren. Hiervoor wordt ook bekeken op welke wijze beschikbare en bruikbare data binnen de sector en het Verbond kan worden ontsloten ten bate van dit onderzoek. Door kennis uit de sector beschikbaar te stellen dragen we bij aan het verder objectiveren van het voorliggende maatschappelijke vraagstuk.

Re-integratie tweede spoor

Het Verbond van Verzekeraars blijft ook in 2023 in overleg met de overheid, sociale part-



ners en andere stakeholders naar aanleiding van de afspraken uit het [coalitieakkoord 2021](#) welke mogelijk kunnen leiden tot aanpassingen binnen het stelsel van de loondoorbetaling, zoals de wens om de re-integratie in het tweede jaar in principe te laten richten op het tweede spoor. Wij blijven in deze discussie het belang van het behoud van de effectiviteit van het huidige stelsel benadrukken en vervullen op continue basis de rol van kennis- en adviespartner.

! Uitvoeringsvraagstukken WGA (Leven/Inkomen)

De knelpunten in het hybride stelsel nemen toe, mede vanwege de capaciteitsproblemen bij het UWV. Zo is er sprake van een forse mismatch tussen de vraag naar en het aanbod

van sociaal-medische beoordelingen bij het UWV, waardoor mensen vaak onnodig lang op (her)beoordelingen moeten wachten. Dat kan bovendien leiden tot onnodig stijgende kosten voor werkgevers en onnodig kleinere herstelkansen voor werknemers. In het position paper dat het Verbond opstelt over de toekomstige inrichting van het stelsel rond ziekte en arbeidsongeschiktheid, worden aanbevelingen gedaan om de mismatch op het gebied van sociaal-medische beoordelingen weg te nemen. Samen met het UWV analyseren we de knelpunten en formuleren we oplossingsrichtingen waarmee we impact hebben. Alle verzekerden die recht hebben op een aanvulling op een WIA-uitkering, moeten deze uitkering ook kunnen ontvangen. Het Verbond pleit dan ook voor aanpassing van de SUWI-wetgeving zodat de wettelijke mogelijkheden voor Pensioenwetproducten ook voor niet-Pensioenwetproducten gaan gelden. In 2023 maken we ons hiervoor sterk door onder andere de constructieve gesprekken voort te zetten met het ministerie van SZW en het UWV over het creëren van een wettelijke grondslag, zodat ook bij niet-Pensioenwetproducten het BSN bij de totstandkoming van de verzekering kan worden vastgelegd. Via het BSN worden verzekeraars dan in staat gesteld om periodiek en proactief bij het

UWV te toetsen of er uitkeringsgerechtigden in de verzekerde populatie zitten. Daarmee willen we voorkomen dat een werknemer niet tussen wal en schip valt omdat deze een arbeidsongeschiktheidsmelding niet of te laat heeft doorgegeven aan zijn verzekeraar. In 2022 is een wetswijzigingstraject in gang gezet vanuit de wens om in het Besluit SUWI de code "Voorschotten" toe te voegen voor de statistische datalevering. De toename van het aantal voorschotten bij het UWV leidt tot een vertroebeld beeld van de instroom in de WGA, waardoor de toegevoegde waarde van de nieuwe risicostatistieken beperkt is. Voor 2023 zetten we in op realisatie van het wetstraject en een voorspoedige levering van de dataset met de nieuwe code met terugwerkende kracht. Zodoende kan de stijging van de instroom in WGA-volledig beter geanalyseerd worden.

! Dataprojecten en use cases (Data & Dienstverlening)

IOok in 2023 richt het Data Analytics Centre zich op vraaggestuurde data-analyses die de maatschappelijke rol van de sector kunnen versterken. Hiertoe worden combinaties gezocht met externe databronnen en wordt de analytische expertise verder versterkt. In 2023 worden naar verwachting gewerkt





THEMA 1 | Inzicht en expertise

aan de volgende grotere use cases en data-projecten:

Vereenvoudiging Personenschade

In deze use case dragen we bij aan het project vereenvoudiging personenschade door het analyseren van data en het onderzoeken van mogelijke verbanden tussen data. Zie ook [! Verbetering afwikkeling letselschade.](#)



Datapositie pensioenverzekeraars en PPI's

We voeren een dataproject in relatie tot het Pensioenakkoord uit, om onder meer inzicht te geven in keuzebegeleiding en het compensatievraagstuk.

Verkeersveiligheid (ADAS 2.0)

We creëren aanvullende inzichten op het gebied van verkeersveiligheid (follow up Onderzoek rijhulpsystemen).

Klimaatverandering/ Overstroming

Kennisuitbreiding voor verzekeraars met deelname aan wetenschappelijke onderzoeken en doorrekening nieuwe KNMI-scenario's. Onze Klimatschademonitor wordt in 2023 mede als input gebruikt voor de Klimaat Impact Monitor in samenwerking met diverse partners.

Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid

Naast de voorbereiding van datalevering door verzekeraars voor de test use case netvlieslossing starten we ook met de (voorbereiden-de) werkzaamheden rond de geprioriteerde use cases op de onderzoeksagenda. Het doel is om zo snel mogelijk te starten met use cases van groot maatschappelijk belang, wanneer verzekeraars technisch gezien gereed zijn om data te leveren.

Het dashboard Directe Schadeafhandeling is in 2022 in beheer genomen. Maandelijks ontsluiten we verschillende KPI's, om te kunnen monitoren of de implementatie van direct verzekeren de gewenste resultaten heeft en of vereffening nodig is. Het in 2022 ontwikkelde financiële model vormt ook in 2023 de basis voor een evaluatie. Verder verkennen we een mogelijke uitbreiding van het dashboard met brommers, scooters, campers en motoren.

Dit kan een nieuwe use case worden. Zie ook [Mobiliteit](#).

In 2023 publiceren we de Risicomonitor stalbranden ter ondersteuning van het Actieplan stalbranden (zie [Agrarisch](#) in Thema 2). Ook publiceren we de Risicomonitor woningbranden in het kader van de brandpreventieweken. We onderzoeken of de Risicomonitor bedrijfsbranden kan worden uitgebreid met inzichten in zonnepanelen.

Alle historische en actuele reisadviezen blijven in de Reisadviestool op onze site beschikbaar. We breiden de WeerKalender met actuele weergegevens voor leden uit met een locatiezoekfunctie. Verder zal het Differentiation Detection Device (de zogenaamde 3D tool) gehost worden voor de leden, in eerste instantie als bètaversie.

Overige Onderwerpen

Cyberverzekeringen (Schade/Data & Dienstverlening)

Het Verbond heeft eerder een platform cyberverzekeringen opgericht. Onder regie van dit platform wordt in 2023 gewerkt aan:

- de verdere ontwikkeling van risicoklassering samen met het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid)
- de introductie van certificeringsregelingen voor cyberrisico's;
- het opstellen onder regie van het DAC van een marktmonitor/ risicostatistiek die zicht geeft op de ontwikkeling van dit risico (markt, trends, etc.)

Mobiliteit (Schade/Data & Dienstverlening)

Verkeersveiligheid

Het voorkomen van schade en het stimuleren van veilig verkeersgedrag zijn speerpunten van verzekeraars. Ook in 2023 wordt met een breed stakeholderveld samengewerkt om het aantal verkeersslachtoffers te laten dalen en de ambitie van 0 verkeersdoden in 2050 te realiseren. Dat doen we in aansluiting op het





THEMA 1 | Inzicht en expertise



Strategisch Plan Verkeersveiligheid en in lijn met het Manifest Verkeersveiligheid. Belangrijke thema's vanuit verzekeraars zijn communicatie (awareness), dataverzameling en -delen. Het Verbond is partner van de verkeersveiligheidscoalitie en werkt samen met STAR (smart traffic accident reporting) en AFCAR (alliance for freedom of car repair). Vanuit de eind 2022 opgeleverde herijkte Verbondsvisie op veiligheid wordt een bijdrage geleverd aan deze samenwerkingsverbanden o.a. ook door een verdieping van het ADAS-onderzoek naar ongevalskansen en schadebedragen.

Directe Schadeafhandeling (DSA)

In 2023 staat de verdere uitbreiding van DSA centraal, een programma in aansluiting op onze sectorale visie, waarbij we onze klanten nog beter willen bedienen door snellere en eenvoudigere afhandeling van (WA)-schades.

Dit programma is onderdeel van het programma Toekomst Schadeafhandeling, waar ook het programma Toekomst Personenschade onder valt. De belangrijkste activiteiten voor het materiële gedeelte:

- Waar nodig verder optimaliseren en monitoren van de al bestaande DSA-populatie (particuliere auto's);
- Uitbreiden met campers en motoren en dit vervolgens monitoren;
- De pilot met brommers en scooters verder afronden en relateren aan verdere uitbreiding en monitoring;
- Voorbereidingen treffen voor verdere uitbreiding naar het zakelijk segment.

Mobiliteit overig

Inzet van het beleid is om klanten (nog) beter te bedienen en onze (maatschappelijke) relevantie te behouden, de schadelast beheersbaar te houden en ervoor te zorgen dat mobiliteit ook in de toekomst verzekeraar blijft. Onze belangrijkste activiteiten voor 2023 zijn:

- Informeren en begeleiden van de markt bij implementatie nieuwe wet- en regelgeving (nieuw toelatingskader LEV/ aangepaste Europese Motor Insurance Directive).



- Actieve belangenbehartiging en samenwerking met ketenpartners op het onderwerp voertuigdata. Inzet: consument krijgt de regie over eigen data en een level playing field om innovatie, verkeersveiligheid en productontwikkeling verder te faciliteren.
- Aanscherping en uitbreiding protocol brandveiligheid elektrische voertuigen (berging) in de keten
- Voorbereiding implementatie nieuw systeem schadevrije jaren (invoering juli 2024); AVG en privacy zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.
- Lobby uitbreiding informatie kentekenregister RDW (zowel operationeel als aanpak fraude).
- Complex schadeherstel: implementatie PLUS normering (BOVAG/FOCWA) bij verzekeraars.
- Verkenning naar aansprakelijkheidsvraag-

stukken t.a.v. zelfrijdende auto's en de betekenis voor verzekeraars.

- Definiëren en realiseren van de ambities op mobiliteit en duurzaamheid: duurzaam schadeherstel, verzekeraarbaarheid van deel- en huurauto's en het stimuleren van duurzaam gedrag van onze klanten. In het verlengde hiervan aan de slag met vraagstukken rondom een mogelijke persoonsgebonden verzekering.

Aansprakelijkheid – AVP/AVB (Schade)

In 2022 heeft het Verbond opdracht gegeven aan SEO voor een onderzoek naar beroepsziekten en de directe verzekering. De uitkomsten en eventuele aanbevelingen van dit onderzoek worden in 2023 opgepakt. Voor de aansprakelijkheidsmarkt is de opkomst van Artificial Intelligence (AI) in relatie





THEMA 1 | Inzicht en expertise

tot productaansprakelijkheid relevant. Een dossier dat zich met name op het Europese toneel afspeelt en waarvan de vertaling naar lidstaten ook voor het Verbond in 2023 een thema zal zijn, bijvoorbeeld waar het gaat om zelfsturende auto's.

Optimaliseren private uitvoering sociale zekerheid (Leven/Inkomen)

In 2023 wordt de samenwerkingsstructuur tussen verzekeraars en private uitvoeringspartijen in de sociale zekerheid verder uitgebouwd en geïntensiveerd. Op deze manier werken ketenpartijen onder de vlag van het Verbond vanuit een gezamenlijke agenda aan het verder mogelijk maken en versterken van de private uitvoering van sociale zekerheid, en zetten we in op een optimale samenwerking met publieke partijen in hybride stelsels. In 2022 is een start gemaakt met het aanbrengen van focus in de agenda, op deze basis bouwen we verder in 2023. Belangrijke thema's waar we samen met private partijen in deze samenwerkingsstructuur op focussen zijn: duurzame inzetbaarheid van werkenden, het belang van de juiste re-integratieprikkels, optimalisering van administratieve processen en een gelijk speelveld tussen publieke en private uitvoerders.

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 2023 gaan we verder met het vervangen van de laatste bestaande rapportages door dashboards met uitgebreidere informatie. De producten worden met verzekeraars gedeeld via het beveiligde CVS-net conform de [publicatiekalender](#). Sommige informatie wordt openbaar gemaakt en gedeeld met media en stakeholders. Verder blijven we data op maat aanbieden aan verzekeraars, waaronder dagelijkse rendementsindicatoren.



Datagedreven beleids- en kennisondersteuning (Data & Dienstverlening)

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





THEMA 2 | Duurzame toekomst

Oplossingen voor een duurzame toekomst

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

Het Verbond hanteert hierbij een brede agenda klimaat. We organiseren jaarlijks een klimaatdag en klimaatwerkconferentie om samen met verzekeraars integraal te kijken naar klimaat en duurzaamheid vanuit verzekeringsperspectief. Daarbij werken we samen met verschillende partners. Via partnerships ontwikkelen en implementeren wij onze agenda verder. Voorkomen van en omgaan met klimaatgerelateerde schade is daarbij ons uitgangspunt. We kijken expliciet en nadrukkelijk naar financiering van de energietransitie en de verduurzaming van de woningbouw.

MLT thema's 2023

In 2023 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Klimaatverandering/Overstroming (Schade)

Het Verbond zoekt met het platform Klimaat 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

Blik op een duurzame toekomst

2022 was het jaar van de duurzaamheid. En ik denk dat dat ook voor 2023 zal gelden. Duurzaamheid is hot. En blijft hot. Terecht, want inmiddels is iedereen er wel van overtuigd dat onze natuurlijke hulpbronnen opraken en de wereld echt verandert door klimaat? Toch?

Blog van Dennis Heijnen



ook duidelijkheid bieden over risico's die niet verzekeraar zijn. Voor 2023 staat het volgende op de agenda:

1. Verbetering compensatie natuurlijke catastrofes door uitwerking van een publiek-privaat compensatiesysteem voor overstroming van primaire keringen;
2. Kennisuitbreiding voor verzekeraars door deelname aan wetenschappelijke onderzoeken, doorrekening nieuwe KNMI-scenario's, klimaatmonitor en diverse events;
3. Verbeteren bewustwording voor particulieren, MKB en intermediair in samenwerking met partijen als het ministerie van IenW en Adfiz;
4. Promoten handvatten voor het voorkomen van schade met o.a. Overleg Standaarden Klimaatadaptatie (OSKA) en Dutch Green Building Council (DGBC) en ook overleg met de overheid over klimaatadaptief herstel;
5. Samenwerking op Europees niveau door inventariseren van best practices van buurlanden en delen met de Nederlandse





THEMA 2 | Duurzame toekomst



markt. Nederlandse standpunten inbrengen in de Europese lobby van Insurance Europe op specifiek de protection gap en underwriting;

6. Een gelijke agenda met toezichthouders door structureel overleg over klimaatverandering, onder andere door deelname aan de werkgroep Klimaatadaptatie financiële sector (onderdeel van het bestaande DNB-platform voor duurzame financiering);
7. Het Verbond wordt reguliere gesprekspartner over klimaatbestendige ruimtelijke ordening door borging structureel overleg met ministerie IenW, Deltaprogramma, Unie van Waterschappen. Ook worden nieuwe relaties aangegaan met de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (Rli), Planbureau voor leefomgeving (PBL) en NL Ingenieurs.

! Duurzaam schade verzekeren (Schade)

Het Verbond heeft in het MLT 2022-2024 vier doelstellingen opgenomen die raken aan het schadedomein als het gaat om duurzaamheid: 1. we helpen de samenleving hoe om te gaan met klimaat gerelateerde risico's, 2. stimuleren van de transitie naar een duurzame economie, 3. mogelijk maken van de duurzaamheids-transitie door passende risico's te dekken en 4. duurzaam schadeherstel en preventie gemeengoed maken. In 2023 wordt invulling gegeven aan deze doelstellingen door uitvoering van het programma 'duurzaam schade verzekeren' dat eind 2022 is goedgekeurd door het sectorbestuur schade en in totaal uit 8 sporen bestaat:

- Klimaat
- Circulair bouwen

- Energietransitie
- Underwriting
- Verzekerbaarheid duurzaamheids-initiatieven (deelmobiliteit/ recycling)
- Duurzaam schadeherstel
- Aansprakelijkheid
- Net zero alliance

! (Duurzaam) financieren en beleggen (Algemene Beleidszaken)

IMVO

In juli 2023 loopt het IMVO-convenant af dat het Verbond in 2018 afsloot met ngo's, overheid en vakbond. Doel is internationaal maatschappelijk verantwoord beleggen door verzekeraars. Het laatste half jaar van het convenant wordt gebruikt om de verzekeraars die nog niet aan de uitgangspunten van het convenant voldoen mee te krijgen en de basis op orde te brengen, met inachtneming van proportionaliteit. Het Verbond werkt hiervoor nauw samen met de andere convenant partners (Zorgverzekeraars Nederland, de ministeries van Buitenlandse Zaken en Financiën, een zestal ngo's en de Sociaal-Economische Raad) om de individuele verzekeraars hier zo goed mogelijk bij te ondersteunen. Dat gebeurt door het delen van best practices, gezamenlijke engagement trajecten, thematische kaders voor beleggingsbeleid,

interviewsessies en diverse andere vormen van ondersteuning. Hiervoor zijn werkgroepen actief. Een IMVO-werkgroep met verzekeraars is leidend voor de onderlinge afstemming en standpuntbepaling. In 2023 zal ook een eindmonitoring plaatsvinden op de afspraken in het convenant.

In 2022 is door het Verbondsbestuur vastgesteld dat de ambitie sectorbreed omhoog moet gericht op het concreet maken van meer impact. Verzekeraars spelen een grote rol als duurzame en maatschappelijk verantwoorde beleggers. Verzekeraars willen daarom blijven samenwerken met Ngo's en op projectbasis starten met thema's die echt het verschil maken. Klimaat blijft belangrijk, maar ook biodiversiteit, gender en hypotheek moeten scherper op de agenda. Ook moet er meer worden gedacht aan twee sporen. Verzekeraars die voorop willen lopen moeten daarvoor alle ruimte krijgen, ook gezamenlijk. Verzekeraars die minder snel bewegen moeten aangehaakt blijven, maar worden minder betrokken. Daarbij worden de volgende acties ondernomen:

- Periodieke intervisiebijeenkomsten met verzekeraars op thema's, zoals biodiversiteit en gender, in aanwezigheid van Ngo's.
- Jaarlijkse bijeenkomst specifiek gericht op





kleine verzekeraars en hun relatie met de vermogensbeheerder.

- Uitvoeren van gezamenlijk engagement, samen met Ngo's en andere beleggers. Hierbij wordt ook gekeken hoe met Ngo's samen gelobbyd kan worden richting overheden i.v.m. de verduurzaming van staatsobligaties.
- Intensieve samenwerking vanuit beleggingen met de kant van de verzekeringsproducten op dit thema. Dit gaat bijvoorbeeld over de vraag of activiteiten waar niet in belegd wordt nog wel verzekerd kunnen worden (underwriting). Of de impact die je vanuit verzekeringsproducten kan hebben op klimaatverandering.

Klimaatakkoord

Naast de generieke inspanningen op 'duurzaam en maatschappelijk verantwoord financieren en beleggen' heeft het Verbond samen met zeventien verzekeraars in juli 2019 namens de financiële sector het nationale Klimaatakkoord ondertekend. Dit akkoord bevat specifieke inspanningen op het meten van de CO2 footprint van financieringen en beleggen het formuleren van reductiedoelstellingen. De afspraken lopen tot 2030. KPMG voert jaarlijks een monitoring uit naar de voortgang.



In 2023 zal er naast de reguliere monitoring ook een tussentijdse rapportage worden opgesteld naar de actieplannen van de financiële instellingen, dit is nodig omdat de actieplannen pas eind 2022 beschikbaar zijn en de overheid graag een snelle rapportage wil over de ambities van de sector. Het Verbond organiseert regelmatig overleg met de verzekeraars die het klimaatcommitment hebben ondertekend en brengt het thema klimaat met prioriteit onder de aandacht van verzekeraars. Daarnaast overleggen we met de andere koepels (NVB, Pensioenfederatie en DUFAS) met het ministerie van Financiën over de voortgang en eventuele aanscherpingen van de afspraken. Daarbij updaten we jaarlijks de leidraad voor financiële instellingen. Een belangrijk onderdeel van de inspanningen is het uniformeren van de rapportages en acties van financiële instellingen.

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

Wetgeving

Het kabinet heeft aangekondigd te kijken naar brede wetgeving rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen op Europees (CSDD) en/of op nationaal niveau. Hierbij werken we samen met VNO-NCW, Insurance Europe en de Sociaal-Economische Raad. Dit doen we omdat de wet- en regelgeving het hele bedrijfsleven raakt. Het doel van verzekeraars is betere beschikbaarheid van duurzaamheidsdata. Wij zijn echter tegen nationale wet- en regelgeving, omdat investeringen Europees (of zelfs) mondiaal zijn. Mocht er toch nationale regelgeving komen moet deze dezelfde opbouw hebben als de Europese regelgeving.

Internationaal

Internationaal is er veel aandacht voor het thema duurzaam en maatschappelijk verantwoord financieren en beleggen. Europese beleidsmakers implementeren nadere richtlijnen op entiteiten- en productniveau, zoals de CSRD (Non-Financial Reporting Directive), SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) en de taxonomie. Het Verbond levert samen met Insurance Europe input voor de inhoud van deze richtlijnen, met als doel de regelgeving uitvoerbaar te houden. Dat geldt zowel voor de verzekeraars zelf, als voor de geïnvesteerde bedrijven of klanten. Ook helpt het Verbond verzekeraars met de implementatie van deze regelgeving door het organiseren van livestreams en/of bijeenkomsten. Dit gaat in samenwerking met het dossier verslaglegging.





Overige Onderwerpen

Funderingsschade (Leven/Inkomen)

Bodemdaling en schade aan funderingen van gebouwen is mede door het toenemend aantal droge periodes, een groeiend probleem. Naar verwachting krijgen zo'n 1 miljoen woningen de komende 30 jaar te maken met het risico op funderingsschade. Samen met onze partners (Vereniging Eigen Huis, Aedes, het Kenniscentrum Aanpak Funderingsproblematiek en de Nederlandse Vereniging van Banken) hebben wij eerder een [Deltaplan](#) opgesteld om aandacht te vragen bij de politiek voor dit maatschappelijke vraagstuk. Het kabinet heeft vervolgens onze oproep ter harte genomen en in 2022 zijn de eerste stappen gezet om samen met het kabinet en de minister van Wonen de funderingsproblematiek structureel aan te pakken, o.a. door in te zetten op centrale regie vanuit het Rijk en een (financierings)oplossing voor getroffen en getroffen. Het Rijk is bezig de centrale regierol op te pakken. De (financierings)oplossing voor getroffen moet nader onderzocht worden in 2023. In 2023 zetten wij dit traject voort. Samen



met onze partners blijven wij funderingsschade onder de aandacht brengen bij de politiek en het publiek, bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke statements, artikelen en/of webinars. Zo blijven wij ook in 2023 onze kennis en die van onze partner delen over (nieuwe) oorzaken van funderingsschade en nieuwe technologische ontwikkelingen vanuit binnen- en buitenland in de vorm van artikelen en/of bijeenkomst/webinars zowel voor leden als niet-leden.

Verduurzaming bestaande woningvoorraad (Leven/Inkomen)

De verduurzaming van de woningvoorraad is een grote uitdaging waar verzekeraars in hun rol als hypotheekverstrekker graag een bijdrage leveren aan het oppakken ervan. In

een brede coalitie van verzekeraars, regiepartijen en banken werken we samen aan het vergaren en uitwisselen van kennis over innovatieve oplossingsrichtingen en financieringsmogelijkheden. Denk aan het financieel mogelijk maken van verduurzamingsinitiatieven als warmtepompen en isolatie, maar ook in gesprek gaan met ministeries en toezichthouders over duidelijke kaders waarbinnen financiering ten behoeve van verduurzaming laagdrempeliger wordt en ook verantwoord blijft. Ook werken we samen met de hypotheekverstrekkers aan het vergroten van de bewustwording van en investering door consumenten in verduurzamingsmaatregelen te vergroten door het verstrekken van goede, eenduidige informatie. Hierin speelt het [Landelijk Digitaal Platform](#) dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op gaat richten een belangrijke rol, het Verbond is hierbij betrokken

Samenwerking met regiepartijen (Leven/Inkomen)

Om te komen tot een toekomstbestendige en veilige financiering van de eigen woning (als onderdeel van een gezonde woningmarkt) willen we komend jaar de samenwerking met hypotheekverstrekkende regiepartijen verder uitbreiden. Met verzekeraars en regie-

partijen willen we zo vanuit deze gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid en ambitie aan de diverse vraagstukken werken. Onderwerpen waar de regiepartijen en de verzekeraars een gezamenlijk belang hebben en samen optrekken, zijn bijvoorbeeld funderingsproblematiek, het fiscale kader (eigenwoningregeling), doorlopende zorgplicht en het verduurzamingsvraagstuk.

Pensioen en duurzaamheid (Leven/Inkomen)

Duurzaamheid is een belangrijk thema voor verzekeraars en PPI's. Steeds meer deelnemers aan pensioenregelingen en werkgevers, maar ook verzekeraars en PPI's zelf, willen [keuzes](#) maken die bijdragen aan een duurzamere samenleving. De [Europese wetgeving](#) op gebied van duurzaamheid geldt ook voor verzeke-





THEMA 2 | Duurzame toekomst

raars en PPI's. Wetgeving die de komende jaren steeds meer impact zal hebben op de Nederlandse pensioensector. We onderschrijven de duurzaamheidsdoelstellingen van deze wetgeving, wel blijft het Verbond in 2023 bij zowel de nationale als de internationale toezichthouders aandacht vragen voor de uitvoerbaarheid van deze wetgeving en de werking ervan voor de klant. Verder helpen we verzekeraars en PPI's bij de implementatie van wetgeving, bijvoorbeeld door tijdig met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke knelpunten en kennisoverdracht via webinars. Dit alles met als doel dat de pensioenproducten van verzekeraars en PPI's bijdragen aan een duurzamere samenleving.

Agrarisch (Schade)

Bij agrarische verzekeringen zijn de primaire thema's een veilige omgeving en inspelen op de risico's van een veranderend klimaat. In dit kader staan de volgende genoteerd:

- verdere aanpak van de problematiek van stalbranden o.a. met behulp van het uitbrengen van de risicomonitor stalbranden en realisatie van de top 5 verbeterpunten;
- uitbrengen Index kassenbouw;
- uitvoeren en publiceren van bladbeschadigingsproeven uitgevoerd door de



Wageningen Universiteit ten aanzien van schadetabellen;

- publiek-privaat onderzoek en een kenniswebinar over klimaat adaptieve landbouw om als verzekeraars in staat te zijn de agrarische sector te begeleiden naar een noodzakelijke aanpassing.





THEMA 3 | Klant centraal

Klant centraal

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

MLT thema's 2023

In 2023 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

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

De verzekeringssector streeft ernaar dat zoveel mogelijk mensen toegang hebben tot verzekeringen die essentieel zijn om in de maatschappij mee te kunnen doen. Onze sterke kennispositie op het gebied van overlijdensrisico's en medische acceptatie willen we in 2023 verder uitbouwen: dit doen we door actief onze kennis en inzichten te verspreiden, door als partner te fungeren voor patiëntenorganisaties die vragen hebben op dit terrein, en door bij te dragen aan publicaties en bijeenkomst van stakeholders over verzekering

baarheid. We zoeken actief de dialoog met de maatschappij, en zetten concrete stappen om de toegang tot levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor chronisch zieken verder te verbeteren.

De aanpak daarbij is tweeledig:

1. Door gebruik van data proberen we meer inzicht te krijgen in het risico op arbeidsongeschiktheid of overlijden bij bepaalde aandoeningen. Dit doen we voor zowel



Blik op de menselijke maat

Toen ik in mijn eerste jaar Bouwkunde aan de TU Delft zat, kreeg ik een boekje. Dit boekje werd mijn basiswerk, want bij ieder ontwerp zou ik stilstaan bij diegenen voor wie ik prachtige gebouwen ontwierp. Wel zo fijn als de gemiddelde Nederlander ook gewoon door de deuropening past. Toch?

Blog van Geeke Feiter



levensverzekeringen als AOV's. Zo gaan we in gesprek met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiënten organisaties (NFK) over de verzekeraarbaarheid van ex-kankerpatiënten en de werking van de schone lei-regeling voor levensverzekeringen. Borstkanker heeft daarbij de bijzondere aandacht. Ook verkennen we met Deloitte in hoeverre de door Deloitte gebruikte [CBS-data over sterfterisico's van chronisch zieken](#) een rol kunnen spelen in de beleidsvorming dan wel in de medische advisering bij verzekeraars. Daarnaast verkennen we de mogelijk-

heden om data over arbeidsongeschiktheid te verzamelen in het landelijk dataregister over arbeidsongeschiktheid en hiv, om zo waar mogelijk de verzekeraarbaarheid van mensen met hiv te verhogen.

2. Voor levensverzekeringen onderzoeken we daarnaast concrete stappen om de toegang van chronisch zieken tot de markt te verbeteren waar dat kan. In concreto verkennen we dit jaar of we door het stellen van minder gezondheidsvragen, de toegang kunnen verbeteren. Samen met verzekeraars formuleren we verantwoorde en impactvol-





THEMA 3 | Klant centraal

le voorstellen, die ook op draagvlak kunnen rekenen onder patiëntenorganisaties. Daarmee spelen we ook in op de maatschappelijke en internationale discussie over verzekeraarbaarheid, zoals rondom het Right to be Forgotten voor ex-kankerpatiënten waarover in de EU gesproken wordt. Waarbij onze inzet is te komen tot een juiste balans tussen de maatschappelijke vraag en het belang van een goed functionerend verzekeringsstelsel.

! Solidariteit en verzekeraarbaarheid (Algemene Beleidszaken)

We zien dat het verzekeraars niet altijd lukt om iedereen die dat wil een verzekeringsoplossing te bieden. Sommige risico's vinden minder gemakkelijk een plek in de markt, soms omdat het risico onbekend is (of misschien wel te groot), maar soms ook door steeds verdergaande risicodifferentiatie. Dit alles zet de verzekeraarbaarheid en de solidariteit onder druk. In 2022 hebben we onderzocht welke groepen in de samenleving de meest noodzakelijke verzekeringen (bijvoorbeeld inboedel, AVP) niet hebben afgesloten, en wat daarvoor de redenen zijn. Begin 2023 verwachten we de resultaten van dit onderzoek. Met de aanbevelingen gaan we in 2023 aan de slag en ontwikkelen we beleid om de

mogelijk ervaren drempels zoveel mogelijk te slechten. Daarmee willen we bewerkstelligen dat iedereen die dat nodig heeft, ook in staat is een verzekering af te sluiten.

! Keuzebegeleiding/ Klantbelang pensioen (Leven/Inkomen/ Algemene Beleidszaken)

De [Wet toekomst pensioenen](#), die naar verwachting ingaat per 1 juli 2023, maakt het pensioen transparanter en persoonlijker, maar heeft ook tot gevolg dat de klant meer keuzes kan maken over zijn pensioen. Verzekeraars en PPI's hebben de stap naar deze premiereregelingen al een aantal jaar geleden ingezet. Het is belangrijk dat pensioenregelingen goed aansluiten bij de kenmerken, wensen en doelstellingen van de klanten, dat de informatievoorziening richting klanten op orde is en dat klanten adequaat geholpen worden in het maken van keuzes. Zodat teleurstellingen voorkomen worden en zo het vertrouwen in de sector niet geschaad. Waar nodig of wenselijk komen wij met voorstellen om het klantbelang in de wet beter te borgen, maar vragen wij ook nadrukkelijk aandacht voor de noodzakelijke vereenvoudiging van de uitvoerbaarheid. In 2023 zal het Verbond zijn visie op keuzebegeleiding presenteren, waarmee ver-

zekeraars en PPI's proactief invulling kunnen geven aan de nieuwe open norm 'keuzebegeleiding' en klanten goed op weg worden geholpen naar het maken van verantwoorde keuzes. Ook onderzoeken we hoe bestaande communicatiemiddelen, bijvoorbeeld het [Standaardmodel 'vast – variabel pensioen'](#) verbeterd kunnen worden. We bereiden ons samen met de sector en stakeholders waaronder het Pensioenregister, voor op de introductie van de nieuwe keuzemogelijkheid 'bedrag ineens', door o.a. de communicatie over 'bedrag ineens' met elkaar uit te werken. Verder zet het Verbond in op betere begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid van de Wet pensioenverdeling bij scheiding.

De inzichten die het traject met betrekking tot de keuzebegeleiding bij pensioenen heeft

opgeleverd, passen we in 2023 toe op andere terreinen. Ook bij andere verzekeringen moeten klanten immers door een keuzeproces geleid worden. Hierbij is ook de rol van de adviseur van belang, die met goed financieel advies van waarde is voor de klant en hem ondersteunt bij het maken van keuzes.

! Menselijke maat (Algemene Beleidszaken)

Houden verzekeraars de menselijke maat in het oog? Zorgen ze ervoor dat hun klanten niet in de knel komen? In 2022 hebben we vastgesteld wat we nu precies bedoelen met het begrip 'menselijke maat' en hoe dit zich verhoudt tot begrippen als maatwerk en coulance. Ook hebben we meer zicht op de processen bij verzekeraars waar de menselijke maat extra van belang is. In 2023 rollen we





THEMA 3 | Klant centraal

het programma uit, bestaande uit bijeenkomsten, webinars, dilemmasessies etc., waarmee we dit thema in de vereniging adresseren. Hiermee willen we verzekeraars inspiratie bieden, en hen kritisch in de spiegel laten kijken.

Daarnaast blijven we scherp op processen waarbij de menselijke maat in de knel zou kunnen komen en doen hiervoor verbetervoorstellen. Input hiervoor levert het risicothema-jaaronderzoek van de Stv naar de menselijke maat in acceptatieprocessen. Met het CBV voeren we verbeteracties uit rondom het proces van fraudeonderzoeken.

! Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid (Leven/Inkomen/ Data & Dienstverlening)

Het doel van het Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid is om de verzekeraarbaarheid voor het arbeidsongeschiktheidsrisico te verbeteren en meer inzicht te krijgen in de factoren die van invloed zijn op succesvolle preventie en re-integratie. Het register versterkt de wetenschappelijke basis voor objectief onderbouwde adviezen met betrekking tot het risico op arbeidsongeschiktheid bij uiteenlopende aandoeningen. In 2023 bouwen we – samen met inkomensverzeke-

raars en onze samenwerkingspartners UMCG en GAV – verder aan de realisatie van het dataregister. Meer verzekeraars werken aan de implementatie van de software in eigen huis, zodat data kan worden geleverd aan het Data Analytics Centre (DAC) van het Verbond. In 2023 verkennen wij de mogelijkheden voor ontsluiting van data uit andere bronnen dan die van verzekeraars. Daarmee kan de pilot Netvlietlosgating verder worden uitgevoerd en werken we verder vanuit een ambitieuze onderzoeksagenda. Voor de ontwikkeling van het dataregister wordt de samenwerking met andere partijen opgezocht, zoals het UWV en patiëntenorganisaties, voor een bredere toegang tot data en verdere realisatie van de datastromen naar het dataregister.



Overige Onderwerpen

Reputatie sector (Algemene Beleidszaken)

In de afgelopen jaren heeft het Verbondsbestuur een meer aanjagende rol op zich genomen bij het voorkomen van reputatieproblemen. Sectorbesturen prioriteren en rapporteren tweemaal per jaar de voortgang op potentieel schadelijke issues. Dit heeft ervoor gezorgd dat de sectoren meer urgentie ervaren in het oplossen van de problemen. In 2023 scherpden we deze werkwijze nog verder aan, om ook de signalerende functie vanuit de sectorbesturen te verbeteren.

Financiële educatie (Academy en Algemene Beleidszaken)

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

Voor het mbo hebben we in 2022 lessen



laten ontwikkelen over verzekeren. Via een educatieve uitgeverij worden deze lessen aangeboden aan mbo-scholen. Voor 2023 ontwikkelen we een hierop aansluitende verdiepende gastles, te geven door een medewerker van een verzekeraar. Gastdocenten ontvangen hier van tevoren een training voor. Voor de elfde editie van de Week van het geld wordt het spel Fix je Risk weer online beschikbaar gemaakt waarmee we verzekeraars in staat stellen gastlessen te geven op basisscholen.

Periodiek financieel onderhoud

Al langere tijd zijn veel spelers in de financiële sector het erover eens dat het goed zou zijn als meer mensen zich bezig gaan houden met hun financiële planning op de (middel)lange termijn. De uitvoering loopt echter al snel





THEMA 3 | Klant centraal

vast op praktische bezwaren. Om de discussie verder te brengen heeft het Verbond in 2022 verkennende gesprekken gevoerd met Adfiz om te bezien of wij gezamenlijk een stap kunnen zetten. Qua doelgroepen kijken we daarbij naar wie in onze optiek de meeste financiële risico's lopen op een inkomensverval die niet valt op te vangen. We denken dan bijvoorbeeld aan mensen die nu geheel buiten beeld van een financieel adviseur zijn, huurders met relatief hoge woonlasten, zzp'ers etc. In 2023 concretiseren we deze aanpak verder, betrekken we andere relevante stakeholders en geven we een eerste pilot vorm.

Maatschappelijke rol ORV (Leven/Inkomen)

Bewegingen op de arbeidsmarkt hebben ertoe geleid dat steeds minder mensen een nabestaandenpensioen hebben. Dat maakt de maatschappelijke rol van de ORV extra relevant. Doel is te zorgen dat zoveel mogelijk mensen in de samenleving optimaal beschermd zijn tegen de financiële gevolgen van overlijden. Concreet zetten we in op goed (consumenten)onderzoek naar welke groepen met name kwetsbaar en niet optimaal beschermd zijn, de oorzaken daarvan en manieren om deze groepen te bereiken en te activeren om na te denken over het afslui-

ten van een ORV. In het verlengde hiervan werken we samen met diverse stakeholders (toezichhouders, vertegenwoordigers van ketenpartners en van mogelijk kwetsbare groepen) om consumenten, voor wie een ORV van meerwaarde kan zijn, aan te zetten tot nadenken over de financiële gevolgen van overlijden. En om te zorgen dat zij, als ze een ORV willen afsluiten, dat op eenvoudige wijze kunnen doen. Dit doen we door op innovatieve wijze relevante 'touch points' in te zetten om kwetsbare groepen te bereiken en aan hen te denken te zetten. En door hen goede, neutrale en objectieve informatie te geven over de ORV als toegankelijk en belangrijk product. Ten slotte zoeken we overleg met financieel adviseurs, zodat de distributiekanaalen goed functioneren en optimaal toegankelijk zijn

Uitvaartverzekeringen (Leven/Inkomen)

De sector vindt het belangrijk dat mensen stilstaan bij hun eigen overlijden en de kosten die daarbij komen kijken. Een uitvaartverzekering zorgt ervoor dat er geld is om de uitvaart te betalen en/of dat de uitvaart goed wordt geregeld. Om klanten te helpen met de vraag of een uitvaartverzekering nuttig voor ze is heeft het Verbond in 2022 [objectieve neutrale informatie](#) opgesteld. In 2023 willen



we meer kanalen en middelen inzetten, denk aan sociale media, om het bereik van deze informatie te vergroten en met name ook de juiste (jonge) doelgroep te kunnen bereiken. Daarnaast hebben we in 2022 samen met de BGNU het [protocol 'transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars'](#) geactualiseerd. In het geactualiseerde protocol is afgesproken dat we in 2023 een gezamenlijk onderzoek starten onder consumenten met een naturadienstenpakket hoe zij de geboden transparantie ervaren en wat in hun ogen eventuele verbeterpunten zijn. Ook toetsen we bij verzekeraars wat aanpassingen in (nationale en Europese) wetgeving betekenen voor uitvaartverzekeraars en hun klanten. Denk aan de evaluatie van Solvency II, de Sanctiewet, ontwikkelingen rondom het dossier 'Onvindbare begunstigden' en de

parlementaire behandeling van de nieuwe wet op de lijkbezorging. Waar we knelpunten signaleren, brengen we deze onder de aandacht bij stakeholders en politiek.

Pensioencommunicatie (Leven/Inkomen)

Het Verbond en haar leden streven naar pensioencommunicatie die goed aansluit bij de wensen, kenmerken en doelstellingen van de pensioendeelnemers. In 2023 passen we samen met de Pensioenfederatie de wettelijke communicatiemiddelen aan, zoals het UPO en Pensioen 1-2-3, zodat die voldoen aan de [Wet toekomst pensioenen](#) en de [Wet \(herziening\) bedrag ineens](#). Daarnaast helpen we PPI's en pensioenverzekeraars bij het implementeren van de andere nieuwe wettelijke bepalingen die voortvloeien uit de genoemde wetten, zoals de nieuwe open normen 'keuzebegeleiding' en 'activatie', bijvoorbeeld door het delen van best practices.

Naar verwachting worden eind 2022 de uitkomsten opgeleverd van het in opdracht van het ministerie van SZW verrichte onderzoek naar communiceren over koopkracht en risico's. Het Verbond is vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van dit onderzoek. In 2023 zullen we in gesprek met het ministerie van





THEMA 3 | Klant centraal

Sociale Zaken, de AFM en de Pensioenfederatie bezien wat de resultaten betekenen voor de huidige communicatiemiddelen en hoe die eventueel verbeterd kunnen worden. Tenslotte levert het Verbond ook in 2023 input aan het Pensioenregister, door o.a. deelname aan het bestuur en de expertgroepen, met als doel het verbeteren van de content van mijnpensioenoverzicht.nl en het voldoen aan de nieuwe wettelijke vereisten die bijvoorbeeld voortvloeien uit de Wet herziening bedrag ineens. Het Pensioenregister speelt namelijk een belangrijke rol bij het vergroten van het pensioenbewustzijn van burgers. We nemen ook actief deel aan de voorbereiding en de events van de Pensioen3daagse.

Waardeoverdracht (Leven/Inkomen)

Bij waardeoverdracht gaat het om het (collectief) overdragen van het pensioen naar de nieuwe pensioenuitvoerder, waarbij we streven naar een efficiënt en klantvriendelijk proces. In 2023 gaan samen met de Pensioenfederatie, toezichthouders en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoeken met welke aanpassingen we het proces van automatische waardeoverdracht verder kunnen verbeteren. 2023 wordt het derde jaar van de [opschoonactie](#) van

de bestaande kleine pensioenen (ontstaan voor 1 januari 2018). We blijven samen met de Pensioenfederatie de uitvoering van de opschoonactie nauwkeurig monitoren en op zoek gaan naar (innovatieve) oplossingen voor mogelijke knelpunten. Ook ronden we in 2023 de gesprekken af met AFM en Adfiz om de informatieverstrekking bij collectieve waardeoverdrachten te verbeteren en helpen we onze leden met de implementatie daarvan. Tenslotte zullen we dit jaar ook de informatieverstrekking bij individuele waardeoverdrachten bij verzekeraars en PPI's tegen het licht houden en onderzoeken hoe deze verder verbeterd kan worden in lijn met de informatieverstrekking bij collectieve waardeoverdrachten.

Verzekerbaarheid sekswerkers (Leven/Inkomen)

In het [coalitieakkoord](#) is afgesproken dat de rechtspositie van sekswerkers wordt versterkt, onder andere door de toegang tot verzekeringen, zakelijke bankrekeningen en andere financiële dienstverlening te verbeteren. Het Verbond stelt kennis beschikbaar richting overheid en stakeholders om zo een bijdrage te leveren aan het behalen van deze doelstelling. Allereerst denken wij in 2023 mee met het ministerie van Justitie en Veiligheid

(J&V) en het ministerie van Financiën over het vormgeven van het plan van aanpak. Vanuit het Verbond wordt ten behoeve van dit plan bij onder andere de betrokken ministeries aandacht gevraagd voor arbeidsvoorwaardelijke vraagstukken rondom het werkzaam zijn via de opting-in regeling, en de effecten van deze regeling op de gewenste sociale zekerheid voor de doelgroep. Hierbij lijkt het gezien deze discussie een logische routing om de doelgroep onder te brengen onder de collectieve sociale zekerheid.

Rechtsbijstand – toegang tot het recht (Schade)

De toegang tot het recht staat onder druk door recente uitspraken op het gebied van het recht op Vrije Keuze Rechtshulpverlener (VKR) en door veranderingen in het stelsel van gesubsidieerde rechtshulp. Verder zien we dat door verandering in klantwensen en door technologische ontwikkeling(en) nieuwe (on demand-) diensten oppoppen. In dit kader is van belang een blik te werpen op de toekomst van de rechtsbijstandverzekering.

- het platform Rechtsbijstand blijft in dialoog met stakeholders waaronder het ministerie van J&V en de NOvA over hoe het recht voor iedere Nederlander toegankelijk te houden en hoe rechtsbijstandverzekeraars

hieraan kunnen blijven bijdragen;

- in aanvulling op deze dialoog wordt de impact van de uitbreiding VKR bepaald op de markt van rechtsbijstand/ positie klant in toegang tot het recht;
- het Verbond ontwikkelt een visie gericht op de toekomst van de rechtsbijstandsverzekeringen in de nabije toekomst.

Reis (Schade)

Het platform Reis heeft in 2022 de strategie tot aan 2025 opgesteld. Naast het in goede banen leiden van korte termijngebeurtenissen als calamiteiten en covidrestricties, staan de volgende punten centraal:

- inventariseren van de mogelijkheden rond om het afdekken van het risico voor reizigers die een land niet kunnen verlaten bij





THEMA 3 | Klant centraal

een calamiteit. Een soort BBB-light, waar reizigers een fee betalen om opgehaald te worden, zou hierbij een oplossing kunnen zijn;

- samen met Zorgverzekeraars Nederland het medische risico van ongeinformeerde reizigers en onverzekerde reizigers terugdringen. Het platform start een onderzoek naar het gepercipieerde medische risico in het buitenland voor jongeren;
- Reisverzekeraars van het platform onderzoeken actievere communicatie rondom redenen voor annulering om zo een mismatch van verwachtingen tegenover de realiteit te voorkomen.

Het reputatierisico rondom de provisie transparantie wordt verder teruggebracht door samenwerking met de werkgroep Provisie transparantie van het Verbond. Ook wordt hierbij samen opgetrokken met de ANVR.

Toekomstbestendige en erkende medische acceptatie

(Leven/Inkomen)

We actualiseren het proces van de medische acceptatie om te zorgen dat dit nog beter aansluit bij de behoeften van (aspirant)klanten en van verzekeraars. Dit betekent dat we de [Model-gezondheidsverklaring](#) evalueren en

waar nodig aanpassen. Ook realiseren we een update van het [Protocol Verzekeringskeuringen](#), inclusief het moratorium erfelijkheidsonderzoek en de HIV-gedragscode. Zo zorgen we dat alle zelfregulering van het Verbond op dit terrein, ook anno 2023 draagvlak heeft bij verzekeraars en patiënten. We doen dit in samenspraak met vertegenwoordigers van artsen en patiënten. Daarnaast maken we in samenwerking met het Erfocentrum en de Vereniging Klinische Genetica Nederland nieuwe, betere voorlichting over de mogelijkheden van verzekeren als iemand een genetische test heeft ondergaan. Zo zorgen we dat consumenten bekend zijn met de mogelijkheden die wetgeving en zelfregulering bieden om zich te verzekeren. En voorkomen we dat verouderde en onjuiste beeldvorming een rol speelt als mensen nadenken over het wel of niet ondergaan van een genetisch onderzoek.

Onvindbare begunstigen

(Leven/Inkomen)

De sector spant zich al jaren in om niet-opgeëiste uitkeringen uit levensverzekeringen terecht te laten komen bij de nabestaanden. Ondanks alle inspanningen lukt dat nog niet altijd. 2023 zal in het teken staan van klantgerichte implementatie van de nieuwe [wettelijke mogelijkheden](#) voor levensverzekeraars



om efficiënt data uit de Basisregistratie Personen te ontvangen van de overheid. Zo kunnen verzekeraars onvindbare begunstigen beter traceren. Concreet gaan we aan de slag met het ontwikkelen van werkbare model-Autorisatiebesluiten waarmee leden van het Verbond optimaal gebruik kunnen maken van de door de overheid geboden verstrekkingmogelijkheden. Daarnaast ondersteunen we leden waar nodig bij het ontwikkelen van effectieve klantcommunicatie, zodat klanten en nabestaanden weten dat het de vereiste blijft dat zij zelf de verzekeraar benaderen bij een overlijden van een naaste.

De [zoekservice levensverzekeringen](#) blijft een belangrijk middel waarmee verzekeraars nabestaanden helpen om een verzekering te

vinden. Deze inzet van verzekeraars blijven we voor het voetlicht brengen als er in de media of politiek vragen komen over niet-uitgekeerde verzekeringen. We monitoren daarnaast de samenwerking van diverse levensverzekeraars met het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) om rechtshabbers te traceren.

Beleggingsverzekeringen

(Leven/Inkomen)

Doelstelling is ook in 2023 de op dit dossier bereikte resultaten te borgen en dat klanten met een beleggingsverzekering optimaal geïnformeerd blijven worden over de werking en de verwachte opbrengst van hun product. Ook monitoren we de ontwikkelingen in media, politiek en rechtspraak. Indien nodig brengen we de inzet van de sector en de bereikte resultaten voor het voetlicht bij relevante stakeholders. Ook vormen we met de leden een visie voor de toekomst van dit dossier op de middellange termijn, waarbij we mogelijke toekomstige ontwikkelingen in kaart brengen en verkennen hoe daarop te anticiperen. Met name bij de behandeling van het [burgerinitiatief Tijd voor Transparantie](#) zetten we er stevig op in dat mogelijke aanvullende regelgeving in transparantie aansluit bij het klantbelang, recht doet aan bestaande regelgeving en uitvoerbaar is voor verzekeraars.





THEMA 3 | Klant centraal

Service books

(Leven/Inkomen)

De AFM voert in 2022 en in 2023 een verkennend onderzoek uit naar de borging van het klantbelang bij levensverzekeringen die niet meer actief verkocht worden (service book). Het Verbond voert met de AFM-gesprekken over de voortgang en resultaten van het onderzoek. In 2023 willen we in co-creatie met verzekeraars en de toezichthouder een compleet beeld krijgen van het vraagstuk. Ook delen we best practices met elkaar, communiceren een sectorale boodschap wanneer nodig en komen met voorstellen om waar nodig het klantbelang in deze portefeuilles nog beter te borgen.



ad hoc-onderzoek dat aansluit bij specifieke beleidsthema's. Ook wordt meer ingezet op communicatie richting leden en stakeholders om het bereik en daarmee de bredere toepasbaarheid van onze kennis over de klant en de consument te vergroten.

Analyse behoefte consumentenonderzoek

(Algemene Beleidszaken/
Data & Dienstverlening)

In 2022 hebben we een gedegen analyse uitgevoerd naar de brede behoefte op het gebied van klant- en consumentenonderzoek. Het Klanttevredenheidsonderzoek voor de Zakelijke markt blijft in 2023 in de huidige vorm behouden als dienstverlening aan leden. Vanaf 2023 combineren we een periodiek consumentenonderzoek met vaste variabelen rondom imago, reputatie en vertrouwen met





Verantwoord met data voor klant en samenleving

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

MLT thema's 2023

In 2023 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

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

Data zijn cruciaal in de verzekeringspraktijk. Toenemend gebruik van data roept maatschappelijk en politiek echter vragen op over privacy en solidariteit. In 2020 is daarom een ethisch kader als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmen. Het Verbond bevordert hiermee betrouwbare omgang met data. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrou-

wen van klanten te schaden. De volgende activiteiten ondernemen we in 2023 op dit vlak:

- In 2023 zal Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv) de naleving van het ethisch kader door leden onderzoeken. Het Verbond zal input geven op het toetsingskader.
- We organiseren bijeenkomsten (al dan niet digitaal) om het denken bij leden over betrouwbare omgang met data te stimuleren. Een belangrijke bijeenkomst zal gaan over het toezichtskader van Stv, zodat leden niet verrast worden door de vragen. Daarnaast zal ook in 2023 een datadag georganiseerd, speciaal gericht op data-scientists in de branche.
- In 2021 hebben we in een pilot de mogelijkheid van een differentiatietool verkend

Blik op data en dashboards

Ik schrok een beetje toen ik als Data Analyst startte bij het Verbond. Want aan de dashboards waarmee werd geëxperimenteerd, was nog wel wat te sleutelen. Al die getallen en grafieken op één pagina. Zonder opmaak, intro of korte conclusie. Maar wat is dan een goed dashboard? En wie maken we er blij mee?

Blog van Jesse Owie



- waarmee leden ondersteund worden bij het onderscheiden van differentiatie en discriminatie. In 2022 is de tool getest bij diverse leden. In 2023 willen we de tool bij meer leden gaan aanbieden.
- We maken ons binnen Europa hard voor duidelijke regelgeving over AI. Aandachtspunt daarbij is het level playing field met big tech.
- We blijven met de Solidariteitsmonitor meten hoe de differentiatie zich over de markt heen ontwikkelt.
- Samen met de Technische Universiteit Delft

- en de Hogeschool van Utrecht onderzoeken we de mogelijkheden voor een gezamenlijk AI-lab waarin studenten op sectorale problemen promoveren.
- Onder regie van het Innovatie Platform is een werkgroep opgericht met als doel het gezamenlijk verkennen van nieuwe Privacy Enhancing Technologieën, zoals Zero Knowledge Proof, Homomorfe encryptie en Self Sovereign Identity. Daarmee wordt beoogd belemmeringen voor innovatie weg te nemen door samen te leren over deze onderwerpen.





! Digitale infrastructuur

(Algemene Beleidszaken)

Om de kosten voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan efficiëntie binnen de keten, vooral met het intermediair, maar ook daarbuiten. Het kennis- en adviescentrum SIVI speelt hierbij een belangrijke rol. In 2022 deed de Commissie Digitalisering met Deloitte onderzoek naar de agenda voor komende jaren. In 2023 zetten we ons in op de volgende punten:

- De lobby om onder de Wet Digitale Overheid een uitzondering te krijgen voor gecombineerde dienstverlening wordt voortgezet. Waar pensioen- en zorgverzekeraars verplicht worden om DigiID te gebruiken, moeten zij klanten met die inlog ook niet BSN-gebonden productinformatie kunnen geven.
- In samenwerking met SIVI bevorderen we API gebruik in de sector. Aanvullend werken we er aan dat Nederlandse API's waar mogelijk voorsorteren op Europese standaarden, of trachten we invloed uit te oefenen op die Europese standaarden.
- We onderzoeken of verzekeraars via API's gebruik kunnen maken van (semi) overheidsdatabronnen, door met belangrijke partijen zoals de RDW in gesprek te gaan over de mogelijkheden hiertoe.



- Samen met SIVI brengen we de top-10 sectorale afhankelijkheden van data/software bronnen in kaart en werken we aan middelen om deze afhankelijkheden te managen.
- We brengen in kaart hoe verzekeraars grip houden op belangrijke IT-uitbesteding en betrekken daar zo nodig partners bij.

! Open Insurance

(Algemene Beleidszaken)

De lobby en operationalisering van het Open Insurance raamwerk wordt in 2023 doorgezet in lijn met de eerder door het Verbond ingenomen positie. De operationalisering heeft betrekking op sector overstijgende samenwerking met andere en nieuwe stakeholders. Hierbij gaat de aandacht in het bijzonder naar het samen vormgeven van het afspraken-

stelsel, API-standaardisatie en consumer consent. Dit wordt zowel in Europa als in Nederland gedaan. De focus in Nederland zal liggen op MinFin, DNB en AFM. In 2023 zal de nadruk liggen op het meenemen van de leden in de praktijk van data delen. Hierbij willen we zelf use cases oppakken of faciliteren dat de sector het oppakt, maar ook samen met onder andere (nieuwe) stakeholders en toezichthouders.

Overige Onderwerpen

Privacy

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond zet zich in voor uitvoerbare privacyregels en heldere eisen (nationaal en Europees) op het gebied van privacy. Zo maakt het Verbond zich hard voor een gunstige uitleg door de European Data Protection Board over onderdelen uit de AVG. Dat doen we via Insurance Europe en VNO-NCW. Te denken valt aan de AI-verordening van de Europese Commissie en de relatie met het ethisch kader, maar ook aan de ePrivacy verordening. Binnen Nederland gaat het om de Wet gegevensuitwisseling binnen samenwerkingsverbanden en de UAVG. Daarnaast organiseren we in 2023 één of twee thema-





dagen over de AVG in samenwerking met partners. De update van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens wordt afgerond. Tot slot kijken we vooruit richting 'open insurance', waarbij hier de invalshoek is hoe de privacy (een van de bouwblokken uit het raamwerk 'open insurance') van onze klanten in zo'n stelsel geborgd wordt.

Privacy inkomensverzekeringen (Leven/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. In overleg met betrokken ministeries, de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en andere stakeholders pleiten wij voor heldere kaders binnen de privacywetgeving, zodat een effectieve re-integratieaanpak en verzuimbegeleiding bij ziekte geborgd kan worden. De strikte interpretatie van de AP-beleidsregels leidt tot discussies bij het delen van noodzakelijke informatie tussen werkgever, arbodienst en verzuimverzekeraar voor de begeleiding van een zieke werknemer. In 2023 wordt de samenwerking met OVAL voortgezet om de door SZW [gepubliceerde uitleg](#) over de periode tot zes weken na de verzuimmelding praktischer en toegankelijk te maken, zodat

deze in de praktijk meer toegevoegde waarde heeft.

Data en pensioen (Leven/Inkomen/ Data & Dienstverlening)

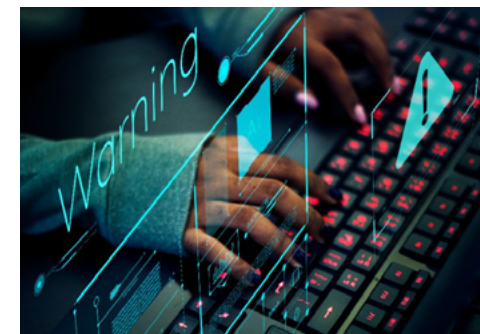
Onze ambitie in 2023 is de datapositie van verzekeraars en PPI's verder te versterken. Goede data helpen namelijk bij de beleidsontwikkeling en het krachtiger maken van onze boodschap. Daarnaast kan data dienen als benchmarkinformatie voor leden en bijdragen aan meer maatwerk in de communicatie naar de klant.

Op pensioengebied willen we concreet in 2023 drie ambitielijnen verder verkennen en uitwerken. De eerste ambitielijn is 'inzicht in compensatie'. Door middel van data willen we vanuit het Verbond monitoren of en op welke manier deelnemers worden gecompenseerd voor de overstap op premieregelingen met een vlakke premie. Inzicht hierin is relevant, mocht namelijk uit de data blijken dat er veelal buiten het pensioendomein wordt gecompenseerd, wat leidt tot verschraving van het pensioen, dan gaan we daarover in gesprek met de relevante stakeholders zoals het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De tweede ambitielijn is 'keuzebegeleiding'. Door middel van data over het gebruik van

keuzemogelijkheden binnen pensioenregelingen kunnen we onze unieke kennispositie op het gebied van keuzebegeleiding verder uitbreiden. En daarmee de voordelen van een flexibele premieregeling goed over het voetlicht te brengen. In de derde ambitielijnen willen we door middel van het verzamelen van data de marktontwikkelingen op pensioengebied in kaart brengen. Het gaat hierbij met name om het verrijken van de data waarover het Verbond nu al beschikt. Op die manier kunnen we verzekeraars en PPI's meer inzicht geven in marktontwikkelingen. Ook hebben we als sector op het gebied van data het doel om de data-uitwisseling met partijen in de keten, bijvoorbeeld het UWV, te optimaliseren. Dit doen we waar mogelijk samen met SIVI, de onafhankelijke stichting het kennis- en standaardisatie-instituut voor digitaal zakendoen binnen de verzekeringssector.

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

Het eerder ingezette beleid waarin invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen die de Taskforce Fraudebestrijding heeft gedaan, wordt in 2023 voortgezet en afgerond. Door het uitvoeren van deze aanbevelingen willen



we de risico-inschatting en fraudebestrijding in de sector verder verbeteren. Het gaat om (een optimalisering van) toetsingsmogelijkheden bij Stichting CIS, melding van overlijdensclaims door alle verzekeraars aan Stichting CIS, uitbreiding van de 'Good Practice Toolkit' bestrijding fraude en de gezamenlijke ontwikkeling van aanvullende middelen op gebied van informatie of om fraude-awareness bij verzekeraars te vergroten aanvullende op het [huidige beleid](#). Doelstelling voor 2023 is om samen met de sector alle aanbevelingen te realiseren.

Informatiebeveiliging (Algemene Beleidszaken/ Data & Dienstverlening)

Sinds 2022 voert het Verbond het secretariaat van het Insurance Information Sharing and





Analysis Centre (I-ISAC). De I-ISAC bevordert de cyberweerbaarheid van de sector, door kennis en best practices uit te wisselen, gevraagd en ongevraagd te adviseren over relevante issues voor de sector, en bij te dragen aan instrumenten, sectorbeleid en belangenbehartiging op dit terrein. In de I-ISAC zitten de Chief Information Security Officers uit de sector daarom aan tafel. In 2023 ligt de focus op de volgende activiteiten:

- Om third party risk management/leveranciersmanagement te verstevigen, gaat een werkgroep aan de slag met het opstellen van een standaard vragenlijst voor leveranciers, als eerste stap op weg naar mogelijke samenwerking op dit punt.
- Daarnaast werkt de I-ISAC aan ransomware readiness: hoe zorgen verzekeraars dat, als zij onverhoopt toch een security breach hebben, de gevolgen zo beperkt mogelijk blijven? Kan een partner hierin wellicht een rol spelen?
- De I-ISAC onderzoekt of in samenwerking met [Cyberveilig NL](#) een standaard voor PEN-testen ontwikkeld kan worden, zodat verzekeraars als afnemers beter weten wat zij aan een PEN-test rapport hebben. Nu moet de lezer bij ontvangst van dit soort rapporten immers nog uitpluizen wat de

scope was etc. Door dit te standaardiseren, wordt het voor de lezer eenvoudiger, terwijl dit voor leveranciers van PEN-testen een kans is hun kwaliteit te verbeteren.

- We onderhouden contact met belangrijke stakeholders zoals DNB en geven input op hun beleidsuitingen. EIOPA gaat naar verwachting instructies opstellen voor de handhaving van DORA: de I-ISAC zal daar feedback op geven.
- In samenwerking met een mogelijke partner zal worden gewerkt aan het verspreiden van kennis naar de brede leden-kring, bijvoorbeeld via een speciale dag rondom informatiebeveiliging.

Aanvullend op de activiteiten van de I-ISAC ondersteunt het Verbond – via het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) de meer operationeel gerichte dienstverlening en samenwerking rond digitale veiligheid via het Computer Emergency Response Team voor de verzekeringssector (i-CERT) Aan de hand van de evaluatie van de bestaande praktijk vindt een herziening plaats van de zelfregulering rond het i-CERT. In dit kader onderzoeken we de mogelijkheid van standaardisering van aansluiting op het i-CERT voor Verbondsleden. Daarbij zal ook aandacht zijn voor de relevantie van aansluiting van verzekeraars met een

buitenlands hoofdkantoor. De nieuwe regeling moet de sector in staat stellen effectief en snel te reageren op (grootschalige) cyberincidenten en collectieve acties daaromtrent te coördineren.

De samenwerking van i-CERT en CBV met het Digital Trust Center (DTC) van het ministerie van Economische Zaken wordt via deelname aan de pilot Dreigingsnotificatie verlengd. In de pilot ontvangen verzekeraars waarschuwingen als bij de overheid dreigingsinformatie bekend is waaruit blijkt dat zij een direct of concreet risico lopen om slachtoffer te worden van een cyberaanval of digitale fraude. Om de dienstverlening rond het i-CERT verder te professionaliseren en zichtbaar te maken – en om de interactie met verzekeraars te versterken – werken we aan de uitbreiding van de bijbehorende infrastructuur die in 2022 in gebruik is genomen. Ten eerste gaat het om een besloten site voor alle (inmiddels >120) IT-security contactpersonen. Ten tweede gaat het om een 'Operations Platform' met diverse functionaliteiten ter ondersteuning van specialisten die de i-CERT werkzaamheden onder coördinatie en supervisie van het CBV uitvoeren.





Een vernieuwende en vitale sector

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

MLT thema's 2023

In 2023 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Financieel Toezicht (Algemene Beleidszaken)

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

Relevante wetgevingsinitiatieven beoordelen wij kritisch en proberen wij zo nodig via belangenbehartiging/lobby/pr te beïnvloeden.

IGS (Insurance Guarantee Scheme) blijft een zeer belangrijk toezichtthema. De resultaten



Blik op werken bij een verzekeraar

Een werkdag volgens velen: je komt net voor 9.00 uur het kantoor binnen, pakt een kop koffie en neemt de lift naar je hokje. Je opent Excel en na een paar uur geef je de cijfers door aan je manager. Je gaat verder met de volgende set data. Om 17.29 uur naar huis. Rinse and repeat.

Blog van Richard Roelevink



van het onderzoek dat KPMG in opdracht van het ministerie van Financiën heeft verricht naar de kosten en baten van een IGS-introductie in Nederland leiden waarschijnlijk tot de nodige politieke discussie, ook in relatie tot de afwikkeling van het faillissement van Conservatrix. Daar voeren wij gericht lobby op om te voorkomen dat vooruitlopend op de Europese discussie een onnodig complex, omvangrijk en duur stelsel wordt opgetuigd.

! Wet- en regelgevingsdruk, proportionaliteit en administratieve lasten

(Algemene Beleidszaken/
Platform Onderlinge Verzekeraars)

Proportionaliteit is een belangrijk thema voor het Verbond. Daarbij wordt gekeken naar financiële regelgeving, toezicht en de toetsing van de zelfregulering. Het thema proportionaliteit is ook onderdeel van gesprekken met DNB, AFM en beroepsgroepen zoals accountants. Onderlinge verzekeraars zijn vanuit aandacht voor proportionaliteit vertegen-





woordigd in de Solvency-werkgroep. Op internationaal niveau vindt algemene belangenbehartiging van onderlinge/ coöperatieve verzekeraars plaats door het Verbondslidmaatschap van de internationale branche-organisaties Amice en ICMIIF.

Op voorspraak van het verenigingsbestuur is eind 2021 een Taskforce administratieve lasten- en regeldruk samengesteld die aanbevelingen heeft gedaan om die druk op een aantal onderdelen van de toetsing op zelfregulering en in het toezicht (door m.n. AFM en DNB) te beperken. Deze aanbevelingen zijn in 2022 opgepakt. Inmiddels zijn er vorderingen geboekt. Bijvoorbeeld met betrekking tot de IMVO-uitvraag (met minder gedetailleerde monitoring uitvragen en het laten vervallen van bewijslast door verzekeraars met een belegd vermogen tot € 100 mln.). In de toetsing van de zelfregulering zijn verschillende onderzoeken voor kleinere verzekeraars gecombineerd en is voor die groep ook maatwerk toegepast. In 2023 gaan we hiermee verder.

! Integere Bedrijfsvoering (Algemene Beleidszaken)

Verzekeraars hebben een poortwachtersrol ingevolge de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft – alleen

van toepassing op levensverzekeraars) en de Sanctiewet (van toepassing op alle verzekeraars). Het Verbond spant zich in om deze poortwachtersrol en de verplichtingen op grond van de Wwft en de Sanctiewet efficiënter, effectiever en meer proportioneel vorm te geven. Specifiek voor schadeverzekeraars pleit het Verbond om verplichtingen op grond van de Sanctiewet meer risico gebaseerd vorm te geven. Daartoe organiseren/onderhouden wij een dialoog met de wetgever en de toezichthouder. Naar onze leden is het delen van kennis en ervaring een middel om de poortwachtersrol zo optimaal mogelijk te vervullen. De doelstellingen voor 2023 zijn:

- Een betrouwbaarder, werkbaarder en betaalbaarder UBO-register, zodat verzekeraars beter in staat worden gesteld UBO-onderzoek te doen.
- Een meer risk based toezichtregime vanuit DNB voor het doen van UBO-onderzoek op grond van de Sanctiewet voor schadeverzekeraars, waarmee recht wordt gedaan aan het lage risicoprofiel van schadeverzekeraars i.r.t. de Sanctiewet.
- Efficiënt, effectief en proportioneel invulling geven aan de poortwachtersrol die verzekeraars ingevolge de Wwft (levensverzekeraars) en de Sanctiewet (levens- en schadeverzekeraars) hebben.

! Solvency II (Algemene Beleidszaken)

In opdracht van de Europese Commissie evalueert de Europese toezichthouder EIOPA Solvency II. In 2018 is de standaardformule geëvalueerd (2018 Review). Vanaf 2020 volgt de evaluatie van de gehele richtlijn, inclusief het LTG-pakket, de Risk Margin, proportionaliteit, rapportages, etc. EIOPA heeft in december 2020 aanpassingen voorgesteld. In september 2021 is het definitieve Commissie-voorstel gepubliceerd, alsmede de consultatie over aanpassing van de verslagstaten en andere rapportages (waaronder de SFCR). In 2023 benadert het Verbond opnieuw EIOPA (direct en via DNB), de Europese Commissie (direct en via Insurance Europe), het Europees Parlement (direct via de Nederlandse fracties en indirect via Insurance Europe) en de Raad van Ministers (via de Nederlandse Permanente Vertegenwoordiging in Brussel en het ministerie van Financiën en indirect via Insurance Europe). De discussie zal in 2023 gaan over de trilog van Het Europese parlement, de Raad van Ministers en de Europese Commissie voor aanpassingen in de richtlijn en over nog komende voorstellen over de Gedelegeerde Verordening (o.a. de Standaard Formule en behandeling van hypotheek) en andere Level 2-regels.

Daarnaast zijn er op nationaal niveau discussies over de interpretatie en implementatie van Solvency II-regels, inwerkingtredingsprocessen rondom DNB-beleidsuitingen en de transparantie van het Open Boek Toezicht van DNB.

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

! Distributie en Verkoop (Algemene Beleidszaken)

De generieke doelstelling is het toekomstbestendig en duurzaam houden van het distributiestelsel. Innovatie vanuit distributieperspectief is een essentieel domein waarop wordt ingezet. De integratie van duurzaamheid bij productontwikkeling (PARP) en -advies vormt een ander belangrijk domein. De focus voor 2023 ligt op volgende domeinen:

- Distributie (generiek): De rollen van verzekeraar en financieel adviseur zijn ontvloch-





ten, maar binnen de kaders van het provisieverbod bij complexe producten wordt ingezet om de klant weerbaar te maken. Aangrijpingspunten hierbij zijn de modernisering van de (Europese) distributie wet- en regelgeving, mede als gevolg van platformisering, en adequaat (Europees) toezicht op nieuwe (distributie)spelers (o.a. Big Techs). Hierbij wordt ingezet op horizontaal distributiebeleid (Retail Investment Strategie, IDD en de samenhang met de Data Act en de Digital Markets Act).

- Distributie, innovatie/InsurTech: Open Insurance speelt een essentiële rol. Het delen van data om nieuwe datagedreven producten en diensten te ontwikkelen en de samenwerking met InsurTech staan centraal. Het beleid is gericht op meer ruimte voor innovatie en experimenteren (doorontwikkeling AFM/DNB InnovatieHub naar een Regulatory Sandbox 2.0 en eigen initiatief voor de leden op dit vlak). De beleidsontwikkeling rondom de samenwerking met InsurTech wordt verder geïntensiveerd. Er wordt ingezet op het beïnvloeden van het InsurTech beleid van de Europese Commissie, EIOPA, AFM en DNB.
- Duurzaamheid en distributie: bij de productontwikkeling en advisering speelt duurzaamheid een belangrijke rol.

Daarvoor ondernemen we de volgende activiteiten:

- Het zorgvuldig monitoren en afhechten van distributiethema's gerelateerd aan het provisieverbod (o.a. het bevorderen van de toegang tot advies, eerbiedigende werking, zorgplicht gedurende de looptijd van het product, verkort advies, kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten en de kennis- en ervaringstoets). Het beleid is gericht op kwetsbare huishoudens vanuit distributieperspectief (in vervolg op verkenning 2022). Daar waar nodig wordt flankerend beleid op enkele distributiethema's ontwikkeld.
- De vormgeving van nominale actieve provisietransparantie schadeverzekeringen. In het bijzonder is er aandacht voor de uitwerking van het gelijk speelveld (direct writers) en distributieconcepten waar verzekeraars verantwoordelijk voor zijn.
- De modernisering distributie wet- en regelgeving (inclusief lobby en input op wettelijke evaluatie IDD door EC, PARP (duurzaamheid) en Big Tech in rol als distributeur).
- Lobby raamwerk ! Open Insurance en de bouwblokken die het Verbondsbestuur heeft vastgesteld (o.a. gelijk speelveld, datareciprociteit, cross-sectoraal data

- delen, specifieke risico's verzekeringssector). De focus ligt op het optuigen van een afsprakenstelsel in Nederland (ervan uitgaande dat Europa niet snel kan gaan). Een mogelijkheid is het opzetten van een cross-sectorale implementatie-instituut.
- Doorontwikkeling InnovatieHub naar Regulatory Sandbox 2.0 (in het verlengde van het iForum VOORI-rapport én ons MLT). Mogelijk samen met NVB-lobby richting politiek in verband met beperkte mandaat toezichthouders en financiering door overheid. De inzet is gericht op een mandaat om innovatie te bevorderen. De samenwerking tussen alle toezichthouders is hierbij essentieel.

! Innovatie stimuleren (Academy en Innovatie/ Leven/Inkomen)

Vanuit de ambitie om de sector toekomstbestendig te maken, helpen wij onze leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door innovatie te stimuleren. Dit doen we onder meer via het in 2020 opgerichte Innovatieplatform (IP). Dit platform bespoedigt innovatie in de sector door de sector te experimenteren met nieuwe technologie en een dossier overstijgende samenwerking op basis van use cases te organiseren. Ook

informeert zij de leden over de bevindingen. In 2023 worden in samenwerking de volgende vragen beantwoord:

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

! Onderwijs en Arbeidsmarkt (Algemene Beleidszaken)

Voldoende goed opgeleide en bij de uitdagingen van de sector passende werknemers





zijn cruciaal voor de dagelijkse bedrijfsvoering en dienstverlening van leden. Aanwas van jong talent vanuit het onderwijs is daarbij van groot belang.

In alle sectoren van de Nederlandse economie is sprake van personeelstekorten en een krappe arbeidsmarkt. Verzekeraars vormen daarop geen uitzondering. Al langer bestonden er tekorten aan specialistische IT & Data medewerkers, maar ook voor andere functies, bijvoorbeeld klantcontact, zijn er tekorten ontstaan die een merkbaar negatief effect hebben op de bedrijfsvoering. Dit zou op termijn kunnen leiden tot imagoschade voor de sector. Daarom is het van belang dat het Verbond zich ook in 2023 blijft inzetten voor het versterken van het imago en de zichtbaarheid van de sector onder studenten. Dit om het volume van hun instroom naar de sector groter te maken. Daarbij worden de volgende concrete projecten in 2023 voortgezet of gestart:

1. Voortzetting van het 'Insurance Challenge' project waarbij studenten in voor verzekeraars relevante studierichtingen kennis maken met de sector via challenges, die samen met een externe partner (Soapbox) worden georganiseerd.

2. Versterking van de directe samenwerking met onderwijsinstellingen door als Verbond relaties aan te gaan met individuele scholen/universiteiten om onder meer te participeren in de curricula van bepaalde opleidingen via praktijk cases. Dit om een grotere groep studenten op heel directe wijze kennis te laten maken met de sector.
3. Het in samenwerking met de Sectorbesturen Leven en Inkomen opzetten van een imagocampagne om medisch adviseurs meer bekend te maken met de verzekeringssector.
4. Het centraliseren van informatie over werken in de sector zodat deze gemakkelijk te vinden is voor potentiële werknemers.

Bij het uitvoeren van deze projecten is het doel om zoveel mogelijk te komen tot een geïntegreerd digitaal platform als landingsplek voor alle activiteiten en kennis. Dit faciliteert een uniforme en solide uitstraling van de sector als werkgever.

Overige Onderwerpen

Verslaggeving (Leven/Inkomen)

IFRS 17 is in 2021 definitief geworden, en zal per 1-1-2023 effectief worden. Speciale aandacht zal uitgaan naar de samenloop en interactie met de Solvency II rapportages. IN 2023 zal de vraag een rol spelen of en zo ja op welke punten IFRS 17 moet leiden tot veranderingen in de Richtlijn 605 voor de Jaarverslaggeving van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Dit thema heeft overlap met het werkerrein Duurzaam financieren en beleggen. Al in 2020 heeft de Europese Commissie aangekondigd dat EFRAG (en niet de IFRS-standard setter IASB) de nieuwe standard setter zal worden voor sustainability reporting. De betrokken regelgeving wordt in 2022 verwacht. Inwerkingtreding van de herziening van de NFRD (de Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) vereist dat deze regels per 2023 van kracht zijn. Insurance Europe sponsoort dit EFRAG-project en de Non-Financial Reporting Board.

Belastingen

(Algemene Beleidszaken)

Over het algemeen is het Nederlandse fiscale klimaat relatief gunstig voor verzekeraars. Onder meer in verband met de waarde van voorspelbaarheid zijn verzekeraars gebaat bij het handhaven van de status quo. Er zijn echter, zowel nationaal als internationaal, wel voor de sector relevante ontwikkelingen gaande. In onze belangenbehartiging leggen we de focus op ontwikkelingen op het gebied van de Vennootschapsbelasting (Vpb), btw en de assurantiebelasting. Wij zijn met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst in gesprek over de toekomst van de fiscale winstbepaling voor levensverzekeraars (Besluit Winstbepaling Reserves Verzekeraars). Met de Belastingdienst spreken we over de gevolgen van IFRS voor de fiscale positie van





verzekeraars. Ook voeren we gesprekken met de Belastingdienst over het verbeteren van de toezichtrelatie. Wanneer de belangen van onze leden daar aanleiding toe geven zal het Verbond aanvullende actie ondernemen op dit thema, bijvoorbeeld bij verschillende fiscale consultaties. Binnen VNO-NCW spelen we een actieve rol in discussies over het fiscale ondernemersklimaat in Nederland.

Fiscaal stelsel (Leven/Inkomen)

Het Verbond streeft naar zo eenvoudig mogelijke wet- en regelgeving die werkt voor sector en samenleving. Over diverse dossiers blijven en gaan we in gesprek met verantwoordelijke ministeries en uitvoeringsorganisaties. De overheid is [voornemens](#) om de inkomstenbelasting uit vermogen (box 3) te wijzigen van een forfaitair stelsel naar een stelsel waarbij het werkelijke rendement belast wordt. Het kabinet opteert hierbij voor de zogenaamde vermogensaanwasbelasting waarbij de daadwerkelijk groei van het vermogen van de burger jaarlijks belast wordt. Het door het ministerie van Financiën beoogde tijdpad is [erg krap](#) en de impact op de rensignering is voor verzekeraars en de Belastingdienst groot. Het Verbond zet zich daarom in 2023 verder in om onze expertise te blijven leveren aan

de relevante stakeholders waardoor de wijzigingen realistisch en werkbaar zijn waardoor de uitvoerbaarheid, voor verzekeraars binnen acceptabele proporties blijft. Ook ondersteunen we de sector waar nodig bij de implementatie van de benodigde wijzigingen die verzekeraars door moeten gaan voeren ten behoeve van de jaarlijkse gegevensaanlevering bij de Belastingdienst.

Er is regelmatig (politieke) druk om de eigenwoningregeling te hervormen dan wel volledig af te schaffen. Het is belangrijk dat er door de overheid geen beslissingen genomen worden die de financiële lange termijnplanning van klanten verstoort. Het is van groot maatschappelijk belang dat de lasten van eigenwoningbezit betaalbaar blijven voor zowel bestaande als nieuwe klanten. De groep huiseigenaren is heterogeen waardoor de impact van nieuwe regelgeving op een starter totaal anders kan zijn dan op een zittende huiseigenaar die mogelijk nog lange tijd aan een hoge contractrente vastzit. Het Verbond zal zich inzetten om samen met Vereniging Eigen Huis, de Nederlandse Vereniging van Banken en andere stakeholders op te trekken als en zodra de overheid de eigenwoningregeling aan wenst te passen.

Experimenten sociale zekerheid (Leven/Inkomen)

De discussie over de inrichting van de sociale zekerheid is en blijft bijzonder actueel. De rol die private partijen vervullen in het kader van activerende prikkels is daarbij van groot belang. In 2021 heeft ZonMW een subsidie toegekend, waarmee we samen met OVAL en het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) pilots en experimenten uitvoeren waarin kansen voor een betere uitvoering van de sociale zekerheid worden verzilverd. Deze experimenten hebben betrekking op (1) het vergroten van de verantwoordelijkheid van zieke werknemers voor hun re-integratie (met een Eigenregiesgesprek) en (2) het inzetten van een Eigenperspectiefgesprek, zodat zieke werknemers inzicht krijgen in hun positie op de arbeidsmarkt. In 2023 wordt uitvoering gegeven aan de experimenten samen met onze samenwerkingspartners OVAL, UMCG, arbodiensten en re-integratiebedrijven. De kennis die we opdoen met deze experimenten, dragen we ook weer uit via kennisbijeenkomsten voor de leden en artikelen.

Polis- en claimcheck (Leven/Inkomen)

In 2023 gaan we verder met de ontwikkeling van de tool die moet controleren zowel op de

aanwezigheid van een lopende verzuimverzekering bij een andere verzekeraar als op de aanwezigheid van een eerder ingediende verzuimclaim in dezelfde periode. Zo wordt naast het voorkomen van (onbedoelde) dubbele verzekering, ook op eenvoudige en veilige wijze het detecteren van fraude mogelijk gemaakt. Zowel bij de aanvraag van de verzekering als bij het moment van claimen. In 2022 zijn verdere mogelijkheden onderzocht voor de ontwikkeling van een claim check. Met name is geconstateerd dat een claim check uitvoerbaar is en binnen de AVG-wetgeving valt. Met de positieve uitkomsten in 2022 wordt in 2023 verder geborduurd op de mogelijkheden die Privacy Enhancing Technology (zoals Digital Trust Solutions) kan bieden om dubbele polissen en claims te detecteren en non-concurrentieel informatie te delen tussen deelnemende verzuimverzekeraars. Er worden kennisbijeenkomsten georganiseerd om de verzekeringssector te betrekken bij de ontwikkelingen.

Versterken maatschappelijk profiel inkomensverzekeraars (Leven/Inkomen)

Het Verbond wil in 2023 de meerwaarde van private uitvoering binnen de sociale zekerheid nog nadrukkelijker voor het voetlicht brengen.





Ook willen we onze positie van kennispartner verstevigen in het maatschappelijke debat over de inrichting van de arbeidsmarkt. Daarvoor ontwikkelen we – onder andere door het ontsluiten van data en delen van kennis en inzichten – zelf content en organiseren we bijeenkomsten. Het versterken van het maatschappelijk profiel is daarmee een ambitie die doorklinkt in de diverse thema's die binnen de sector Inkomen op de agenda staan. Verder leveren we een actieve bijdrage aan lopende discussies over de inrichting van de arbeidsmarkt en over een doelmatige inrichting van de sociale zekerheid die in het belang is van werkgever en werknemer. Dit doen we in samenwerking met onze leden en dat dragen we uit richting ministeries, politiek, maatschappelijk middenveld en brancheorganisaties.

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

In 2022 hebben we stappen gezet om het maatschappelijk profiel van de sector te versterken en zo de positieve (maatschappelijke) rol die verzekeraars en PPI's hebben in het pensioenstelsel beter voor het voetlicht te brengen. Belangrijke onderwerpen zoals het klantbelang, kostenefficiëntie, toekomst-

bestendigheid en grip op risico's, vormen de pijlers onder ons 'visitekaartje'. Op basis van deze vier pijlers ontwikkelen wij content, bijvoorbeeld artikelen en interviews, om de expertise en maatschappelijke waarde van verzekeraars en PPI's gericht onder de aandacht te brengen en te laten zien wat dit betekent in de praktijk. Maar we redeneren uiteraard niet louter vanuit onszelf, we halen ook geluiden 'vanuit buiten naar binnen' door in gesprek te gaan met stakeholders zoals de Ombudsman Pensioenen en de Stichting Pensioenregister. Met onze ambitie willen we ruimte bieden aan zowel het gemeenschappelijke belang van de sector als ook de positie van individuele aanbieders daarin.

Zelfregulering (Algemene Beleidszaken)

De sector heeft zelfregulering. Hiermee wordt het klantbelang behartigd, (kosten-)efficiënte bedrijfsvoering nagestreefd en verzekerings-criminaliteit bestreden. Het Verbond laat bijna alle zelfregulering door de Stichting toetsing verzekeraars toetsen. De kerncodes klantbelang toetst de Stv in een driejarige cyclus via eigen onderzoek. De overige zelfregulering wordt in een vijfjarige cyclus via een self assessment getoetst. De doelstellingen voor 2023 zijn:



- In 2023 worden verschillende rapporten met uitslagen van toetsingen verwacht. Doel is om naar aanleiding van deze rapporten verbeteringen in de naleving te bevorderen en de resultaten en verbeteringen met de buitenwereld te communiceren. Hiermee versterken we de externe legitimiteit en geloofwaardigheid van de zelfregulering.
- Medio 2023 eindigt de eerste cyclus toetsing kerncodes klantbelang. Doel is om deze eerste cyclus te evalueren, een nieuwe cyclus uit te werken en vanaf medio 2023 te implementeren. Bij de evaluatie en uitwerking van een nieuwe cyclus gaat speciale aandacht uit naar administratieve lastenverlichting in het algemeen en proportionaliteit/ maatwerk voor kleine en grootzakelijke verzekeraars in het bijzonder.
- In 2023 zal het Verbond samen met de Stv

informatiesessies organiseren, met als doel leden te informeren over aankomende toetsingen. Andere doelen zijn het uitwisselen van ervaringen, lessons learned en best practices. Overkoepelende doelstelling is om als sector continu te werken aan verbetering van de dienstverlening aan klanten.

Risicothema-jaaronderzoek (Algemene Beleidszaken)

Het Verbond van Verzekeraars laat in beginsel jaarlijks door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) onderzoek doen naar een thema dat raakt aan en een risico vormt voor het klantbelang en de reputatie van de sector, maar nog niet op andere wijze wordt onderzocht, door zelfregulering bijvoorbeeld. Belangrijke randvoorwaarde voor het onderzoek is dat er geen overlap bestaat met andere onderzoeken, in- of extern. De doelstellingen voor 2023 zijn:

- In 2023 wordt het tweede risicothema-jaaronderzoek naar menselijke maat bij acceptatie afgerond. Het Verbond zal de uitkomsten en aanbevelingen in de vereniging bespreken en hiervoor gepaste opvolging bepalen.
- In 2023 wordt een nieuw risicothema gekozen, waarbij de Stv de preferred supplier is.





Klachten

(Algemene Beleidszaken)

De één-loket-gedachte voor consumenten met klachten blijft het Verbond omarmen: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Als een klacht tuchtrechtelijke aspecten heeft, verwijst Kifid dat deel door naar de Tuchtraad. Achtergrond hiervan is dat klachten over verzekeraars veelal materieel van aard zijn en een apart/extra loket belastend kan zijn voor consumenten doordat ze niet weten met welk deel van een klacht ze zich waar zouden moeten vervoegen (het Kifid vervult in deze constructie de zgn. trechterfunctie).

De zelfstandige positie van de Tuchtraad (ondergebracht in de onafhankelijke stichting Tuchtraad Verzekeraars) blijven wij benadrukken. Bijvoorbeeld tijdens de behandeling van de Wijzigingswet financiële markten 2024. In het voorstel wordt tucht voor verzekeraars met zetel in Nederland wettelijk verankerd. Niet-leden zouden zich onder redelijke – kostendekkende – voorwaarden moeten kunnen aansluiten bij (bindende) tuchtspraak van de Tuchtraad.

Zakelijke schademarkt – professionaliseringsagenda

(Schade)

In samenspraak met makelaars (Adfiz, VNAB) en klanten (Narim) wordt verder gewerkt aan professionalisering van de groot-zakelijke markt. Speerpunten in 2023 van dit meerjarenprogramma zijn:

- Monitoring en verdere aanscherping van de gezamenlijke afspraken over efficiëntie en tijdigheid van informatie-uitwisseling en administratieve afhandeling.
- Verdere aandacht voor vakmanschap (i.s.m. commissie arbeidsmarkt en onderwijs) en de positie van bijkantoren van buitenlandse verzekeraars.

InsurTech

(Algemene Beleidszaken)

In 2023 wordt het InsurTech beleid geïntensiveerd. Het InsurTech beleid is gericht op het ondersteunen van de leden in de samenwerking met InsurTech startups (partnership met Plug and Play InsurTech). De focus ligt op de driehoek wet- en regelgeving, toezicht en marktontwikkelingen. Het gaat met name om het wegnemen van blokkades in de wet- en regelgeving en het toezicht, het creëren van meer ruimte voor innovatie. Hierbij is er ook aandacht voor marktontwikkelingen zoals



de continuïteit (o.a. winstgevendheid) van InsurTech en de mogelijke impact hierop op de klant en bestaande spelers. Het Open Platform InsurTech wordt ingezet om de samenwerking tussen verzekeraars en InsurTech startups te verbeteren. InsurTech startups die associate partner zijn participeren in dit platform.

Volmacht

(Schade)

Sommige verzekeraars besteden primaire werkzaamheden (van klantacceptatie tot schadeafhandeling) uit aan gevolmachtigde agenten. Bij deze uitbesteding blijft de verzekeraar verantwoordelijk voor de manier waarop de gevolmachtigde de werkzaamheden uitvoert. In 2023 houdt het Verbond

zich, samen met de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA), bezig met:

- Verdere professionalisering van het volmachtkanaal, met name als het gaat om het optimaliseren van risicobeheersing.
- De zogenoemde Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) wordt weer geoptimaliseerd en aangepast aan de veranderende wet- en regelgeving.
- Daarnaast is met de NVGA het initiatief genomen om latente reputatierisico's in de volmachtmarkt aan te pakken.
- Met de NVGA en leveranciers spreken over beheersing van de kosten in de volmachtketen, met als doel de keten duurzamer en kostenefficiënter te maken.
- Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht (WRV), waarvoor het in 2022 herbouwde softwareprogramma Volmachtplein.nl wordt gebruikt, en het Accountant-protocol op de agenda staan, Volmachtplein zal in 2023 worden uitgebreid met andere modules die nu nog via Volmachtbeheer.nl beschikbaar zijn.
- Een aantal verzekeraars (het Platform Volmacht) werkt ook in 2023 samen om de huidige (verouderde) volmachtdiensten (VRA/VPI/CHV/Atosi) te laten vernieuwen door Solera.





Arbeidsvoorwaarden (Algemene Beleidszaken)

Cao voor het Verzekeringsbedrijf

De cao is van toepassing op alle werkgevers (verzekeringsmaatschappijen) en medewerkers in de sector, met uitzondering van een aantal expliciet benoemde werkgevers. De huidige cao heeft een looptijd van 2022 t/m 2023. In 2023 worden de onderhandelingen voor een nieuwe cao gestart.

Sociale Agenda 2022-2024

De Sociale Agenda is een document dat tot stand is gekomen in samenwerking met de leden en de vakbonden. Dit document draagt bij aan bewustwording van de veranderende wereld waarin we leven en de invloed hiervan op het sociale beleid van verzekeraars. De Sociale Agenda is een informatie- en inspiratiebron en geeft richting aan de inhoud van de cao's in de sector (zowel de bedrijfstak- als ondernemingscao's) en aan het te voeren personeelsbeleid. Het is de rol van verzekeraars/ werkgevers en vakbonden om te inspireren, motiveren en aanjagen van thema's die onder de werking van de Sociale Agenda vallen. Het zijn de werkgevers en hun medewerkers die invulling en uitvoering geven aan de thema's. Het Verbond heeft in januari 2022 de nieuwe Sociale Agenda vastgelegd. Deze Sociale

Agenda 'Duurzaam werkgeverschap voor mensen, organisaties en samenleving' heeft een looptijd van 2022 tot en met 2024. Op basis van de hoofdthema's zoals die in de Sociale Agenda zijn opgenomen (1. Oversteken op de arbeidsmarkt 2. Het (h-)erken- nen van talen 3. Versterken van diversiteit en inclusie) gaan drie werkgroepen de komende drie jaar concrete acties uitwerken. Doel van werkgroepen is om onze leden concrete begeleiding te geven op die belangrijke thema's.

Ten behoeve van cao-partijen bestaan de volgende werkgroepen:

Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid

De Taskforce biedt, onderhoudt en actualiseert het platform voor duurzame inzetbaarheid en voert brede communicatie over goede voorbeelden in de sector. In de werkgroep is besproken dat het doel van de cao-afspraken is om inzicht te krijgen in het thema een leven lang leren en welke mogelijke problemen of uitdagingen organisaties hierin tegenkomen. De leerrekening zou een middel kunnen zijn waarmee de problemen of uitdagingen worden opgelost. De taskforce heeft besloten om in 2023 een bijeenkomst te organiseren over het thema een leven lang leren (doelgroep directie).

Taskforce Arbocatalogus (en de vernieuwing daarvan)

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid draagt bij aan de vitaliteit en productiviteit van medewerkers, de preventie van arbeidsongeschiktheid en een lager ziekteverzuim. De sector beschikt over een Arbocatalogus voor het (zorg-)verzekeringsbedrijf, die ruimte laat voor maatwerk in het arbobeleid van werkgevers. Met de branche Arbocatalogus hebben werkgevers en medewerkers de garantie dat er wordt voldaan aan de (minimale) eisen uit de Arbowet. De daadwerkelijke vernieuwing van de Arbo catalogus staat op de agenda in 2023.

Werkgroep Pensioen

Deze werkgroep bereidt de cao-partijen voor op het nieuwe pensioenstelsel en behandelt de actuele dilemma's waaronder 'Indexering arbeidsongeschiktheidspensioen, Aanpassing toeslagverlening en de Premiestaffel IDC-regeling.

Werkgroep Functie- en Loongebouw

Doel van deze werkgroep is een advies te geven over een in te voeren regeling omtrent de gevolgen van financiële teruggang in functie en hoe om te gaan met arbeidsmarkt-toeslagen.

Krapte op de arbeidsmarkt

Dit actuele thema dat in 2021/2022 is gaan spelen en zich zal uitstrekken over 2023 is onderwerp van diverse overleggen op cao- en branche-niveau. Verwacht wordt dat dit onderwerp in de diverse werkgroepen nadere aandacht gaat krijgen. Er zal onder meer worden geïnventariseerd welke concrete maatregelen voor de sector getroffen dienen te worden.

Diversiteit en inclusie

Het Verbond heeft het Diversiteitscharter ondertekend, waarbij het Verbond zich inzet om verzekeraars te inspireren en motiveren om voor hun personeelsbestand invulling te geven aan diversiteit en inclusie. Het Verbond blijft leden motiveren en inspireren om het Charter Diversiteit ook op ondernemings-



THEMA 5 | Vernieuwende en vitale sector

Introductie

Inzicht en expertise

Duurzame toekomst

Klant centraal

Verantwoord met data

Vernieuwende en vitale sector

Samenwerking en Dienstverlening

Management-samenvatting



niveau te ondertekenen. Daarnaast geven we verder invulling aan het Plan van Aanpak, waarin concrete acties en activiteiten zijn opgenomen. In 2023 wordt samen met leden die de Charter Diversiteit hebben ondertekend gewerkt aan een sectoraal kennisdocument waarin sectorspecifieke voorbeelden om diversiteit en inclusie te bevorderen worden opgenomen.

Al eerder heeft het Verbond aandacht besteed aan de toegankelijkheid van producten (en van de verzekeringssector) voor mensen met een beperking. We zien echter dat de verzekeringssector en verzekeringsproducten voor meer groepen niet altijd als toegankelijk worden ervaren. De mogelijkheden die verzekeraars bieden aan verschillende doelgroepen blijken niet altijd bekend te zijn of niet aan te sluiten op de behoeften. In het slechtste geval kunnen mensen zich daarom buitengesloten voelen.

Om hieraan tegemoet te komen, is diversiteit binnen organisaties zelf ook van belang. Immers, medewerkers met verschillende achtergronden en ervaringen zorgen voor andere perspectieven op producten dienstverlening van een verzekeraar. Vanuit de sociale agenda en het charter diversiteit van

de Sociaal Economische Raad bevorderen we diversiteit in alle lagen van onze leden. Sectorbreed ontwikkelen we een visie op diversiteit en inclusie zodat we zowel vanuit werkgeverschap als vanuit product- en diensten vanuit dezelfde principes werken. We doen verbetervoorstellen om diensten en producten toegankelijker, begrijpelijker en aantrekkelijker te maken voor mensen met uiteenlopende eigenschappen en behoeften. We voorkomen onbedoelde discriminatie en uitsluiting.





Het Verbond van Verzekeraars is met 178 leden een vereniging van en voor leden. Voor onze leden bieden we een breed scala aan dienstverlening, variërend van statistieken en data via het Data Analytics Centre (DAC), fraude- en criminaliteitsbestrijding via het Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit (CBV), deelname aan het communicatieplatform van de afdeling Communicatie tot het kunnen deelnemen aan een van de vele opleidingen, events of kennisbijeenkomsten via de Insurance Academy.

Open platform

Het Verbond vormt een open platform waarbij we door samenwerking en kennisdeling meerwaarde creëren voor leden. Vanuit een gedeelde agenda trekken we op met verenigingen binnen de financiële keten als de Nederlandse Vereniging van Banken, Pensioenfederatie, DUFAS, Zorgverzekeraars Nederland, VNAB, Adfiz of de NVGA. Steeds vaker zoeken we in co-creatie met partijen buiten de keten naar oplossingen voor maatschappelijke problemen. Daarvoor werken we bijvoorbeeld samen met organisaties als VNO-NCW en MKB-Nederland, FNV, het UWV, de BOVAG, Slachtofferhulp Nederland, ZZP Nederland, NFK, de Consumentenbond, de Brandweer en vele anderen.

Het Verbond wordt steeds meer een open netwerkorganisatie. We verbinden ons aan strategische en geassocieerde partners.

Binnen domeinen zoeken we samenwerking, gericht op kennisdeling met meerwaarde voor beide partijen. Zo versterken we onze positie als thoughtleader op het gebied van verzekeren. Ook worden we door de samenwerkingen interessanter voor stakeholders, waardoor we ons verder kunnen profileren als dé partij met kennis van zaken en toegevoegde waarde op het gebied van lobby.

In 2023 zetten we ons in voor de volgende dienstverlening:

Versterking ecosysteem voor data delen

(Data & Dienstverlening)

In het Data Analytics Centre (DAC) worden verschillende databronnen ontsloten, zoals data van statistiekdeelnemers, stichtingen in het verzekeringsdomein, openbare databronnen (zoals BAG, BRON en RDW) en data



van samenwerkingspartners. De data worden gecombineerd in diverse data analytics producten en use cases. In 2023 richten we ons op het verder verstevigen van onze plek in het ecosysteem van verzekeringsdata door het intensiveren van de samenwerking met datahouders in de keten en in aanpalende sectoren. Hiermee vergroten we de toegang tot data voor de sector. Hieronder lichten we een aantal samenwerkingsverbanden toe.

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. Door [Salvage](#) wordt structureel data gedeeld

als input voor onze Risicomonitoren [Woningbranden](#) en [Bedrijfsbranden](#), gecombineerd met data van Brandweer Nederland. Deze samenwerking gaan we formaliseren en intensiveren.

Het UWV verstrekt jaarlijks gegevens over WGA-ERD voor onderzoeksdoeleinden aan het DAC.

In het kader van klimaatverandering (Klimaat Impact Monitor) willen we in 2023 data uitwisselen met het KNMI en Wageningen University & Research. De in 2020 opgestarte samenwerking met de [NVGA](#) leidt in 2023 ook weer tot marktrapportages van het volmachtkanaal.





Verder willen we ons risico-onderzoeksnetwerk versterken op de thema's verzuim en pensioen. We gaan op zoek naar interessante samenwerkingspartners in het stakeholder-veld, zoals arbodiensten en onderzoeksinstituten.

Data Sharing Coalition

Het Verbond neemt deel aan de [Data Sharing Coalition](#), een initiatief van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. In 2023 wordt bekeken of we een use case op het gebied van risico's van zonnepanelen kunnen uitvoeren, in het kader van energietransitie/duurzaam schade verzekeren.

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. We verwachten in 2023 van de AFM een verzoek om een uitgebreidere dataset te leveren. Dit leggen we op de gebruikelijke manier aan de vereniging voor.

Aanpak Verzekeringscriminaliteit (Data & Dienstverlening)

Innovatie aanpak verzekeringscriminaliteit

Succes in de aanpak van verzekeringscriminaliteit wordt mede bepaald door de bereidheid en mogelijkheid tot aanpassingen in de processen van verzekeraars. Zij moeten voortdurend blijven inspelen en anticiperen op veranderende handelwijzen van criminelen. In samenwerking met verzekeraars en andere partners werkt het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) aan diverse vormen van fraudepreventie; onder meer door bij te dragen aan de verdere activering van de fraudeaanpak binnen de sector Leven en de polis- en claimcheck bij Inkomen.

Maatschappelijke opvattingen en normen over fraudeaanpak veranderen mee met de actualiteit. Het CBV helpt verzekeraars om op het gebied van fraudepreventie en -beheersing mee te bewegen met deze ontwikkelingen en invulling te geven aan 'de menselijke maat'. Onder meer door, in samenwerking met het Platform Klantbelang en Reputatie, aandacht te genereren voor klantcommunicatie en interne bewustwording over (on)bewuste vooroordelen.

Samen met het Institute for Financial Crime

(IFFC) en een aantal verzekeraars wordt in 2023 het wetenschappelijk onderzoek naar verzekeringsfraude en gedrag van fraudeplegers afgerond. Op basis van de onderzoeksresultaten worden nog interventies getest met als uiteindelijk doel de opgedane kennis met de markt te delen. Het IFFC en het Verbond maken daarover (communicatie) afspraken met elkaar.

Intensivering informatiestroom bij aanpak verzekeringscriminaliteit

Bij het bestrijden van criminaliteit zijn informatie-uitwisseling en het delen van kennis en ervaringen van groot belang. De gedeelde ervaring van één verzekeraar kan ervoor zorgen dat een andere verzekeraar succesvol kan optreden tegen dezelfde vorm van fraude en (cyber)criminaliteit. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) werkt in 2023 verder aan het vergroten van de kennis- en informatiepositie van de verzekeraars. De verzameling en verspreiding van casuïstiek en jurisprudentie rondom fraudedossiers – wordt gecontinueerd.

We gaan door met onze aanpak om de kwaliteit van de bij het CBV aanwezige marktdata over fraudebeheersing verder te verbeteren en samen met experts te zoeken naar opvallende

(historische) patronen. De uitkomsten van een pilot rondom het gebruik van CBV-data voor het uitvoeren van een prestatiebenchmark Fraude- en criminaliteitsbeheersing op maatschappijniveau, worden ingezet voor het sectorbreed toegankelijk maken van deze vorm van dienstverlening door het CBV. In samenwerking met de sector Schade (Motorrijtuigen) draagt het CBV bij aan initiatieven tot verbetering van de informatieverstrekking vanuit de RDW ten behoeve van incidentonderzoek door functionarissen Veiligheidszaken.

Op het gebied van de relevante zelfregulering met betrekking tot informatie- en gegevensverwerking moet in 2023 de herziening van de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek zijn afgerond.

Data-toepassing in criminaliteitspreventie

In het belang van preventie van verzekeringscriminaliteit is behoefte aan het delen van ervaringen en data. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) onderneemt in 2023 verdere acties om ervoor te zorgen dat Verbondsleden aan de slag gaan met het 'evaluatiemodel incidenten en kwetsbaarheden'. Dit model stelt verzekeraars in staat om ná vaststelling van fraude, of een andere vorm van verzekeringscriminaliteit, interne





kwetsbaarheden te identificeren en op te lossen. Daarbij zal het CBV faciliteren dat verzekeraars de 'lessons learned' uit dit model zoveel mogelijk met het CBV delen. Dit moet bijdragen aan meer marktwaarschuwingen en fraude-trendsignalen.

Het CBV gaat incidenten beoordelen op mogelijkheden voor datamonitoring in samenwerking met het Data Analytics Centre (DAC). Streven is kenmerkende modus operandi te benutten voor het signaleren van gerelateerde pogingen tot oplichting en de betrokken maatschappijen daarop te kunnen attenderen.

Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit

Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) richt zich beleidsmatig en operationeel op het tegengaan van verzekeringscriminaliteit. Opnieuw wordt met politie, justitie en andere partners, zoals de Regionale Informatie en Expertise Centra (RIEC) verder gewerkt aan samenwerking bij opsporing, vervolging en het verhalen van schade op verzekeringscriminelen. Verbetering van de verhaalpositie van verzekeraars blijft een belangrijk aandachtspunt.

Het CBV richt zich op versterking van de

informatiepositie en -deling met en door de publieke partners om de impact van de aanpak van verzekeringscriminaliteit te vergroten; onder meer door met het Openbaar Ministerie met inbreng van nieuwe casuïstiek een vervolg te geven aan de Proeftuin Verzekeringsfraude.

Publiek-private samenwerking aanpak georganiseerde criminaliteit

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

Netwerk POV

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Voor een branchevereniging in het algemeen, en voor het Platform Onderlinge Verzekeraars (POV) in het bijzonder is persoonlijk contact met de leden van groot belang. Het geeft het lidmaatschap een persoonlijke compo-

nent, 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 op worden afgestemd. Contact vindt plaats tijdens ledenbezoeken, tijdens al dan niet regionale themabijeenkomsten en de jaarlijkse coöperatiedag.

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

- De adressering van marktbrede onderwerpen tijdens door het POV georganiseerde themabijeenkomsten.
- Studiedagen in het kader van permanente educatie voor beleidsbepalers van onderlinge verzekeraars en voor sleutelfunctionarissen.
- Voorkomende adviezen op het gebied van regelgeving/ toezicht die (mede) betrekking heeft op onderling/coöperatief verzekeren.

Daarnaast richt het platform zich op:

- Marketing van onderling/ coöperatief verzekeren.
- Samenwerking op het gebied van governance.
- Proportionaliteit in financiële regelgeving



- en financieel toezicht en bij de toetsing van zelfregulering (passende uitvragen).
- Praktische ondersteuning bij de voorbereiding op de toetsing van zelfregulering (modellering).
- De praktische bevordering van schadepreventie.

Kennisactiviteiten

(Academy en Innovatie)

Ook in 2023 organiseert het Verbond weer een groot aantal kennisactiviteiten over een breed scala aan onderwerpen die voor leden en andere geïnteresseerden relevant zijn. In het kader van het 'Open Platform' dat het Verbond beoogt te zijn, worden veel van deze activiteiten georganiseerd in samenwerking met andere partijen, zoals Verbondspartners en stakeholders.





Sinds 2020 is veel ervaring opgedaan met het organiseren van digitale kennisactiviteiten. Deze ervaringen zijn erg positief (efficiënter gebruik van tijd, groter bereik, een gevarieerder doelgroep) en worden door de deelnemers goed gewaardeerd. Daarom blijft ook in 2023 het uitgangspunt 'digitaal tenzij'. Daarbij wordt gestreefd naar een goede balans met fysieke bijeenkomsten, waar de nadruk zal liggen op verbinding en interactie, met oog voor de platform- en netwerkfunctie van het Verbond. Daarbij wordt uiteraard ook goed gekeken en geluisterd naar wensen en behoeften van onze doelgroepen, maar ook naar het doel dat met de kennisactiviteit wordt beoogd.

De doorontwikkeling van onze digitale middelen en de mogelijkheden daarvan blijft ook in 2023 hoog op de agenda staan. Zo wordt onder meer gekeken naar het hybride aanbieden van activiteiten en middelen die verder bijdragen aan de betrokkenheid van en interactie met deelnemers.

Het Verbond is voornemens om in navolging van de succesvolle Verenigingsdag in september 2022 ook in 2023 weer een event voor leden, (geassocieerde) partners en ons netwerk te organiseren. Daarnaast organiseert het Verbond themagerichte evenementen op

Schade, Data en Klimaat.

Na twee jaar van gedwongen afwezigheid werd in 2022 weer een editie van de Verbonds-course georganiseerd. Deze succesvolle course voor talentvolle managers en (aankomende) directieleden krijgt ook in 2023 een vervolg.

In 2023 wordt hard verder gewerkt aan de doorontwikkeling van de kennisactiviteiten en daarmee aan de ambitie om een moderne branchevereniging te blijven waarbij kwaliteit, betrokkenheid (interactie) van en met onze leden en netwerk uitgangspunt zijn. Digitale kennisactiviteiten, al dan niet in samenwerking met partners en stakeholders, op belangrijke beleidsthema's worden uitgezonden vanuit onze eigen studio. De webinarstudio is gebouwd in samenwerking met Online Seminar, marktleider op het gebied van studio's en uitzendingen, en in werking sinds juni 2021. De focus ligt op het organiseren van (betaalde) interactieve kennissessies in diverse settings. Uiteraard biedt de studio ook doorgroeimogelijkheden om andere (betaalde) middelen in te zetten. Denk hierbij aan video's, interviews, podcasts, trainingen, Masterclasses, nieuws updates, ontbijtsessies etc. Leden kunnen de studio huren met een ledenvoordeeltorting.



Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners (Academy en Innovatie)

De samenwerking met partners als Nyenrode Business Universiteit en de UvA wordt in 2023 verder gecontinueerd, uitgebreid en/of vernieuwd. Zo start in 2023 een vernieuwde versie van het tweejarige Nyenrode [PE-programma Deskundigheidsbevordering](#) voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen. Verder wordt het, in samenwerking met Nyenrode, ontwikkelde 'Executive Insurance Program' voor (aankomende) bestuurders van verzekeraars voor de tweede keer uitgevoerd. Ook zal het dit jaar met Nyenrode nieuw ontwikkelde [Sustainable Impact Program](#) opnieuw worden aangeboden in 2023. 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 de Amsterdam Business School van de UvA.

In samenwerking met de UvA worden de door het Verbond ontwikkelde programma's [Collegereeks Bedrijfsvoering van een Verzekeraar](#) en de Course Basis Verzekeringsrecht in 2023 opnieuw aangeboden. Waarvan de laatste in een vernieuwd format.

Vanwege grote interesse wordt de pilot [College Duiding actuele Kifid-uitspraken verzekeringsector](#) in 2023, in samenwerking met Hart Advocaten, uitgebreid en aangeboden als reeks van vier colleges. Dit format is gekopieerd van de succesvolle [Collegereeks Actualiteiten Personenschade](#), dat ook in 2023 wordt herhaald.

De specialistische training [Actualiteiten claim-behandeling AOV uit ethisch perspectief](#) die dit jaar nieuw is aangeboden in samenwerking met VWW Advocaten – Mediation wordt ook in 2023 georganiseerd.

Ook de eigen Verbondsopleidingen Het [Jongeren Innovatie Programma](#) en de Verbonds-





course die in 2022 na de coronaperiode weer hebben plaatsgevonden, worden gecontinueerd in 2023.

Met NIBE-SVV wordt in 2023, na een directeurswissel, opnieuw gekeken naar een mogelijke samenwerking op opleidingen/ trainingen waarmee het vakmanschap binnen de sector kan worden verbeterd. De samenwerking met de Nyenrode, de UvA en andere (nieuwe) opleidingspartijen, wordt verder uitgebouwd respectievelijk verkend.

Uiteraard inventariseren we ook in 2023 de wensen van onze leden en zoeken we naar nieuwe kennispartners die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vakmanschap en de kennisdeling in de branche.

Samenwerking met (associate) partners binnen een open platform

Het Verbond van Verzekeraars wordt onder de noemer 'Open Verbond' steeds meer een open netwerkorganisatie. We versterken onze inzichten door samenwerking met partners en kunnen zo onze leden nog beter ondersteunen met innovatie en kennis. Samenwerking en kennisdelen is een onmisbare voorwaarde voor vernieuwing en innovatie. We werken

samen met strategische partners als Plug & Play, maar ook Deloitte, KPMG, Nyenrode, KNMI en EY. Ook zien we een groei in het aantal geassocieerde partners – zoals herverzekeraars en InsurTechs. En ook hier geldt dat de verbinding met onze bestaande leden leidt tot kennisuitwisseling en verdere innovatie. Tenslotte worden evenementen en kennisactiviteiten (webinars en bijeenkomsten) vaak mogelijk gemaakt in samenwerking met partners en sponsors. Door samenwerking in de keten en daarbuiten wordt kennis verdiept en relevanter voor de leden.

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

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

In 2023 werken we aan verdieping van de relatie met bestaande partners en zoeken we samenwerking, mogelijk met nieuwe partners, op relevante en actuele onderwer-

pen voor de sector en de leden. Een actueel [overzicht van de partners](#) van het Verbond houden wij bij op onze website. Thema's waar onze partners op acteren en met ons samenwerken zijn bijvoorbeeld data-ethiek, letsel, expertise en schadeafhandeling, innovatie, duurzaamheid, onderwijs, pensioenonderzoek, risicomanagement, secundaire arbeidsvoorwaarden en strategie.

Ook in 2023 blijft het voor partijen binnen de keten de mogelijkheid bestaan om het associate partnership aan te vragen. Associate partners sluiten een soort informatieabonnement af en profiteren daarmee van een deel van ons aanbod. Een actueel overzicht van [associate partners](#) alsmede de wijze waarop zij zich kunnen aanmelden vindt u op onze website.





Samen sterker

In 2022 is het Verbond van Verzekeraars gestart met de uitvoering van het drie-jarenplan (MLT) voor de periode 2022-2024 'Samen sterker', gericht op duurzame oplossingen voor risico's in een snel veranderende wereld. De komende jaren staat onze samenleving voor grote uitdagingen. De impact van klimaatverandering wordt zichtbaar en maatregelen om te verduurzamen zijn cruciaal.

Klimaatrisico's, zoals overstromingen, maar ook de effecten van droogte moeten in kaart gebracht en beheersbaar gemaakt worden. Digitalisering biedt kansen voor het versterken van de klantrelatie, maar vraagt ook om inspanningen op thema's als dataveiligheid, privacy en de menselijke maat. Met het oog op de actuele en structurele vraagstukken rond de arbeidsmarkt, zowel bij de uitvoering van het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid als vanuit het perspectief van verzekeraars als werkgever, denken wij na over oplossingen voor een optimale inrichting en functioneren van de arbeidsmarkt.

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 aange-

geven wat in de veelheid van dossiers de prioriteiten zijn. Geclusterd naar MLT-thema maken we in het jaarplan 2023 onze ambities inzichtelijk. In deze managementsamenvatting staan de meest in het oog springende prioriteiten per MLT-thema op een rij. Voor meer informatie en voor de overige onderwerpen verwijzen wij u graag naar het volledige Jaarplan 2023 of naar onze website.

Oplossingen door inzicht en expertise

De verzekeringssector heeft een unieke kennispositie en wil die de komende jaren aanzienlijk versterken om samen met partners te komen tot oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. In 2023 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

In 2023 werken we samen met andere partijen in de letselschadebranche aan de vereenvoudiging van de **letselschadebehandeling**. Letselslachtoffers krijgen meer houvast en regie door onder andere een transparantere berekening van smartengeld met de Smartengeldcalculator en inzet op herstelbemiddeling via contacthelpt.nl waarmee wordt gewerkt aan herstel van vertrouwen en verwerking van het ongeval.

Naar verwachting treedt per 1 juli 2023 de **Wet Toekomst Pensioenen** in werking. Het Verbond zal door het delen van kennis en expertise leden en stakeholders helpen met het implementeren van de nieuwe wetgeving. Het Verbond werkt in 2023 aan de verbetering van de **pensioenopbouw van zelfstandigen** en van werkenden die niet onder een verplichte regeling vallen. In 2023 pakken we, samen met partners, de uitdaging op om consumenten te activeren om na te gaan denken en keuzes te maken over het opbouwen van vermogen en hen daarbij te bedienen door middel van passende producten en dienstverlening.

Het denken over de optimale inrichting van de **arbeidsmarkt** en de uitvoering van de sociale zekerheid raakt de verantwoordelijkheid

van inkomensverzekeraars rechtstreeks. Het Verbond gaat in 2023 door met het bieden van oplossingen voor actuele en structurele vraagstukken rond de arbeidsmarkt, vanuit de overtuiging dat private inkomensverzekeraars optimaal in staat zijn om solidariteit te combineren met activering. Een goed voorbeeld hiervan is de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt en de mogelijkheid om dit vraagstuk te verbinden aan de maatschappelijke rol van verzekeraars om mensen zo lang mogelijk gezond aan het werk te houden door de inzet van effectieve preventie- en re-integratie dienstverlening (voorkomen en activeren).

Ten behoeve van een verdere realisatie van een **AOV-stelsel voor zelfstandigen** werkt het Verbond ook in 2023 actief samen met de overheid, sociale partners en stakeholders aan de doorontwikkeling van het hybride stelsel voor zelfstandigen en richten we ons op het genereren van meer snelheid in het proces door concrete ideeën aan te dragen en actief kennis te delen die kunnen leiden tot oplossingen.

De **uitvoeringsvraagstukken WGA** nemen toe, mede vanwege de capaciteitsproblemen bij het UWV. Dat kan leiden tot onnodig





stijgende kosten voor werkgevers en onnodig kleinere herstelkansen voor werknemers. Samen met het UWV analyseren we de knelpunten en formuleren we oplossingsrichtingen waarmee we impact hebben. Het Verbond pleit voor aanpassing van de SUWI-wetgeving zodat de wettelijke mogelijkheden voor Pensioenwetproducten ook voor niet-Pensioenwetproducten gaan gelden.

Oplossingen voor een duurzame toekomst

Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de samenleving. Het Verbond hanteert hierbij een brede agenda klimaat- en duurzaamheidsagenda. We organiseren jaarlijks een klimaatdag en klimaatwerkconferentie om integraal te kijken naar klimaat en duurzaamheid vanuit verzekeringsperspectief. Daarbij werken we samen met verschillende partners. Voorkomen van en omgaan met klimaat-gerelateerde schade is daarbij ons uitgangspunt. In 2023 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

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**. In 2023 werken we daarom samen met De Vereende aan de verbetering van de compensatie voor natuurlijke catastrofes door uitwerking van een publiek-private compensatiesysteem voor **overstroming van primaire keringen**. We zetten onze kennis bij het voorkomen van schade (klimaatadaptie) en zijn we gesprekspartner voor de overheid over klimaatbestendige ruimtelijke ordening.

In 2023 wordt uitvoering gegeven aan het programma **'duurzaam schade verzekeren'** dat eind 2022 is goedgekeurd door het sectorbestuur schade en in totaal uit 8 sporen bestaat. Denk hierbij aan 'Circulaire bouwen', 'Energietransitie', 'Underwriting' en 'Duurzaam schadeherstel'.

In het kader van **(duurzaam) financieren en beleggen** loopt in juli 2023 het IMVO-convenant af. In 2023 zal een eindmonitoring plaatsvinden op de afspraken in het convenant. In 2022 is door het Verbondsbestuur vastgesteld dat de ambitie sector breed omhoog moet en gericht moet zijn op concrete impact. Verzekeraars willen daarom blijven samenwerken met Ngo's en op projectbasis werken aan thema's die echt het verschil maken. Klimaat blijft belangrijk, maar ook

biodiversiteit, en gender moeten scherper op de agenda. Om tempo te maken en impact te creëren wordt uitgegaan van een coalition of the willing.

Naast de generieke inspanningen op 'duurzaam en maatschappelijk verantwoord financieren en beleggen' heeft het Verbond samen met zeventien verzekeraars in juli 2019 namens de financiële sector het nationale **Klimaatakkoord** ondertekend. In 2023 zal er naast de reguliere monitoring ook een tussentijdse rapportage worden opgesteld naar de actieplannen van de financiële instellingen.

Klant centraal

Verzekeraars kunnen hun maatschappelijke taak alleen vervullen als we het vertrouwen genieten van klanten en van de samenleving. Daarom wil de sector blijven borgen en bewijzen dat het klantbelang centraal staat en dat we beloftes waarmaken. In 2023 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

De verzekeringssector streeft ernaar dat zoveel mogelijk mensen in Nederland toegang hebben tot verzekeringen die essentieel zijn om in de maatschappij mee te kunnen doen. We zetten in 2023 concrete stappen om

de **verzekeraarbaarheid chronisch zieken en ex-kankerpatiënten** verder te verbeteren. Voor levensverzekeringen willen we de toegang van chronisch zieken tot de markt vergroten door te onderzoeken of we door het stellen van minder gezondheidsvragen, de toegang kunnen verbeteren.

Door gebruik van data proberen we meer inzicht te krijgen in het risico op overlijden bij bepaalde aandoeningen (o.a. borstkanker en hiv) en onze kennispositie op het gebied van overlijdensrisico's en medische acceptatie verder uit te bouwen.

We zien dat het verzekeraars niet altijd lukt om iedereen die dat wil een verzekeringsoplossing te bieden. Binnen het thema **solidariteit en verzekeraarbaarheid** hebben we in 2022 onderzocht welke groepen in de samenleving de meest noodzakelijke verzekeringen niet hebben afgesloten, en wat daarvoor de redenen zijn. De resultaten van dit onderzoek komen begin 2023 beschikbaar. Op basis van de aanbevelingen ontwikkelen we beleid om de mogelijk ervaren drempels zoveel mogelijk te slechten. Daarmee willen we bewerkstelligen dat iedereen die dat nodig heeft, ook in staat is een verzekering af te sluiten.





Samen met stakeholders werken we aan nieuwe vormen van **keuzebegeleiding** die bijdragen aan passende zekerheid voor iedereen. In 2022 hebben we, bij wijze van pilot, het onderwerp **keuzebegeleiding bij pensioenen** uitgediept. In 2023 zal het Verbond haar visie op keuzebegeleiding presenteren, waarmee verzekeraars en ppi's proactief invulling kunnen geven aan de nieuwe open norm 'keuzebegeleiding' en klanten goed op weg worden geholpen naar het maken van verantwoorde keuzes. In 2023 gaan we de bruikbare inzichten ook op andere terreinen toepassen.

In 2022 hebben we vastgesteld wat we nu precies bedoelen met het begrip '**menselijke maat**' en hoe dit zich verhoudt tot begrippen als maatwerk en coulance. Ook hebben we meer zicht op de processen bij verzekeraars waar de menselijke maat extra van belang is. In 2023 rollen we het programma uit, bestaande uit bijeenkomsten, webinars, dilemmasessies etc., waarmee we dit thema in de vereniging adresseren. Hiermee willen we verzekeraars inspiratie bieden, en hen kritisch in de spiegel laten kijken.

Verantwoord met data voor klant en samenleving

De sector ziet het als een belangrijke opgave om een 'trusted party' te zijn waar het gaat om het gebruik van data en innovatieve IT-oplossingen en het beschermen van klanten tegen cyberrisico's. In 2023 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

In 2020 is het ethisch kader als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmen. Het Verbond bevordert hiermee **betrouwbare omgang met data**. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrouwen van klanten te schaden. In 2023 zal Stichting Toetsing Verzekeraars de naleving van het ethisch kader door leden onderzoeken. Het Verbond organiseert een datadag, speciaal voor datascientists in de branche. In 2023 zal een differentiatie-detectietool aan de leden worden aangeboden waarmee leden ondersteund worden bij het onderscheiden van differentiatie en discriminatie.

Om de kosten van de **digitale infrastructuur** voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan efficiëntie

binnen de keten. Het kennis- en adviescentrum SIVI speelt hierbij een belangrijke rol. In 2023 wordt gewerkt aan de implementatie van de in 2022 vastgestelde agenda. In dit kader wordt o.a. de lobby om onder de Wet Digitale Overheid een uitzondering te krijgen voor gecombineerde dienstverlening (gebruik DigiD) voortgezet. In samenwerking met SIVI bevorderen we bovendien het API gebruik in de sector en stimuleren we dat Nederlandse API's waar mogelijk voorsorteren op Europese standaarden. Ook brengen we in kaart hoe verzekeraars grip houden op belangrijke IT-uitbesteding en betrekken daar zo nodig partners bij.

De lobby en operationalisering van het **Open Insurance** raamwerk wordt in 2023 doorgezet in lijn met de eerder door het Verbond ingenomen positie. Hierbij gaat de aandacht in het bijzonder naar het samen vormgeven van het afsprakenstelsel, API-standaardisatie en consumer consent. In 2023 zal de nadruk liggen op het meenemen van de leden in de praktijk van data delen. Hierbij willen we zelf use cases oppakken of faciliteren dat de sector het oppakt, maar ook samen met onder andere (nieuwe) stakeholders en toezichthouders.

Een vernieuwende en vitale sector

Het is cruciaal dat de verzekeringssector in de komende jaren zelf een financieel robuuste positie kan blijven innemen, zodat het vertrouwen van klanten en stakeholders gewaarborgd blijft. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte wordt geboden voor innovatie. In 2023 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

Financieel toezicht moet effectief en (kosten-)efficiënt plaatsvinden. De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector zijn zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. In de adviserende panels van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zullen wij kritisch zijn op de toezichtdruk en op de almaar toenemende kosten voor extern toezicht. IGS (Insurance Guarantee Scheme) blijft ook in 2023 een zeer belangrijk toezichtthema. Het Verbond zal zich inzetten om te voorkomen dat vooruitlopend op de Europese discussie een onnodig complex, omvangrijk en duur stelsel wordt opgetuigd.

Proportionaliteit is een belangrijk thema voor het Verbond. Daarbij wordt gekeken naar financiële regelgeving, toezicht en de





toetsing van de zelfregulering. eind 2021 een Taskforce administratieve lasten- en regel-druk samengesteld die aanbevelingen heeft gedaan om die druk op een aantal onderde-len van de toetsing op zelfregulering en in het toezicht (door m.n. AFM en DNB) te beperken. Deze aanbevelingen zijn in 2022 opgepakt. In 2023 gaan we hiermee verder.

Binnen het thema **integere bedrijfsvoering** spant het Verbond zich in om de poortwach-tersrol en de verplichtingen op grond van de Wwft en de Sanctiewet efficiënter, effectie-ver en meer proportioneel vorm te geven. Specifiek voor schadeverzekeraars pleit het Verbond om verplichtingen op grond van de Sanctiewet meer risico gebaseerd vorm te geven. In 2023 zetten we in op een be-trouwbaarder, werkbaarder en betaalbaarder UBO-register, zodat verzekeraars beter in staat worden gesteld UBO-onderzoek te doen.

In opdracht van de Europese Commissie evalueert de Europese toezichthouder EIOPA **Solvency II**. De discussie zal in 2023 gaan over de trilogie van Het Europese parle-ment, de Raad van Ministers en de Europese Commissie voor aanpassingen in de richtlijn en over nog komende voorstellen over de Gedelegeerde Verordening (o.a. de Standaard

Formule en behandeling van hypotheke(n) en andere Level 2-regels. Het Verbond werkt zoveel mogelijk gezamenlijk met de hele Europese verzekeringsindustrie en zet in op het voorkomen van verdere verhoging van de kapitaaleisen, en verbetering van de pro-portionaaliteit in Solvency II.

De generieke doelstelling is het toekomst-bestendig en duurzaam houden van het **distributiestelsel**. Daarbij is het beleid in vervolg op een verkenning in 2022 gericht op kwetsbare huishoudens en de vormgeving van de nominale actieve provisiestransparantie schadeverzekeringen.

Innovatie vanuit distributieperspectief is een ander essentieel domein waarbij in 2023 wordt ingezet op Open Insurance en de doorontwikkeling van de InnovatieHub naar Regulatory Sandbox 2.0.

Het Verbond blijft zich ook in 2023 inzetten op het terrein van **onderwijs en arbeids-markt** door het versterken van het imago en de zichtbaarheid van de sector onder studen-ten. In 2023 wordt het 'Insurance Challenge' project voortgezet waarbij studenten in voor verzekeraars relevante studierichtingen kennismaken met de sector via challenges,

die samen met een externe partner (Soapbox) worden georganiseerd. De directe samen-werking met onderwijsinstellingen wordt versterkt en informatie over werken in de sector wordt gecentraliseerd op een digitaal platform zodat deze gemakkelijk te vinden is voor potentiële werknemers. In samen-werking met de Sectorbesturen Leven en Inkomen wordt een imagocampagne opgezet om medisch adviseurs meer bekend te maken met de verzekeringssector.

Vanuit de ambitie om de sector toekomst-bestendig te maken, helpt het Verbond leden om te gaan met de veranderende markt-omstandigheden door **innovatie** te stimuleren. Het in 2020 opgerichte [Innovatieplatform](#) bespoedigt sectorale innovatie door te expe-rimenteren met nieuwe technologie en een dossier overstijgende samenwerking op basis van use cases te organiseren. Ook informeert zij de leden over de bevindingen.

In samenspraak met makelaars (Adfiz, VNAB) en klanten (Narim) wordt verder gewerkt aan professionalisering van de groot-zakelijke markt. Een belangrijk speerpunt in 2023 van dit meerjarenprogramma is onder meer de monitoring en verdere aanscherping van de gezamenlijke afspraken over efficiëntie en

tijdigheid van informatie-uitwisseling en administratieve afhandeling.

Samenwerking en dienstverlening

Het Verbond van Verzekeraars is met 178 leden een vereniging van en voor leden. Voor onze leden bieden we ook in 2023 weer een breed scala aan **dienstverlening**, variërend van statistieken en dataproducten via het Data Analytics Centre (DAC), fraude- en crimi-naliteitsbestrijding via het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV), i-CERT, en deelname aan een van de vele opleidingen, events of kennisbijeenkomsten via de Insuran-ce Academy.

Het Verbond van Verzekeraars wordt steeds meer een **open netwerkorganisatie**. We verbinden ons aan strategische en geassocieerde partners. Binnen domeinen zoeken we samenwerking, gericht op kennisdeling met meerwaarde voor beide partijen. Zo verster-ken we onze positie als *thoughtleader* op het gebied van verzekeren. Ook worden we door de samenwerkingen interessanter voor stakeholders, waardoor we ons verder kunnen profileren als dé partij met kennis van zaken en toegevoegde waarde op het gebied van lobby.

