

MLT 2019-2021

NIEUWE WEGEN



VERBOND VAN VERZEKERAARS

4

SPEERPUNT 4
Vitale bedrijfstak, ruimte voor
nieuwe verdienmodellen

3

SPEERPUNT 3
Versterken klantrelatie,
omgang met risico's

2

SPEERPUNT 2
Betrouwbaar met data
voor klant en samenleving

1

SPEERPUNT 1
Versterking maatschappelijke rol,
zoeken naar verzekeringsoplossingen

Start





Introductie

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

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

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

Leeswijzer

Klik op de pijtjes   onderaan de pagina links of rechts om naar de volgende of vorige pagina te gaan.

De tabjes rechtsboven iedere pagina vormen de hoofdingeling van het bestand.

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

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

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



INHOUD

SPEERPUNT 1

Versterking Maatschappelijke rol,
zoeken naar verzekeringsoplossingen



- | | | | |
|------|--|------|---|
| 1.1 | Versterking Maatschappelijk profiel | 1.17 | Agrarische verzekeringen |
| 1.2 | (On)verzekerbaarheid | 1.18 | Verkeersveiligheid |
| 1.3 | Verbeteren verzekeraarbaarheid chronisch zieken | 1.19 | Directe verzekering |
| 1.4 | Uitwerking regeerakkoord: verhogen verzekeringsgraad AOV/ZZP | 1.20 | Toekomst autoverzekering in Nederland |
| 1.5 | Zelfstandigen: opbouw oudedagsvoorziening stimuleren | 1.21 | Terrorisme |
| 1.6 | Uitwerking regeerakkoord: loon-doorbetaling | 1.22 | Beroepsziekten |
| 1.7 | WGA: meerwaarde hybride stelsel en actueel kansensysteem | 1.23 | Rechtsbijstand |
| 1.8 | Experimenteren voor een effectieve sociale zekerheid | 1.24 | Asbest |
| 1.9 | Een persoonlijk, transparant en solidair pensioen | 1.25 | Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit |
| 1.10 | Mede vormgeven aan toekomst arbeidsmarkt | 1.26 | Communicatie over verzekeringscriminaliteit |
| 1.11 | Toekomstbestendige vormgeving verplichtstelling | 1.27 | Honoreren aanspraken 'Joodse' polissen |
| 1.12 | Woningmarkt | | |
| 1.13 | IMVO-convenant | | |
| 1.14 | (Duurzaam) financieren en beleggen | | |
| 1.15 | Klimaat | | |
| 1.16 | Meerjarenafspraken Energiebesparing (MJA3) | | |

SPEERPUNT 2

Betrouwbaar met data
voor klant en samenleving



- | | |
|------|---|
| 2.1 | Big Data |
| 2.2 | Privacy |
| 2.3 | Data Competence Centre |
| 2.4 | Actuele statistieken en onderzoeken |
| 2.5 | Samenwerking met CBS, UWV, DNB en AFM |
| 2.6 | Verbeteren ketenprocessen WGA ED en ZW ERD |
| 2.7 | Ketenintegratie, verdere digitalisering regie op gegevens |
| 2.8 | Vervolgstappen dataregister AOV |
| 2.9 | Privacy bij verzuim |
| 2.10 | Digitale veiligheid verzekeraars |

SPEERPUNT 3

Versterken klantrelatie,
omgang met risico's



- | | |
|------|---|
| 3.1 | Klantbelang pensioen: goede pensioenproducten, duidelijke verantwoordelijkheden |
| 3.2 | Pensioencommunicatie: effectiever en digitaal |
| 3.3 | Aflossingsvrije hypotheek |
| 3.4 | Digitale en effectievere communicatie bij individuele levensverzekeringen |
| 3.5 | Vermogensopbouw (doelsparen) |
| 3.6 | Transparantie bij individuele levenproducten |
| 3.7 | Beheersen cyberrisico's mkb |
| 3.8 | Brandpreventiecampagnes |
| 3.9 | Brandstatistiek bedrijven + Monitor |
| 3.10 | Brandonderzoek |
| 3.11 | Inbraakpreventie |
| 3.12 | Calamiteitenwijzer + uitdragen nut reisverzekering |
| 3.13 | Mijnverzekeringenopeenrij.nl |
| 3.14 | VerzekeraarsInBeeld |
| 3.15 | Consumentenmonitor, KTO Zakelijk |
| 3.16 | Bijdrage leveren aan het vergroten van financiële vaardigheden |
| 3.17 | Versterken financiële weerbaarheid van kwetsbare groepen |
| 3.18 | Toegankelijkheid |

INHOUD

SPEERPUNT 3 (vervolg)

- 3.19 Versterken reputatie, aanpak reputatiedossiers
- 3.20 Samenwerking Verbond-AFM
- 3.21 Productkwaliteit en dienstverlening zakelijke markt
- 3.22 Duidelijke en eerlijke beeldvorming over AOV voor zelfstandigen
- 3.23 Beleggingsverzekeringen
- 3.24 Winstdelende levensverzekeringen
- 3.25 Collectieve waardeoverdracht: sneller en efficiënter
- 3.26 Waardeoverdracht klein pensioen: kostenefficiënt
- 3.27 Uitvaartverzekeringen
- 3.28 Schadevrije jaren
- 3.29 Letselschade
- 3.30 Opzetclausule versus ontwikkelingen rondom first party verzekering slachtoffers
- 3.31 Garantstelling USA-dossiers
- 3.32 Distributie & Verkoop
- 3.33 Claimbeoordeling
- 3.34 Onvindbare begunstigen
- 3.35 Zoekservice voor Overledenen en Zoekservice voor Levenden
- 3.36 Klachtbehandeling/Kifid/Tuchtraad

SPEERPUNT 4

Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen



- 4.1 Zelfregulering
- 4.2 Toezicht
- 4.3 Belastingen
- 4.4 Kapitaalbeleid
- 4.5 Solvency II
- 4.6 Verslaggeving: overeenstemming over interpretatie IFRS17
- 4.7 Een passend regelgevings- en toezichtkader voor coöperatieve verzekeraars
- 4.8 Mededinging
- 4.9 Vereenvoudigen wet- en regelgeving
- 4.10 Europese lobby met de blik vooruit
- 4.11 PEPP
- 4.12 Samenwerking PPI's
- 4.13 Synergie met FICO-banken
- 4.14 Integere bedrijfsvoering
- 4.15 Implementatie en naleving Protocol Verzekeraars & Criminaliteit
- 4.16 Fraudebeleid zakelijke verzekeraars (co-assurantie)
- 4.17 Innovatieve aanpak verzekerings-criminaliteit
- 4.18 Innovation advisory board
- 4.19 Innovatie/nieuwe risico's
- 4.20 Technologie en innovatie in de levenssector
- 4.21 Sociale Agenda
- 4.22 Arbeidsmarkt werkklimaat
- 4.23 Cao Verzekeringsbinnendienst en Buitendienst
- 4.24 Taskforce samenhangend inzetbaarheidsbeleid
- 4.25 Organiseren (kennis)bijeenkomsten arbeidsvoorwaarden
- 4.26 Arbocatalogus
- 4.27 Vakbekwaamheid
- 4.28 Vakmanschap
- 4.29 Volmachten
- 4.30 Risicorapportage en register RisicoProfessionals RRP
- 4.31 Kredietverzekeringen
- 4.32 Overeenkomst brandverzekeraars met hypothecair financiers
- 4.33 Visie zakelijke schademarkt
- 4.34 Aanpak voertuigcriminaliteit/voertuigbeveiliging
- 4.35 Fraudebestrijding bij reis- en annuleringsclaims
- 4.36 Toekomst coöperatieve verzekeraars
- 4.37 Leden voorzien van kennis en kunde
- 4.38 Jonge Verzekeraars en Jongeren Innovatie Programma JIP
- 4.39 Dienstverlening coöperatieve verzekeraars
- 4.40 Vergroting van de bekendheid onder leden en andere geïnteresseerden
- 4.41 Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidings- of kennispartners
- 4.42 Communicatie met de leden
- 4.43 Social media

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

MLT 2019-2021



Waar staan we voor?

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

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

Trends, een korte introductie

Veranderingen in de samenleving

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

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

Toenemende digitalisering en een veranderende consument

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

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

Een sector in transitie

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

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



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

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

Koers en ambitie

De sector wil zijn maatschappelijk profiel de komende drie jaar verder versterken, met name ten aanzien van het thema 'verzekeraarbaarheid'. Wij willen helpen om eigentijdse oplossingen te vinden. Dat willen we doen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen.

In het sectorbeleid kiezen we nadrukkelijker positie vanuit het perspectief van de consumenten. Wij willen hen helpen door inzicht te bieden bij het omgaan met risico's, bij te dragen aan preventie en het stimuleren van bewustwording.

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

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

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

MLT 2019-2021



1) Versterking maatschappelijke rol en zoeken naar verzekeringsoplossingen

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

Wij kiezen voor de volgende vier speerpunten:

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

MLT 2019-2021 Speerpunten van beleid

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

Onderliggende thema's:

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

MLT 2019-2021

2) *Betrouwbaar met data voor klant en samenleving*

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



Onderliggende thema's:

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



3) *Versterken klantrelatie omgang met risico's*

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

Onderliggende thema's:

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

MLT 2019-2021

4) Vitale bedrijfstak: ruimte voor nieuwe verdienmodellen

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



Onderliggende thema's:

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

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

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

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



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

VOORWOORD

“Maatschappelijke veranderingen stellen verzekeraars voor grote uitdagingen”

2019 wordt vooral weer een druk jaar, voerspelt voorzitter Willem van Duin. “De maatschappelijke veranderingen volgen elkaar in rap tempo op en stellen verzekeraars voor grote uitdagingen. In het nieuwe middellange-termijnplan 2019-2021 ‘Nieuwe Wegen’ zetten we deze uitdagingen om in ambities. In het beleidsplan 2019 concretiseren we deze ambities. Dit betekent dat wij dat we de komende jaren het maatschappelijk profiel van de sector verder versterken, het ondernemerschap stimuleren en de consumenten helpen beter om te gaan met risico’s. En ondertussen moeten we ons constant bewust zijn van onze maatschappelijke rol en de reputatie van de sector.”

Het jaar 2019 wordt ook het eerste jaar van het nieuwe MLT (middellange-termijnplan 2019-2022), dat nu geen twee, maar vier pijlers heeft. Waarom is dat?

“Dat heeft te maken met de fundamentele en voor onze bedrijfstak relevante veranderingen die we in de maatschappij zien. Denk aan het klimaat, de duurzaamheid, oudedagsvoorzieningen, de arbeidsmarkt, maar ook aan demografie en internationale krachtsverhoudingen. Daarnaast hebben we te kampen met een toenemende digitalisering en een veranderende consument. Derde punt is dat het belang van data en het beheersen van risico’s snel toeneemt. En tot slot zien we een wijzigende marktstructuur die onze aandacht vraagt.”



Laten we de pijlers eens één voor één doornemen. Wat houdt die eerste (maatschappelijke rol versterken en werken aan verzekeraarbaarheid) precies in?

“Als sector willen we ons de komende jaren verder positioneren op belangrijke thema’s, waaronder een nieuw pensioenstelsel, een gezonde arbeidsmarkt, veiligheid en klimaat. Concreet betekent het dat onze producten zo toegankelijk mogelijk moeten zijn, ook voor specifieke risicogroepen. Er komen steeds meer data beschikbaar waarmee verzekeraars risico’s kunnen inschatten. Wij zullen ons hard moeten inspannen om te voorkomen dat mensen, tegen hun wil, onverzekerd zijn. Aan de andere kant hebben we ook voorbeelden van nieuwe risico’s die wel verzekerd kunnen worden: lokale overstromingen en ex-borstkankerpatiënten. Dat organiseren van solidariteit tussen mensen met vergelijkbare risico’s is wat mij betreft nog steeds de kern van ons vak.”

En wat is het belangrijkste doel van de tweede pijler (betrouwbaar met data)?

“Wij streven ernaar dat onze leden data kunnen gebruiken waar de klant ook beter van wordt. Maar dat datagebruik brengt ook ethische vragen en dilemma’s met zich mee. Juist vanwege de maatschappelijke gevoelig-

heid en snelle technologische ontwikkelingen is het belangrijk om goede randvoorwaarden te stellen, onder meer voor transparantie en klantcommunicatie.”

De derde betreft het ‘versterken van de klantrelatie’. Hoe gaan verzekeraars dat doen?

“Als bestuur zien wij nadrukkelijk een rol voor de branche als het gaat om preventie/bewustwording, financiële educatie, maar ook bij het bevorderen van wet- en regelgeving die aansluit bij de veranderende behoeften en wensen van de klant van vandaag. We willen de klant bijstaan in het omgaan met risico’s. Overigens zetten we ons beleid op klantbelang en het versterken van de reputatie van de sector ook onverminderd voort.”

Ten slotte staan de nieuwe verdienmodellen centraal in de vierde pijler: de vitale bedrijfstak. Is dat min of meer een vervolg op de pijler ‘ondernemend’ uit het vorige MLT?

“Verzekeraars hebben altijd al de ambitie gehad om meer ruimte te creëren en nieuwe verdienmodellen te onderzoeken. Maar ook hier staat onze maatschappelijke rol weer voorop. En die rol kunnen we alleen goed vervullen als er een gezonde bedrijfsecono-

mische basis is. We zullen met andere woorden alle zeilen bij moeten zetten om nieuwe technologie te implementeren, gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden, en bij dat alles ook nog eens in te spelen om macro-economische ontwikkelingen, waaronder de blijvend lage rente.”

Wat is uw grootste wens voor 2019?

“Een nieuw pensioenstelsel.”

En wat is voor u de belangrijkste rol van het Verbond?

“Het Verbond moet de sector vertegenwoordigen, in al zijn verscheidenheid. Groot en klein, dik en dun, zakelijk en particulier, iedereen moet zich vertegenwoordigd voelen. Dat is niet altijd makkelijk, maar vooral nog lukt dat best aardig.”



Willem van Duin

*Voorzitter van de Raad van Bestuur Achmea,
Voorzitter Verbond van Verzekeraars*

Willem van Duin is vanaf begin 2009 voorzitter van de Raad van Bestuur van Achmea. Daarvoor vervulde hij verschillende functies op de Holding, in de divisies Zorg, Intermediair en Directe Distributie, voordat hij in 2004 in de Raad van Bestuur werd benoemd. Sinds 2008 is hij lid van het Verbond van Verzekeraars waarvan hij, naast het huidige voorzitterschap, ook van 2008-2010 voorzitter is geweest. Daarnaast is hij lid van het Dagelijks Bestuur van VNO-NCW.



Versterking maatschappelijke rol, zoeken naar verzekeringsoplossingen

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

! 1.1 Versterking Maatschappelijk profiel (Klantbelang & Reputatie)

Verzekeraars hebben een belangrijke rol in het functioneren van de maatschappij en de economie, omdat zij verstand hebben van het beheersen en delen van risico's. Niet altijd is de rol die verzekeraars spelen bij maatschappelijke kwesties zichtbaar voor de buitenwereld. Het Verbond ziet dan ook de noodzaak om een heldere positionering van de maatschappelijke rol van verzekeraars te formuleren.

De eerste helft van 2019 gaan we in dialoog met leden en stakeholders en stellen aan de hand daarvan thema's vast waarop het maat-

schappelijk profiel van de sector kan worden verstevigd. Daarna stellen we een routekaart vast om tot concretisering te komen.

! 1.2 (On)verzekeraarbaarheid (Klantbelang & Reputatie/Schade/ Inkomen/Leven)

In het politieke en maatschappelijke debat krijgt de (on)verzekeraarbaarheid van bepaalde groepen mensen en bedrijven veel aandacht. Het gaat om mensen die zich moeilijk kunnen verzekeren, zoals woonwageneigenaren, chronisch zieken, taxichauffeurs en werknemers in de recyclingbranche. De redenen hiervoor

Tijdens zijn studies geschiedenis en internationale betrekkingen viel 'm al op dat klimaatverandering vaak een rol speelt bij conflicten en oorlogen. Zijn afstudeerscriptie ging dan ook over klimaatverandering en overstroming. Beleidsadviseur Timo Brinkman beantwoordt tien vragen over het eerste speerpunt: maatschappelijke rol en verzekeraarbaarheid.

Interview met Timo Brinkman



zijn divers: het risico is niet bekend, het risico is te groot of de mogelijkheden voor preventie worden onvoldoende benut. Het Verbond wil in dialoog met de betreffende groepen zoeken naar oplossingen. Zo kunnen we op basis van de Gedragscode verzekeraars algemene uitgangspunten formuleren, bijvoorbeeld over de communicatie over het acceptatiebeleid. Daarnaast treden we in overleg met de leden en stakeholders om dilemma's te bespreken en te kijken of er mogelijkheden zijn om de verzekeraarbaarheid te verbeteren. En, gelet op de toenemende discussie, moet ook de externe communicatie worden herijkt.

! 1.3 Verbeteren verzekeraarbaarheid chronisch zieken (Leven/Inkomen)

Het predictiemodel voor ex-borstkankerpatiënten, dat in 2018 is verspreid onder medisch adviseurs, wordt in 2019 geëvalueerd. Daarnaast wordt onderzocht of deze methodiek ook toepasbaar is voor andere typen kanker. Dat doen we in samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenorganisaties en het Integraal Kankercentrum Nederland.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

Het Verbond onderzoekt ook de toegankelijkheid van verzekeringen (overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) voor mensen met een andere chronische ziekte. We werken daarbij samen met patiëntenorganisaties, medisch adviseurs en wetenschappers om waar mogelijk de verzekerbaarheid van chronische ziekten, bijvoorbeeld psychische aandoeningen, diabetes of hartafwijkingen, te verbeteren.

! 1.4 Uitwerking regeerakkoord: verhogen verzekeringsgraad AOV/ZZP (Inkomen)

In het regeerakkoord staat de ambitie om in overleg met verzekeraars te komen tot een verhoging van de verzekeringsgraad. In 2019 zet het Verbond verdere stappen om hieraan invulling te geven.



Zo zal met het ministerie van SZW en andere stakeholders worden bekeken hoe zelfstandigen geholpen en gestimuleerd kunnen worden tot het maken van een bewuste keuze om zich wel of niet te verzekeren. De verzekeringsgraad kan worden verhoogd door aan de keuzekant gedragsinzichten te betrekken. Voorbeelden hiervan zijn meer gerichte communicatie of de inzet van financiële prikkels.

Aan de aanbodkant onderzoekt het Verbond de mogelijkheden om de toegankelijkheid van verzekeringen te verbeteren binnen de kaders van de private markt en het regeerakkoord. Keuzevrijheid wordt daarin als randvoorwaarde gesteld. Een oplossing is risicobeheersing via preventie. Het Verbond zal hiermee een vervolg geven aan de eerdere succesvolle rondetafelgesprekken met betrokken organisaties en samen met hen werken aan concrete verbeteringen op de AOV-markt.

! 1.5 Zelfstandigen: opbouw oudedags voorziening stimuleren (Leven)

In Nederland werken inmiddels zo'n 1,2 miljoen zzp'ers. Het merendeel daarvan bouwt onvoldoende vermogen op voor later. Dat heeft te maken met een ontbrekende awareness, maar ook met het feit dat de bestaande



mogelijkheden niet altijd goed aansluiten op de wensen en middelen van de doelgroep.

De meeste zelfstandigen zijn tegen een pensioenverplichting en willen, in lijn met de ondernemersgedachte, zelf kunnen kiezen. Daarom richten wij ons in 2019 op het wegemen van belemmeringen en het creëren van oplossingen vanuit de derde pijler, de individuele vermogensopbouw. Doel is om zelfstandigen bewuster en makkelijker een oudedagsvoorziening te kunnen laten opbouwen vanuit de principes eenvoud en flexibiliteit. Dat doen we zoveel mogelijk samen met andere stakeholders zoals zzp-organisaties, Wijzer in geldzaken, diverse ministeries, Kamer van Koophandel en accountantsorganisaties.

! 1.6 Uitwerking regeerakkoord: loondoorbetaling (Inkomen)

In het regeerakkoord heeft het kabinet eind 2017 haar ambities weergegeven om de belasting voor werkgevers bij ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid te beperken. Het Verbond werkt in 2019 aan het verder uitwerken van deze plannen. Uitvoerbaarheid en het belang van werkend Nederland, zowel dat van werkgever als werknemer, staan hierbij centraal.

Zo werkt het Verbond aan mogelijkheden om werkgevers beter te ondersteunen bij de uitvoering van hun verantwoordelijkheden bij ziekte en verzuim. Specifiek wordt gekeken naar de positie van kleine werkgevers. Er wordt onderzocht hoe de werkgever kan worden ontlast en welke rol de verzekeraar hierin kan vervullen. Doel is om de re-integratie zo succesvol mogelijk uit te kunnen voeren.

! 1.7 WGA: meerwaarde hybride stelsel en actueel kansenstelsel (Inkomen)

In 2019 onderzoekt het Verbond, samen met ketenpartners, hoe het hybride stelsel WGA evenwichtig kan worden vormgegeven. Er wordt gekeken welke mogelijkheden er zijn

SPEERPUNT 1 | Maatschappij

om met innovaties en effectieve interventies zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden of naar duurzaam werk te begeleiden. Samen met het ministerie van SZW onderzoekt het Verbond waar de wet (nog) onvoldoende aansluit op de praktijk. De (onvoldoende) werking van het stelsel voor kleine werkgevers, de rol van private verzekeraars voor deze doelgroep en de mogelijke oplossingen om ook dit deel van de arbeidsmarkt goed te bedienen, staan centraal in dit onderzoek.

Ook zal het Verbond het kansensysteem WGA herijken. Dit omdat er nieuwe gegevens beschikbaar zijn en er een aantal maatschappelijke ontwikkelingen speelt, zoals de stijging van de AOW-leeftijd. Verzekeraars kunnen het kansensysteem gebruiken voor het opstellen van risicomodellen en voor het bepalen van verantwoorde risico-opslagen op de premie. In het voorjaar van 2019 wordt het geactualiseerde kansensysteem opgeleverd.

! 1.8 Experimenteren voor een effectieve sociale zekerheid (Inkomen)

De huidige politieke en maatschappelijke discussie over de inrichting van de sociale zekerheid gaat niet alleen om concrete dossiers als loondoorbetaling, maar is ook

fundamenteel van aard. Het gaat bijvoorbeeld over de rol van private partijen binnen de uitvoering van de sociale zekerheid. Deze discussie is voornamelijk gericht op excessen in de uitvoering en gaat onvoldoende over maatwerk of over de maatschappelijke meerwaarde die private partijen kunnen bieden.

OVAL en het Verbond zullen in 2019 gezamenlijk experimenteren voor een succesvollere uitvoering van het stelsel. Bijvoorbeeld door betere informatie te ontwikkelen over trends in (langdurig) verzuim en instroom in de WGA. Daarmee kan nieuw bewijs worden geleverd dat de private markt onmisbaar is voor een effectieve re-integratie en een doelmatige sociale zekerheid. Dat doen we niet met rapporten of onderzoeken, maar met pilots en experimenten.

! 1.9 Een persoonlijk, transparant en solidair pensioen (Leven)

Het Verbond maakt zich als speler in de pensioendiscussie sterk voor de overgang naar een persoonlijker pensioencontract met risicodeling, waarbij organisaties de mogelijkheid krijgen om hun eigen pensioenuitvoerder te kiezen. Het Verbond streeft namelijk naar een toekomstbestendig pensioenstelsel, waarin meer dan in het huidige stelsel keuzes

mogelijk zijn, en dat beter aansluit op de dynamische arbeidsmarkt.



Het Verbond blijft daarom de impact voor verzekeraars en PPI's benadrukken, bijvoorbeeld in gesprekken met stakeholders. Op die manier dragen we bij aan de uitwerking van een nieuw pensioenstelsel waarin de moderne premieovereenkomsten een plek verdienen. Ook denken we actief mee over de vormgeving van die toekomstige regelgeving. Zo pleiten we voor meer maatwerk en keuzemogelijkheden en de afschaffing van de doorsneesystematiek.

Een ander belangrijk thema binnen het nieuwe stelsel is het nabestaandenpensioen. Een nieuw pensioencontract heeft ook impact op de bedrijfsvoering. Na een pensioenakkoord

volgt implementatie binnen de betrokken organisaties. De uitvoerbaarheid mag daarbij niet worden vergeten. Afhankelijk van de ontwikkelingen worden de plannen in 2019 verder ingevuld.

! 1.10 Mede vormgeven aan toekomst arbeidsmarkt (Inkomen)

In de huidige tijd van economische groei en een steeds krappere arbeidsmarkt speelt een maatschappelijke discussie over de inrichting van de arbeidsmarkt en een sociale zekerheid die hier zo goed mogelijk op aansluit. Het kabinet signaleert dit en heeft een onafhankelijke adviescommissie ingesteld. Deze discussie over de arbeidsmarkt raakt meerdere dossiers en producten van inkomensverzekeraars, bijvoorbeeld de stijgende



AOW-leeftijd in relatie tot een toename van de instroom in de WGA onder oudere medewerkers. Ook de relatie tussen vaste en flexcontracten, zzp'ers en de werkgeversverantwoordelijkheden die vooral voor kleine werkgevers knellend lijken te zijn, zijn relevant voor inkomensverzekeraars.

In 2019 gaat het Verbond samen met leden en stakeholders het denken over de arbeidsmarkt van overmorgen onderzoeken. Ook wordt de inrichting van de sociale zekerheid en de rol die inkomensverzekeraars hierbij kunnen spelen onderzocht. Er worden toekomstmodellen voor de arbeidsmarkt ontwikkeld, waarbij de rol die inkomensverzekeraars kunnen spelen bij de uitvoering van de sociale zekerheid wordt onderzocht.

1.11 Toekomstbestendige vormgeving verplichtstelling

(Leven)

Het overgrote deel van de werknemers in Nederland bouwt een verplicht pensioen op bij een pensioenfonds. Deze verplichtstelling heeft meerwaarde, omdat het enerzijds zorgt voor een hoge deelnamegraad en anderzijds concurrentie op de arbeidsvoorwaarde pensioen voorkomt. De zogenoemde taakafbakingsregels borgen deze bijzondere positie van pensioenfondsen. Een aantal

dossiers, zoals de afschaffing van de doorsneesystematiek, het netto pensioen bij pensioenfondsen, fuserende verplichtgestelde Bpf-en en het Pan Europees Pensioen Product (PEPP), raakt die taakafbakingsregels.

Het Verbond pleit voor een integrale discussie over een optimale balans tussen enerzijds de verplichtstelling en aan de andere kant de wens om ruimte te bieden aan marktwerking en keuzevrijheid. Het Verbond is van mening dat de taakafbakingsregels niet op onderdelen moeten worden aangepast en pleit ook voor een eerlijk(er) speelveld tussen verzekeraars en pensioenfondsen. Daarnaast blijft shoprecht een belangrijk element dat geborgd moet blijven.

1.12 Woningmarkt

(Leven)

Zowel de klant als de sector heeft belang bij een goed functionerende (betaalbare) woningmarkt. De consument gaat met een hypothecaire lening een langlopende verplichting aan. Het is dan belangrijk dat hij vertrouwen heeft in de betaalbaarheid van de hypotheeklasten. Niet alleen nu, maar ook op lange termijn. Om individuele huishoudens te beschermen tegen mogelijk grote rentestijgingen zal het Verbond zich er sterk voor maken dat er een vorm van hypotheekrente-



af trek blijft, omdat deze de effecten van rentestijging op de (hoogte van de) maandlasten verkleint. Het Verbond zal laten zien hoe een bestendige fiscale behandeling van de eigen woning eruit zou kunnen zien. Daarnaast wil het Verbond graag voorkomen dat consumenten op de einddatum van hun hypotheek of bij belangrijke life events, zoals pensionering, voor onaangename verrassingen komen te staan. Hierover is het Verbond in gesprek met de AFM om te komen tot gezamenlijke doelstellingen en ambities waar de financieel adviseurs en de aanbieders mee aan de slag kunnen.

Daarnaast vindt het Verbond dat vereenvoudiging van de wettelijke normen voor hypothecaire kredietverstrekking de klant kan helpen als hij zijn woning wil verduurzamen.

En tot slot zullen de mogelijkheden rondom de zogenoemde reversed mortgage worden onderzocht.

! 1.13 IMVO-convenant

(Algemene Beleidszaken/CVS/
Dienstverlening)

Het Verbond heeft in de zomer van 2018 een [IMVO-convenant](#) afgesloten met ngo's, vakbonden en de overheid. Verzekeraars willen op deze wijze maatschappelijk verantwoord beleggen voor verzekeraars internationaal verder invulling geven, zodat problemen als mensenrechtenschendingen, milieuschade en dierenleed zoveel mogelijk worden voorkomen. Het convenant heeft een implementatietermijn van vijf jaar en de diverse partijen hebben hard gewerkt aan de uitwerking van thema-specifieke beleidskaders. In 2019 en ook daarna zullen er verschillende onderzoeken



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

ken worden uitgevoerd om de transparantie te verbeteren. Individuele verzekeraars zijn al een flink eind op weg met het invoeren van een goede 'due diligence' en het opzetten van beleid. Het Verbond speelt, vooral via het CVS, een belangrijke rol bij de monitoring en faciliteert de leden bij de implementatie door onder andere het aanbieden van masterclasses op het gebied van duurzaam beleggen en webinars.

! 1.14 (Duurzaam) financieren en beleggen

(Algemene Beleidszaken)

De interesse voor (duurzaam) financieren en beleggen neemt hand over hand toe. In de EU wordt een inhoudelijke discussie gevoerd over het *EU action plan on sustainable finance*, terwijl in ons land het klimaatakkoord wordt geïmplementeerd. Vooral gebouw-gebonden financiering zorgt voor de nodige uitdagingen. Uit de Spitsbergen-ambitie voor financiële instellingen komen verder voorstellen voor een uniforme meetmethode voor CO₂-impact. In 2019 zal het Verbond zich met de nieuw opgerichte commissie buigen over duurzaam financieren en beleggen, de beïnvloeding van de Europese besluitvorming en het beter op de kaart zetten van het thema duurzaamheid bij verzekeraars. In het DNB Platform voor

Duurzame Financiering komen alle ontwikkelingen samen.

! 1.15 Klimaat (Schade)

Het Verbond geeft in 2019 verdere invulling aan de aanbevelingen uit het [klimaatrapport Hoofd boven water. Verzekeren van schade in een veranderend klimaat](#). Er wordt ingegaan op de vraag hoe de sector de gevolgen van klimaatverandering verzekeraar kan houden en hoe de verzekeraarbaarheid hiervan kan worden uitgebreid.

Het Verbond richt zich op de volgende punten:

- verminder onzekerheid. Het Verbond onderzoekt samen met DCC en KNMI hageldata en gebruikt vernieuwde KNMI-scenario's om de impact van deze klimaat-schade op de branche en de te verwachten



claims/schades beter in kaart te brengen. Ook organiseert het Verbond een kennis-event over relatief nieuwe schadeoorzaken als droogte, extreme hagel en tropische orkanen;

- stimuleer risicomanagement bij ondernemers. Het Verbond ontwikkelt een [toolkit](#) om het mkb te informeren over risico's omtrent klimaatverandering;
- verbeter het handelingsperspectief. Het Verbond breidt publieksinformatie over dekkingen uit en biedt hierbij een handelingsperspectief. Mogelijk neemt het Verbond deel aan het Nationaal Platform werkgroep Afstemming Standaarden Klimaatadaptatie. Ook neemt het Verbond actief deel aan het Deltaplan Ruimtelijke adaptatie en zet zich in om tot een oplossing van het overstromingsrisico te komen.

1.16 Meerjarenafspraken Energiebesparing (MJA3)

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond is al jaren ondertekenaar van de [Meerjarenafspraken Energiebesparing \(MJA3\)](#). Hiermee beloven verzekeraars twee procent energiebesparing per jaar te realiseren. Uit de Resultatenbrochure 2015 blijkt dat de financiële dienstverleners die belofte meer dan waarmaken.

De afspraken gaan in ieder geval tot 2020 door, maar waarschijnlijk ook daarna. Het Verbond zal in 2019 opnieuw ondersteuning bieden aan het nakomen van de gemaakte afspraken.

1.17 Agrarische verzekeringen (Schade)

Op het gebied van agrarische verzekeringen heeft het Verbond komend jaar prioritair aandacht voor stalbranden en klimaatverandering.

Zo levert het Verbond in 2019, met kennis over preventie, een bijdrage aan de doelstelling van het [Actieplan Brandveiligere Vee-stallen 2018-2022](#) om het aantal stalbranden en daarmee het aantal dierlijke slachtoffers te verminderen.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

Door klimaatverandering en de daarmee gepaarde weersinvloeden is risicomanagement bij agrarische ondernemers steeds belangrijker. Samen met stakeholders (overheid, LTO en wetenschap) stelt het Verbond een kader op voor passende verzekeringsoplossingen. Ook wordt een kader opgesteld voor een passende regeling Brede weersverzekering voor subsidie-regelingen voor agrarische ondernemers. Als sluitstuk van de preventiemaatregelen wordt onderzocht of het verzekeren van open teelten een passende oplossing kan zijn.

! 1.18 Verkeersveiligheid (Schade)

Naar verwachting presenteert het ministerie van I&W begin 2019 het [Strategisch Plan Verkeersveiligheid 2030](#) met de ambitie om het aantal verkeersslachtoffers in 2030 te



reduceren tot nul. De urgentie om het aantal verkeersslachtoffers te verminderen en de doelstelling van het ministerie en politieke partijen worden door verzekeraars onderschreven.

Het Verbond zet zich in om de rol die verzekeraars kunnen spelen bij het behalen van deze ambitie, zichtbaar te maken. Zo verzamelen verzekeraars betrouwbare ongevalsdata via de [app Mobiel Schade Melden \(MSM\)](#) en stellen deze voor analyse beschikbaar. Andere speerpunten zijn het voorkomen van afleiding tijdens het autorijden en het aanpakken van roekeloos rijden.

! 1.19 Directe verzekering (Schade)

Met een directe verzekering wordt de schade van de eigen klant vergoed (en niet die van een tegenpartij in het geval van aansprakelijkheid). Een directe verzekering leidt tot hogere klanttevredenheid en sluit ook beter aan bij een fenomeen als autodelen. Het Verbond voert hierover de dialoog met belangrijke stakeholders als de politiek, ANWB, de wetenschap en belangenbehartigers. Het Sectorbestuur Schade heeft in november 2018 ingestemd om het concept van een directe verzekering als product verder uit te werken en in 2019 absolute prioriteit te geven.

! 1.20 Toekomst autoverzekering in Nederland (Schade)

BCG heeft in opdracht van het Verbondsbestuur onderzoek gedaan naar de [toekomst van autoverzekeringen](#) in Nederland. Het onderzoek beschrijft de belangrijkste trends op het gebied van autonome voertuigen, autodelen en nieuwe toetreders en de impact hiervan op de Nederlandse verzekeringsbranche.

In het verlengde van het onderzoek worden door het Verbond in 2019 de volgende activiteiten opgepakt:

- in kaart brengen van de kosten van de transitie naar autonome voertuigen;
- analyseren van het risico van autodelen;
- invullen van productaansprakelijkheid;
- herpositioneren van de verzekeraar naar



- de consument, zoals bij een directe verzekering;
- herpositioneren van verzekeraars naar andere partijen.

1.21 Terrorisme (Schade)

Terrorisme kent diverse verschijningsvormen die vragen oproepen als het gaat om verzekeringsdekking. Het Verbond zal in 2019 de werking van het NHT-protocol (Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismede schade) verder verduidelijken. Middelen die hiervoor worden ingezet zijn een presentatie, een geactualiseerde NHT-website, een organogram, geactualiseerde protocollen en een bijgewerkte Q&A.

1.22 Beroepsziekten (Schade)

Binnen het dossier Beroepsziekten richt het Verbond zich in 2019 op Chroom 6 en asbest-gerelateerde longkanker. Defensie heeft aansprakelijkheid erkend voor schade als gevolg van blootstelling aan Chroom 6. Het Verbond onderzoekt in 2019 of deze aansprakelijkheid ook voor het bedrijfsleven geldt.

In opdracht van het Instituut Asbest Slachtoffers (IAS) en in lijn met de afspraken uit het bestaande convenant is onderzoek verricht of

SPEERPUNT 1 | Maatschappij

het convenant moet worden uitgebreid met asbestgerelateerde longkanker. Het Verbond gaat zich in 2019 over deze beoogde uitbreiding buigen.

1.23 Rechtsbijstand (Schade)

De toegang tot het recht verandert. Dat komt door veranderingen in het stelsel van gesubsidieerde rechtshulp, maar ook door technologische veranderingen. In 2019 blijft het Verbond in gesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid en andere stakeholders over de vraag hoe het recht voor iedere Nederlander toegankelijk blijft. Uiteraard gaat het dan ook over de vraag hoe rechtsbijstandsverzekeraars (RBV's) hieraan kunnen blijven bijdragen.



Het Verbond richt zich in 2019 op drie doelen:

1. de naleving van de kwaliteitscode rechtsbijstand door RBV's laten toetsen door Stv (audits);
2. de mogelijkheid verkennen een gezamenlijk opleidingsplan voor RBV-juristen op te stellen;
3. het laten opstellen van een onafhankelijk wetenschappelijk stuk over nut en noodzaak van de RBV en of het gewenst is dat RBV's eisen en maxima stellen aan de te vergoeden kosten voor externe rechtshulpverleners.

1.24 Asbest (Schade)

In de Eerste Kamer ligt momenteel het wettelijk verbod op asbesthoudende daken per 2025 ter stemming. Verzekeraars onderschrijven het gevaar van asbest en denken mee over de route naar een asbestveilige samenleving.

Het Verbond neemt in 2019 weer deel aan een landelijk overleg met onder meer LTO Nederland, VNO-NCW en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Mogelijk volgt er in 2019 een verzoek om een bijdrage aan een TNO-onderzoek over de knelpunten in de regelgeving omtrent asbest.

! 1.25 Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit

(CBV/Dienstverlening)

Het Verbond wil een zo effectief mogelijke aanpak van verzekeringscriminaliteit en draagt daarom bij aan experimenten van de overheid die zijn gericht op modernisering van de opsporing van criminaliteit. Samen met politie en Justitie zullen we in 2019 samenwerkingsmogelijkheden in het opsporingsdomein in beeld brengen. Voor de sector moet deze publiek-private samenwerking (PPS) leiden tot een effectieve en frequentere inzet van het strafrecht bij de aanpak van verzekeringscriminaliteit. Voor de publieke partners levert deze PPS ondersteuning op, in de vorm van expertise vanuit de particuliere sector.

1.26 Communicatie over verzekerings- criminaliteit

(CBV/Dienstverlening)

Communicatie over verzekeringscriminaliteit draagt bij aan de preventie daarvan. Consumenten weten wat de gevolgen kunnen zijn als ze fraude plegen en verzekeraars kunnen door kennisdeling meer fraude opsporen. In het belang van criminaliteitsbeheersing richt het CBV zich op meer communicatie over fraudetrends en modus operandi via marktwaarschuwingen. Door kennis en informatie



gericht en effectief in te zetten, kunnen potentiële fraudeurs op andere gedachten worden gebracht en kunnen verzekeraars preventieve en schade beperkende maatregelen nemen.

1.27 Honoreren aanspraken 'Joodse' polissen

(Dienstverlening)

[Stichting Individuele Verzekeringsaanspraken \(SIVS\)](#) onderzoekt al sinds 1999 of iemand aanspraak heeft op een levensverzekering uitkering van een Joodse verzekerde die tijdens de Tweede Wereldoorlog is vervolgd. Inmiddels zijn 21.908 aanvragen binnengekomen, waarvan 97 procent is afgehandeld. In 2016 is een groot onderzoeksproject afgerond in de gedigitaliseerde archieven van een voormalige verzekeraar. Hierbij zijn honderden

SPEERPUNT 1 | Maatschappij

polissen gevonden, die waarschijnlijk nog voor uitkering in aanmerking komen. De afhandeling hiervan zal nog geruime tijd vergen. Omdat er nog steeds aanvragen binnenkomen, is in 2014 besloten dat er nog geen einde moet komen aan de behandeling van Joodse oorlogsclaims. Het 'loket' werd daarom vijf jaar langer opengehouden.

In 2019 zal opnieuw worden bekeken of verlenging aan de orde is. Er is bij de betrokken stakeholders waardering voor SIVS en de verzekeringssector vanwege de grondige wijze van onderzoek en de onderbouwing van beslissingen. De kennis en expertise om dergelijke onderzoeken te doen, zijn in toenemende mate alleen bij SIVS aanwezig.



Betrouwbaar met data voor klant en samenleving

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

! 2.1 (Big) Data (Algemene Beleidszaken/CVS/ Dienstverlening)

Data is al sinds jaar en dag cruciaal in de verzekeringspraktijk. Nu steeds meer verzekeraars gebruikmaken van of zich oriënteren op big data, roept dat maatschappelijk en politiek vragen op over privacy en solidariteit. Het Verbond wil recht doen aan die zorgen. Daarom hebben we in 2016 een [greenpaper 'Grip op data'](#) gepubliceerd, dat in 2017 tot de eerste Solidariteitsmonitor heeft geleid.

In 2018 is de tweede meting gepubliceerd. In 2019 zal het Verbond dit werk voortzetten door het greenpaper te actualiseren en uit te breiden naar een verkenning op welke wijze verantwoord gebruik kan worden gemaakt naar het gebruik van Kunstmatige Intelligentie en algoritmen. Het is essentieel dat de branche laat zien dat ze op een verantwoorde wijze te werk gaat. Dit betekent dat de lopende stakeholderdialoog hierover gecontinueerd zal worden.

! 2.2 Privacy (Algemene Beleidszaken)

In 2018 is de [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#) van kracht geworden. Het Verbond heeft in juni een nieuwe Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars aangenomen. In 2019 volgen naar verwachting nog enkele guidance-documenten van toezichthouders en het Verbond zal daar op lobbyen. Aan de ene kant willen we ervoor zorgen dat de eisen die worden gesteld niet bovenmatig

Hij is gefascineerd door data en is de auteur van het Verbondspaper Grip op Data. Daarnaast is hij de geestelijk vader van de Solidariteitsmonitor. Beleidsadviseur Jos Schaffers geeft antwoord op tien vragen over het tweede speerpunt: betrouwbaar met data.

Interview met Jos Schaffers



SPEERPUNT 2 | Data

en helder zijn. En aan de andere kant willen we dat leden hulp ontvangen bij de vertaling van die regels in het eigen bedrijf: lobby en ondersteuning dus.

Verder willen we ons, nu de grote contouren van het privacyrecht helder zijn, in 2019 meer op concrete toepassingen richten. Hoe vertalen we de privacyregels naar het gebruik van bepaalde technieken, zoals automatische acceptatie?

! 2.3 Data Competence Centre (Dienstverlening)

In 2017 heeft het Verbond een [samenwerkingsconvenant](#) gesloten met Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem), de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (EPS), de Stichting Processen Verbaal (PV) en het SIVI (Standaardisatie Instituut voor de VerzekeringsIndustrie). Inzet was een sterkere coördinatie op het gebied van data-uitwisseling en dataduiding. Het samenwerkingsverband draagt de naam Data Competence Centre (DCC). Onder de titel Getting Results In Place (GRIP) richt het DCC zich in 2019 op het verkrijgen van grip op:

- de toegang tot data;
- de sectorkosten van data;
- de kwaliteit van data en

- het creëren van waarde uit data voor geselecteerde non-competitieve thema's.

Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) levert data en expertise aan het DCC om met data-analyse fraudepreventieve oplossingen voor de sector te realiseren. Het CVS levert op zijn beurt data en expertise om tot non-concurrentiële nieuwe inzichten te komen. De oplossingen en inzichten dragen sectorbreed bij aan de detectie en preventie van verzekeringscriminaliteit, verbetering van de veiligheid in zowel woonomgeving als verkeer en de preventie van klimaatschade.

! 2.4 Actuele statistieken en onderzoeken (CVS/Dienstverlening)

Het Centrum voor Verzekeringstatistiek (CVS) richt zich in 2019 op het verder integreren en combineren van door verzekeraars aangeleverde statistiekdata met open data. Daarmee zetten we weer een stap richting een brede verzekeringsdataverzameling. Door data te combineren en te analyseren, levert het CVS betrouwbare inzichten. Ook het adequaat inspelen op behoeften van verzekeraars aan nieuwe marktinformatie en het continu verbeteren van de bestaande producten blijft onder de aandacht van CVS. Zo zal het Klanten-

tevredenheidsonderzoek Zakelijk in 2019 een nieuwe opzet krijgen.

Naast de reguliere werkzaamheden, zoals ongeveer dertig statistieken en onderzoeken voor benchmarkdoeleinden voor de leden en consumentenonderzoek, wil het CVS ook in 2019 flexibel blijven en ruimte houden voor ad hoc dataverzameling en -analyse als actuele ontwikkelingen daarom vragen. Voorbeeld is de opinie van consumenten op actuele verzekeringsonderwerpen of cijfermatig inzicht bij een bepaald onderwerp.

Een goed gebruik van onderzoeksgegevens is cruciaal voor het creëren en in stand houden van een correct beeld van de branche bij publiek en stakeholders, zowel in Nederland als EU-breed. Het CVS is daarom vertegenwoordigd in de Statistics Working Group van Insurance Europe.



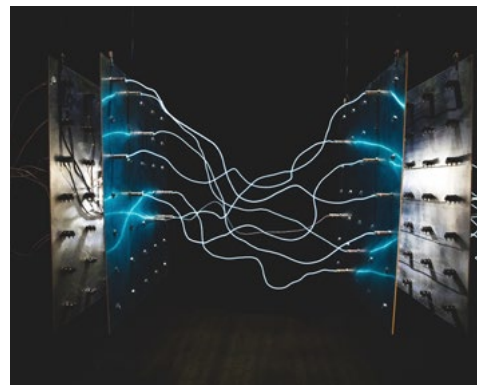
! 2.5 Samenwerking met CBS, UWV, DNB en AFM (CVS/Dienstverlening)

De samenwerking met het CBS, waar het gaat om het ophalen van gegevens uit de voorportalen ten behoeve van het Pensioenregister, kan in 2019 leiden tot nieuwe rapportages. Op basis van UWV-gegevens is een nieuwe statistiek met risico-informatie omtrent de ERD/WGA-verzekeringen ontwikkeld. Vanaf 2017 is dit een reguliere statistiek. Ook gaat het CVS de WIA-gegevens gebruiken voor een diepere analyse. Niet alleen DNB, maar ook de AFM wil voor haar toezichtfunctie structureel toegang krijgen tot relevante gegevens van verzekeraars. In 2018 is in een pilot gebleken dat gegevensaanlevering door het CVS qua efficiency en kwaliteit de beste optie is. In 2019 wordt de gegevensaanlevering aan de AFM structureel ingericht voor data uit de sectoren Schade en Inkomen.

2.6 Verbeteren ketenprocessen WGA ERD en ZW ERD (Inkomen)

De afgelopen jaren zijn stappen gezet om de processen van de voornaamste ketenpartijen binnen de WGA te verbeteren. Met het UWV en de Belastingdienst vindt overleg plaats

om bestaande knelpunten weg te nemen en gegevensuitwisseling te optimaliseren. In 2019 werken we samen met ketenpartners verder aan procesverbetering door digitalisering van het aanvraagproces voor het eigenrisicodragerschap. Deze maatregel leidt tot lagere uitvoeringskosten en kan het aantal bezwaar- en beroepsprocedures aanzienlijk doen afnemen. Ook wil het Verbond verder werk maken van procesoptimalisatie in de keten, met als doel een effectieve en doelmatige uitvoering binnen de sociale zekerheid.



meer beheersen. Daarom zet het Verbond, parallel aan de parlementaire behandeling van de digitale zorgpolis, in op de afgifte van digitale polissen.

Ook is het Verbond nauw aangesloten op initiatieven rondom authenticatie, zoals Idensys en iDIN. Deze laatste is voor Mijnverzekeringenopeenrij.nl naast iDEAL dé manier om je te kunnen identificeren. Dergelijke authenticatiemiddelen die breed moeten worden gaan gebruikt, kunnen in potentie forse kosten besparen. Bij dit alles moet er wel voor worden gewaakt dat verzekeraars hun eigen lot bepalen. De nieuwe Regiecommissie, die het Verbondsbestuur adviseert over digitalisering in de sector, moet het overzicht over alle digitale ontwikkelingen bewaken en de koers uitstippelen. Zodoende kunnen we maximaal

effect halen uit de kansen van digitalisering, zonder nieuwe problemen te creëren.

! 2.8 Vervolgstappen dataregister AOV (Inkomen/CVS/Dienstverlening)

In 2018 is het startschot gegeven voor de totstandkoming van het dataregister AOV. Met dit register kunnen data van verzekeraars en andere relevante dataleveranciers op persoonsniveau worden gekoppeld voor analyse en gebruik door verzekeraars en wetenschap. In 2019 zet het Verbond verdere stappen om het register AOV te ontwikkelen. Er worden concrete producten opgeleverd die van meerwaarde zijn voor de branche. Zo moet het dataregister AOV bijdragen aan het objectiveren van acceptatie- en claimbeslissingen en draagt het daarmee bij aan het voldoen aan wettelijk gestelde zorgvuldigheidseisen. Ook kan het register leiden tot een verbetering van de verzekerbaarheid van specifieke doelgroepen vanwege een betere kennis van de risico's.

2.9 Privacy bij verzuim (Inkomen)

Het is belangrijk dat er een goed evenwicht bestaat tussen de effectieve uitvoering van de sociale zekerheid enerzijds en de bescherming van medische gegevens van werknemers anderzijds. Vanwege de nieuwe privacywet-

geving is het noodzakelijk dat er duidelijkheid komt over het uitwisselen van gegevens van zieke werknemers.

In overleg met betrokken ministeries, de toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens en andere stakeholders zet het Verbond in op heldere kaders binnen de nieuwe privacywetgeving voor een effectieve re-integratie-aanpak en verzuimbegeleiding bij ziekte.

2.10 Digitale veiligheid verzekeraars (CBV/Dienstverlening)

Het CBV verbetert bestaande en ontwikkelt nieuwe oplossingen en dienstverleningsconcepten die helpen om de digitale weerbaarheid van verzekeraars te verhogen. Voor 2019 ligt de prioriteit bij de doorontwikkeling van het [Computer Emergency Response Team](#) voor de verzekeringssector.

Dit zogenoemde i-CERT is een voor verzekeraars belangrijke schakelorganisatie voor samenwerking en informatie-uitwisseling binnen de sector en met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).

Deelnemende verzekeraars hebben in 2018 al een maturiteitsscan uitgevoerd en op basis hiervan voorstellen gedaan om de i-CERT organisatie verder te bestendigen en te professionaliseren. De acties die hieruit voortkomen, worden in 2019 uitgevoerd.

2.7 Ketenintegratie, verdere digitalisering en regie op gegevens (Algemene Beleidszaken)

Om de kosten voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan een efficiënte keten met vooral het intermediair, maar ook buiten de traditionele distributieketen. SIVI speelt daar een belangrijke rol in.

Daarnaast merkt het Verbond steeds vaker dat digitalisering van de sector zorgt voor mogelijk verlies van regie. Verzekeraars werken al jaren samen met allerlei softwarepartijen, maar nu data meer en meer waarde krijgen, worden de risico's bij die samenwerking groter. Verder digitaliseren van verzekeringen zal de efficiency verbeteren en de kosten nog



SPEERPUNT 3 | Klantbelang

Versterken klantrelatie, omgang met risico's

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

3.1 Klantbelang pensioen: goede pensioenproducten, duidelijke verantwoordelijkheden

(Leven)

Zowel bij bestaande als bij de ontwikkeling van nieuwe pensioenproducten speelt klantbelang een prominente rol. Uitgangspunt is dat klanten goed begrijpen wat ze kopen of hebben gekocht, om mogelijke teleurstellingen te voorkomen, het vertrouwen in de sector te vergroten en reputatierisico's te verkleinen.

Het Verbond wil graag dat DC-regelingen een kernelement van het toekomstig

pensioenstelsel worden. Hiervoor is het van groot belang dat verzekeraars zorgen voor een goede vormgeving van beschikbare premieregelingen. We zetten in op een verdere verbetering van deze producten in de evaluatie van de Wet verbeterde premieregeling, die in 2019 plaatsvindt.

Daarnaast blijft het Verbond zich inzetten voor een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden binnen de keten (zorgplicht). Het is belangrijk dat het voor werkgevers en deelnemers duidelijk is wat ze van de pensioenuitvoerder en de onafhankelijk

Ze is sinds de zomer van 2017 programmamanager Klantbelang & Reputatie, nadat ze eerste drie jaar lang projectleider Verzekeringskaarten is geweest. Patricia Swienink weet inmiddels wel wat de klant drijft en beantwoordt tien vragen over het derde speerpunt: het versterken van de klantrelatie.

Interview met Patricia Swienink



adviseur mogen verwachten. Uiteraard blijft ook van belang dat pensioenuitvoerders (gewezen) deelnemers goed informeren over relevante ontwikkelingen ten aanzien van de hoogte van de pensioenuitkering, zoals de impact van de lage rente. In het kader van de wijzigingen, die volgen uit de evaluatie van de Wet verevening pensioenrechten bij scheiding, pleit het Verbond ervoor dat deze in het belang van de klant zijn, maar ook werkbaar en kostenefficiënt voor de pensioenuitvoerder.

3.2 Pensioencommunicatie: effectiever en digitaler

(Leven)

De evaluatie van de Wet pensioencommunicatie is een mooi moment om verdere stappen te zetten en pensioencommunicatie effectiever te maken. Dat doen we aan de hand van onze [visie op Pensioencommunicatie](#) en liefst zoveel mogelijk samen met andere stakeholders als het ministerie van SZW, Wijzer in Geldzaken, AFM, Netspar, VNO/MKB, Adfiz en de Pensioenfederatie. Doel is om de deelnemer zelf verantwoord aan het stuur te krijgen. Aanvullend pensioen

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

is immers in veel gevallen een belangrijk onderdeel van de oudedagsvoorziening. Het vergroten van het pensioenbewustzijn en het verbeteren van handelingsperspectief blijven leidend. Kernwoorden in de communicatie zijn persoonlijk, begrijpelijk en relevant. Het gaat daarbij niet om de hoeveelheid (digitale) communicatie, maar om de effectiviteit. Mijnpensioenoverzicht.nl vervult daarin, als ingang voor een integraal pensioenoverzicht, een belangrijke rol. In dat kader zullen we de inzet van mijnpensioenoverzicht.nl verder verkennen en ook de mogelijkheden onderzoeken naar het ontsluiten van informatie van andere zogenoemde derde pijlerproducten, bijvoorbeeld banksparen of lijfrentes.



Voor het optimaliseren van de huidige communicatiemiddelen richten we ons in 2019 op het aanpassen van de UPO-modellen (toevoegen scenario's) en de implementatie van het communiceren in scenario's. Tot slot zullen we extra aandacht besteden aan het pensioenbewustzijn van risicogroepen, zoals zzp'ers, en verkennen we op welke manier de inzichten uit bepaalde gedragswetenschappen, waaronder nudging, kunnen bijdragen aan het vergroten van bewustzijn en het verbeteren van handelingsperspectief.

! 3.3 Aflossingsvrije hypotheken (Leven)

Veel huiseigenaren in Nederland hebben een hypotheek die geheel of gedeeltelijk aflossingsvrij is. Vaak is dit een hypotheek die past bij de klant, maar er zijn ook huishoudens die – mogelijk zonder dat ze het beseffen – een risico lopen, omdat zij misschien de lasten op enig moment niet meer kunnen opbrengen.

Het Verbond wil graag voorkomen dat consumenten op de einddatum van hun hypotheek of bij belangrijke life events, zoals pensioering, voor onaangename verrassingen komen te staan. Hierover is het Verbond in gesprek met de AFM om te komen tot gezamenlijke doelstellingen en ambities waar de financieel



adviseurs en de aanbieders mee aan de slag kunnen. Doel is op een efficiënte wijze risico's van klanten weg te nemen of te verkleinen. Het Verbond blijft alert en volgt de ontwikkelingen nauwlettend. Waar nodig ondersteunt het Verbond zijn leden.

! 3.4 Digitale en effectievere communicatie bij individuele levensverzekeringen (Leven)

Wet- en regelgeving verplichten aanbieders van individuele levensverzekeringen om veel communicatie aan bestaande klanten schriftelijk te doen. Dat is niet alleen kostbaar, maar geeft ook te weinig mogelijkheden om klantgericht en op maat informatie te geven

en het effect daarvan te meten. Het Verbond zal in 2019 inventariseren welke alternatieven mogelijk zijn, en deze in overleg met partners onder de aandacht brengen van beleidsmakers.

! 3.5 Vermogensopbouw (doelsparen) (Leven/Inkomen)

Door de versobering van collectieve voorzieningen wordt individuele lange-termijnvermogensopbouw voor consumenten steeds belangrijker. Het Verbond wil dit maatschappelijke issue met leden en andere betrokken partijen oppakken. Doel is door samenwerking de consument bewuster te maken van het belang van doelsparen. De consument moet in staat worden gesteld om met eenvoudige en flexibele oplossingen voor een specifiek doel vermogen op te bouwen: doelsparen dus.

Daarom wil het Verbond met stakeholders de mogelijk eenvoudige oplossingsrichtingen voor doelsparen onderzoeken. Het Verbond heeft daarvoor al een plan van aanpak opgesteld, waar in 2019 verder invulling aan wordt gegeven. Zo zullen we met DNB de verkenning afronden naar de verruiming van mogelijkheden voor levensverzekeraars om eenvoudigere, beter vergelijkbare en goedkopere producten te kunnen aanbieden.

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

3.6 Transparantie bij individuele levenproducten

(Leven)

Aanbieders van vermogensopbouwende verzekeringen met een beleggingscomponent moeten, op grond van de Europese PRIIP's-Verordening, sinds 1 januari 2018 het 'essentiële-informatiedocument' verstrekken aan potentiële klanten. Deze PRIIP's-Verordening zal in 2019 worden gereviewd en dat kan voor wijzigingen in de regelgeving zorgen. Het Verbond zal de ontwikkelingen op de voet volgen en de knelpunten die de sector ervaart (rekenmethode met op dit moment zeer hoge rendementen) adresseren.

3.7 Beheersen cyberrisico's mkb

(Schade)

Cyberrisico's voor het mkb worden steeds groter. Samen met partners werken verzekeraars aan het vergroten van risicobewustzijn van ondernemers (mkb) en burgers. In publiek-private samenwerking wordt een cyberkeurmerk ontwikkeld en uitgerold. Internationaal wordt gewerkt aan het verzamelen van gestandaardiseerde schade cijfers van cyberincidenten.



3.8 Brandpreventiecampagnes

(Schade)

Ook in 2019 zet het Verbond zich in om de bewustwording van brandrisico's en het handelingsperspectief onder consumenten te vergroten. Het Verbond gaat daarvoor een strategische samenwerking aan met de brandweer. Ook worden de brandpreventieweken georganiseerd. Tot slot worden in 2019 de [risicomonitoren Woningbranden en Bedrijfsbranden](#) opgesteld en publiekelijk gemaakt.

3.9 Brandstatistiek bedrijven + Monitor

(Schade/CVS/Dienstverlening)

Brandpreventie blijft de aandacht houden van het Verbond, dat de jaarlijkse risicomonitor Bedrijfsbranden gaat ontwikkelen. Op basis van cijfers van Stichting Salvage en

van gemoderniseerde bedrijfsstatistieken over bedrijfsbranden ontvangen leden een actuele rapportage over de oorzaken van bedrijfsbranden en een overzicht van de probleemsectoren.

Met deze rapportage worden actuele brand-schadetrends zichtbaar. Brandverzekeraars kunnen daardoor sneller anticiperen, het platform Brand kan acties prioriteren en lobbyboodschappen kunnen cijfermatig worden onderbouwd.

3.10 Brandonderzoek

(Schade)

Lithium-batterijen en accu's vormen een nieuwe en vaker voorkomende brandoorzaak. Het platform Risicodeskundigheid gaat onderzoeken wat de belangrijkste risico's rondom lithiumopslag zijn en doet daarover aanbevelingen aan het Verbond en zijn leden. Andere hieraan samenhangende oorzaken (zoals zonnepanelen en elektra) worden meegenomen in de rapportage.

3.11 Inbraakpreventie

(Schade)

Op het gebied van inbraakpreventie en het vergroten van het bewustzijn van inbraakrisico's onder consumenten stelt het Verbond in 2019 de [risicomonitor Woninginbraken](#) op.

Voor deze categorie risico's wordt samen met het CCV de bestaande VRKI (Verbeterde Risicoklasse Indeling) geactualiseerd.



3.12 Calamiteitenwijzer + uitdragen nut reisverzekering

(Schade)

De calamiteitenwijzer van het Verbond, die in opdracht van het platform Reis is ontwikkeld, moet de bewustwording onder consumenten van nut en noodzaak van reisverzekeringen vergroten en geeft inzicht in wat te doen bij een calamiteit. Eind 2019 is de calamiteitenwijzer een voor consumenten bekende tool en zijn zij bekender met het nut van een reisverzekering.

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

3.13 Mijnverzekeringenopeenrij.nl (Algemene Beleidszaken)

Eén digitale, centrale vindplaats waar consumenten al hun particuliere verzekeringen in één overzicht kunnen terugvinden: dat was de ambitie van portaal Mijnverzekeringenopeenrij.nl. Op 3 april 2018 is de website live gegaan. Eerst als testfase, om de website te kunnen optimaliseren en verzekeraars aan te laten sluiten. Eind 2018 is de website zodanig aangepast dat de consument verzekeraars kunnen kiezen in een dropdownmenu. Als hij zijn verzekeraar kiest en een polisnummer invult, dan verschijnt de verzekering áltijd in zijn overzicht.

In 2019 wordt gezien of het portaal voldoende kritische massa heeft om ook voor een breder publiek live te kunnen gaan..

3.14 VerzekeraarsInBeeld (Klantbelang & Reputatie/CVS/ Dienstverlening)

[VerzekeraarsInBeeld](#) levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen door transparant te zijn over het presteren van individuele verzekeraars. Het project loopt sinds 2016 en is tot op heden gericht op de consumentenmarkt. Uit een evaluatie komend jaar moet blijken of het project voldoet aan haar doelstellingen.



Bij een positieve uitkomst van deze evaluatie onderzoeken we de mogelijkheid VerzekeraarsInBeeld door te ontwikkelen voor de zakelijke markt. Als blijkt dat deze uitbreiding haalbaar is én meerwaarde biedt, wordt het vanaf 2020 doorgevoerd.

De uitvoering van VerzekeraarsInBeeld loopt in 2019 door. De vaste kosten vallen binnen het budget van Klantbelang & Reputatie.

De kosten van het veldwerk en een deel van de projectkosten worden doorbelast aan de deelnemers. Zij krijgen toegang tot individuele resultaten en kunnen deze benchmarken met de sectorscores.

In 2019 zal VerzekeraarsInBeeld zichtbaar worden gemaakt met online advertenties. Het zwaartepunt van deze promotie ligt rondom de lancering in het najaar. Ook wordt gedurende het jaar de vindbaarheid op zoekmachines (Google) vergroot.

3.15 Consumentenmonitor, KTO Zakelijk (Klantbelang & Reputatie/CVS/ Dienstverlening)

Komend jaar blijft het Verbond de [Consumentenmonitor](#) en KTO Zakelijk inzetten. Zo kunnen we het imago en de reputatie van de sector meten (Consumentenmonitor), vragen voorleggen aan consumenten over projecten van Klantbelang & Reputatie en de tevredenheid van zakelijke klanten over hun verzekeraar meten (KTO Zakelijk).

3.16 Bijdrage leveren aan het vergroten van financiële vaardigheden (Klantbelang & Reputatie/Insurance AcademyDienstverlening)

Via financiering van het platform Wijzer in geldzaken ondersteunt het Verbond de inspanningen voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Nederlanders. We nemen zitting in de programmaraad, stuurgroep en expertteams en we doen mee aan de Pensioen3daagse en de Week van het geld. Voor de Week van het geld is een digitaal spel ontwikkeld (Fix je Risk), dat enthousiast wordt ontvangen door zowel de leden als de scholen. Voor de komende editie wordt het spel doorontwikkeld en is het de ambitie om 700 gastlessen te organiseren.

3.17 Versterken financiële weer- baarheid van kwetsbare groepen (Klantbelang & Reputatie)

In 2019 wordt het thema 'Problematische schulden' opgepakt. Dit is immers een onderwerp dat een aanzienlijk deel van de bevolking raakt en waar ook verzekeraars mee te maken hebben. Daarnaast heeft de verzekeringssector bij uitstek de expertise in huis om met dit onderwerp aan de slag te gaan; het onderwerp ligt als het ware bij de core business van de sector: voorzichtig omgaan met geld.

3.18 Toegankelijkheid (Klantbelang & Reputatie)

Het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap is in 2016 geratificeerd door het Nederlandse parlement. Hierna is het verdrag geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving via de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz). De wet ziet ook op de toegankelijkheid van dienstverlening en klantcommunicatie, zoals de inrichting van websites voor mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking. In 2018 heeft het Verbond een actieplan gelanceerd. In 2019 rollen we dit verder uit en blijven we aandacht geven aan dit onderwerp.

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

! 3.19 Versterken reputatie, aanpak reputatiedossiers

(Klantbelang & Reputatie)

De aanpak van reputatiedossiers blijft komend jaar een belangrijke focus van het Verbond. Sinds enkele jaren inventariseren wij potentiële reputatiedossiers met als doel deze direct op te lossen of in elk geval goed op het netvlies te krijgen.

Komend jaar wil het Verbond een impuls geven door ook andere perspectieven in beeld te brengen, met andere partijen te spreken en dat gesprek ook op een andere manier te voeren. Dat doen we bijvoorbeeld door elk sectorbestuur periodiek over reputatie-issues in gesprek te laten gaan met hun stakeholders en direct belanghebbenden om zo tot concrete oplossingen te komen.



3.20 Samenwerking Verbond-AFM (Klantbelang & Reputatie)

Sinds 2016 voeren AFM en Verbond overleg over prioriteiten en ambities om de borging van het klantbelang te verbeteren en knelpunten versneld op te lossen. In de praktijk betekent dit het signaleren en oplossen van risico's op teleurstelling bij klanten en het zoeken naar een verdere synergie op het thema Gedrag en Cultuur. In 2019 zet het Verbond deze activiteiten voort.

3.21 Productkwaliteit en dienstverlening zakelijke markt

(Klantbelang & Reputatie)

Niet alleen consumenten, maar ook de (klein) zakelijke markt kan te maken hebben met reputatie-issues. In 2018 heeft het Verbond in kaart gebracht op welke vlakken in de (klein) zakelijke markt zich dergelijke issues kunnen voordoen. In 2019 richt het Verbond zich op het verbeteren van de informatiepositie van de klant, het onderzoeken naar de haalbaarheid van toegang tot het Kifid, de bekendheid met cyberverzekeringen, onderzoeken in hoeverre de zelfregulering op het gebied van klantbelang van het Verbond relevant is voor deze groep en het centraal monitoren van issues op het terrein van de (klein)zakelijke markt.

3.22 Beeldvorming over AOV voor zelfstandigen

(Inkomen)

Het Verbond zet zich in 2019 in om bij te dragen aan een op feiten gebaseerde beeldvorming over de AOV voor zelfstandigen aan de hand van facts & figures bijvoorbeeld over de uitkeringspraktijk en het acceptatiebeleid. Daarnaast kijken we welke oplossingen er geboden (kunnen) worden aan zoveel mogelijk verzekerden met een AOW-hiaat dat wordt veroorzaakt door de stijging van de AOW-leeftijd.

3.23 Beleggingsverzekeringen

(Leven)

Het Verbond is namens de sector gesprekspartner over de nazorg bij beleggingsverzekeringen. Ook na de afronding van het wettelijke activeringstraject blijven verzekeraars hun klanten optimaal ondersteunen bij het maken van een keuze over hun beleggingsverzekering. Het Verbond zorgt er in 2019 weer voor dat verzekeraars hun klanten op een effectieve, efficiënte en transparante manier verder kunnen helpen bij het realiseren van hun doelen.

! 3.24 Winstdelende levensverzekeringen (Leven)

Bij winstdelende levensverzekeringen krijgt de klant doorgaans een relatief hoog, gegarandeerd rendement. Niettemin kan de opbrengst van de verzekering tegenvallen ten opzichte van de verwachting van de klant. Als de winstdeling achterblijft, bereikt de klant zijn oorspronkelijk beoogde doelkapitaal niet. De sector heeft reeds veel aandacht besteed aan zorgvuldige communicatie om de verwachtingen goed te managen. Wij zullen in kaart brengen waar eventuele resterende risico's zitten en hoe deze verder beperkt kunnen worden.

3.25 Collectieve waardeoverdracht: sneller en efficiënter

(Leven)

Als een werkgever overstapt naar een andere pensioenuitvoerder kan hij om een collectieve waardeoverdracht vragen. Die daadwerkelijke overdracht duurt vaak lang, omdat er tussen de oude en nieuwe uitvoerder overeenstemming moet zijn over tal van zaken. Het Verbond heeft in 2018 het [protocol collectieve waardeoverdracht](#) ontwikkeld, waarmee dit proces efficiënter is ingericht. Het Verbond houdt goed in de gaten of het protocol functioneert

SPEERPUNT 3 | Klantbelang



en of verbreding naar andere pensioen-uitvoerders mogelijk is.

3.26 Waardeoverdracht klein pensioen: kostenefficiënt

(Leven)

In de Wet waardeoverdracht klein pensioen wordt geregeld dat een klein pensioen niet meer mag worden afgekocht, maar automatisch wordt overgedragen naar de volgende pensioenuitvoerder. Dat automatisch overdragen van nieuwe, kleine pensioenen (ontstaan vanaf 1-1-2018) is waarschijnlijk vanaf juli 2019 mogelijk.

Het Verbond zal de implementatie monitoren en implementatievraagstukken bespreken. Eén van de vraagstukken die we op deze manier oppakken, is de wens om automatische waardeoverdracht open te stellen voor alle soorten kleine pensioenen. Daarnaast stellen we samen met de Pensioenfederatie een plan van aanpak op voor de oude bestaande kleine pensioenen (ontstaan voor 1-1-2018), die vanaf 2020 kunnen worden overgedragen.

3.27 Uitvaartverzekeringen

(Leven)

Uitvaartverzekeraars hebben zich in de afgelopen jaren ingrijpend vernieuwd. Diverse issues zijn aangepakt en nu is het zaak de vernieuwende trend vast te houden en uit te dragen. Het Verbond zal in 2019 vooral op het terrein



van producttransparantie een aantal aanvullende stappen zetten om naar een volgend hoog niveau van klantbelang te gaan. Thema's die hierbij spelen, zijn de invulling van de zorgplicht gedurende de looptijd en de toepasbaarheid van regelgeving in het licht van nieuwe technologieën. Ook zal het Verbond in 2019 de visie van de sector op [Solvency II](#) en het provisieverbod verder uitdragen. Op deze terreinen is nog verbetering mogelijk, zowel voor klanten als verzekeraars.

3.28 Schadevrije jaren

(Schade)

Het Verbond gaat onderzoeken hoe de regeling voor schadevrije jaren (BR11) kan worden aangepast en verbeterd. Herziening van de regeling is nodig om zowel de klanttevredenheid te vergroten als in te spelen op nieuwe ontwikkelingen op mobiliteitsgebied en (interne) processen van verzekeraars. In nauwe samenwerking met de Stichting EPS (Roy-Data) en met onderzoek via de Consumer Consulting Board worden de mogelijke verbeterpunten in kaart gebracht en geïmplementeerd. Ook worden scenario's uitgewerkt voor de toekomst van de systematiek.



! 3.29 Letselschade

(Schade)

Er is toenemende (politieke) aandacht voor het dossier Letselschade. Zo verricht de Letselschade Raad onderzoek naar de oorzaken van langlopende letselschades. Naar verwachting worden de resultaten van dit onderzoek in de eerste helft van 2019 openbaar. Het Verbond zet zich in om de aanbevelingen uit dit onderzoek om te laten zetten in beleid. Daarnaast heeft het sectorbestuur Schade vanuit de letselschadevisie van PIV de onderwerpen normering, standaardisering en BGK als prioriteit voor komend jaar vastgesteld.

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

3.30 Opzetclausule versus ontwikkelingen rondom first party verzekering slachtoffers

(Schade)

De [model-opzetclausule](#) van het Verbond inzake first party verzekering voor slachtoffers moet worden gewijzigd, omdat is gebleken dat de clausule tot praktische problemen leidt. Uiteraard wordt bij de aanpassing van de clausule rekening gehouden met de gewijzigde rol van de verzekeraar, die in toenemende mate als dienstverlenend wordt gezien. Daarom onderzoekt het Verbond komend jaar nut en noodzaak van een nieuw te ontwikkelen first party verzekering voor slachtoffers. Eind 2019 is de opzetclausule aangepast.

3.31 Garantstelling USA-dossiers

(Schade)

Het komt steeds vaker voor dat een Nederlander die in de Verenigde Staten in het ziekenhuis wordt opgenomen, voor dezelfde behandeling twee keer zoveel moet betalen als in Nederland. Reisverzekeraars zien hierdoor de claims steeds verder oplopen. Het Verbond maakt zich in 2019 hard voor een garantstelling waardoor deze nota's in lijn komen met de Nederlandse normen. Ook laat het Verbond de garantstelling juridisch toetsen.

3.32 Distributie & Verkoop

(Algemene Beleidszaken)

In 2019 werken wij aan het verder verduurzamen van distributie. Dit willen wij doen door een visie op distributie 2020-2022 op te stellen. Hiertoe zal een heisessie met de commissie Distributie worden georganiseerd, zodat input kan worden verzameld voor de inhoud van die visie. Thema's die aan de orde komen, zijn in ieder geval samenwerking met het intermediair en innovatie. De verdere beleidsvorming ten aanzien van InsurTech staat ook op de agenda. Het grootste deel van InsurTech-investeringen gaat immers naar distributie.

Daarnaast staat 2019 in het teken van de lobby en de uitwerking van de diverse thema's in het kader van de evaluatie van het provisieverbod. Groot thema hierbinnen is de lobby



op en verdere uitwerking van de transparantie van provisie bij schadeverzekeringen.

Ook zal er in 2019 een consumentenonderzoek worden uitgevoerd over technologie en distributie (robo-advice, inzet voice technologie etc.). En tot slot zullen we weer een aantal bijeenkomsten organiseren, waaronder twee themaochtenden of -middagen en een jaarlijks InsurTech Café, waarmee we eind 2019 van start willen gaan.

3.33 Claimbeoordeling

(Klantbelang & Reputatie)

Het goed afhandelen van claims is in belangrijke mate bepalend voor de klantrelatie. Ondanks financiële educatie en transparantie ervaren veel consumenten een claimbeoordeling van hun verzekeraar nog vaak als negatief. Vanwege een kenniskloof tussen verzekeraar en klant, is de klant niet altijd in staat een countervailing power te zijn. Komend jaar onderzoeken we de wenselijkheid en mogelijkheid van een branchebreed protocol claimbehandeling, onder andere op basis van consumentenonderzoek. Ter overweging ligt om dit protocol af te stemmen met consumentenorganisaties, zodat consumenten weten wat ze minimaal kunnen verwachten van hun verzekeraar.

3.34 Onvindbare begunstigen

(Leven)

Levensverzekeringen kennen vaak een lange looptijd. In de praktijk komt het daardoor wel eens voor dat aan het einde van de looptijd, de begunstigde onvindbaar blijkt. Bijvoorbeeld doordat een adreswijziging niet is doorgegeven, of een overlijden niet is gemeld. In de afgelopen jaren hebben verzekeraars het zoeken naar rechthebbenden van dergelijke polissen geïntensiveerd en verder verbeterd. Zo is er een zoekservice in het leven geroepen voor klanten die een verzekering van zichzelf of een overleden dierbare willen opsporen.

Het streven voor 2019 is helder: verzekeraars zoeken zelf actief naar rechthebbenden, en faciliteren met een zoekservice consumenten die een verzekering willen traceren. Verzekeraars willen graag alle rechthebbenden efficiënt kunnen traceren en vinden met die wens weerklank bij stakeholders en media. Belangrijk is dat verzekeraars over de juiste middelen kunnen beschikken. In 2019 wordt daarom met de rijksoverheid overlegd over verdere samenwerking bij het traceren van rechthebbenden. Gezamenlijke ambitie, die zowel in de derde als in de tweede pijler ligt, is om het geld daar te krijgen waar het hoort.

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

3.35 Zoekservice voor Overledenen en Zoekservice voor Levenden (Dienstverlening)

Met een zoekservice helpt het Verbond klanten om hun eigen zoekgeraakte polissen of polissen van overleden familieleden te traceren. De zoekservice voor levende rechthebbers loopt sinds 2015. Het aantal aanvragen bedroeg het eerste jaar 96, het tweede jaar 164 en in 2017 waren er 196 aanvragen. De prognose voor 2018 is 263 aanvragen, een duidelijke stijging.

De zoekservice voor nabestaanden loopt vanaf 2009 en voorziet ook duidelijk in een behoefte. Het aantal aanvragen laat namelijk een aanhoudende stijging zien. Zo bedroeg in 2016 het aantal aanvragen 2.740, in 2017 was er een lichte daling naar 2.646, maar voor 2018 is de prognose 3.349 aanvragen. Om in de groter wordende behoefte te blijven voorzien, bieden we beide zoekservices ook in 2019 aan.

3.36 Klachtbehandeling/Kifid/ Tuchtraad (Algemene Beleidszaken)

Goede klachtenprocedures helpen bij het vertrouwen in de sector. Niet zo gek dus dat het Verbond hecht aan een goed systeem



van zelfregulering. Naleving en voortdurende controle daarop zijn belangrijk. Het Verbond zet daarom in 2019 in op:

- een goede afwikkeling van uitspraken van de Tuchtraad en ondersteuning in de communicatie van die raad;
- een onderzoek of uitbreiding van de toegang tot het Kifid mogelijk is voor de zakelijke markt;
- het verkennen van de mogelijkheden om meer uit door het Kifid gegenereerde data te halen. Kifid is in oktober 2018 gestart met digitaal procederen. Het Verbond overlegt met Kifid hoe de data die dat genereert, kan bijdragen aan een beter inzicht in klachten.



Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen

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

4.1 Zelfregulering

(Algemene Beleidszaken/Klantbelang & Reputatie)

Zelfregulering is voor de verzekeringssector een belangrijke kwaliteitsstandaard: het houdt verzekeraars scherp en leidt tot geloofwaardigheid en herstel van vertrouwen in de branche. In 2019 zal de Stichting Toetsing verzekeraars (Stv) self assessments afnemen bij verzekeraars om de naleving van de zelfregulering te con-

troleren. Ook bekijken we de mogelijkheden om het Keurmerk Klantgericht Verzekeren door te ontwikkelen, zodat het relevant blijft voor klant en verzekeraar.

En tot slot willen we in 2019 de zelfregulering zoveel mogelijk laten aansluiten op de praktijk. Het inmiddels zeer uitgebreide stelsel van zelfregulering wordt in 2019 door het Verbond onder de loep genomen. Vanuit het

Hij heeft zijn koperen jubileum bij het Verbond net achter de rug. Beleidsadviseur Luuk van der Scheer is een bedrijfsjurist in hart en nieren. En hij weet alles over toezicht en corporate governance. Luuk beantwoordt tien vragen over het vierde speerpunt: de vitale bedrijfstak.

Interview met Luuk van der Scheer 



beginsel dat van alle leden dezelfde kwaliteit richting klanten mag worden verwacht, zullen we waar nodig regelingen tegen het licht houden. We gaan de effectiviteit, scope, relevantie en handhaving onderzoeken. Ook wordt gezien of sommige zelfregulering overbodig is geworden en of er elementen kunnen worden samengevoegd of vereenvoudigd.

! 4.2 Toezicht

(Algemene Beleidszaken)

De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector haar eigen zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. De eigen verantwoordelijkheid staat centraal. Daar waar intern toezicht en zelfregulering een onvoldoende remedie zijn om het vertrouwen in en het imago van de bedrijfstak verder te kunnen schragen, werken wij constructief

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

mee aan externe regels/toezicht. Wij zullen op geëigende momenten benadrukken dat extern toezicht zoveel mogelijk principe gebaseerd en risico georiënteerd (proportioneel) moet zijn. Dat biedt voordeel boven toezicht dat is gebaseerd op het strikt volgen van de regels. Het draait dan bij de regelgeving meer om de essentie en het doel van de regelgeving, zodat deze op de praktijk kan worden toegesneden. Bovendien zet het verzekeraars aan het denken wat het doel is van de regelgeving, waarmee aan het ondernemerschap recht wordt gedaan. Toezicht-activiteiten moeten efficiënt plaatsvinden, zodat deze in zo min mogelijk tijd en met zo min mogelijk kosten worden gerealiseerd. Ons beleid is gericht op:

- het voorkomen van ongebreidelde opeenstapeling van wetgeving;
- het volgen van Europese ontwikkelingen (samen met Insurance Europe) en input leveren, zoals bij de review van de ESA's en de mogelijke versterking van het herstel- en afwikkelkader;
- het leveren van input op relevante consultatiedocumenten;
- een zorgvuldig, beheerst en duurzaam beloningsbeleid waarmee een bijdrage kan worden geleverd aan herstel van maatschappelijk vertrouwen in de sector;



- het helpen vormgeven van effectief extern toezicht, waarbij wij streven naar horizontaal toezicht waar mogelijk: verzekeraars houden proactief contact met hun toezicht-houders en deze handelen, op hun beurt, zoveel mogelijk op basis van vertrouwen;
- actieve deelname aan technisch overleg met onder andere het ministerie van Financiën, en de toezichthouders (DNB en de AFM). Waar nodig vindt afstemming plaats met andere Verbondsgremia en externe stakeholders, zoals VNO-NCW en de NVB.

4.3 Belastingen

(Algemene Beleidszaken)

Zowel nationaal als internationaal spelen veel fiscale onderwerpen die vragen om alertheid van de sector. Met het ministerie en de belastingdienst zijn wij in discussie over verbeteringen in eenheid van beleid en uitvoering.

Ook spelen er verschillende discussies op het gebied van btw en assurantiebelaasting voor specifieke verzekeringsproducten. Bovendien zal er in 2019 veel aandacht gaan naar de gevolgen van de uitwerking van de fiscale plannen uit het regeerakkoord Rutte III. Samen met de commissie hebben wij dan ook de wens om te komen tot een integrale visie 'belastingen en verzekeraars'. Deze visie bepaalt de lobby-inzet voor de komende jaren en voorkomt nadelige stapeling van belastingen.

4.4 Kapitaalbeleid

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond speelt continu in op het thema kapitaalbeleid, dat ook hoog op de agenda van DNB staat. Regelmatig vindt er afstemming en overleg met DNB plaats over de kansen en bedreigingen voor het business model van verzekeraars. Maar ook onderwerpen als de risk appetite, het kapitaalbeleid (interne norm, managementacties, dividendbeleid, voortschrijdend inzicht economische werkelijkheid), de ORSA, een voorbereidend crisisplan, impact wijzigende SII regels, stress tests en kapitaalstructuur komen aan de orde.

4.5 Solvency II

(Algemene Beleidszaken)

Het afgelopen jaar, 2018, stond in het teken

van de evaluatie van Solvency II. De Europese Commissie heeft de Europese toezichthouder EIOPA de opdracht gegeven deze evaluatie uit te voeren. In 2018 is de standaardformule geëvalueerd en wij bereiden ons in 2019 voor op alternatieven/aanpassingen in onder andere het LTG-pakket, dat in 2020 voor evaluatie op de agenda staat. Uiteraard zullen ook andere onderwerpen de aandacht krijgen, waaronder de Risk Margin.

Vanwege de complexiteit en de onderlinge verwevenheid van de bouwstenen van Solvency II zijn wij van mening dat de richtlijn als een integraal geheel moet worden geëvalueerd en niet in aparte onderdelen. Wij zullen via Insurance Europe en Amice de evaluatie beïnvloeden, maar ook rechtstreeks bij DNB en EIOPA input leveren.

4.6 Verslaggeving: overeenstemming over interpretatie IFRS 17

(Algemene Beleidszaken)

Op 30 mei 2017 is de nieuwe rapportage-richtlijn voor verzekeringen, IFRS 17, gepubliceerd. IFRS 17 is principle based en dus niet tot in detail geregeld. Dat biedt ruimte voor interpretatieverschillen. Momenteel wordt nog gediscussieerd over de ingangsdatum (op dit moment staat deze op 1 januari 2021) en

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

eventuele heropening van de discussie aangezien de sector een aantal grote issues ziet met de huidige richtlijn. Het is met andere woorden mogelijk dat als gevolg van commentaar van EFRAG het endorsement process wordt heropend. Dat kan leiden tot een vertraging van twee jaar.

Binnen het Verbond zal in 2019 worden gezocht naar eensluidende invulling van een aantal aspecten van IFRS 17, waardoor discussies met toezichthouders en controlerende accountants zoveel mogelijk kunnen worden vermeden. Speciale aandacht zal er ook zijn voor de samenloop en interactie met Solvency II. Tot de implementatiedatum zal het Verbond zijn leden zoveel mogelijk informeren, onder meer door het organiseren van informatie-bijeenkomsten.

! 4.7 Een passend regelgevings- en toezichtkader voor coöperatieve verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

De belangenbehartiging van coöperatieve verzekeraars is een speerpunt van het [POV](#). Proportionaliteit is daarbij een belangrijk thema. Voor een deel gebeurt de belangenbehartiging door deelname aan de Werkgroep Implementatie en Evaluatie Solvency II

(WIES). Daarnaast wordt input geleverd voor bestuurlijk overleg met de toezichthouders of andere beroepsgroepen zoals accountants, maar het POV onderhoudt zelf ook contact met toezichthouders en andere partijen. Op internationaal niveau vindt de belangenbehartiging plaats door aansluiting bij de brancheorganisaties Amice en ICMIF. Het POV onderhoudt die contacten en neemt actief deel aan werkgroepen en discussies.

4.8 Mededinging (Algemene Beleidszaken)

Concurrentie is een belangrijk fundament van de verzekeringssector. Elkaar scherp houden op kosten, producten en service om de gunst van de klant is elementair bij de bedrijfsuitoefening van elke verzekeraar. Het Verbond streeft actief naar het voorkomen van ongeoorloofde beperkingen van die concurrentie. De consument op de eerste plaats, maar verder iedereen die met de bedrijfstak te maken heeft, moet er zeker van kunnen zijn dat de sector integer opereert en te vertrouwen is. De complianceregelingen Mededinging zijn dan ook praktische instrumenten die leden moeten helpen voorkomen dat zij het nationale of Europese mededingingsrecht overtreden. Slechts incidenteel bespreekt het Verbond (reputatie)dossiers met de

Autoriteit Consument en Markt. Doelstelling in 2019 is ervoor te zorgen dat er geen enkele overtreding plaatsvindt die door of binnen het Verbond had kunnen worden voorkomen.

! 4.9 Vereenvoudigen wet- en regelgeving (Leven/Inkomen)

Het Verbond streeft naar wet- en regelgeving die zo eenvoudig mogelijk is. Daarom overleggen we met de Belastingdienst en het ministerie van Financiën of de huidige fiscale wet- en regelgeving eenvoudiger kan. Denk aan de lobby voor afschaffing van de afrekenverplichting bij saldo lijfrenteverzekeringen. Of aan een oplossing voor pensioendeelnemers met een tijdelijk dienstverband, die arbeidsongeschikt worden en om fiscale redenen niet in alle gevallen premievrijstelling kunnen ontvangen.

Naast de wet- en regelgeving willen we ook de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst makkelijker maken.

4.10 Europese lobby met de blik vooruit (Communicatie)

De meeste voor onze sector relevante wetgeving vindt zijn oorsprong in 'Brussel'. Daarom blijft het Verbond, samen met [Insurance](#)

[Europe](#), de Europese beleidsontwikkelingen intensief monitoren en waar nodig beïnvloeden. Naast onze aandacht voor onder meer de volgende herziening van Solvency II richten wij onze blik op het toenemende belang van duurzame financieringen op de agenda's van de Europese wetgever en toezichtautoriteit EIOPA.

In de aanloop naar de verkiezingen voor het Europees Parlement in mei 2019 dragen wij onze algemene uitgangspunten voor Europees beleid uit en sluiten wij aan bij twee thema's die naar verwachting de kern zullen vormen van het mandaat van de volgende Europese Commissie: duurzaamheid en digitalisering. Ook zullen wij investeren in contacten met (potentiële) Nederlandse Europarlementariërs.



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

4.11 PEPP (Leven)

Met het Pan-Europees Persoonlijk Pensioenproduct, kortweg PEPP genoemd, wil de Europese Commissie de pensioenopbouw in Europa stimuleren. Verwacht wordt dat de Europese medewetgevers de behandeling van de verordening voor een PEPP voor 2019 afronden. Het Verbond blijft dan ook in de lobby (indien nodig) inzetten op het realiseren van (internationale) marktkansen voor verzekeraars, PPI's en FICO-banken, waarmee we vooral inzetten op het versterken van de uitvoerbaarheid.

4.12 Samenwerking PPI's (Leven)

Een nieuw pensioenstelsel, communicatie, waardeoverdracht en inzet van nieuwe technologieën zijn niet alleen relevant voor verzekeraars, maar ook voor andere aanbieders, waaronder de premie pensioeninstellingen (PPI's). Vrijwel alle onderwerpen die spelen in de transitie naar een stelsel dat is gebaseerd op premiereregelingen, zijn net zo relevant voor PPI's als voor verzekeraars. In 2019 zullen we de samenwerking met deze partijen dan ook verder intensiveren, mede om de belangen van werkgevers en deelnemers optimaal te kunnen behartigen.

Samenwerking kan bovendien het inzicht bij stakeholders en publiek versterken dat pensioenuitvoerders een aantrekkelijk alternatief zijn voor Bpf-en. Voor de effectiviteit van de lobby is dit essentieel. Ook op het vlak van vermogensbeheer worden steeds meer partijen actief en neemt het belang van de derde pijler toe. Ook hier zullen we verdere samenwerking onderzoeken.

4.13 Synergie met FICO-banken (Leven)

FICO-banken zijn, juist vanwege hun nauwe relatie met een verzekeringsconcern, goed in staat meerwaarde te creëren voor consumenten. Ze worden daarom nauw betrokken bij het traject om het bewustzijn van de consument voor lange termijn vermogensopbouw voor een specifiek doel te vergroten (doelsparen).

Daarnaast willen we in samenwerking met FICO-banken het pensioenbewustzijn bij de zzp'er vergroten en de mogelijke (eenvoudige) oplossingsrichtingen verkennen. Tot slot blijven we een platform bieden voor het identificeren en bespreken van knelpunten en verbetermogelijkheden voor FICO-banken in wet- en regelgeving.

4.14 Integere bedrijfsvoering (Algemene Beleidszaken)

Met name vanuit het toezicht wordt er steeds meer nadruk gelegd op integere bedrijfsvoering: het voorkomen van witwassen en faciliteren van terrorismefinanciering. Het is belangrijk dat verzekeraars hier aandacht aan besteden, onder andere door de inkoop van de juiste tooling. Het Verbond blijft met de toezichthouders en regelgevers in gesprek om de regels zo te interpreteren, dat het werk uitvoerbaar blijft. In 2019 zal het Verbond zich verder inspannen voor toegang van verzekeraars tot de relevante informatie uit het UBO-register.

4.15 Implementatie en naleving Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (CBV/Dienstverlening)

Het voorkomen en bestrijden van schade als gevolg van criminaliteit is voor onze samenleving van groot belang. Verzekeraars spelen bij deze strijd een relevante rol. Het CBV werkt in 2019 aan het verbeteren van en het inzicht krijgen in de kwaliteit van fraude- en criminaliteitsbeheersing in de sector. Het gaat onder meer om:

- actualisering en herijking van het door het Verbond en ZN ontwikkelde instrument waarmee verzekeraars periodiek hun

kwaliteit van fraude- en criminaliteitsbeheersing kunnen meten;

- een kleinschalige pilot met het herziene instrument (testfase);
- uitvoering van de kwaliteitsmeting door verzekeraars;
- analyseren en rapporteren van de resultaten aan de verzekeraars.

! 4.16 Fraudebeleid zakelijke verzekeraars (co-assurantie) (CBV/Dienstverlening)

Het CBV ondersteunt verzekeraars bij de uitvoering van het Actieplan Fraudebeheersing in de co-assurantiemarkt 2018-2020. Doel is om in 2021 aantoonbaar te komen tot:

- een verhoogd fraudebewustzijn bij alle ketenpartijen in de co-assurantiemarkt (intern en extern);
- een verbeterde en intensievere samenwerking en operationele informatie-uitwisseling op het gebied van verzekeringsfraude tussen grootzakelijke verzekeraars onderling en – waar mogelijk – met betrokken ketenpartners;
- een verhoogd kennis- en competentieniveau bij grootzakelijke verzekeraars en het Verbond over fraude in de co-assurantiemarkt en best practices bij het voorkomen en aanpakken ervan.

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

Het CBV verkent in 2019 de mogelijkheid met de VNAB om afspraken te maken voor een betere samenwerking tussen verzekeraars en makelaars.

! 4.17 Innovatieve aanpak verzekerings-criminaliteit

(CBV/Dienstverlening)

Aan de hand van de vorig jaar vastgestelde 'Innovatie-Agenda fraudeaanpak 2019' worden nieuwe oplossingen voor criminaliteitsbeheersing ondersteund en uitgevoerd. Het CBV inspireert en ondersteunt verzekeraars om vernieuwingen door te voeren die bijdragen aan preventie en schade, als gevolg van verzekeringscriminaliteit, verminderen. Innoveren in de aanpak van verzekeringscriminaliteit kan op diverse manieren plaatsvinden. Voor de hand ligt de verdere doorvoering van digitalisering van informatieverwerking en -analyse. Maar ook vernieuwing op het terrein van communicatie en publieksvoorlichting kan bijdragen aan fraudepreventie.

4.18 Innovation advisory board

(Dienstverlening)

Verzekeraars maken zich sterk voor een toekomstbestendige sector. In 2019 richten we ons op het versterken van de samenwerking: binnen de sector, maar ook met externe par-

tijen en stakeholders. Dit doen we concreet op drie thema's: ecosystemen, blockchain en zelfrijdende auto's. De Innovation Advisory Board, die met de partners Economische Zaken, GfK, KPMG, Microsoft en TNO is opgericht, zorgt voor het strategische kader.

4.19 Innovatie/nieuwe risico's

(Schade)

Nieuwe (technologische) ontwikkelingen als 3d-printing en drones vormen nieuwe risico's op het gebied van aansprakelijkheid. Het Platform Risicodeskundigheid gaat deze nieuwe risico's inventariseren.



4.20 Technologie en innovatie in de levensector

(Leven)

Het Verbond heeft in 2018 met zijn leden en een aantal andere pensioenuitvoerders een

usecase blockchain waardeoverdracht verkend. In 2019 willen we via een zogenoemd proof of concept, met dezelfde partijen stappen zetten naar een verdere realisatie. Op die manier willen we toewerken naar een sectorbrede standaard voor blockchain waardeoverdracht. Daarnaast verkennen we, met de opgedane ervaringen, verdere technologische en innovatieve kansen/mogelijkheden binnen de levensector.

! 4.21 Sociale Agenda

(Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

De verzekeringsbranche is een van de weinige sectoren die met sociale partners een gezamenlijke visie heeft op sociaal beleid voor de medewerkers werkzaam in de sector: de [Sociale Agenda](#). Deze agenda dient als een inspiratiebron voor branche cao- en ondernemingscao-onderhandelingen, sociale plannen en personeelsbeleid in de breedste zin van het woord. Begin 2019 verschijnt de nieuwe agenda voor 2019-2021.

Rode draad in de nieuwe agenda is het vergroten van de arbeidsmarktwaarde van medewerkers in de verzekeringsbranche, waardoor zij flexibeler inzetbaar worden, binnen én buiten de bedrijfstak. Het sociale

beleid in de sector staat namelijk niet langer in het teken van life time employment, maar van life time empowerment. De verzekeringsmedewerker neemt daarbij de regie over zijn eigen loopbaan, uiteraard met hulp van zijn werkgever. Dit vraagt om een cultuurverandering binnen verzekeraars. In 2019 wordt een actieprogramma nader uitgewerkt.

4.22 Arbeidsmarkt: werkklimaat

(Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

In 2019 richt het Verbond zich ook op het werven en behouden van (nieuw) talent voor de sector. Dat doen we onder andere door aan te sluiten bij de landelijke koepel van de Finance, Tax and Advice-opleidingen om het opleidingsprogramma beter te laten aansluiten op de praktijk en gecoördineerde



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

stageopdrachten aan te bieden in een pool. Van de branche wordt verwacht dat zij de studenten professioneel begeleiden. Op die manier hopen we verzekeraars op de kaart te zetten als een interessante, leerzame en goede werkgever. We richten ons daarnaast op opleidingen waar studenten leren te werken met data, omdat veel vacatures zich op dat vlak bevinden.

4.23 Cao Verzekeringbedrijf Binnendienst en Buitendienst (Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

De huidige cao's lopen tot 1 januari 2020. Dat betekent dat in de loop van 2019 de onderhandelingen beginnen voor nieuwe cao's. In de huidige cao's is de IDC-regeling opgenomen (naast de basispensioen- en cdc-regeling) als een (op sectorniveau) alternatief voor de DB-regeling.

Voor de nieuwe cao's hebben werkgevers de ambitie om de arbeidsvoorwaarden te moderniseren. Daarnaast houden werkgevers de ontwikkelingen met betrekking tot het Pensioenakkoord nauwlettend in de gaten. Als er een Pensioenakkoord wordt bereikt, is het goed mogelijk dat werkgevers dit ook in de cao's willen verwerken.

4.24 Taskforce samenhangend inzetbaarheidsbeleid (Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

Een goed inzetbaarheidsbeleid is belangrijk voor de gewenste cultuurverandering. Maar het levert veel meer op. Denk aan weerbare en wendbare, klantgerichte en ondernemende medewerkers. Maar ook aan een substantiële bijdrage aan het versterken en vernieuwen van strategische personeelsplanning bij verzekeraars.

In 2019 zullen wij het platform voor duurzaam inzetbaarheidsbeleid (de website verzekereinzet.nl) onderhouden en actueel houden. Zo worden de 'lessons learned' van de concrete inzetbaarheidsscan, die via de website www.verzekereinzet.nl worden aangeboden, ook periodiek gerapporteerd aan de Taskforce SIB. Daarnaast zullen we de uitkomsten uit de pilots en de opgehaalde best practices duurzame inzetbaarheid delen op de website. En ten slotte worden de loopbaanpaden voor een aantal kernrollen in de verzekeringsbranche verder verfijnd en gedeeld met de verzekeringsbranche.

4.25 Organiseren (kennis-)bijeenkomsten arbeidsvoorwaarden (Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

Het Verbond organiseert (kennis-)bijeenkomsten en cursussen over relevante ontwikkelingen of wetswijzigingen, die uiteraard ook een netwerk- en platformfunctie vervullen. In 2019 worden er, waar mogelijk, bijeenkomsten georganiseerd over ontwikkelingen in de arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsrecht en/of HR-beleid. Doel is om informatie uit te wisselen, maar ook elkaar te inspireren.

4.26 Arbocatalogus (Arbeidsvoorwaarden/Algemene Beleidszaken)

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid is belangrijk voor het werkplezier van werk-



nemers en de productiviteit, maar het draagt ook bij aan preventie van ziekte en een lager ziekteverzuim. Daarnaast is arbeidsomstandighedenbeleid een belangrijke factor op de arbeidsmarkt.

De Arbocatalogus en de website www.gezondverbond.nl worden in 2019 verder onderhouden en geactualiseerd.

4.27 Vakbekwaamheid (Algemene Beleidszaken)

De wettelijke vakbekwaamheidseisen moeten zo goed mogelijk aansluiten op de praktijk van verzekeraars. Het Verbond vindt dat het examen Permanent Actueel, dat driejaarlijks moet worden gedaan om de Wft-diploma's geldig te houden, kan worden vervangen door medewerkers permanent te laten ontwikkelen. Daarvoor werkt het Verbond samen met de brancheverenigingen van andere financiële dienstverleners aan een centrale registratie van permanente ontwikkeling. Klanten, verzekeraars, medewerkers en de AFM kunnen dan zien of medewerkers hun vak voldoende bijhouden en mogen adviseren.

! 4.28 Vakmanschap (Schade)

In 2018 heeft het Verbond het gebruik van en de toekomstige behoefte aan bovenwettelijke

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

vakkennis en opleidingen in de (zakelijke) schademarkt geïnventariseerd. Vooruitlopend op de uitkomsten hiervan lijkt er behoefte te zijn aan het gezamenlijk (laten) ontwikkelen van niche-opleidingen en masterclasses, vooral in de co-assurantie. Ook onderzoeken we de wens voor en de mogelijkheden van de inzet van een pool van trainees.

! 4.29 Volmachten (Schade)

Met een volmacht besteden veel verzekeraars delen van hun primaire werkzaamheden – van klantacceptatie tot het afhandelen van schade – uit aan andere partijen. Het premievolume in volmacht bedraagt inmiddels meer dan drie miljard euro.

De verzekeraar blijft altijd verantwoordelijk voor de manier waarop de gevolmachtigde deze werkzaamheden uitvoert. In het [position paper Volmachten 2018](#) heeft het Verbond zijn visie op volmachten herijkt. Dit vormt de gezamenlijke agenda (met NVGA) voor de komende tijd:

- Klantbelang Centraal: ontwikkelen en opleveren Leidraad KBC. Deze leidraad maakt duidelijk waar gevolmachtigd agenten aan moeten voldoen in het kader van de eisen van de AFM.
- Duurzame volmachtketen:

- Onderzoeken efficiëntieslagen volmachtketen op basis van centralisatie inkoop van diverse diensten, rationalisatie en/of harmonisatie van niet-complexe producten, verbetering en professionalisering van het portefeuillebeheer.
 - Uitvoeren objectieve analyse van het verdienmodel van de integrale volmachtveiligheid.
- Risicobeheersing:
 - Risicobeheersing volmachtketen door verbeteren van het werkprogramma Risicobeheersing alsmede analyse of het werkprogramma nog voldoet voor specifieke uitbestedingsrisico's en de verschillende bedrijfsmodellen en profielen van de GA's.
 - Verbeteren van datakwaliteit door een uniforme inrichting van de verzekerings-technische administratie binnen de volmachtketen, het ontwikkelen van een wasstraat en continue kwaliteitsverbetering door monitoring en bijsturing.
 - Technologie: uitwerken van een code of conduct met NVGA voor het gebruik van data. Uitwerken randvoorwaarden/standaarden waaraan technologische ontwikkeling binnen de volmachtketen moet voldoen.

4.30 Risicorapportage en Register RisicoProfessionals RRP (Schade)

Risicodeskundigen zijn een belangrijke schakel in het registreren en beoordelen van risico's. Met de opzet van het platform Risicodeskundigheid en het Register RisicoProfessionals (NVVK) wordt kennisdeling bevorderd. De collectieve kennis op het gebied van risico en preventie wordt ingezet voor de ontwikkeling van een risicorapportage.

4.31 Kredietverzekeringen (Schade)

Op het gebied van kredietverzekeringen stelt het Verbond zich in 2019 tot doel om de eventuele transitie naar Actieve Transparantie zo goed mogelijk te vertalen naar consequenties voor kredietverzekeraars. Ook zal het Verbond de evaluatie Wet late betalingen nauwgezet monitoren.

4.32 Overeenkomst brandverzekeraars met hypothecair financiers (Schade)

In 2019 gaat het Verbond een evaluatie uitvoeren van de Overeenkomst brandverzekeraars met hypothecair financiers. De huidige grens van 25.000 euro leidt tot rompslomp, vertraging en kosten. De evaluatie vormt de

basis voor een mogelijk nieuwe overeenkomst die beter werkbaar is voor brandverzekeraars. Om dit te verwezenlijken, is de betrokkenheid van schadeverzekeraars, maar ook van hypotheekverstrekkers nodig.

4.33 Visie zakelijke schademarkt (Schade)

Binnen de context van internationale ontwikkelingen en maatschappelijke behoeften richt het platform Zakelijk zich op het creëren van randvoorwaarden voor nieuwe verzekeringsoplossingen. Zo is een verdere professionalisering van de beroepsgroep noodzakelijk. Ook moet de samenwerking met partners, zoals verzekeringsmakelaars (VNAB) en verzekeringsmanagers (Narim) worden versterkt. Met de Narim is een gezamenlijke beleidsagenda opgesteld, gericht op kennisdeling, het verhogen van vakmanschap, het bevoren-



deren van beloningstransparantie en het beheersen van uitvoeringslasten. Daarnaast worden de actuele ontwikkelingen en mogelijke gevolgen voor de zakelijke markt van de Brexit en de Sanctiewetgeving gemonitord.

4.34 Aanpak voertuigcriminaliteit/ voertuigbeveiliging (Schade)

Het Verbond heeft zich medio 2017 teruggetrokken uit de Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit (AVc). De stichting wordt per 1 januari 2019 opgeheven. Met alle betrokken partijen, waaronder het Verbond, worden de mogelijkheden voor een nieuwe vorm van samenwerking (strategisch platform) verkend en besproken.

Voor onze leden zijn onder andere de aanpak van malafide bedrijven (schadeherstel) en onderdelendiefstal (navigatie) belangrijke dossiers. Deze dossiers worden door het Verbond opgepakt en waar opportuun wordt samenwerking gezocht met het strategische platform.

Keurmerk Voertuigbeveiliging

Een goed werkend certificeringssysteem voor voertuigbeveiliging is belangrijk om voertuigdiefstal te voorkomen. Het CCV heeft in opdracht van het Verbond het

beheer van het Keurmerk Voertuigbeveiliging overgenomen van het VbV. Uiterlijk 1 januari 2019 wordt het juridisch eigendom overgedragen aan het CCV. Het keurmerk krijgt dan een nieuwe naam. Het Verbond brengt, in nauwe samenwerking met het CCV, het vernieuwde keurmerk onder de aandacht bij verzekeraars, mogelijk in combinatie met een informatiebijeenkomst.

Van de data die binnen het keurmerk worden gegenereerd (uitgegeven certificaten), wordt samen met het DCC en CCV onderzocht hoe deze voor verzekeraars beschikbaar kunnen blijven, zo mogelijk via VbV.

4.35 Fraudebestrijding bij reis- en annuleringsclaims (Schade)

Fraude bij reis- en annuleringsclaims zorgt voor hogere kosten. Het Verbond gaat onderzoeken hoe het aantal fraudegevallen bij reisverzekeringen kan worden verminderd. Eind 2019 is een plan van aanpak gereed.

! 4.36 Toekomst coöperatieve verzekeraars (Platform Onderlinge Verzekeraars)

Als uitvloeisel van het SEO-rapport 'De onderlinge verzekeraar in 2025' wordt ingezet op:
a. het tot stand brengen van een externe

- backoffice waarin verzekeraars samenwerken om de kosten van compliance te drukken. De samenwerking heeft betrekking op het bundelen van inkoopkracht en de aanleg/het onderhoud van een governance bibliotheek;
- b. het promoten van onderlinge verzekeraars om de huidige en toekomstige klanten de onderscheidende waarden van coöperatief verzekeren te duiden;
- c. kennisdeling (bijvoorbeeld door peer2-peer-bijeenkomsten voor sleutelfunctionarissen).

! 4.37 Leden voorzien van kennis en kunde

(Insurance Academy/Dienstverlening)
De [Insurance Academy](#) organiseert in 2019 weer een groot aantal kennisactiviteiten rond onderwerpen die voor leden en andere geïnteresseerden relevant zijn. Denk aan de eigen Insurance Academy Events, (netwerk- en thema) bijeenkomsten, webinars, video's en opleidingen. Ook is de Academy betrokken bij de organisatie van het jaarlijkse Ledenevent. Bij het middelenaanbod blijft de aandacht voor effectiviteit en vernieuwingsmogelijkheden onverdeeld. De focus ligt in 2019 op verbreding van de doelgroep en op samenwerking met partners. Deze focus draagt bij aan de relevantie van de activiteiten, vakman-



schap in de branche en aan de uitbouw van het netwerk. Uiteraard is ook de doorontwikkeling en uitbreiding van onze eigen website onderwerp van aandacht. En tot slot bieden we in 2019 weer de succesvolle Verbonds-course voor talentvolle managers en jonge directeuren aan.

4.38 Jonge Verzekeraars en Jongeren Innovatie Programma JIP (Klantbelang & Reputatie)

Het [Jongeren en Innovatie Programma \(JIP\)](#) vormt een speerpunt in het jongerenbeleid van het Verbond. Het programma biedt jonge medewerkers de mogelijkheid om met gelijkgestemde collega's van andere verzekeraars samen te werken en om kennis, tools en vaardigheden op te doen op het gebied van innovatie. Het Verbond is opdrachtgever,

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

faciliteert de bijeenkomsten en draagt, in samenwerking met Makerlab, zorg voor het inhoudelijke programma.

In 2019 organiseren we een event Jonge Verzekeraars dat in het teken staat van de maatschappelijke rol van verzekeraars.



4.39 Dienstverlening coöperatieve verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

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

- de adressering van marktbrede onderwerpen tijdens door het POV georganiseerde themabijeenkomsten (een aantal wordt ook voor niet-coöperatieve verzekeraars opengesteld);

- studiedagen in het kader van permanente educatie voor beleidsbepalers van onderlinge verzekeraars. Hier bestaat geen algemeen marktaanbod voor. Aangezien coöperatieve verzekeraars veel met gekozen beleidsbepalers werken, heeft het POV hier een belangrijke taak in. Met het cursusaanbod zijn deze verzekeraars namelijk (mede) in staat om beleidsbepalers uit eigen kring te rekruteren en te laten functioneren;
- algemene adviezen aan de achterban (bijvoorbeeld over gewijzigde modelstatuten);
- het organiseren van overleg over specifiek onderlinge onderwerpen, zoals kapitaalbeleid door onderlingen en de betekenis van het lidmaatschap van een onderlinge.

4.40 Vergroting van de bekendheid onder leden en andere geïnteresseerden

(Dienstverlening)

Lang niet iedereen die in de sector werkt, is op de hoogte van de diensten en producten van het Verbond. Om leden beter bekend te maken met de activiteiten van het Verbond en van de Insurance Academy zal meer aandacht worden besteed aan de promotie.

Hierbij wordt ook ingezet op het bereik van een grotere groep geïnteresseerden om zo

te leren van onze omgeving en tegelijkertijd de netwerk mogelijkheden voor de leden te vergroten.

! 4.41 Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidings- of kennispartners (Insurance Academy/Dienstverlening)

De samenwerking met partners als Nyenrode en NIBE-SVV is in 2018 formeel vastgelegd. Zo bieden we met Nyenrode de opleidingen PE-bestuurdersdeskundigheid voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen in 2019 in een nieuwe opzet aan. Ook werken we gezamenlijk aan een basisprogramma voor bestuurders van verzekeraars.

Met NIBE-SVV bieden we sinds september 2018 de opleiding Next Insurance Professional aan; nieuwe modules staan klaar voor 2019. De tweejarige Master Verzekeringskunde aan de UvA blijft populair en wordt goed gewaardeerd. Deze Master is onderdeel van de samenwerking met het Amsterdam Centre of Insurance Studies (ACIS).

In 2019 inventariseren we de wensen van leden en zoeken we naar nieuwe kennispartners die daar op aansluiten en een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vakmanschap in de branche.

! 4.42 Communicatie met de leden (Communicatie)

Welke informatiebehoeften hebben onze leden? En op welke manier willen zij deze aangereikt krijgen? Het Verbond zet in 2019 in op het verbeteren van de communicatie met haar leden. We inventariseren het bereik en de frequentie van onze communicatiemiddelen (nieuwsbrieven, circulaire, nieuwsberichten etc.) en verbeteren de toegang. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden om leden 'op maat' te voorzien van informatie die aansluit bij hun specifieke interesses.

! 4.43 Social media (Communicatie)

In 2019 wil het Verbond haar aanwezigheid en zichtbaarheid op social media uitbreiden en intensiveren. Twitter en LinkedIn zullen meer gebruikt worden in de communicatie met leden en stakeholders. Hierbij willen we ook nadrukkelijker gebruik maken van (audio) visuele middelen zoals video's, foto's maar ook van animaties en infographics. Daarnaast bekijken we de inzet van (nieuwere) andere kanalen zoals Facebook en Instagram.



10 vragen aan Timo Brinkman

Tijdens zijn studies geschiedenis en internationale betrekkingen viel 'm al op dat klimaatverandering vaak een rol speelt bij conflicten en oorlogen. Zijn afstudeerscriptie ging dan ook over klimaatverandering en overstroming. Beleidsadviseur Timo Brinkman beantwoordt tien vragen over het eerste speerpunt: maatschappelijke rol en verzekeraarbaarheid.

Heeft het klimaat betrekking op de maatschappelijke rol van verzekeraars en op verzekeraarbaarheid?

“Zeker wel. Verzekeraars merken het als eerste als risico's op grote schaal veranderen. Als sector willen we risico's beheersbaar houden, zodat deze verzekeraar blijven, maar dat betekent ook dat we een belangrijke signaleringsfunctie hebben. Het klimaat raakt ons allemaal, maar niet iedereen is zich daar bewust van.”

Wat kan de sector met die maatschappelijke rol?

“Signaleren dus en (blijven) bijdragen aan bewustwording. Het lastige aan klimaatverandering is dat klanten er soms jarenlang niks van merken, waardoor de gevolgen in één

keer een hele groep of regio kunnen verrassen. Wij zien de cijfers, ook internationaal, en weten dat de schadelast stijgt. Maar, we moeten ook eerlijk zijn. Op de lange termijn kunnen we niet meer alles blijven verzekeren als we noodzakelijke aanpassingen achterwege laten. We moeten daar als samenleving nu al mee aan de slag. Bijvoorbeeld door slim te bouwen en te investeren in de toekomst, maar ook door het aanpassen van bedrijfsactiviteiten als de opslag van goederen.”

Wat doen verzekeraars?

“In 2017 hebben we een klimaatrapport uitgebracht met twaalf aanbevelingen. Veel actiepunten zijn inmiddels opgepakt, maar we blijven ons in 2019 bezighouden met die



noodzakelijke bewustwording. Zo starten we een campagne voor mkb'ers. Welke risico's lopen zij? Wat kunnen ze wel of niet verzekeren? En wat kunnen zij zelf doen? Denk aan het binnenzetten van voertuigen als er hagel op komst is. Of aan het verplaatsen van de inventaris, het veiligstellen van de elektra, of gewoon goed onderhoud. Natuurlijk kunnen verzekeraars en adviseurs zich hier onderscheiden, maar wij willen als sector graag het vliegwielt zijn."

Welke actiepunten uit dat rapport worden nog meer opgepakt?

"Preventie. Dat zie je ook terug in de mkb-campagne, in de preventieve sfeer is nog veel mogelijk. Daarnaast willen we samen met het KNMI en de wetenschap de hagelmodellen verbeteren, zodat we beter kunnen voorspellen wanneer en waar hagel valt. En we hebben in 2018 een belangrijk advies uitgebracht voor de verzekeraars van lokale overstromingen."

Kunnen verzekeraars zelf de verzekeraarsbaarheid vergroten?

"Ja. Ze kunnen de bewustwording en daarmee de preventie bij hun klanten bevorderen, maar ze kunnen ook (meer) samenwerken. De (klimaat)risico's moeten inzichtelijker worden

en dat lukt vooral als we onderling en met anderen, denk aan het KNMI en de wetenschap, meer en beter samen gaan werken."

Wat is er nog meer nodig om de verzekeraarsbaarheid te verbeteren?

"Meer onderzoek. En we moeten veel meer kennis delen. Het lastige bij klimaatrisico's is dat we ons niet kunnen baseren op resultaten uit het verleden. Bovendien hebben we allemaal een stukje van de puzzel. Internationaal samenwerken is nodig, ook met herverzekeraars en de wetenschap. Alleen samen kunnen we de puzzel oplossen. Daarom willen we ook nog steeds met de overheid overleggen over een oplossing voor het overstromingsvraagstuk."

Wat zijn eigenlijk klimaatrisico's?

"Alle risico's door veranderend weer. Klimaatverandering zorgt ervoor dat bepaalde risico's groter worden en sommigen juist kleiner. Als de winters warmer worden, vinden er minder aanrijdingen plaats. Maar aan de andere kant krijgen we meer neerslag, meer droogte en op de lange termijn een schrikbarende stijging van de zeespiegel. En wat er ook op ons afkomt, zijn de afzwaaiende Caribische stormen. Vorig jaar heeft zo'n storm al het puntje van Ierland geraakt."

Dreigt onverzekerbaarheid?

"Dat hangt ervan af. Sommige processen gaan heel geleidelijk. Denk maar eens aan bodemdaling door droogte waardoor je met verzakkende funderingen te maken kunt krijgen. Dat is meestal geen onzeker voorval en verzekeren wordt in zo'n geval dan ook heel lastig."

Wordt er in 2019 weer onderzoek gedaan?

"Zeker. We gaan sowieso met het KNMI verder om het hagelmodel te verbeteren. Daarnaast zijn we met het KNMI in gesprek over de nieuwe klimaatrisico's die zij voor 2021 ontwikkelen. Hun grote opdrachtgever, de overheid, is veelal geïnteresseerd in de lange termijn, terwijl wij willen weten wat er volgend jaar gebeurt."

Waar ligt de focus op in 2019?

"Dat zijn grofweg drie dingen. We willen minder onzekerheid hebben, voor onszelf en voor onze klanten. Dat hopen we te bereiken door meer samen te werken en kennis te delen. Ten tweede willen we risicomanagement stimuleren. Onder meer met die mkb toolkit, maar ook door betere publieksinformatie. En ten slotte zullen we verder praten met de overheid over overstroming, want hoe je het ook wendt of keert: we blijven hameren op solidariteit."

[↩ Terug naar Speerpunt 1](#)



10 vragen aan Jos Schaffers

Hij is gefascineerd door data en is de auteur van het Verbondspaper Grip op Data. Daarnaast is hij de geestelijk vader van de Solidariteitsmonitor. Beleidsadviseur Jos Schaffers geeft antwoord op tien vragen over het tweede speerpunt: betrouwbaar met data.

Big data wordt het nieuwe goud genoemd. Hoe komt het dat data zo hot zijn?

“Omdat er tegenwoordig zoveel mee kan. Kijk naar je mobiel waarmee je belt, mailt, appt, contacten legt, maar ook televisie kijkt. Er is veel meer en er is veel meer mee mogelijk. Een vakgebied als Kunstmatige Intelligentie (KI) is lang klein geweest, maar is in een stroomversnelling terechtgekomen. Die twee ontwikkelingen samen zorgen voor een goudmijn, omdat bedrijven op zoek kunnen naar patronen.”

Het Verbond heeft in 2016 het greenpaper Grip op Data gepubliceerd. Is dat nog actueel?

“Ja en nee. Het denken over kansen en risico's zoals dat in het paper staat, is nog hetzelfde.”

Denk aan privacy, discriminatie en solidariteit. Leidt meer weten tot verder segmenteren? Dat soort elementaire vragen is niet veranderd, maar de techniek wel. De term ‘automatische besluitvorming’ en wat de Avg daarover zegt, dat zit er nu niet in. Daarom denken we voorzichtig aan een up date: Grip op Data 2.0.”

Het paper heeft ook geleid tot een eerste Solidariteitsmonitor in 2017 (nulmeting) en een tweede in 2018. Wat zijn de belangrijkste uitkomsten?

“Bij drie particuliere verzekeringen lijkt de spreiding tussen premies iets te zijn toegenomen. Maar het woordje ‘lijkt’ zegt hopelijk genoeg. Het is echt nog te vroeg om nu al keiharde conclusies aan de monitor te verbinden en over trends te spreken.”



Komt er in 2019 ook weer een monitor uit?

“Jazeker, en hopelijk het jaar daarna ook, en het jaar daarna. Een dergelijke monitor heeft alleen zin als we het lang volhouden. We zitten nu in een economie die het goed doet, maar wat gebeurt er in mindere tijden? We moeten eigenlijk door de hele cyclus heen om de gevolgen goed te kunnen onderscheiden.”

Wat zijn andere relevante ontwikkelingen op datagebied?

“Heel belangrijk is Europa. In 2019 krijgen we misschien te maken met de verordening e-Privacy, die bijvoorbeeld bepaalt hoe lang je een mailadres mag gebruiken voor klantcommunicatie. Deze verordening moest eigenlijk met de AVG al uitkomen, maar dat is dus niet gelukt. Ik durf niet te voorspellen wanneer die precies komt, maar het kan dus zomaar in 2019 zijn.”

In hoeverre is samenwerking van belang?

“Die is voor de lobby altijd van belang. Wij proberen zoveel mogelijk met VNO-NCW en Insurance Europe tot één geluid te komen. En, eerlijk is eerlijk, omdat data steeds belangrijker worden, wordt het internationaal ook steeds spannender. Op zich is dat wel grappig want in de dagelijkse praktijk wordt er juist minder samengewerkt. Kijk maar naar de

Gedragscodes Privacy die we vroeger samen met de banken hadden en die nu alleen voor verzekeraars geldt. Logisch, want een gezondheidsverklaring is voor een bank niet relevant. Privacy is in die zin volwassen geworden.”

Neemt het belang van privacy toe?

“Ja, het gaat langzaam, maar het gebeurt wel. Mensen snappen dat als een bedrijf alles van je weet, dat misschien wel je mening kan beïnvloeden. Denk maar eens terug aan de Amerikaanse verkiezingen. Maar kijk ook eens naar de boetes die de Autoriteit kan opleggen. Dat was maximaal een paar ton en kan tegenwoordig in de miljoenen lopen.”

Verwacht je in 2019 een doorbraak? Krijgen verzekeraars bijvoorbeeld toegang tot het burgerservicenummer?

“Dat verwacht ik niet. Dit is een al langer bestaande wens en we blijven ervoor strijden, met heel goede argumenten als de onvindbare begunstigde en fraudebestrijding, maar tot nu toe hebben we bot gevangen.”

Wat staat er voor 2019 op de agenda?

“Naast de e-Privacy richtlijn en het nadenken over Grip op Data 2.0 wordt ook authenticatie een hot item. Met wie doe ik zaken en wie krijgt toegang tot mijn systemen? Ook verze-

kerkers moeten de toegang goed regelen om hackers buiten de deur te houden. Bovendien begint ook de overheid eisen te stellen (Wet Digitale overheid), dus dat wordt zeker een belangrijk thema.”

Wat vind jij zelf het leukste?

“De grip op data. Wat kunnen wij doen om op een nette manier gebruik te maken van de mogelijkheden? Het is leuk om na te denken over het snijvlak van techniek en de toepassing versus waarden en vertrouwen. Dat is ook waar we als Verbond voor staan: vertrouwen versterken. Toch?”

[↩ Terug naar Speerpunt 2](#)



10 vragen aan Patricia Swienink

Ze is sinds de zomer van 2017 programmamanager Klantbelang & Reputatie, nadat ze eerste drie jaar lang projectleider Verzekeringskaarten is geweest. Patricia Swienink weet inmiddels wel wat de klant drijft en beantwoordt tien vragen over het derde speerpunt: het versterken van de klantrelatie.

Programmamanager Klantbelang & Reputatie klinkt nogal breed. Hoe bepaal je de thema's waar verzekeraars zich mee moeten 'bemoeien'?

“Door goed om me heen te kijken en de media te volgen. Ik kijk bijvoorbeeld beroepshalve naar programma's als Radar en Kassa. En ik lees allerlei onderzoeken, variërend van de Consumentenmonitor tot rapporten die de Consumer Consulting Board ons oplevert. Op die manier ontstaat er al een beeld welke items grote gevolgen kunnen hebben voor verzekeraars. En soms komen onderwerpen uit een heel andere hoek. Zo heeft het Verbondsbestuur de probleemschulden als een thema voor 2019 aangewezen.”

Wat staat er in 2019 verder op de agenda?

“Dat zullen meerdere onderwerpen zijn, waaronder ook toegankelijkheid, maar de echte focus ligt op verzekeraarbaarheid. Dat is in 2019 een groot thema. Verzekeraarbaarheid speelt op zoveel dossiers dat we de discussie graag in de volle breedte willen voeren. Wat is verzekeraarbaarheid? Is iets lastig verzekeraar als iemand moeite moet doen voor dekking? Of is dat pas zo als iemand nergens dekking kan vinden? Het is mijn rol om ervoor te zorgen dat levens- en schadeverzekeraars dergelijke vragen op dezelfde manier aanvliegen. We zoeken dus eerst naar een goede definitie van verzekeraarbaarheid.”



Welk thema spreekt jou het meeste aan?

“Toegankelijkheid. Oftewel, hoe zorg je er als verzekeraar voor dat alle mensen, van allerlei pluimage, hun weg vinden in jouw organisatie. Kan iemand die blind is op jouw website uit de voeten? Hebben we als sector voldoende oog voor alle drempels waar klanten tegenaan kunnen lopen? Een eyeopener vond ik een dove mevrouw die ons erop wees dat ze online formulieren in moet vullen met een verplicht veld voor een telefoonnummer, terwijl zij helemaal niet kan bellen.”

Hoe kunnen verzekeraars hun klantrelatie versterken?

“Door zich daadwerkelijk in hun klant te verdiepen en zich af te vragen wat hun echte wensen en behoeften zijn. En bijvoorbeeld ook door ervoor te zorgen dat hun klantenpanels divers zijn. Als er een dove mevrouw in je panel zit, word je bijna automatisch op je tekortkomingen gewezen. Verzekeraars moeten aandacht hebben en houden voor mensen die niet standaard zijn.”

Verzekeraars in beeld is een van de tools tot jouw beschikking. Dat project wordt in 2019 geëvalueerd. Waar hoop je op?

“Ik hoop dat we het verder kunnen ontwikkelen, maar dat zal de evaluatie uitwijzen.

Verzekeraars in beeld is een mooi middel om te laten zien wat verzekeraars doen. En de verzekeraars die het echt goed doen, mogen best wat meer in het zonnetje staan. Maar, het is ook goed om na drie jaar in de spiegel te kijken of het nog wel werkt. Ik ben benieuwd.”

Ook de Jonge Verzekeraars en JIP vallen onder dit speerpunt. Kijken jongeren anders naar de klant dan hun oudere collega's?

“Dat weet ik niet. Ik denk wel dat ze klanten anders benaderen. Tijdens een ledenbijeenkomst merkte ik een keer dat een jongere hard moest lachen over de optie om de klant te bellen. Dat was toch echt uit de tijd. Hij stuurde liever een appie.”

In 2018 is een begin gemaakt met de fysieke toegankelijkheid, onder meer van websites. Wat gebeurt er op dat vlak in 2019?

“Waar 2018 vooral in het teken stond van het inventariseren (wat speelt er en wat zijn mogelijke beperkingen?), zal 2019 in het teken staan van oplossingen.”

Hoe?

“Door de doelgroep er zoveel mogelijk bij te betrekken. Het is ontzettend belangrijk om

met mensen in gesprek te gaan. We hebben ervaringsdeskundigen nodig. Pas als je ziet hoe een blinde navigeert, snap je tegen welke belemmeringen hij aanloopt. En natuurlijk kan niet alles stante pede worden oplost, maar ik zou al blij zijn als de bewustwording (verder) omhoog gaat.”

De verzekeringskaarten vallen niet meer binnen de scope van deze pijler. Worden deze niet meer gemaakt?

“We hebben nu voor zeventig producten kaarten. Uiteraard blijven we nieuwe releases uitbrengen als dat nodig is, maar dan meer als een going concern in plaats van een noviteit.”

Wat versta jij tot slot zelf onder de term klantrelatie?

“De klantrelatie heeft alles te maken met de manier waarop klanten en verzekeraars met elkaar omgaan. Dat kan variëren van de claimbehandeling tot het omgaan met klachten.”

↩ Terug naar Speerpunt 3



10 vragen aan Luuk van der Scheer

Hij heeft zijn koperen jubileum bij het Verbond net achter de rug. Beleidsadviseur Luuk van der Scheer is een bedrijfsjurist in hart en nieren. En hij weet alles over toezicht en corporate governance. Luuk beantwoordt tien vragen over het vierde speerpunt: de vitale bedrijfstak.

Het Verbond streefde in 2018 naar efficiënt toezicht. Is dat in 2019 ook zo?

"Jazeker, toezicht moet efficiënt zijn en zo min mogelijk tijd en kosten met zich meebrengen. Dat onderstrepen wij ook altijd tijdens de adviserende panelbijeenkomsten van de toezichthouders. Daardoor hebben we in 2018 goede resultaten kunnen boeken. Zo hebben we in een panelwerkgroep vijf adviezen gegeven om de indirecte toezichtkosten voor de sector te beteugelen. DNB heeft daarop een aantal toezeggingen gedaan en natuurlijk houden wij in de gaten of DNB die ook nakomt. Als verzekeraars hier ervaringen mee hebben, goed of slecht, dan hoor ik dat graag."

Wat bedoel je met efficiënt?

"Efficiënt toezicht is meer dan het in de hand houden van kosten. Denk aan een goede maatvoering, proportionaliteit in daden en een gelijk speelveld. Onnodig veel wetten en regels werken verstikkend. Wij pleiten daarom voor principe gebaseerde regels, zodat verzekeraars de toepassing op hun praktijk kunnen toesnijden. Een 'one size fits all' beleid is niet meer van deze tijd, ook omdat verzekeraars behoorlijk van elkaar verschillen."

Welke rol speelt vertrouwen daarbij?

"Klanten, maar ook andere stakeholders moeten erop kunnen vertrouwen dat verzekeraars hun zaakjes goed op orde hebben. Dat is toch de basis: je eigen huis op orde hebben! Wij vinden dat verzekeraars hun eigen organisatie



zo moeten hebben ingericht, dat ze risico's kunnen beheersen en tegelijkertijd in staat zijn hun verplichtingen na te komen."

Hoe kijk jij daarnaar? Slaat het toezicht door? Of is het eerder te weinig?

"Ik vind vooral dat wij blij mogen zijn met DNB en de AFM als toezichthouders. En daar in sta ik niet alleen. Uit twee ledenonderzoeken is gebleken dat het algemene rapportcijfer van beide is gestegen. Ik zou overigens liegen als ik helemaal niks te mopperen heb. Natuurlijk hebben we wel eens kritiek en daar discussiëren we dan ook geregeld over met DNB en de AFM."

Ben jij kind aan huis bij de toezichthouders?

"Ik loop de deur niet plat, maar we weten elkaar wel makkelijk te vinden. De contacten zijn goed."

Wat zijn heikele punten in 2019?

"De Europese discussie rond Insurance Guarantee Schemes is er eentje. Op 30 juli publiceerde EIOPA een discussienota en daar hebben wij stevig op gereageerd. Zowel richting EIOPA als Insurance Europe. Zo kunnen wij ons niet vinden in de conclusie dat een minimale harmonisatie op het gebied van verzekeringsgarantieregelingen in de Europese

Unie de polishouders ten goede zou komen. Sterker nog, Solvency II biedt al genoeg sterke garanties om de belangen van polishouders te beschermen en dan krijgen we, naar verwachting vanaf volgend jaar, ook nog een versterkt herstel- en ontwikkelingskader in de Wft. Dat geeft goede waarborgen voor polishouders. Gelukkig zitten het ministerie en DNB min of meer hetzelfde in die wedstrijd."

Staat proportionaliteit ook op de agenda?

"Proportionaliteit nemen wij altijd standaard mee bij het beoordelen van nieuwe wetten en regels, ook straks weer bij de review van Solvency II."

En hoe zit het met het herstel- en ontwikkelingskader?

"Dat wetsvoorstel ligt in de Eerste Kamer en zal waarschijnlijk per 1 januari 2019 in werking treden. DNB zet in op een naadloze overgang naar dit nieuwe regime en wil in 2019 bereiken dat de sector zich bewust is van de noodzaak van het opstellen van een voorbereidend crisisplan. DNB heeft ons laten weten hiervoor een good practice op te stellen, waarbij rekening wordt gehouden met proportionaliteit. Ik ben daar blij mee."

Wat is de rol van Europa bij het toezicht?

"Het is nu niet wenselijk en niet praktisch als één EU-toezichthouder toezicht zou houden op verzekeraars in Nederland. Laten we in Europa eerst maar eens goed in Solvency II groeien. Vergeet ook niet dat het overgrote merendeel van de Nederlandse verzekeraars alleen in ons land opereert. Dan zou het toezicht met één Europese toezichthouder wel erg ver van de thuismarkt afstaan. Bovendien is de rol van Europa wel erg groot als je kijkt naar de vormgeving van regels. Die komen in toenemende mate uit Brussel: Solvency II en de richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD)."

Heb je veel aan Insurance Europe?

"Zeker wel. In Europees verband trekken wij graag samen op en leveren we input op Brusselse consultaties. Wij participeren ook in allerlei commissies en werkgroepen van Insurance Europe (IE). Ik noem IE wel eens onze grote broer en met een grote broer sta je een stuk sterker dan alleen."

↩ Terug naar Speerpunt 4

Eind 2018 heeft het Verbond van Verzekeraars zijn driejarenplan (MLT) voor de periode 2019-2021 gepubliceerd met als titel 'Nieuwe Wegen'. De komende drie jaar wil de sector zijn maatschappelijke profiel verder versterken, met name ten aanzien van het thema 'verzekeraarbaarheid'. We zoeken naar eigentijdse oplossingen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen. Daarbij wil de sector inspelen op transities en stelselveranderingen. Het ondernemerschap in onze sector wil het Verbond stimuleren door belemmeringen weg te nemen en nieuwe ruimte te creëren. In het sectorbeleid kiezen we nadrukkelijker positie vanuit het perspectief van consumenten en hen helpen om te gaan met risico's (inzicht bieden, preventie en bewustwording).

Het MLT 2019-2021 'Nieuwe Wegen' kent vier gelijkwaardige en onlosmakelijk met elkaar verbonden speerpunten:

- 1) Versterking maatschappelijke rol en zoeken naar verzekeringsoplossingen;
- 2) Betrouwbaar met data – voor klant en samenleving;

- 3) Versterken klantrelatie, omgang met risico's;
- 4) Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen.

Per speerpunt maken we in het beleidsplan 2019 de jaarlijkse voornemens inzichtelijk en geven zo de MLT-visie handen en voeten. Om de brede ledenkring zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen, is het Verbond ook komend jaar weer actief op een groot aantal dossiers. Zoals ieder jaar heeft de vereniging aangegeven wat de prioriteiten zijn. Deze prioriteiten zijn in het beleidsplan van uitroepstekens voorzien.

In deze managementsamenvatting staan de voornaamste en meest in het oog springende prioriteiten per sector op een rij.

Sector overstijgende onderwerpen

Vanuit het MLT 2019-2021 'Nieuwe Wegen' is in 2019 **(on)verzekeraarbaarheid** een belangrijk thema. Het is de ambitie van de sector om vanuit haar maatschappelijke rol dit thema nader te onderzoeken. Samen met relevante stakeholders waaronder het intermediair wil het Verbond dilemma's bespreken en kijken of er mogelijkheden zijn om de verzekeraarbaarheid te verbeteren via mogelijke preventieprogramma's, het geven van voorlichting of het vinden van passende oplossingen. **Duurzaam**

financieren en beleggen vormt een van de centrale thema's voor het Verbond. Los van de implementatie van het IMVO-convenant vragen diverse Europese ontwikkelingen (zoals het Sustainable Finance Action Plan) en nationale ontwikkelingen zoals het platform duurzame financiering en de taskforce financiering in het kader van het klimaatakkoord om meer tijd en aandacht. Het Verbond zal hier extra capaciteit op inzetten. Ook de link met Solvency II hierbij is van groot belang. De 2020-review van **Solvency II** speelt een belangrijke rol voor de lange termijn karakter van verzekeraars en de bijbehorende lange termijn investeringen. Het Verbond bereidt zich hier in 2019 op voor. In 2019 wordt een visie op **distributie 2020-2022** ontwikkeld. Thema's die aan de orde komen zijn de samenwerking met het intermediair en innovatie maar ook de verdere belevingsvorming ten aanzien van InsurTech. Daarnaast staat 2019 in het teken van de lobby en de uitwerking van de diverse thema's in het kader van de evaluatie van het provisieverbod en de transparantie van provisie bij schadeverzekeringen.

Verder zijn belangrijke sector overstijgende thema's:

- **Big Data en privacy** waar de aandacht van lobby en compliance op privacygebied

verschuift naar gebruik van data en regie hierop. In 2019 zal het greenpaper 'Grip op data' geactualiseerd worden en mogelijk worden uitgebreid naar een verkenning op welke wijze verantwoord gebruik kan worden gemaakt van Kunstmatige Intelligentie en algoritmen.

- Het streven naar een **passend regelgevings- en toezichtkader voor kleinere coöperatieve verzekeraars** waarbij proportionaliteit een belangrijk thema is.
- Het onverminderd voortzetten van het ingezette beleid op **klantbelang en het versterken van de reputatie** van de sector. Daarbij is er in 2019 extra aandacht voor toegankelijkheid van de dienstverlening, productkwaliteit en dienstverlening zakelijke markt alsmede aandacht voor de aanpak en monitoring van reputatiedossiers.

Sector Leven

In de Levensector is **de toekomst van het pensioenstelsel** net als in 2018 een van de belangrijkste thema's. Het Verbond streeft naar een toekomstbestendig pensioenstelsel, waarin meer dan in het huidige stelsel keuzes mogelijk zijn, en dat beter aansluit op de dynamische arbeidsmarkt. Wij zetten in op een persoonlijk, transparant en solidair pensioen

en op de overgang naar een houdbaar stelsel: persoonlijk pensioenvermogen met risicodeling. Een ander belangrijk thema is het **verbeteren van de oudedagsvoorziening voor zzp'ers**. Doel is om zelfstandigen bewuster en makkelijker een oudedagsvoorziening te kunnen laten opbouwen vanuit de principes eenvoud en flexibiliteit. Dit willen we doen door samen met stakeholders belemmeringen weg te nemen en oplossingen te creëren vanuit de derde pijler.

Andere beleidsprioriteiten in 2019 voor de sector Leven zijn:

- Het voorkomen dat consumenten met een **aflossingsvrije hypotheek (woningmarkt/ hypotheke)** op de einddatum of bij pensionering voor onaangename verrassingen komen te staan. Het Verbond is in gesprek met de AFM over de meest effectieve aanpak binnen dit dossier om er zo voor te zorgen dat klanten tijdig risico's kunnen verzachten. Daarnaast maakt de sector zich sterk voor een toegankelijke, betaalbare en duurzame woningmarkt.
- Het Verbond onderzoekt ook de **verzekeraarbaarheid van chronisch zieken**. We werken daarbij samen met patiëntenorganisaties, medisch adviseurs en wetenschappers om waar mogelijk de verzekeraarbaarheid van chronische ziekten te verbeteren.

Sector Inkomen

In het regeerakkoord staan de ambities van het kabinet voor stelselwijzigingen in de sociale zekerheid. De sector Inkomen werkt in het kader van **loondoorbetaling bij ziekte** in 2019 aan de uitwerking en implementatie van reeds ontwikkelde plannen. Uitvoerbaarheid en het belang van werkend Nederland, zowel vanuit werkgever als werknemer, staan hierbij centraal.

In het regeerakkoord staat de ambitie om in overleg met verzekeraars te komen tot een verhoging van de verzekeringsgraad bij **AOV voor zzp'ers**. Het Verbond gaat met het ministerie van SZW en andere stakeholders een plan van aanpak ontwikkelen over hoe zelfstandigen geholpen en gestimuleerd kunnen worden tot het maken van een bewuste keuze om zich wel of niet te verzekeren. Voorbeelden hiervan zijn meer gerichte communicatie of de inzet van financiële prikkels. Aan de aanbodkant onderzoekt het Verbond de mogelijkheden om het verzekeringsaanbod te verbeteren binnen de kaders van de private markt en het regeerakkoord. Keuzevrijheid wordt daarin als randvoorwaarde gesteld.

Andere belangrijke dossiers in 2019 voor de sector Inkomen zijn:

- Ontwikkeling en implementatie van een landelijke **dataregister AOV**. Met een register krijgen verzekeraars een betere basis voor objectief handelen. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid van de verzekeringen.
- **De toekomst van de arbeidsmarkt:** samen met leden en stakeholders toekomstmodellen voor de arbeidsmarkt van overmorgen ontwikkelen. Hierbij wordt de inrichting van de sociale zekerheid en de rol van inkomensverzekeraars onderzocht.

Sector Schadeverzekeringen

De schadesector Geeft in 2019 invulling aan de aanbevelingen van BCG hoe als sector te reageren op de komst van zelfsturende auto's (**autonome voertuigen**). De realisatie van een **directe verzekering** staat daarbij hoog op de agenda. Een ander belangrijk speerpunt binnen de sector Schadeverzekeringen is de aandacht voor het klimaat. Het Verbond heeft eerder het rapport 'Hoofd boven water' opgesteld. Het Verbond geeft in 2019 verdere invulling aan de aanbevelingen uit het klimaatrapport. Er wordt ingegaan op de vraag hoe de sector de gevolgen van klimaatverandering verzekeraar kan houden en hoe de verzekeraarbaarheid hiervan kan worden uitgebreid.

Andere belangrijke prioriteiten in 2019 zijn:

- Een verdere professionalisering van de **volmachtketen** waarbij de focus ligt op het realiseren van de uitgangspunten die zijn verwoord in het position paper dat eind 2018 is vastgesteld. De nadruk ligt daarbij op risicobeheersing en optimaliseren van de datakwaliteit.
- Het in 2019 herzien van de bestaande visie op **(verkeers)veiligheid** met een focus op het thema verkeersveiligheid en aansluiting namens de sector bij de doelstellingen van het nationale verkeersveiligheidsplan.

Dienstverlening

Een belangrijke taak van het Verbond, naast belangenbehartiging en lobby bij beleidsdossiers, vormt de dienstverlening aan leden. Het gaat om een breed spectrum van diensten die het Verbond voor haar leden uitvoert en/of coördineert. Ook fungeert het Verbond als kenniscentrum voor haar leden.

Een belangrijke bestuurlijke prioriteit voor het Verbond is het samenwerkingsverband **Data Competence Centre (DCC)**. Het DCC faciliteert de sectorbrede samenwerking door het leveren van data, competenties (waaronder dataverzameling en -analyse) en diensten. Het

Managementsamenvatting

DCC richt zich in 2019 op het verkrijgen van grip op de toegang tot data; de sectorkosten van data; de kwaliteit van data en het creëren van waarde uit data voor geselecteerde non-competitieve thema's.

Een tweede belangrijk speerpunt binnen de afdeling Dienstverlening is de **publiek-private samenwerking bij de aanpak van verzekeringscriminaliteit**. Samen met politie en Justitie brengen wij in 2019 samenwerkingsmogelijkheden in het opsporingsdomein in beeld. Voor de sector moet deze publiek-private samenwerking (PPS) leiden tot een effectieve en frequentere inzet van het strafrecht bij de aanpak van verzekeringscriminaliteit.

Het Centrum voor Verzekeringstatistiek (CVS) richt zich in 2019 met **actuele statistieken** en onderzoeken op het verder integreren en combineren van door verzekeraars aangeleverde statistiekdata met open data. Naast de reguliere werkzaamheden, zoals ongeveer dertig statistieken en onderzoeken voor benchmarkdoeleinden voor de leden en consumentenonderzoek, houdt het CVS ook in 2019 flexibel ook ruimte over voor ad hoc dataverzameling en -analyse als actuele ontwikkelingen daarom vragen.

Vanuit het CVS vindt coördinatie op **gegevensuitwisseling** plaats door bijvoorbeeld samenwerking met CBS en UWV. Met de AFM wordt een structurele datadeling ingericht.

Overige belangrijke speerpunten zijn:

- **Het organiseren van leden- en stakeholderbijeenkomsten** over actuele trends en ontwikkelingen.
- Het bieden van **onderwijs en opleiding**, zoals Verbondscourse en opleidingen met onze kennispartners Nyenrode en NIBE-SVV.
- Het honoreren van **aanspraken ten aanzien van 'Joodse' polissen** door de Stichting Individuele Verzekeringsaanspraken (SIVS).
- Bijdragen via PA&PR/diverse media aan **positieve beeldvorming en reputatie**. In 2019 wil het Verbond haar aanwezigheid en zichtbaarheid op social media uitbreiden en intensiveren.
- Het verbeteren van de **communicatie met leden**.

