

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



Introductie

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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



INHOUD

SPEERPUNT 1

Versterking
maatschappelijke rol,
zoeken naar verzekeringsoplossingen



- ! Een toekomstbestendig pensioenstelsel
 - Optimale vormgeving verplichtstelling
- ! Toekomst arbeidsmarkt
 - Loondoorbetaling/WGA
- ! AOV/ZZP
- ! IMVO-convenant
- ! (Duurzaam) financieren en beleggen
 - Monitoring afspraken financieel commitment Klimaatakkoord
- ! Klimaat
- ! Letselschade
- ! Toekomst autoverzekeringen in Nederland
 - Aansprakelijkheid (AVP/AVB)
- ! Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit
 - Zelfstandigen: opbouw oudedagsvoorziening stimuleren
 - Woningmarkt
 - Rechtsbijstand
 - Reis
 - Asbest
 - Agrarische verzekeringen
 - Kredietverzekeringen

SPEERPUNT 2

Betrouwbaar met data,
voor klant en samenleving



- ! Privacy
- ! Big data en AI
- ! Data analytics
- ! Evidence based handelen bij AOV (Landelijk dataregister AO)
 - Actuele statistieken en onderzoeken
 - Samenwerking met AFM, DNB en UWV
 - Privacy bij verzuim
 - Digitale veiligheid verzekeraars
 - Datagedreven onderzoek aanpak verzekeringscriminaliteit

SPEERPUNT 3

Versterken klantrelatie,
omgang met risico's



- ! Verzekerbareid
- ! Verzekerbareid chronisch zieken en ex-patiënten
- ! Aandacht voor kwetsbare klanten
- ! Klantbelang pensioen: goede pensioenproducten, duidelijke verantwoordelijkheden
- ! Pensioencommunicatie: effectiever en digitaler
 - Waardeoverdracht klein pensioen
 - Aflossingsvrije hypotheek
 - Winstdelende levensverzekeringen
 - Beleggingsverzekeringen
 - Onvindbare begunstigen
 - Evaluatie maatregelen onbewuste verzwijging
 - Doelsparen
 - Transparantie bij individuele levenproducten
 - Uitvaartverzekeringen
 - Programma Bevorderen Keuzegedrag Zelfstandigen
 - Aandacht voor meerwaarde private inkomensverzekeraars
 - Brand- en criminaliteitspreventie, veiligheid
- Financiële educatie
 - Kifid: verbreding toegang kleinzakelijke partijen

INHOUD

SPEERPUNT 4

Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen



- ! Toezicht
- ! Solvency II
- ! Proportionaliteit kleine verzekeraars
 - Vereenvoudiging wet- en regelgeving
 - Verlaglegging: overeenstemming over interpretatie IFRS 17
 - Belastingen
 - Integere bedrijfsvoering
- ! Doorontwikkeling toetsing zelfregulering
- ! Mobiliteit/schade (materieel)
- ! Volmachten
 - Distributie en Verkoop
 - Ketenintegratie
- ! Fraudebeleid zakelijke verzekeraars
- ! Innovatie-agenda aanpak verzekerings-criminaliteit
 - Implementatie en naleving Protocol Verzekeraars & Criminaliteit
 - Risico-inschatting en fraudebestrijding binnen de sector Leven
 - Visie op Een *Leven* lang *Inkomen*
 - Experimenten sociale zekerheid
 - Zakelijke markt
- Toekomst coöperatieve verzekeraars
- ! Arbeidsvoorwaarden (sociale agenda, onderwijs en arbeidsmarkt)
 - Innovatie
- ! Open platform (verbreding doelgroep, partnerships, kennisdeling)
- ! Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners
 - Vergroting van de bekendheid onder leden en andere geïnteresseerden
 - Dienstverlening coöperatieve verzekeraars

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, bankdochter) 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.

2) *Betrouwbaar met data voor klant en samenleving*

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



Onderliggende thema's:

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



3) *Versterken klantrelatie omgang met risico's*

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

Onderliggende thema's:

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

MLT 2019-2021

4) Vitale bedrijfstak: ruimte voor nieuwe verdienmodellen

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



Onderliggende thema's:

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

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

Dit middellange termijn plan (MLT) gaat in op de trends, speerpunten en onderliggende thema's die we voor de komende drie jaar in het vizier hebben. De vereniging (met daarachter het 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

2020 wordt het jaar van de groei

“2020 wordt een jaar waarin de economische groei iets terugzakt, maar met 1,4 procent nog altijd in de plus zal zitten. Dat voorspelt het Centraal Planbureau. Mooi nieuws, maar om eerlijk te zijn, denk ik dat wij als sector ook in 2020 weer de nodige gure wind kunnen verwachten.

Denk alleen eens aan de voor ons zo belangrijke thema's als de lage rente en de regeldruk. Van de vier pijlers van ons middellange termijnplan wordt die van de Vitale bedrijfstak komend jaar dan ook een heel belangrijke pijler. Zoals gezegd bestaat dat MLT uit vier pijlers, die alle vier uitgebreid aan bod komen in dit beleidsplan:

1. **Versterking maatschappelijke rol, 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**

2020 wordt het tweede jaar van ons middellange termijnplan dat de titel *Nieuwe wegen* draagt. Als je het mij vraagt, wordt dat vooral een jaar dat in het teken staat van groei. Nieuwe technologie moet worden geïmplementeerd, nieuw personeel moet worden aangetrokken en ondertussen staan onze businessmodellen onder druk door macro-economische ontwikkelingen. We moeten met andere woorden nu echt op zoek naar nieuwe wegen en nieuwe verdienmodellen.



Als sector kunnen (en moeten) we onze focus nog meer leggen op onze maatschappelijke rol. Op die manier kunnen we de klantrelatie verder versterken en werken aan dossiers als verzekeraarbaarheid, pensioen en de zzp-markt. Een goede ondernemer ruikt groei, maar heeft ook oog voor de maatschappelijke belangen. De zzp-markt is een voorbeeld van zo'n belang waar maatschappelijke groei de boventoon voert.

Ik kan nog veel meer dossiers noemen die met maatschappelijke verantwoordelijkheid te maken hebben, zoals de arbeidsmarkt of big data, maar bij ieder dossier moet dezelfde koers vooropstaan. We moeten het maatschappelijk profiel van de sector versterken, 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.

Gelukkig hoeven we dat allemaal niet alleen te doen. Onze vereniging bestaat uit kundige mensen. In de diverse platforms, commissies, besturen en in de bureau-organisatie. Ik hecht eraan om daar de nadruk op te leggen. Zonder betrokken leden geen beleid. En zonder een adequaat bureau geen succesvolle lobby. Het Verbond is een veelzijdige organisatie, met grote en kleine verzekeraars die stevig met elkaar kunnen concurreren, maar ook hartelijk kunnen samenwerken. Laten we dat vooral koesteren!”

Namens het Verbondsbestuur,
Willem van Duin, voorzitter



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. Naast het huidige voorzitterschap van het Bestuur van het Verbond van Verzekeraars is hij ook van 2008-2010 voorzitter 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.



! Een toekomstbestendig pensioenstelsel

(Leven)

Met het in 2019 gesloten pensioenakkoord is een belangrijke stap gezet naar een toekomstbestendig pensioenstelsel. Het jaar 2020 zal vooral in het teken staan van de concrete uitwerking van dit akkoord. Dit zal voornamelijk gebeuren door de (door de overheid) ingestelde stuurgroep. Het Verbond neemt deel in deze stuurgroep en de onderliggende werkverbanden, waarin vier actielijnen worden uitgewerkt: (1) de

vormgeving van de pensioencontracten, (2) de transitieproblematiek als gevolg van de overstap naar leeftijdsonafhankelijke premies met daarbij passende pensioenopbouw, (3) communicatieaspecten bij de overstap naar een nieuw stelsel, en (4) de inrichting van het fiscale kader.

Naast het werk in de stuurgroep en werkverbanden, blijft het Verbond ook daarbuiten actief meedenken en -praten over de vormgeving van toekomstige regelgeving en de implementatie ervan binnen de betrokken

organisaties. Denk aan de uniformering van het nabestaandenpensioen, de eenmalige uitkering op pensioendatum en de pensioenopbouw onder zelfstandigen. De uitvoerbaarheid voor verzekeraars en PPI's mag niet worden vergeten en dus blijft het Verbond die impact benadrukken, bijvoorbeeld in gesprekken met stakeholders.

Optimale vormgeving verplichtstelling

(Leven)

Het overgrote deel van de werknemers in Nederland bouwt een verplicht pensioen op.

“Als we zo doorgaan, ligt half Nederland over vijftig tot honderd jaar onder water.” Die uitspraak van voormalig weervrouw Margot Ribberink roept niet alleen een schrikbeeld op bij Dennis, maar ook de vraag “of we wel genoeg kunnen doen voor het klimaat”.



Blog van Dennis Heijnen



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

Die verplichtstelling heeft meerwaarde, omdat deze zorgt voor een hoge deelnamegraad en concurrentie op de arbeidsvoorwaarde pensioen voorkomt. De zogenoemde taak-afbakeningsregels borgen de bijzondere positie van bedrijfstakpensioenfondsen. Een aantal dossiers, waaronder het netto pensioen bij pensioenfondsen en fuserende verplichtgestelde Bpf-en, raakt die taak-afbakeningseisen.

Het Verbond is van mening dat de taak-afbakeningseisen niet op onderdelen moeten worden aangepast en pleit voor een duurzame vormgeving die meer ruimte biedt voor concurrentie op uitvoerings-aspecten als kostenreductie, innovatie en beleggingsbeleid. We zetten daarom in op een integrale discussie met stakeholders over een optimale balans tussen enerzijds de verplichtstelling en anderzijds de wens om ruimte te bieden aan marktwerking en keuzevrijheid. Doelstelling is om – ook binnen de huidige verplichtstelling – de marktkansen van verzekeraars, PPI's en apf-en zoveel mogelijk te vergroten.

! Toekomst arbeidsmarkt

(Inkomen)

Het is een open deur, maar onze arbeidsmarkt

verandert snel. De technologische, demografische en economische trends leiden tot een groeiend aantal werkenden in nieuwe contractvormen, zoals zzp'ers en platformwerkers. Meerdere partijen buigen zich daarom over de vraag of de huidige instituties nog wel voldoende aansluiten bij deze ontwikkelingen. Het Verbond werkt in 2020 verder aan oplossingen en inzichten die een bijdrage leveren aan de huidige discussie over de toekomst van de arbeidsmarkt. Die discussie kan aanzienlijke consequenties hebben voor de wijze waarop inkomensverzekeraars waarde creëren voor hun klanten. Inzet in de discussie is dat wij wijzen op het belang van een stelsel dat zowel inkomensbescherming als activering en toegankelijkheid tot doel heeft.

In 2020 willen wij actief bijdragen aan dit debat door zelf scenario's te ontwikkelen, maar ook door eigen onderbouwde innovatieve voorstellen te ontwikkelen en door op te treden als kennispartner richting politiek en maatschappelijk middenveld. Zo participeert het Verbond onder meer in het platform Toekomst van arbeid.

Loondoorbetaling/WGA

(Inkomen)

Het Verbond heeft, samen met verzekeraars,



in 2019 de voorbereidingen getroffen voor de invoering van de Verzuim-ontzorgverzekering. Deze verzekering, die vanaf januari 2020 van start gaat, heeft als doel (kleine) werkgevers optimaal te ondersteunen als zij te maken krijgen met langdurig zieke werknemers. Ons doel is dat de invoering succesvol verloopt.

Daarnaast worden in 2020 voor verzuimverzekeraars eerder aangekondigde maatregelen, waaronder experimenten (rond re-integratie 2de spoor), in samenwerking met ministeries en beroepsorganisaties uitgewerkt. Ook worden met ketenpartners UWV, SZW en Belastingdienst verdere stappen gezet voor de uitvoering van het hybride stelsel. Het gaat onder meer om actualisering van het Convenant herbeoordelen, onderzoek naar de effectiviteit van interventies en digitalisering

van het aanvraagproces en de administratie. Het Verbond zet met name in op een effectievere uitvoering van de sociale zekerheid en een groter draagvlak voor het huidige stelsel.

! AOV/ZZP

(Inkomen)

Zoals verwacht is in het pensioenakkoord een passage over een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen opgenomen. De formulering schept de eerste kaders van een wettelijke plicht, maar wel met de mogelijkheid voor uitzonderingen, bijvoorbeeld als er al een beter passend arrangement bestaat. De nadere uitwerking is neergelegd bij de sociale partners en zelfstandigenorganisaties. Begin 2020 wordt een eerste uitwerking van deze regeling verwacht.

Om in het geval van een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen klanten optimaal te kunnen blijven helpen bij preventie en re-integratie, en om keuzevrijheid en mogelijkheid tot maatwerk te borgen, vindt het Verbond het van belang dat zelfstandigen hun bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kunnen behouden, en dat zelfstandigen de mogelijkheid hebben om uit de verplichte verzekering te stappen (opt-out) om alsnog een integrale en passende AOV af te sluiten.

SPEERPUNT 1 | Maatschappij

! IMVO-convenant

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond heeft in de zomer van 2018 een IMVO-convenant afgesloten met ngo's, overheid en vakbonden. Dit convenant moet maatschappelijk verantwoord beleggen voor verzekeraars internationaal mogelijk maken. Het convenant heeft een implementatietermijn van vijf jaar.

Uit een onafhankelijke monitoring blijkt dat de sector inmiddels significante vorderingen heeft gemaakt met de implementatie van het convenant.

In 2020 worden er met name stappen gezet in het inzichtelijk krijgen van IMVO-risico's bij verzekeraars. Het Verbond speelt hier een actieve rol in. Ook zijn we actief bij de monitoring, het verspreiden en het delen van kennis over de opgestelde themakaders en de succesvolle samenwerking met de andere convenantpartijen.

! (Duurzaam) financieren en beleggen

(Algemene Beleidszaken)

Internationaal en nationaal is er veel aandacht voor het thema duurzaam beleggen. Europese beleidsmakers werken aan nadere richtlijnen. Het Verbond levert samen met



Insurance Europe input voor de inhoudelijke discussie binnen de Europese Unie over het *action plan on sustainable finance*. Daarnaast heeft de ontwikkeling van de uitgifte van Green Bonds de aandacht van verzekeraars. Ook in Nederland is er veel aandacht voor het duurzame investeringsbeleid van verzekeraars. Naar verwachting is in 2020 Invest-NL operationeel. De samenhang met institutionele investeerders wordt nader uitgewerkt. Het Platform voor Duurzame Financiering van DNB brengt alle ontwikkelingen samen.

! Monitoring afspraken financieel commitment Klimaatakkoord

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond heeft, samen met achttien verzekeraars, in juli 2019 namens de financiële sector het nationale Klimaatakkoord ondertekend. Verzekeraars hebben hierin afspraken gemaakt over hun bijdrage aan de energietransitie. In 2021 moeten verzekeraars hun CO2-reductiedoelstellingen voor hun beleggingsportefeuille hebben bepaald en uitgevoerd. De afspraken lopen tot 2030. Het Verbond monitort de afspraken en zet het thema 'klimaat' op de kaart bij verzekeraars. In samenwerking met de afdeling Schade wordt het onderwerp zowel vanuit adaptatie als vanuit mitigatie benaderd. Ook werkt het Verbond nauw samen met andere koepelorganisaties.

! Klimaat

(Schade/CVS/Dienstverlening)

In 2019 heeft het Verbond een platform Klimaat ingericht om de agenda rond veranderende klimaatrisico's (droogte, zware regenval, etc.) verder vorm en inhoud te geven. Vraagstukken die spelen, gaan over de grote onzekerheden die deze veranderende risico's met zich meebrengen, maar ook over nieuwe producten en diensten, partnerships



op gebied van kennis, data en technologie. Het Verbond implementeert conform planning in 2020 de laatste aanbevelingen uit het Verbondsrapport *Hoofd boven water*. Het gaat daarbij onder andere om het optimaliseren van klimaatmodellen met universiteiten en KNMI en om het realiseren van accuratere

SPEERPUNT 1 | Maatschappij

weersvoorspellingen die van belang zijn voor de schadeafhandeling. Ook het verbeteren van de bewustwording onder klanten en hun adviseurs door campagnes als MKB climate proof staat op de agenda van het platform Klimaat, net als het vergroten van de rol van verzekeraars als het gaat om compensatie na natuurlijke catastrofes (bijvoorbeeld overstroming). Dit door deelname in Deltaprogramma Ruimtelijke Adaptatie (DPRA) en Nationale Adaptatie Dialogen.

! Letselschade (Schade)

Schadeverzekeraars worden ten aanzien van letselschade geconfronteerd met een steeds verder oplopende schadelast en de vraag rijst hoe het stelsel betaalbaar kan worden gehouden. Vooral de afwikkeling van langlopende letseldossiers krijgt veel belangstelling van media en politiek. Het Verbond en de stichting PIV hebben daarom in 2019 een Programma Letselschade in de steigers gezet om op veel vragen in te spelen. De concrete uitwerking van dit programma staat voor 2020 op de agenda, waaronder een aantoonbare verbetering van de doorlooptijd bij langlopende letselschade, en normering en standaardisering van letselschade waarbij de directe relatie met klanten centraal staat.

De uitkomsten van het onderzoek van de Universiteit Utrecht, dat in opdracht van De Letselschade Raad wordt uitgevoerd en in de loop van 2020 wordt opgeleverd, kunnen de nodige aanknopingspunten bieden. In 2020 wordt ook de integratie van Stichting PIV bij het Verbond concreet vorm en inhoud gegeven.

! Toekomst autoverzekeringen in Nederland (Schade)

De traditionele markt van autoverzekeringen verandert in hoog tempo. Het Verbond heeft, met de Boston Consulting Group en KPMG, onderzoek gedaan naar de impact van de diverse ontwikkelingen, waaronder de komst van hoog autonome voertuigen en de vraag hoe verzekeraars hier het beste op kunnen inspelen. Onder het programma vallen vijf hoofdthema's:

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

Elk thema kent zijn eigen subdoelstellingen. Zo probeert het Verbond in de lobby bijvoor-



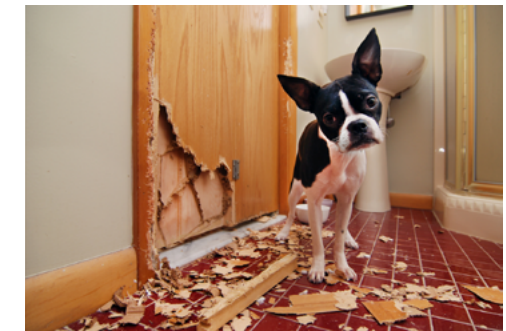
beeld te bewerkstelligen dat autoproducenten verplicht worden data te delen en toegankelijk te maken voor ook verzekeraars. Daarnaast wordt in 2020 de vereniging een voorstel voorgelegd om in te stemmen met het invoeren van een directe verzekering voor materiële schade en wordt gewerkt aan aanpassing van de richtlijn Productaansprakelijkheid. Binnen de ontwikkelingen worden voorstellen ontwikkeld inzake de herpositionering van de SVI en de mogelijke posities van verzekeraars in ecosystemen.

Aansprakelijkheid (AVP/AVB) (Schade)

De vraag over de houdbaarheid van het huidige aansprakelijkheidsstelsel houdt de gemoederen al langer bezig. De betaalbaarheid staat onder druk, mede als gevolg van een toenemende claimcultuur en oplopende

buitengerechtigde kosten. Onder regie van het platform Aansprakelijkheid wordt nagedacht hoe de sector het beste op deze ontwikkelingen kan inspelen.

In 2020 stelt het Platform een visie op de toekomst van het aansprakelijkheidsstelsel op waarbij met name wordt ingegaan op medische aansprakelijkheids- en beroepsziektezaken. Vragen die in deze visie aan de orde komen, zijn onder andere: moet de Directe Verzekering ook hier op de agenda? Hoe moeten we in de toekomst met regres omgaan? En wat zijn de consequenties voor de regresconvenanten? De dertien lopende regresconvenanten tussen het Verbond en partijen als het UWV en Zorginstituut Nederland worden geëvalueerd en – indien nodig – herijkt.



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

! Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit (Dienstverlening/CBV)

Het Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit (CBV) richt zich op beleidsmatig en operationeel vlak op het tegengaan van verzekeringscriminaliteit. Het Verbond maakt daarover met diverse stakeholders samenwerkingsafspraken. Aan de hand van de in 2019 uitgevoerde evaluatie van het kaderconvenant tussen (zorg)verzekeraars, de Nationale Politie en Openbaar Ministerie wordt in 2020 gezamenlijk gewerkt aan invulling van de volgende ambities:

1. Structurele landelijke kennisdeling verzekeringsfraudefenomenen
2. Verhogen weerbaarheid sector tegen identiteitsfraude
3. Intensiveren publiek-private samenwerking bij onderzoek en opsporing
4. Verbeteren aangifteproces
5. Verhogen zichtbaarheid resultaten en zeggingskracht pps-convenant

Zelfstandigen: opbouw oudedagsvoorziening stimuleren (Leven)

In Nederland werken inmiddels zo'n 1,2 miljoen zzp'ers. Een deel daarvan bouwt onvoldoende vermogen op voor later. Dat heeft te maken met ontbrekende awareness,

maar ook met het feit dat de bestaande mogelijkheden niet altijd goed aansluiten op de wensen en middelen van de doelgroep. Het Verbond richt zich op het wegnemen van belemmeringen en het creëren van innovatieve oplossingen door verzekeraars en fico-banken vanuit de derde pijler, de individuele vermogensopbouw. In 2019 heeft het Verbond daarvoor de Taskforce *Inkomen voor later* opgericht. Deze bestaat naast het Verbond uit ZZP-organisaties, Wijzer in geldzaken, ministerie van SZW, Kamer van Koophandel en NIBUD. Doel is door het delen van kennis, ervaring en relevante informatie de zzp'er te informeren over de mogelijkheden om zo eenvoudig, flexibel en aantrekkelijk mogelijk te investeren in een oudedagsvoorziening.

In 2020 wordt die samenwerking verder uitgebouwd, onder meer aan de hand van een gedeelde jaarplanning met activiteiten en bijeenkomsten. Boodschappen en timing worden zoveel mogelijk op elkaar afgestemd. Daarnaast worden de uitkomsten van het in 2019 door Netspar uitgevoerde [Topicality onderzoek](#) in concrete (lobby)activiteiten vertaald. En ten slotte richten we ons op het ontwikkelen en implementeren van een risicoscan voor zzp'ers.



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 pleiten voor het behoud van een vorm van hypotheekrenteaftrek, omdat deze de effecten van rentestijging op de (hoogte van de) maandlasten verkleint. Wij zullen ook laten zien wat een bestendige fiscale behandeling van de eigen woning kan zijn.

Daarnaast vinden we dat vereenvoudiging van de wettelijke normen voor hypothecaire kredietverstrekking de zittende huiseigenaar kan helpen als hij zijn woning wil verduurzamen.

Rechtsbijstand (Schade)

De toegang tot het recht verandert. Dat komt door herziening van het stelsel van gesubsidiëerde rechtshulp door de overheid, maar ook door innovatie en technologische mogelijkheden. In 2020 wordt samen met stakeholders als het ministerie van Justitie en Veiligheid en de advocatuur, bezien hoe verzekeraars hun rol maximaal kunnen invullen, misschien wel als partij in het nieuwe stelsel voor gesubsidiëerde rechtshulp.

Het Verbond blijft daarbij streven naar een impactvolle rol voor rechtsbijstandverzekeraars



SPEERPUNT 1 | Maatschappij

bij de toegang tot het recht. Onder meer door de bestaande lobby voort te zetten als het gaat om “de plannen van minister Dekker”. Maar ook door, in het kader van innovaties in de rechtshulp, te onderzoeken of de branche invulling kan geven aan nieuwe vormen van rechtshulp pakketten.

Ten slotte worden de uitkomsten van de Stv-toetsing uit 2019 bestudeerd en opvolging aan gegeven. Dat geldt zeker voor het verder verbeteren van de communicatie naar klanten en stakeholders over de werkwijze van rechtsbijstandverzekeraars, mede als follow up op de uitzending van Radar uit 2019.

Reis (Schade)

Calamiteiten als de aanslagen in Sri Lanka in 2019 en een discussie rondom hoge medische kosten in met name Noord-Amerika, bewijzen dat de reisverzekering een grote maatschappelijke relevantie heeft. Een van de speerpunten voor 2020 is het verder professionaliseren van de processen rondom calamiteiten, zowel intern als extern (ANVR, Calamiteitenfonds, alarmcentrales, Vereende, etc.). Gedacht wordt onder meer aan protocollering en het maken van afspraken met deze stakeholders. Door een efficiëntere aanpak kunnen boven-

dien de kosten (van bijvoorbeeld repatriëring) worden verlaagd.

De reisverzekering is een verzekering die relatief gevoelig is voor fraude. Daarom wordt in 2020 ingezet op het terugbrengen van het aantal fraudegevallen. Hiervoor wordt een onderzoek van het Institute for Financial Crime naar fraude met de reisverzekering ondersteund. In dit kader wordt ook een lobby gestart voor een uitzondering op de wettelijke bedenktijd van veertien dagen voor de doorlopende reisverzekering. Klanten kunnen nu misbruik maken van die wettelijke bedenktijd door kort voor hun reis een doorlopende reisverzekering af te sluiten en de verzekering kort erna (dus binnen 14 dagen) weer (kosteloos) op te zeggen.

! Asbest (Schade)

Asbest is een in het verleden veelgebruikt bouw materiaal. In woonhuizen en kantoren, maar met name ook in de agrarische sector (daken). De nadelen voor de volksgezondheid zijn inmiddels bekend. Het is dan ook niet voor niets dat de overheid plannen heeft om de samenleving te vrijwaren van deze vormen van asbest. Schadeverzekeraars zijn geen partij als het gaat om (het financieren van)



de asbestsanering, maar zijn wel nauw betrokken bij het vergoeden van schade, waarbij asbest in het geding is. De Eerste Kamer heeft in 2019 niet ingestemd met het verbod op asbestdaken per 31-12-2024, maar het dossier is hiermee niet van de agenda. Integendeel, er lijkt eerder sprake van uitstel dan van afstel. Samen met Adfiz wordt in 2020 invulling gegeven aan het vraagstuk van de verzekeraarbaarheid van asbestdaken, ook met het oog op de zorgplicht van het intermediair. Daarbij wordt aangesloten op de plannen van de overheid, bijvoorbeeld door deelname in de landelijke overlegstructuur.

Agrarische verzekeringen (Schade)

Bij agrarische verzekeringen staan preventie (het voorkomen van stalbranden) en klimaatverandering centraal. Zo participeert het

Verbond in het Actieplan Brandveiligere Veestallen 2018-2022 (opschaling intensieve veehouderij in relatie tot verzekeraarbaarheid). Door het leveren van expertise en het bijdragen aan preventie moet het aantal branden dalen en daarmee ook het aantal dierlijke slachtoffers. Publieksvoorlichting maakt deel uit van de activiteiten met stakeholders. Het Verbond maakt in 2020 een inventarisatie van (dreigende) onverzekeraarbaarheid in de agrarische sector en de inrichting van de Regeling Brede Weersverzekering conform het in 2019 opgestelde standpunt BWV met bijbehorende uitgangspunten.

Kredietverzekeringen (Schade)

Met een kredietverzekering wordt voorkomen dat een leverancier met onbetaalde rekeningen achterblijft. Een niche markt, maar met een heel belangrijke maatschappelijke rol als het gaat om vertrouwen in ondernemerschap en het betalingsverkeer.

Doel voor 2020 is de transitie naar Actieve Transparantie zo goed mogelijk te vertalen naar consequenties voor de kredietverzekeraars. Daar hoort ook het monitoren van de evaluatie van de Wet Late Betalingen bij en de ontwikkelingen ten aanzien van fraudepreventie.

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.

! Privacy (Algemene Beleidszaken)

In 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. Het Verbond zet zich in om te zorgen dat de privacyregels uitvoerbaar zijn en de eisen die gesteld worden niet bovenmatig en helder zijn. Ook biedt het Verbond ondersteuning aan leden bij de vertaling van de privacyregels in het eigen bedrijf.

In 2020 vindt de eerste review van de AVG plaats. Voor het Verbond is met name artikel

41 over het toezicht op gedragscodes van belang. De AVG spreekt over een mogelijke toezichthouder die naleving van de code toetst. De European Data Protection Board heeft in haar guidance op toezichthouders een dergelijke toezichthouder echter verplicht gesteld. Met name de zware eisen waar zo'n code-toezichthouder aan moet voldoen, zijn bezwaarlijk.

De Nederlandse minister van Justitie heeft in Europa al voorgesteld de AVG-tekst over de toezichthouder aan te passen, zodat duidelijk

Big data is hot. Maar, zeg 'ns eerlijk: hoe vaak denk jij na over zaken als privacy, discriminatie en solidariteit? Jos is auteur van het paper *Grip op data* en denkt daar bijna dagelijks over na. Een hogere premie voor iemand die onveilig rijdt, vinden we allemaal prima, maar hoe ver gaan we?

Blog van Jos Schaffers



wordt dat een dergelijke zware toezichthouder niet verplicht is. Via diverse kanalen zal het Verbond dit punt onder de aandacht brengen. Verder zal het Verbond input geven op opinies van de European Data Protection Board over onderdelen uit de AVG. Daarnaast organiseren we in 2020 één of twee themadagen over de AVG.

In 2020 worden verder de eerste stappen gezet voor een review op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van de verzekeringssector. De code legt in eenvoudige

en bij de sector passende termen uit hoe de AVG begrepen moet worden in de verzekeringscontext. In de afgelopen twee jaar is er meer inzicht verkregen in de AVG-uitleg, zodat deze code geactualiseerd kan worden, met name voor wat betreft de verwerking van gezondheidsgegevens.

! BigData en AI (Algemene Beleidszaken/CVS/ Dienstverlening)

Data zijn cruciaal in de verzekeringspraktijk.

SPEERPUNT 2 | Data

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 en wenst ook de ondernemersvrijheid te behouden. Daarom hebben we in 2016 de green paper *Grip op data* gepubliceerd, die in 2017 tot de eerste Solidariteitsmonitor heeft geleid. In 2020 zullen we dit werk voortzetten en uitbreiden naar kunstmatige intelligentie en algoritmen. Het Verbondsbestuur heeft in 2019 besloten een ethisch kader te ontwikkelen. Hiertoe wordt een ronde tafel georganiseerd, om maatschappelijke partners te betrekken bij de discussie. Begin 2020 zal een eerste versie van het kader worden geconsulteerd, binnen en buiten de vereniging.



Om ook in de toekomst gebruik te kunnen blijven maken van alle beschikbare technieken, is het essentieel dat de branche laat zien dat ze op een ethisch verantwoorde wijze te werk gaat. Ook is belangrijk dat verzekeraars begrijpelijk communiceren over het gebruik van data. Hiertoe wordt een designwedstrijd georganiseerd om privacy statements te visualiseren. Tot slot onderhoudt het Verbond nauw contact met toezichthouders in binnen- en buitenland om de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden.

! Data Analytics (Dienstverlening/CBV/CVS)

De beschikbaarheid van (big) data biedt nieuwe mogelijkheden voor onderzoek. Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) richt zich ook in 2020 op het identificeren van open databronnen. Het centrum combineert de verzamelde open data, na een rigoureuze kwaliteitscontrole, met de door verzekeraars aangeleverde data voor statistieken. Hiermee wordt een unieke, brede verzameling van verzekeringsdata gecreëerd. Door data te combineren en te analyseren, levert het CVS betrouwbare en relevante inzichten. Op deze manier wordt voor de verzekeringssector en de maatschappij meer waarde gecreëerd uit data.

Een belangrijk onderdeel van het streven naar waardecreatie uit data is het Data Competence Centre (DCC). Het DCC is een samenwerkingsverband dat zich richt op het verder operationaliseren van de datadienstverlening door het uitvoeren van use cases voor de hele sector. Het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelast (CBV) levert data en expertise aan het DCC om met behulp van data-analyse fraudepreventieve oplossingen voor de sector te realiseren.

Daarnaast levert het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) 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, een verbeterde veiligheid in zowel woonomgeving als verkeer, de preventie van klimaatschade en verzekeraarbaarheid.

! Evidence based handelen bij AOV's (Landelijk dataregister AO) (Inkomen/CVS/Dienstverlening)

In 2020 wordt een blauwdruk voor een pilot 'use case' van het Landelijk dataregister AO opgeleverd. Met dit dataregister moeten arbeidsongeschiktheidsverzekeraars kunnen werken met de best beschikbare, wetenschap-

pelijk onderbouwde informatie (evidence based data). Dit leidt tot een betere basis voor objectief handelen, bijvoorbeeld op het terrein van de acceptatie, preventie en schadelastbeheersing. Uiteindelijk doel is om met het register bij te dragen aan de toegankelijkheid van de verzekeringsmarkt voor zelfstandigen.

Het Verbond streeft ernaar om in 2020 niet alleen een blauwdruk gereed te hebben, maar ook te starten met de uitrol van de pilot 'use case'.

Actuele statistieken en onderzoeken (Dienstverlening/CVS)

Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) ontvangt van verzekeraars cijfers over hun verzekeringen en ingediende claims. CVS maakt hier totaalrapportages en -analyses van die met verzekeraars worden gedeeld via CVSnet. Deze analyses zijn gericht op het verbeteren van de bedrijfsvoering van verzekeraars. Sommige rapportages worden openbaar gemaakt en gedeeld met media en stakeholders. Ook het adequaat inspelen op behoeften van verzekeraars aan nieuwe marktinformatie en het continu verbeteren van de bestaande producten blijft in 2020 een belangrijk aspect.

SPEERPUNT 2 | Data



Het herijken van het Kansensstelsel IVA is daar een voorbeeld van.

Verder blijft het CVS data op maat aanbieden aan verzekeraars, waaronder rendementsindicatoren. Bovendien levert het CVS een belangrijke bijdrage aan de dataprojecten van het Data Competence Centre en het Landelijk Dataregister AO, met als doel om non-concurrentiële business vraagstukken op te lossen. 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.

Samenwerking met AFM, DNB en UWV

(Dienstverlening/CVS)

In het kader van hun toezichtfunctie op individuele verzekeraars ontvangen DNB en AFM regulier statistiekgegevens van het CVS. Deze samenwerking voorkomt een verhoging van de administratieve last bij verzekeraars. In het najaar van 2019 is begonnen met de structurele cyclus van jaarlijkse aanlevering van data. Dit wordt in 2020 voortgezet zoals afgesproken. Daarnaast verstrekt het UWV jaarlijks gegevens over WGA-ERD aan het CVS waarmee onderzoek wordt gedaan.

Privacy bij verzuim

(Inkomen)

Het is belangrijk dat er een goed evenwicht bestaat tussen de effectieve uitvoering van de sociale zekerheid en de bescherming van medische gegevens van werknemers. De nieuwe privacywetgeving vereist 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 dan ook in op heldere kaders binnen de nieuwe privacywetgeving voor een effectieve re-integratieaanpak en verzuimbegeleiding

bij ziekte. In 2020 wordt de Handleiding privacy Inkomensverzekeringen geüpdatet.

Digitale veiligheid verzekeraars

(Dienstverlening/CBV)

Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) werkt aan oplossingen die de digitale weerbaarheid van verzekeraars verhogen. Daarbij wordt opvolging gegeven aan de uitkomsten van de evaluatie van het Computer Emergency Response Team (i-CERT).

Ook draagt het CBV bij aan de (door)ontwikkeling van de middelen die (bewezen) bijdragen aan het verkrijgen of vergroten van het inzicht bij medewerkers om waakzaam te zijn voor cybercriminaliteit. Denk aan handouts met voorbeelden over phishing en



ransomware of alert-mails van IT afdelingen om virussen te voorkomen, etc. Verder wordt in 2020 de mogelijkheid tot een hernieuwde samenwerking onderzocht met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC).

Datagedreven onderzoek aanpak verzekeringcriminaliteit

(Dienstverlening/CBV)

Het uitwisselen van kennis en data is cruciaal om verzekeringscriminaliteit te herkennen, te voorkomen en aan te pakken. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) ontvangt vanuit de verzekeringsmarkt data met gevoelige gegevens. Omdat informatie-deling op persoonsniveau niet of slechts beperkt mogelijk is, moet fenomeen-analyse op geaggregeerd niveau een alternatief bieden. Deze breed georiënteerde data-analyses worden in nauwe samenwerking met het Data Competence Centre (DCC) uitgevoerd en moeten leiden tot fraudepreventieve oplossingen voor de markt.

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.

! Verzekeraarbaarheid (Klantbelang en Reputatie)

De media berichten over diverse (beroeps) groepen die zich moeilijker kunnen verzekeren (weinig keuze of een hoge premie) zoals taxichauffeurs, afvalverwerkers, mensen met een chronische aandoening of agrariërs. Ook bij inkomensverzekeringen doen zich dergelijke issues voor.

Om het thema verzekeraarbaarheid goed in kaart te brengen en afgewogen keuzes te kunnen maken, heeft het Verbond in 2019 vraagstukken behandeld als: wat verstaan we onder

het containerbegrip 'verzekeraarbaarheid'? Moet iedereen altijd tegen een redelijke prijs bij alle aanbieders terecht kunnen of is een beperkter aanbod ook acceptabel, als mensen maar de juiste weg kunnen vinden? Welke groepen ervaren problemen en wat zijn de overeenkomsten en verschillen? De perspectieven van consumenten, stakeholders en de verzekeringstechniek en verdienmodellen zijn hierbij betrokken.

Op basis van deze discussies ontwikkelen we een routekaart met oplossingsrichtingen. Deze is niet alleen gericht op meer aanbod,

Natuurlijk is er geen verzekeraar die bewust mensen met een beperking het leven zuur wil maken. Maar onbewust gebeurt dat soms wel. Patricia heeft de gouden tip: ga met mensen in dialoog en hoor hoe je digitale toegankelijkheid beter kan.

Blog van Patricia Swienink



maar ook op betere preventie, op beter inzicht in het te verzekeren risico, op andere verzekeringsmodellen, op de communicatie met klanten zoals verwachtingsmanagement en het aanbod van alternatieven.

! Verzekeraarbaarheid chronisch zieken en ex-patiënten

(Leven/Inkomen/CVS/Dienstverlening)

Speerpunten voor het beleid in 2020 zijn het gebruik van actuele medische ontwikkelingen in het acceptatieproces en dialoogbijeenkomsten met patiëntenorganisaties en andere relevante stakeholders om begrip te kweken

en vertrouwen te vergroten in het medisch acceptatieproces. Maar ook om meer zicht te krijgen op eventuele knelpunten in de



SPEERPUNT 3 | Klantbelang

verzekeraarbaarheid van mensen met een chronische of ernstige ziekte, of die anderszins vanwege hun gezondheid minder goed verzekeraarbaar zijn. Deze worden geadresseerd en aangepakt, waarbij ook goed gebruik wordt gemaakt van data-gedreven inzichten. De komende periode zullen we verkennen of een andere manier van risicodeling, zoals een schone lei-beleid (of het 'recht vergeten te worden') relevant kan zijn voor overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Ook zullen we het predictiemodel ex-borstkankerpatiënten evalueren, dat in 2018 is gelanceerd voor het acceptatieproces bij overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de diverse vraagstukken zoeken we vooral de samenwerking met andere belanghebbende partijen, zoals patiëntenorganisaties, om samen te komen tot impactvolle oplossingen. We kijken daarbij ook buiten de scope van gezondheid, naar lastig/niet te verzekeren beroepen vanuit de ambitie ook voor deze groepen innovatieve oplossingen te brengen.

! Aandacht voor kwetsbare klanten (Klantbelang & reputatie)

Financiële diensten, zoals verzekeringen, zijn belangrijk voor alle burgers. En juist voor diegene die om welke reden dan ook

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

Problematische schulden

In 2019 heeft het Verbond beleid ontwikkeld op het gebied van problematische schulden. In 2020 trekken we deze lijn door. Het beleid rondom 'schone lei' wordt verder uitgewerkt, evenals de activiteiten om klanten met premieachterstanden te begeleiden naar passende hulp. Ook worden de 'ethische regels' in de omgang met schuldenaren geformuleerd. Het Verbond speelt een actieve rol in diverse maatschappelijke initiatieven rondom problematische schulden en schuldhulpverlening.

Begrijpelijk voor iedereen

Verzekeraars hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het eenvoudiger en begrijpelijker maken van hun communicatie.

Bijvoorbeeld door de polisvoorwaarden in taalniveau B1 te herschrijven. Toch blijft alles wat met verzekeringen te maken heeft voor veel mensen ingewikkeld.

In 2020 geeft het Verbond verder invulling aan de plannen die in 2019 zijn gemaakt om de meest relevante, basale verzekeringskennis zo eenvoudig mogelijk weer te geven. Het gaat er daarbij om dat de juiste informatie op het juiste moment bij de juiste mensen terecht komt. Hiertoe zullen we nauw samenwerken met de eindgebruikers en mensen die hen ondersteunen.

Toegankelijke dienstverlening

In 2019 heeft het Verbond digitale toegankelijkheid in de financiële sector echt op de kaart gezet. In 2020 blijven we periodiek aandacht besteden aan het belang van dienstverlening die voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk is. Dit doet het Verbond niet alleen met en voor verzekeraars, maar voor de gehele financiële sector. In 2020 willen we de samenwerking opzoeken met andere brancheorganisaties om zo een open platform te creëren.

! 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. Daarnaast willen we minder denken in risico's, en meer in kansen, van reactief naar proactief.

Het Verbond vindt het positief dat DC-regelingen het kernelement van het toekomstig pensioenstelsel worden. Hiervoor is het van



SPEERPUNT 3 | Klantbelang

groot belang dat verzekeraars zorgen voor een goede vormgeving van beschikbare premieregelingen. Extra aandacht gaat uit naar de Wet verbeterde premieregeling. Daarnaast blijven we ons inzetten voor een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden binnen de keten (zorgplicht). Het aantal keuzes neemt toe en daarmee ook het belang van heldere communicatie en goede keuzebegeleiding. Het is belangrijk dat voor werkgevers en deelnemers duidelijk is wat ze van de pensioenuitvoerder mogen verwachten. Daarnaast blijft shoprecht een belangrijk element dat geborgd moet blijven.

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.

! Pensioencommunicatie: effectiever en digitaal

(Leven)

De evaluatie van de Wet pensioencommunicatie vormt in combinatie met onze visie een belangrijke drijfveer voor de activiteiten in 2020. Centrale vraag blijft hoe we het bewustzijn en handelingsperspectief van deelnemers nog

meer kunnen verbeteren. Mijnpensioenoverzicht.nl vervult daarin, als ingang voor een integraal pensioenoverzicht, een belangrijke rol. In dat kader zullen we de mogelijkheden van mijnpensioenoverzicht.nl verder verkennen. Daarnaast willen we meer gebruik maken van inzichten uit gedragswetenschappen, innovatieve toepassingen als AI en de mogelijkheden van de werkgever als 'steunpilaar' verder onderzoeken. Ook staat de impact van de lage rente en de communicatie daarover richting deelnemers op onze agenda.

Op deze onderwerpen blijven we actief samenwerken met stakeholders als het ministerie van SZW, Wijzer in geldzaken, AFM, Netspar en de Pensioenfederatie. Een ander belangrijk aandachtspunt voor 2020 zijn de communicatievraagstukken die spelen rondom het nieuwe pensioenakkoord.

Waardeoverdracht klein pensioen

(Leven)

Kleine pensioenen die zijn ontstaan door een verandering van baan, worden sinds juli 2019 automatisch overgedragen naar de nieuwe pensioenuitvoerder. In 2020 zal het Verbond dit monitoren, eventuele knelpunten inventariseren en in overleg met andere partijen op

zoek gaan naar oplossingen. Daarnaast zetten we in 2020 onze lobby voort om automatische waardeoverdracht ook beschikbaar te krijgen voor kleine pensioenen die door andere redenen zijn ontstaan. En we stellen samen met de Pensioenfederatie een plan van aanpak op voor de oude bestaande kleine pensioenen (ontstaan voor 1-1-2018), die vanaf 2021 kunnen worden overgedragen.

Aflossingsvrije hypotheek

(Leven)

Ruim twee miljoen 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 – zonder dat ze het beseffen – een risico lopen, omdat zij



misschien de lasten op enig moment niet meer kunnen opbrengen.

Het Verbond wil voorkomen dat consumenten op de einddatum van hun hypotheek of bij belangrijke life events, zoals pensionering, voor onaangename verrassingen komen te staan. Het (doorlopende) traject is voor hypotheekverstrekende verzekeraars in 2019 gestart. Doel is op een efficiënte wijze risico's van klanten weg te nemen of te verkleinen. We spreken regelmatig met de AFM en werken nauw samen met de NVB. De tweede campagne Aflossingsblij om de bewustwording bij klanten te vergroten, is bijvoorbeeld een gezamenlijk initiatief van de NVB en het Verbond. En de aanbieders die niet onder actief toezicht staan van de AFM, worden apart aangeschreven door de toezichthouder. Het Verbond begeleidt deze leden in 2020, zodat ook zij effectief kunnen starten met hun aanpak.

Winstdelende levensverzekeringen

(Leven)

Bij winstdelende levensverzekeringen krijgt de klant doorgaans een relatief hoog en gegarandeerd rendement. Toch kan de opbrengst tegenvallen ten opzichte van de verwachting. Om teleurstellingen te voor-

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

komen, gaan verzekeraars de komende periode klanten opnieuw informeren en bewuster maken, zodat klanten – waar nodig en wenselijk – tijdig aanvullende maatregelen kunnen nemen om hun doel alsnog te verwezenlijken.

Beleggingsverzekeringen (Leven)

Ook na de afronding van het wettelijke activeringstraject blijven verzekeraars hun klanten optimaal ondersteunen bij het maken van een keuze over hun beleggingsverzekering door middel van doorlopende nazorg. De doorlopende nazorg heeft een plaats gekregen in het individueel toezicht, maar natuurlijk blijven we ook in 2020 alert op belangwekkende (juridische) ontwikkelingen en zorgen we ervoor dat verzekeraars hun klanten op een effectieve, efficiënte en transparante manier verder kunnen helpen bij het realiseren van hun doelen.

Onvindbare begunstigen (Leven)

De regelmatige aandacht voor dit onderwerp toont het belang dat verzekeraars, consumenten en stakeholders aan dit onderwerp hechten. Het Verbond wil daarom in 2020 de lobby voor uitbreiding van de zoekmogelijk-

heden voor verzekeraars vanuit de Basisregistratie Personen (BRP) intensiveren. Denk aan een signaal bij overlijden van de verzekerde. Daarnaast willen we de zoekservice levensverzekeringen adequater en efficiënter inzetten, zodat ook mensen die niet actief bezig zijn met het traceren van hun verzekeringen, een aanvraag kunnen indienen. Uitbreiding van gebruik van het systeem biedt mooie kansen voor verzekeraars om het contact met klanten op diverse gebieden te herstellen. Hiervoor werken wij een pilot uit.

Evaluatie maatregelen onbewuste verzwijging (Leven)

Het onbewust verzwijgen van relevante gezondheidsgegevens bij de aanvraag van een overlijdensrisico- of arbeidsongeschiktheidsverzekering kan leiden tot vertraging van de uitkering. Het kan er zelfs toe leiden dat de verzekeraar helemaal geen uitkering doet. Verzwijging is dus zeer onwenselijk, zowel voor de verzekeraar als de nabestaanden. Daarom zijn in 2017 controle-vragen toegevoegd aan de model-gezondheidsverklaringen van het Verbond.

In 2020 zal het Verbond deze modellen evalueren en onderzoeken of de maatregelen

effect hebben gehad. Hebben deze daadwerkelijk geleid tot minder gevallen van verzwijging? Zijn aanvullende stappen mogelijk om verzwijging verder terug te dringen?

Doelsparen (Leven)

Door de versobering van collectieve voorzieningen wordt de consument steeds meer zelf verantwoordelijk voor zijn financiële toekomst en de daarbij behorende vermogensopbouw. Het Verbond heeft dit maatschappelijke thema opgepakt en in 2019 een bijeenkomst voor leden en stakeholders georganiseerd. Huiswerk daar was om te bedenken op welke creatieve en innovatieve manier(en) de vermogensopbouw voor consumenten kan worden verbeterd en gestimuleerd. Onze samenwer-



king met andere aan ons verbonden partijen, zoals PPI's en fico-banken maakt het mogelijk om vanuit een integraal perspectief zaken in beweging te krijgen en versterkt onze positie.

In 2020 geven we een vervolg op het in 2019 ingezette beleid, onder meer door samen met partijen als het ministerie van Financiën, het NIBUD, gedragswetenschappers en onze leden nader te onderzoeken hoe de consument zijn spaardoel op een aantrekkelijke manier kan bereiken. We sluiten daarbij aan bij het [actieplan 'consumentenkeuzes'](#) van het ministerie van Financiën, zodat we een gezamenlijk experiment kunnen opzetten en uitvoeren.

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. De wettelijk voorgeschreven rekenmethodiek laat met name voor langlopende overeenkomsten ongewenste resultaten zien. Het kan dus zijn dat er een aangepaste rekenmethodiek komt. Het

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

Verbond zal de ontwikkelingen op de voet volgen en de knelpunten die de sector ervaart (rekenmethode met op dit moment zeer hoge rendementen) adresseren.

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 2020, samen met andere partners, onderzoeken of en hoe een aantal stappen kan worden gezet om naar een volgend hoog niveau van klantbelang te gaan. Bijvoorbeeld door de wetenschap te vragen een onderzoek te doen naar een effectievere communicatie met klanten. Ook voor andere soorten verzekeringen kunnen de uitkomsten van een dergelijk onderzoek interessant zijn. Daarnaast zullen ontwikkelingen zoals de evaluatie van Solvency II worden gevolgd en getoetst op de effecten voor de uitvaartverzekeringsector.

Programma Bevorderen Keuzegedrag Zelfstandigen (Inkomen)

Minister Koolmees (SZW) heeft eind 2018 een programma aangekondigd dat zelfstandigen



moet bewegen een bewuste keuze te maken en een passende voorziening te treffen tegen het risico van arbeidsongeschiktheid. In het programma worden onder meer gedragsinzichten en interventies gebruikt. Het Verbond en het ministerie van SZW vervullen samen een trekkersrol en werken in het programma nauw samen met het hele stakeholderveld.

Een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen – zoals aangekondigd in het pensioenakkoord – kan uitmonden in een verzekering met gelijke voorwaarden voor alle zelfstandigen, ongeacht de persoonlijke situatie. Ook in dit geval blijft het belang voor zelfstandigen om een bewuste keuze te maken, en een passende voorziening te treffen onverminderd groot. Daarom zien wij grote meerwaarde om de wettelijke verzeke-

ringsplicht te betrekken in het programma, en binnen dit nieuwe kader opnieuw na te denken over (gedrags)interventies die zelfstandigen bewegen een bewuste keuze te maken en een passende voorziening te treffen.

Aandacht voor meerwaarde private inkomensverzekeraars (Inkomen)

Het Verbond wil in 2020 de meerwaarde van private inkomensverzekeraars meer en beter voor het voetlicht brengen. De inzet van het Verbond heeft als doel om meer maatschappelijk profiel te tonen. We zullen met elkaar werken aan een adequate aanpak van bekende issues en schuwen daarbij niet elkaar uit te dagen om buiten de gebaande paden te treden.

We doen dat bijvoorbeeld aan de hand van concrete casussen waarin we inzicht geven in de meerwaarde van de private sector: menselijke maat/maatwerk, (kosten)efficiënte werkwijze, value for money, activerende/prikkelende rol en keuzevrijheid. Uiteraard houden we daarbij oog voor bestaande vraagstukken en dilemma's rond de uitvoering van individuele en collectieve inkomensverzekeringen.

Brand- en criminaliteitspreventie, veiligheid

(Schade/CVS/Dienstverlening)

Het platform Brand richt het vizier in 2020 in het bijzonder op preventie met als centrale vraag hoe schade aan inboedel- en opstallen zoveel mogelijk kan worden voorkomen. Via het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) wordt bijvoorbeeld gewerkt aan certificering van preventiemaatregelen. Ook coördineert het platform de (maatschappelijke) visie van de sector voor een veiliger samenleving.

Doel is om in 2020 het preventiebewustzijn in de samenleving te verhogen door de publicatie van impactvolle Risicomonitoren branden (woningen, bedrijven) en door deelname van het Verbond aan de Brandpreventieweken. Er zal ook aandacht zijn voor een lobby die is gericht op bouwregelgeving, met als doel een veilige duurzame toepassing van isolatie. En voor het toepassen van schadebeperkende maatregelen, waaronder normering van de installatie van zonnepanelen.

Op inbraakgebied gaat de aandacht vooral naar de (door)ontwikkeling van preventiestandaarden binnen het CCV (VRKI en Borg).

SPEERPUNT 3 | Klantbelang

en met de publicatie van herijkte Indexen- en waardemeters.

Financiële educatie

(Insurance Academy/Dienstverlening)

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 in de Week van het geld van 23 tot en met 27 maart 2020. Er wordt verkend of het digitale spel door de leden van Insurance Europe kan worden ingezet. Verder wordt het programma MoneyWays op het MBO gecontinueerd.

Kifid: verbreding toegang kleinzakelijke partijen

(Algemene Beleidszaken)

Naar aanleiding van signalen die de vraag oproepen of zzp'ers en mkb'ers op grond van de Wft wel voldoende zijn beschermd tegen onzorgvuldig handelen door financiële dienstverleners, heeft de minister van Financiën banken en verzekeraars in 2017 opgeroepen te onderzoeken hoe zzp'ers en mkb'ers toegang kunnen krijgen tot alternatieve geschillenbeslechting. Om versnippering van loketten te voorkomen, lijkt Kifid hiervoor de meest aangewezen partij. De Nederlandse Vereniging van Banken heeft gehoor gegeven aan deze oproep met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Het Verbond van Verzekeraars stelde zich in 2017 op het standpunt dat toegang tot Kifid voor kleinzakelijke partijen een goede zaak zou zijn in

het kader van het klantbelang, maar dat Kifid nog te veel met achterstanden kampte om direct over te gaan naar een verdere verbreding van taken. Nu er bij Kifid meer ruimte ontstaat, wil het Verbond vervolg geven aan het vraagstuk van de toegang van kleinzakelijke partijen tot alternatieve geschillenbeslechting.

Daartoe willen wij in overleg met Kifid de mogelijkheden voor het starten van een pilot uitwerken, waarbij eerst de definitie van kleinzakelijk nader bepaald zal worden. Definitie, pilot en planning daarvan vormen nog onderwerp van bestuurlijke besluitvorming.

Vitale bedrijfstak, ruimte voor nieuwe verdienmodellen

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



! Toezicht (Algemene Beleidszaken)

Toezicht moet effectief en (kosten)efficiënt plaatsvinden. De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector zijn eigen zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. De eigen verantwoordelijkheid staat hierbij centraal. Verzekeraars zijn aanspreekbaar op hun functioneren. In een dergelijk klimaat kan regulering en toezicht op zo laag

Hij hoort wel eens gemopper op de hoeveelheid wetgeving die Brussel over ons uitstort. Soms terecht, soms niet, maar één ding is Jochem wel duidelijk: Brussel is voor veel mensen een ver-van-hun-bed-show, terwijl hij Europa graag wat dichterbij brengt.

Blog van Jochem van Stiphout



mogelijk niveau worden vormgegeven. Daar waar intern toezicht en zelfregulering onvoldoende remedie bieden om het vertrouwen in en het imago van de bedrijfstak verder te kunnen schragen, werken wij constructief mee aan externe regels/toezicht.

Wij zullen op geëigende momenten benadrukken dat extern toezicht zo veel mogelijk principe-gebaseerd en risico-georiënteerd

(proportioneel) moet zijn. Dat biedt voordeel boven een vorm van toezicht die is gebaseerd op het strikt volgen van de regels. Het draait bij de regelgeving meer om de essentie en het doel, zodat deze beter op de praktijk kan worden toegesneden. Bovendien zet het verzekeraars ook zelf aan het denken met betrekking tot de vraag wat het doel is van de regelgeving. Daarmee wordt recht gedaan aan hun ondernemerschap.

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

Ons beleid is gericht op:

- het actief volgen van Europese ontwikkelingen (Insurance Europe) en input leveren (Insurance Europe en EIOPA), zoals bij de discussie over de mogelijke harmonisatie van nationale Insurance Guarantee Schemes en een Europees Recovery & Resolution Framework;
- het leveren van input op relevante consultatiedocumenten;
- het helpen vormgeven van effectief extern toezicht, waarbij wij streven naar horizontaal toezicht: verzekeraars houden proactief contact met hun toezichthouders en deze handelen, op hun beurt, zo veel mogelijk op basis van vertrouwen. Samenpraak over de vormgeving van duurzaam toezicht en het herstel van vertrouwen in de sector is hierbij instrumenteel;
- actieve deelname aan technisch overleg met onder andere het ministerie van Financiën en de toezichthouders (DNB, AFM), met als doel dat ons beeld van wat kwalitatief goed toezicht behelst zo veel mogelijk wordt verwezenlijkt. Waar nodig vindt afstemming plaats, intern, maar ook met stakeholders als VNO-NCW en de NVB.
- het voorkomen van ongebreidelde opeenstapeling van wet- en regelgeving.

! Solvency II

(Algemene Beleidszaken)

In opdracht van de Europese Commissie evalueert de Europese toezichthouder EIOPA Solvency II. In 2018 is de standaardformule geëvalueerd (2018 Review). In 2020 volgt de evaluatie van het LTG-pakket (waaronder Volatility Adjustment en Matching Adjustment), proportionaliteit, rapportages, etc. Mogelijk worden alternatieven of aanpassingen voorgesteld. Ook in 2020 bereidt het Verbond zich hierop voor. Zo wil het Verbond via Insurance Europe en Amice haar standpunt voor het voetlicht brengen. Ook levert het Verbond rechtstreeks aan DNB, het ministerie van Financiën en aan EIOPA input inzake de evaluatie rondom Solvency II.

! Proportionaliteit voor kleine

verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

Proportionaliteit is een belangrijk thema. De belangenbehartiging vindt voor een deel plaats in de Werkgroep Implementatie en Evaluatie Solvency II (WIES). Het thema is onderdeel van gesprekken met DNB, AFM en beroepsgroepen zoals accountants. Op internationaal niveau vindt belangenbehartiging plaats door het Verbonds-lidmaatschap van de internationale branche-

organisaties voor onderlinge verzekeraars Amice en ICMIF. Er wordt actief deelgenomen aan discussies en werkgroepen. Daarbij ligt het zwaartepunt bij Amice. Deze organisatie richt zich vooral op Europese regelgeving. ICMIF zet zich in om het onderlinge gedachtegoed wereldwijd te promoten.

Vereenvoudiging wet- en regelgeving (Leven)

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 voor verzekeraars, PPI's en fisco-banken. Zo zullen we, in het kader van het pensioenakkoord, pleiten voor vereenvoudiging van de derde pijler, door bijvoorbeeld de tweede en derde pijler zoveel mogelijk gelijk te trekken.

Ook het voorstel tot wijziging van de belastingheffing in box 3 heeft onze volle aandacht. We gaan in gesprek met het ministerie van Financiën over de impact hiervan op klanten en de sector.

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

En ten slotte onderzoeken we bij nieuwe wetgeving de impact voor pensioen- en levensverzekeraars en acteren we waar nodig. Denk bijvoorbeeld aan de Wet digitale overheid.

Verlaglegging: overeenstemming over interpretatie IFRS 17

(Algemene Beleidszaken)

Op 30 mei 2017 is de nieuwe rapportagerichtlijn voor verzekeringen, IFRS 17, gepubliceerd. IFRS 17 is principle based en daarmee niet tot in detail geregeld. Dat geeft ruimte voor interpretatieverschillen. Het endorsement proces is vanwege commentaar van onder meer European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) in 2019 heropend. Dat kan nog leiden tot aanpassingen.

Hiermee staat de ingangsdatum van 1 januari 2022 op losse schroeven. Binnen de inmiddels zeer krappe planning moet de richtlijn immers nog door het Europees Parlement worden bekrachtigd.

De vertraging kan nog verder oplopen, naar bijvoorbeeld 1 januari 2023. Tot de implementatiedatum zal het Verbond zijn leden zo veel mogelijk informeren, onder meer door het organiseren van informatiebijeenkomsten.

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

Daarin staat een eensluidende invulling van een aantal aspecten van IFRS 17 centraal, zodat discussies met toezichthouders en controlerende accountants kunnen worden vermeden. Speciale aandacht geeft het Verbond aan de samenloop en interactie met Solvency II.

Belastingen

(Algemene Beleidszaken)

Op fiscaal gebied spelen er, zowel nationaal als internationaal, voor de sector relevante ontwikkelingen. In onze lobby leggen we de focus op ontwikkelingen op het gebied van Vpb, btw en de assurantiebelasting. We zijn met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst in gesprek over de toekomst fiscale winstbepaling levensverzekeraars (BWRV). Voorts richten we ons op het verbeteren van eenheid van beleid en afstemming binnen de



Belastingdienst. Ook spelen er verschillende discussies omtrent btw en assurantiebelasting op specifieke verzekeringsproducten.

In 2019 heeft de commissie Belastingzaken een visie laten opstellen over een optimaal belastingstelsel voor verzekeraars op lange termijn. Hierin wordt een nadelige stapeling van belastingen voorkomen. Deze visie bepaalt onze lobbyinzet voor de komende jaren en zal in 2020 onder de aandacht worden gebracht bij beleidsmakers.

Integere bedrijfsvoering

(Algemene Beleidszaken)

Met name vanuit het toezicht wordt er steeds meer nadruk gelegd op integere bedrijfsvoering: het voorkomen van witwassen en faciliteren van terrorismefinanciering. Het is belangrijk dat verzekeraars hier gepast aandacht aan besteden, onder andere door de inkoop van de juiste tooling. Het Verbond blijft met de toezichthouders en regelgevers in gesprek om de regels zo te interpreteren dat het werk uitvoerbaar blijft. In 2020 zal verder worden gelobbyd voor toegang tot het UBO-register. Ook zal het Verbond met leden uitvoering geven aan het Actieplan Witwassen, dat de sector in 2019 met de ministeries van Financiën en Justitie en Veiligheid sloot.

! Doorontwikkeling toetsing zelfregulering

(Algemene Beleidszaken,
Klantbelang & Reputatie)

Zelfregulering is voor de verzekeringsbranche een goede kwaliteitsstandaard: het houdt verzekeraars scherp en leidt tot geloofwaardigheid en vertrouwen in de branche. In 2020 wordt de toetsing van zelfregulering verder doorontwikkeld naar een effectief en efficiënter systeem.

Onderdeel van de plannen is dat het Verbond in 2020 bestaande zelfregulering bekijkt op toegevoegde waarde en waar nodig actualiseert. Zo willen we de zelfregulering voor onze leden zo veel mogelijk laten aansluiten op de praktijk. Hierbij hanteren we het beginsel dat van alle leden dezelfde kwaliteit richting klanten verwacht wordt en er een level playing field is. De uitwerking van de voorstellen gericht op het opschonen van zelfregulering wordt in juni 2020 voorgelegd aan de ALV.

! Mobiliteit/schade (materieel)

(Schade/CVS/Dienstverlening)

Nieuwe technologieën (denk aan rijkhulpsystemen, elektrificering) en concepten (MaaS/Mobility as a Service, deelauto) veranderen de risico's rond voertuigen in hoog tempo.



Dat vraagt om nieuw beleid om de schadelast beheersbaar te houden. Verkeersveiligheid blijft daarbij een belangrijk speerpunt, vooral omdat het aantal verkeersdoden in 2019 opnieuw is gestegen.

In 2020 wil het Verbond maximaal druk houden op de overheid om het aantal slachtoffers in het verkeer terug te dringen. Daarnaast maken we ons hard voor een vergoeding van schade aan wegmeubilair die niet langer valt onder het Waarborgfonds. Ook wordt onderzoek gedaan naar de impact van rijkhulpsystemen (ADAS) op de verkeersveiligheid en naar de gevolgen die alternatieve vormen van mobiliteit teweegbrengen. Welke impact heeft dit op de kosten en gevolgen voor verhouding WA-Casco? Moet de systematiek van schadevrije jaren fundamenteel worden aangepast? Kunnen de risico's van brand-

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

veiligheid van elektrische voertuigen op de (politieke) agenda en kan bedrijfsregeling 16 (regeling totaal verlies) worden aangepast of uitgebreid met verkeersveiligheid van schadevoertuigen?

! **Volmachten** (Schade/CVS/Dienstverlening)

Een aantal verzekeraars besteedt hun primaire werkzaamheden – van klantacceptatie tot het afhandelen van schade – uit aan gevlmachtigde agenten. Het premievolume in volmacht bedraagt inmiddels meer dan vier miljard euro. De verzekeraar blijft altijd verantwoordelijk voor de manier waarop de gevlmachtigde deze werkzaamheden uitvoert.

In 2020 houdt het Verbond zich onder meer bezig met het ontwikkelen en opleveren van een tweede versie van de Leidraad Klant Belang Centraal die ingaat op gedrag en cultuur. De Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) wordt aangepast aan de in 2019 door DNB uitgebrachte Good Practice Risicobeheersing volmachten schadeverzekeraars. Ook wordt onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van het rendement in de volmachtketen, met uniforme definities voor de financiële analyse. Verder staat het verbeteren van het Werkprogramma Risico-

beheersing en het Accountantsprotocol op de rol, net als het verbeteren van datakwaliteit door een uniforme inrichting van de data binnen de volmachtketen. Dit project wordt in 2020 uitgevoerd door de onafhankelijke Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen waarin naast verzekeraars ook gevlmachtigde agenten participeren. En ten slotte staat de uitwerking van een kader waaraan technologische ontwikkeling binnen de volmachtketen moet voldoen, op de agenda voor 2020.

Distributie en Verkoop (Algemene Beleidszaken)

In 2020 werkt het Verbond aan het verder verduurzamen van distributie. Dit doen wij door een visie Distributie 2020-2022 op te stellen waarbij innovatie hoog op de agenda zal staan.

Op het gebied van InsurTech wordt gewerkt aan beleid in zowel Nederlands als Europees verband en aan het open Platform InsurTech. Ook wordt verdere samenwerking aangegaan met InsurTechHub München en Plug and Play InsurTech.

De focus in 2020 ligt voorts op:

- de vormgeving van actieve provisie transparantie schadeverzekeringen, nadat wetgeving hierover is geformuleerd;

- de uitwerking van de thema's evaluatie provisieverbod complexe- en impactvolle producten;
- de uitwerking van en lobby voor thema's uit de visie Distributie 2020-2022;
- de uitvoering van het bestuursbesluit inzake beleid regime eerbiedigende werking;
- een nieuw auditmodel voor het kostprijsmodel advies- en distributiekosten;
- de visie op zorgplicht/nazorg met key stakeholders;
- het geautomatiseerd advies (Robo-advies), dat door het ministerie van Financiën is geagendeerd;
- de evaluatie AFM/DNB innovatie hub;
- een lobby gericht op de borging van het execution only model;
- een lobby gericht op verdere vormgeving InsurTech aan de hand van het InsurTech paper;
- de modernisering van EU-richtlijnen.

Het beleid in 2020 richt zich voorts op operationalisering van actieve provisie transparantie bij schadeverzekeringen. De focus van het Verbond is dat adviseurs/ bemiddelaars actieve provisie transparantie moeten bieden. Bij de vormgeving houden wij rekening met een transitieperiode van maximaal drie jaar.

Ketenintegratie (Algemene Beleidszaken)

Om de kosten voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan efficiëntie binnen de keten, vooral met het intermediair, maar ook buiten de traditionele distributieketen. Het kennis- en adviescentrum SIVI speelt hierbij een belangrijke rol. Daarnaast merkt het Verbond steeds vaker dat digitalisering van de sector zorgt voor minder regie. Verzekeraars werken al jaren samen met allerlei softwarepartijen, maar nu data meer en meer waarde krijgen, wordt het daadwerkelijk kunnen beschikken over data van groot belang. Het verder digitaliseren van verzekeringen en verzekeringsprocessen zal de efficiency verbeteren en de kosten beheersen.

Het Verbond is ook nauw aangesloten op initiatieven rondom authenticatie als Idensys, iDIN, eHerkenning en IRMA. Dergelijke authenticatiemiddelen, die breed gebruikt zullen gaan worden, kunnen forse kostenbesparingen opleveren. Bij dit alles moeten verzekeraars wel de regie (kunnen) bepalen.

In 2020 zal het Verbond op basis van alle digitale ontwikkelingen een koers uitstippelen om de kansen die digitalisering biedt maximaal te benutten.



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

! Fraudebeleid zakelijke verzekeraars (Dienstverlening/CBV/CVS)

Om fraudeaanpak in de grootzakelijke markt te verbeteren, wordt sinds 2018 uitvoering gegeven aan het Actieplan 'Zakelijk & integer'. De geformuleerde doelen moeten in 2021 resulteren in een verhoogd fraudebewustzijn bij alle ketenpartijen in de zakelijke markt. Daarnaast streeft het Verbond naar een verbeterde samenwerking en informatie-uitwisseling tussen grootzakelijke verzekeraars onderling en, waar mogelijk, met betrokken ketenpartners.

In 2020 werken verzekeraars en stakeholders verder aan het borgen van (slot)vragen in de acceptatieprocessen, het verhogen van de (fraude)aliertheid onder schadebehandelaars en acceptanten, en de implementatie van een leidraad om tijdens fraudeonderzoek in co-assurantie de communicatie tussen belanghebbende verzekeraars te verbeteren.

! Innovatie-agenda aanpak verzekeringscriminaliteit (Dienstverlening/CBV)

Door digitalisering en nieuwe technieken veranderen bedrijfsprocessen rondom acceptatie en claimafhandeling. Fraudeurs weten daarvan vaak te profiteren. Aan de



hand van de CBV Toekomstvisie uit 2016 en de 'Innovatie in fraudeaanpak'-agenda 2018, worden diverse vernieuwingen rondom criminaliteitsbeheersing doorgevoerd. Vooral digitale oplossingen voor informatiedeling en de fraudeherkenning via data-analyse vormen belangrijke middelen. In 2020 actualiseren we de CBV-visie op de toekomst in fraudeaanpak.

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

Het voorkomen en bestrijden van schade als gevolg van criminaliteit is voor onze samenleving van groot belang. Verzekeraars spelen in deze strijd een relevante rol. Volgend op de herziening van het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit (PV&C), heeft in 2019 een herijking van het instrument voor de niveaumeting

plaatsgevonden. Samen met Zorgverzekeraars Nederland is het CBV de kwaliteitsmeting van fraude- en criminaliteitsbeheersing in de sector gestart. De uitkomsten moeten in 2020 leiden tot maatschappijgerichte adviezen voor beleidsmaatregelen en tot verbeteracties voor de sector(onderdelen). Het CBV zal ook een analyse van de uitkomsten opleveren.

Risico-inschatting en fraude- bestrijding binnen de sector Leven (Leven)

Verzekeraars hebben allemaal een eigen beleid op het gebied van risico-inschatting en fraudebestrijding. Het bundelen van de krachten kan een grote meerwaarde opleveren. Daarom is er in de zomer van 2019 een Taskforce Fraudebestrijding opgericht, waarin verzekeraars zich bezighouden met het bedenken en implementeren van oplossingen om risico-inschatting en fraudebestrijding te verbeteren. Daarbij kijken we ook naar innovatieve technologieën die meerwaarde kunnen bieden.

En waar in 2019 de focus vooral gericht was op analyse, scoping en keuze, wordt in 2020 de aandacht verlegd naar implementatie en het wegnemen van eventuele belemmeringen.

Visie op Een Leven lang Inkomen (Leven/Inkomen)

Demografische, economische, sociale en technologische ontwikkelingen hebben veel impact op de samenleving en vragen om een brede(re) visie van de sector. Op het gebied van leven en inkomen ontstaan kwetsbaarheden als gevolg van die diverse ontwikkelingen. Denk maar aan jongeren die met een studieschuld van school komen, geen vaste aanstelling krijgen bij een werkgever en (hierdoor) niet in staat zijn om een huis te kopen of te huren. Of aan mensen met zware beroepen. Voor hen is het op dit moment haast onmogelijk om op een goede manier de AOW-leeftijd te bereiken. Tel daarbij op dat ICT-ontwikkelingen en globalisering ervoor zorgen dat banen veranderen of naar



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

het buitenland verdwijnen en iedereen snapt dat er een tweedeling in de samenleving dreigt te ontstaan.

Als we dan ook nog in ogenschouw nemen dat de interesse in financiële producten en de kennis van de eigen financiële positie gering is, dan vraagt dat alles om een gecoördineerd antwoord, waaraan de verzekeringssector een bijdrage kan leveren. In 2020 zal het Verbond dan ook een (gedragen) visie opstellen die als input voor gesprekken met stakeholders en als input voor nieuwe activiteiten kan dienen. Dat alles moet leiden tot een versterking van de maatschappelijke rol en tot een vitale bedrijfstak.

Experimenten 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 de maatschappelijke meerwaarde die private partijen kunnen bieden.

We willen graag (nieuw) bewijs leveren dat de private markt onmisbaar is voor een effectieve re-integratie en een doelmatige sociale zekerheid. En nu eens niet met rapporten of onderzoeken, maar met pilots en experimenten. OVAL en het Verbond gaan in 2020 gezamenlijk experimenten uitvoeren voor een succesvollere uitvoering van het stelsel. De experimenten, die onder meer gaan over het op een positieve manier in beweging krijgen van werknemers die zijn uitgevallen, hebben als doel de effectiviteit in de uitvoering binnen de sociale zekerheid te vergroten.

Zakelijke markt (Schade/CBV/CVS/Dienstverlening)

Het platform Zakelijke Markt Schade heeft eind 2019 een visie vastgesteld. In 2020 staat de uitwerking van deze visie centraal. Onderdeel



van de bijhorende agenda is de aansluiting op de internationale verzekeringsmarkt (van co-assurantie), zoals IVR (binnenvaart), IMIA (technische verzekeringen), IUMI (transportverzekeringen), Narim (verzekeringsmanagers) en Insurance Europe (cyber). Deze onderwerpen zijn belangrijk voor kennisontwikkeling, lobby, dataverzameling en versterking van het netwerk van zakelijke schadeverzekeraars.

De uitwerking van de thema's uit de visie (vakmanschap, data, fraudebeleid, efficiëntie in de keten, cyber) wordt afgestemd met de VNAB, zodat gezamenlijk niche-opleidingen kunnen worden ontwikkeld en een pool van traineeships/stages opgezet. Met de VNAB gaan we ook zoeken naar efficiënte, proportionele en klantgerichte oplossingen voor regelgeving. Denk onder meer aan sancties, witwassen, beloningstransparantie, toegang tot incident-data, bevorderen van risicobewustwording en het ontwikkelen van een cyberkeurmerk CCV.

Toekomst coöperatieve verzekeraars (Platform Onderlinge Verzekeraars)

Als uitvloeisel van het SEO-rapport 'De onderlinge verzekeraar in 2025' wordt in 2020 verder ingezet op:

- het tot stand brengen van een externe backoffice, waarin verzekeraars samen-

- werken 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;
- het promoten van onderlinge verzekeraars om de huidige en toekomstige klanten de onderscheidende waarden van coöperatief verzekeren te duiden;
- kennisdeling door de organisatie van peer-2-peerbijeenkomsten voor sleutel-functionarissen.

! Arbeidsvoorwaarden (sociale agenda, onderwijs en arbeidsmarkt)

Cao's Verzekeringsbedrijf Binnen- en Buitendienst

De huidige cao's lopen tot 1 januari 2020. Deze cao's zijn van toepassing op alle werkgevers (verzekeringsmaatschappijen) en werknemers in de sector, met uitzondering van een aantal expliciet benoemde werkgevers. Onderhandelingen over de nieuwe cao's zijn in 2019 gestart. Er is voor gekozen om dit keer de werkgevers en de vakbonden in gezamenlijkheid de thema's voor de nieuwe cao te laten bepalen. Dat gebeurt mede op basis van de Sociale Agenda. Een ambitie van cao-partijen is om de cao's te moderniseren met marktconforme en moderne arbeidsvoor-

SPEERPUNT 4 | Vitale sector

waarden. Externe expertise ter ondersteuning van de werkgeversdelegatie wordt – indien nodig – ingehuurd. Zo zal in 2020 pensioen-expertise worden ingehuurd. De consequenties van het landelijk Pensioenakkoord worden in de loop van 2020 in kaart gebracht.

Sociale Agenda 2019-2021

De Sociale Agenda draagt bij aan bewustwording van de veranderende wereld waarin we leven en de invloed hiervan op het sociale beleid van verzekeraars. Deze agenda is een informatie- en inspiratiebron en geeft richting aan de inhoud van cao's (zowel de ondernemings- als bedrijfstakcao's) en aan het te voeren personeelsbeleid in de sector. In het kader van de Sociale Agenda is het de rol van de verzekeraars/werkgevers en vakbonden om te inspireren, motiveren en aanjagen van thema's die onder de werking daarvan vallen. Het zijn de werkgevers en hun werknemers



die invulling en uitvoering geven aan de thema's van de Sociale Agenda.

Het Verbond zet zich in om de Sociale Agenda te promoten en geeft uitvoering en uitwerking aan het programma dat onder de vlag van de Sociale Agenda tot stand komt.

Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid

In de Taskforce Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid richt het Verbond zich, samen met de vakbonden, op cultuurverandering onder werkgevers en werknemers in de sector op het gebied van duurzame inzetbaarheid. De Taskforce inspireert en motiveert, op basis van de Sociale Agenda, partijen om weerbare, klantgerichte en ondernemende medewerkers te krijgen en te behouden. De Taskforce biedt, onderhoudt en actualiseert het platform voor duurzame inzetbaarheid en voert brede en continue communicatie over goede voorbeelden met betrekking tot duurzame inzetbaarheid in de verzekeringsbranche. Daarnaast zet de Taskforce zich in om een sectorspecifieke duurzame inzetbaarheidsaanpak aan te bieden. Dit is gericht op de versterking van de positie van medewerkers, zowel op de interne als externe arbeidsmarkt.

Arbocatalogus

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid draagt bij aan de vitaliteit en productiviteit van medewerkers, de preventie van arbeidsongeschiktheid en een lager ziekteverzuim. De Arbocatalogus en de website www.gezondverbond.nl worden in 2020 verder onderhouden en geactualiseerd. Ook wordt de catalogus getoetst en gekeurd.

Arbeidsmarkt: werkklimaat

Er heerst momenteel krapte op de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd verandert de markt structureel door vergrijzing en ontgroening. De concurrentie tussen verzekeraars is fel en klanten zijn vandaag de dag veeleisender dan vroeger. In dit licht staat de vraag centraal hoe verzekeraars goed en gekwalificeerd personeel kunnen aantrekken en aan hun organisatie weten te binden (boeien en binden).

Om verzekeraars prominenter op de kaart te zetten als interessante, leerzame en goede werkgevers, wordt vanaf 2019 een arbeidsmarkt-actieplan uitgevoerd. Onder scholieren en studenten worden verzekeraars als werkgever gepromoot. Opleiders worden bekend gemaakt met het door ons vastgestelde kader voor competenties: klantgerichtheid en ondernemerschap.

Onderzocht wordt of het project 'Impactvol afstuderen' gezamenlijk met verschillende hogescholen kan worden uitgevoerd.

Innovatie

(Insurance Academy/Dienstverlening)

Het Verbond helpt zijn leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door innovatie te stimuleren en daarmee de sector toekomstbestendig te maken. Innovatie voor de sector is gericht op de buitenwereld binnenhalen, het waarnemen en duiden van trends, het in de breedste zin van het woord communiceren over innovatie en kennisoverdracht. Bij uitzondering is er meer een doe component. Zo toetsen we ook in 2020 door middel van proofs of concepts relevante blockchain use cases voor de sector.



SPEERPUNT 4 | Vitale sector

! Open platform (verbreding doelgroep, partnerships, kennisdeling)

(Insurance Academy/Dienstverlening)

Het Verbond bouwt aan een open platform waarbij we met behulp van samenwerking en kennisdeling met andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden en andere doelgroepen. Door het verbreden van de doelgroep en samen te werken met partners en sponsors blijven we relevant. Het Verbond werkt al met verschillende partijen samen, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs en data. Met het aangaan van partnerships creëert het Verbond een branche-overstijgend, open platform met het delen van kennis als doel. Dit komt ten goede aan leden, partners en het Verbond. Door co-creatie ontstaan nieuwe initiatieven die de keten als geheel versterken. Zo komen we tot een toekomstbestendig model voor het Verbond.

Het Verbond organiseert in 2020 een groot aantal kennisactiviteiten rond onderwerpen die voor leden en andere geïnteresseerden relevant zijn, zoals Verbonds-events, (leden) bijeenkomsten, webinars, video's en opleidingen. Ook organiseert het Verbond in 2020 voor het eerst het Jaarevent voor de hele verzekeringssector. Bij het middelenaanbod blijft er aandacht voor effectiviteit en vernieuwingsmogelijkheden.

Uiteraard is ook de doorontwikkeling en uitbreiding van onze digitale omgeving onderwerp van aandacht. En tot slot bieden we in 2020 weer de succesvolle Verbonds-course voor talentvolle managers en jonge directeuren aan.

! Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners (Insurance Academy/Dienstverlening)

De samenwerking met partners als Nyenrode Business Universiteit en NIBE-SVV is in 2018 formeel vastgelegd. In 2019 is in samenwerking met Nyenrode de opleiding PE-bestuurdersdeskundigheid voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen in een nieuwe opzet aangeboden. In 2020 wordt beoogd gezamenlijk een basisprogramma voor bestuurders van verzekeraars aan te bieden. Met NIBE-SVV bieden we sinds september 2018 de opleiding Next Insurance Professional aan; deze wordt ook in 2020 weer aangeboden.

De tweejarige Master Verzekeringkunde aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) blijft populair en wordt goed gewaardeerd. Deze Master is onderdeel van de samenwerking met het Amsterdam. Centre of Insurance Studies. In het kader van het bieden van een

open platform wordt de samenwerking met de UvA en Nyenrode, maar ook met onder anderen de Erasmus Universiteit Rotterdam, verder uitgebouwd respectievelijk verkend.

Ook in 2020 inventariseren we de wensen van leden en zoeken we naar nieuwe kennispartners die daarop aansluiten en een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vakmanschap en de kennisdeling in de branche.

Vergroting van de bekendheid onder leden en andere geïnteresseerden

(Insurance Academy/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, wordt meer aandacht besteed aan promotie. Hierbij wordt ingezet op het bereiken van een grotere groep geïnteresseerden om zo te leren van onze omgeving en tegelijkertijd de netwerk mogelijkheden voor leden te vergroten.

Dienstverlening coöperatieve verzekeraars

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

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

- de adressering van marktbrede onderwerpen tijdens door het POV georganiseerde themabijeenkomsten (een aantal wordt ook voor niet-coöperatieve verzekeraars opengesteld);
- studiedagen in het kader van permanente educatie voor beleidsbepalers van onderlinge verzekeraars. Hiervoor bestaat geen algemeen marktaanbod. 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 over onder andere gewijzigde modelstatuten;
- het organiseren van overleg over specifieke onderwerpen die onderlinge verzekeraars raken, zoals kapitaalbeleid door onderling en de betekenis van het lidmaatschap.

In 2020 geeft het Verbond van Verzekeraars vervolg aan zijn drie-jarenplan (MLT) voor de periode 2019-2021 'Nieuwe Wegen'. Gedurende deze periode wil de sector zijn maatschappelijke rol verder versterken, met name ten aanzien van het thema 'verzekeraarbaarheid'. We zoeken naar eigentijdse oplossingen in nauwe samenwerking, partnerships en co-creatie met andere partijen. Daarbij wil de sector inspelen op transities en stelselveranderingen. Het ondernemerschap in onze sector wil het Verbond stimuleren door belemmeringen weg te nemen en nieuwe ruimte te creëren. In het sectorbeleid kiezen we nadrukkelijker positie vanuit het perspectief van consumenten en hen helpen om te gaan met risico's (inzicht bieden, preventie en bewustwording).

In het beleidsplan 2020 staat het thema 'Groeï' centraal. Groei gaat vooral over de vraag: op welke manier kunnen verzekeraars bijdragen aan een duurzame groei van klanten, economie en maatschappij? Groei is ook het centrale thema van het jaarevent dat het Verbond op 5 maart organiseert.

Om de brede achterban optimaal te kunnen vertegenwoordigen en informeren, is het Verbond actief op een groot aantal dossiers. Zoals ieder jaar heeft de vereniging aangegeven wat in de veelheid van dossiers de prioriteiten zijn. Geclusterd naar MLT-speerpunt maken we in het beleidsplan 2020 onze jaarlijkse voornemens inzichtelijk. De prioriteiten zijn in het beleidsplan van uitroepstekens voorzien. In deze managementsamenvatting staan de meest in het oog springende prioriteiten per sector op een rij.

Algemene thema's

De sector is van mening dat **toezicht** effectief en (kosten)efficiënt moet plaatsvinden. De activiteiten van het Verbond zijn er primair op gericht dat de sector zijn eigen zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. We zetten ons in om een blijvende groei van wet- en regelgeving te voorkomen. Het Verbond zal ook in 2020 de Europese ontwikkelingen actief volgen en waar nodig input leveren op relevante consultatiedocumenten. Ook **proportionaliteit voor kleine verzekeraars** is een belangrijk thema.

In opdracht van de Europese Commissie evalueert EIOPA **Solvency II**. Het Verbond zal dit nauw monitoren en waar nodig input leveren.

Een belangrijk thema is de aandacht voor en gebruik van **Big Data en AI**. In 2019 is besloten een ethisch kader te ontwikkelen. Begin 2020 zal een eerste versie van het kader worden geconsulteerd binnen en buiten de vereniging. In 2020 vindt de eerste review van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/**privacy**) plaats. Het Verbond zal bezwaar maken tegen de voorstellen die gericht zijn op een mogelijke toezichthouder die de naleving op gedragscodes toetst.

De sector besteedt in toenemende mate aandacht aan diverse (beroeps)groepen die zich moeilijker kunnen verzekeren (**verzekeraarbaarheid**). Doelstelling is klanten zoveel mogelijk helpen omgaan met risico's. In 2020 wordt daarom een routekaart met oplossingsrichtingen ontwikkeld die gericht is op het beter kennen en beheersen van risico's, waardoor de verzekeraarbaarheid toeneemt.

Zoals neergelegd in het MLT 2019-2021 wil de sector wil de klant nadrukkelijker bijstaan in het omgaan met risico's. Ook zetten we het beleid op **klantbelang** en het versterken van de reputatie van de sector onverminderd voort. In 2019 is het Verbond gestart met extra aandacht voor **kwetsbare klanten**. In 2020 ligt de prioriteit bij de aandacht voor

problematische schulden. Het beleid rondom 'schone lei' wordt verder uitgewerkt, evenals de activiteiten om klanten met premieachterstanden te begeleiden naar passende hulp. Ook geven we verder invulling aan de plannen die in 2019 zijn gemaakt om de meest relevante, basale verzekeringskennis zo eenvoudig mogelijk weer te geven. In 2020 wordt de toetsing van de **zelfregulering** verder doorontwikkeld naar een effectief en efficiënter systeem.

Nationaal en internationaal is er veel aandacht voor **duurzaam financieren en beleggen**. Uit de onafhankelijke monitoring blijkt dat de sector inmiddels significante vorderingen heeft gemaakt met de implementatie van het **IMVO-convenant**. In 2020 worden er met name stappen gezet in het inzichtelijk krijgen van IMVO-risico's bij verzekeraars. Het Verbond levert samen met Insurance Europe input voor de inhoudelijke discussie binnen de EU over het Sustainable Finance Action Plan.

Een modern arbeidsvoorwaardenpakket met aandacht voor betaalbare pensioenen, duurzame inzetbaarheid en verzekeraars positioneren als aantrekkelijke werkgever. Dat is ook in 2020 de doelstelling waarvoor de sector zich op het terrein **Arbeidsvoorwaarden**



(Sociale Agenda, Onderwijs & Arbeidsmarkt) hard voor maakt.

Sector Schadeverzekeringen

In vervolg op het in 2019 door het Verbond en Stichting PIV gestarte Programma Letselschade wordt in 2020 gewerkt aan een aantoonbare verbetering van de doorlooptijd bij langlopende letselschade, en normering en standaardisering van letselschade waarbij de directe relatie met klanten centraal staat. In 2020 wordt ook de integratie van Stichting PIV bij het Verbond concreet vorm en inhoud gegeven.

De schadesector geeft in 2020 invulling aan de aanbevelingen van BCG hoe als sector te reageren op de komst van autonome voertuigen en de vraag hoe verzekeraars hier het beste op kunnen inspelen (**toekomst autoverzekeringen in Nederland**). In 2020 wordt een voorstel in de vereniging gelegd om in te stemmen met het invoeren van een directe verzekering voor materiële schade en wordt gewerkt aan aanpassing van de richtlijn Productaansprakelijkheid. Nieuwe technologieën en concepten veranderen de risico's rond voertuigen in hoog tempo. Dat vraagt om nieuw beleid (**mobilitet/schade**) om de schadelast beheersbaar

te houden. In 2020 wil het Verbond maximaal druk houden op de overheid om het aantal slachtoffers in het verkeer terug te dringen. Ook wordt onderzoek gedaan naar de impact van rijhulpsystemen (ADAS) op de verkeersveiligheid en naar de gevolgen die alternatieve vormen van mobiliteit teweegbrengen.

In het kader van een verdere professionalisering van de volmachtketen houdt het Verbond zich in 2020 onder meer bezig met het ontwikkelen en opleveren van een tweede versie van de Leidraad Klant Belang Centraal die ingaat op gedrag en cultuur. De Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst **Volmachten** (VSV) wordt aangepast aan de in 2019 door DNB uitgebrachte Good Practice Risicobeheersing volmachten schadeverzekeraars. Ook wordt onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van het rendement in de volmachtketen, met uniforme definities voor de financiële analyse.

De sector Schade implementeert in 2020 de laatste aanbevelingen uit het Verbondsrapport 'Hoofd boven water'. Het gaat daarbij onder meer om het optimaliseren van **klimaat**modellen met universiteiten en KNMI en om het realiseren van accuratere weersvoorspellingen die van belang zijn voor de schadeafhandeling.

Sector Levensverzekeringen

Een van de belangrijkste onderwerpen voor het komende jaar is en blijft het nieuwe **pensioenstelsel**, dat in 2022 geïmplementeerd moet zijn. Het Verbond participeert in (de door de overheid ingestelde) stuurgroep. Daarbij staat o.a. de vormgeving van de pensioencontracten, een oplossing voor de transitieproblematiek, communicatie over de veranderingen en de inrichting van het fiscale kader centraal. Verzekeraars en PPI's willen meebouwen aan een efficiënt en innovatief pensioenstelsel op basis van solide, solidaire en simpele producten.

Ook zien we dat een aantal thema's en onderwerpen steeds meer met elkaar vervlochten raken als het gaat om een **toekomstbestendige vormgeving van de verplichtstelling**. Het Verbond is van mening dat de taakafbakeningseisen niet op onderdelen moeten worden aangepast en pleit voor een duurzame vormgeving die voordelen van de verplichtstelling combineert met meer ruimte voor concurrentie op uitvoeringsaspecten als kostenreductie, innovatie en beleggingsbeleid. De focus ligt in 2020 op de vraag wat nodig is aan innovatieve instrumenten en maatregelen om het mogelijk te maken dat werknemers en zelfstandigen gezond kunnen doorwerken

tot aan hun AOW-leeftijd, zodat men in iedere levensfase financieel gezond kan zijn.

Zowel bij de bestaande als bij de ontwikkeling van nieuwe pensioen-, levensverzekeringen en hypotheekproducten speelt klantbelang een prominente rol. Daarom blijft in 2020 **klantbelang pensioen: goede pensioenproducten, duidelijke verantwoordelijkheden** een belangrijk thema. Uitgangspunt is dat klanten goed begrijpen wat ze kopen of gekocht hebben, om daarmee mogelijke teleurstellingen te voorkomen, het vertrouwen in de sector te vergroten en reputatierisico's te verkleinen. Bij pensioencommunicatie bouwen we verder vanuit onze eigen visie op communicatie en aanbevelingen vanuit de evaluatie op de wet pensioencommunicatie en daarnaast natuurlijk de communicatie die voortkomt uit het nieuwe pensioenakkoord.

In 2020 zullen we ook een aantal ambities verwezenlijken rond **verzekerberaarheid**. De prioriteit ligt daarbij op chronisch zieken en ex-patiënten. We werken aan beter inzicht in de mate van verzekerberaarheid van **chronisch zieken en ex-patiënten**, vanuit de ambitie van de sector om mensen in staat te stellen mee te doen in de maatschappij en zoveel mogelijk hun leven te leiden zoals zij dat willen.



Sector Inkomensverzekeringen

Bij de sector Inkomen spelen de arbeidsmarkt-thema's ook in 2020 opnieuw een grote rol. Zo zal er in 2020 veel aandacht zijn voor het rapport van de commissie Regulering van Werk (Borstlap), waarvan de eindrapportage begin 2020 wordt verwacht. Het Verbond werkt in 2020 verder aan oplossingen en inzichten die een bijdrage leveren aan de huidige discussie over de **toekomst van de arbeidsmarkt**. Ook zullen we actief bijdragen aan dit debat door zelf scenario's te ontwikkelen maar ook door te komen met eigen onderbouwde innovatieve voorstellen en door op te reden als kennispartner richting politiek en maatschappelijk middenveld. Ook de vormgeving van de wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen (**AOV/ZZP**) zal de nodige aandacht vergen. Om in het geval van een wettelijke verzekeringsplicht voor zelfstandigen klanten optimaal te kunnen blijven helpen bij preventie en re-integratie, en om keuzevrijheid en mogelijkheid tot maatwerk te borgen, vindt het Verbond het van belang dat zelfstandigen hun bestaande arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kunnen behouden, en dat zelfstandigen de mogelijkheid hebben om uit de verplichte verzekering te stappen (opt-out) om alsnog een integrale en passende AOV af te sluiten.

In 2020 wordt een blauwdruk voor een pilot 'use case' van het **Landelijk dataregister AO** opgeleverd. Met dit dataregister moeten arbeidsongeschiktheidsverzekeraars kunnen werken met de best beschikbare, wetenschappelijk onderbouwde informatie (evidence based data). Dit leidt tot een betere basis voor objectief handelen, bijvoorbeeld op het terrein van de acceptatie, preventie en schade-lastbeheersing. Uiteindelijk doel is om met het register bij te dragen aan de toegankelijkheid van de verzekeringsmarkt voor zelfstandigen.

Dienstverlening

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

De beschikbaarheid van (big) data biedt nieuwe mogelijkheden voor onderzoek. Doelstelling voor het Verbond is ook in 2020 te streven naar waardecreatie uit data door **data analytics**. Een belangrijk onderdeel hierbij is het samenwerkingsverband Data Competence Centre (DCC) dat zich richt op het verder operationaliseren van de datadienstverlening door het uitvoeren van use cases voor de hele

sector. De oplossingen en inzichten dragen sectorbreed bij aan de detectie en preventie van verzekeringscriminaliteit, een verbeterde veiligheid in zowel woonomgeving als verkeer, de preventie van klimaatschade en verzekeraarsbaarheid.

Het voorkomen en bestrijden van schade als gevolg van criminaliteit is voor onze samenleving van groot belang. Verzekeraars spelen in deze strijd een relevante rol. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit richt zich op beleidsmatig en operationeel vlak op het tegengaan van verzekeringscriminaliteit. In 2020 geven verzekeraars invulling aan het Actieplan 'Zakelijk & Integer' om de **fraude-aanpak in de grootzakelijke markt** verder te verbeteren en het fraudebewustzijn bij alle ketenpartijen in de zakelijke markt te verhogen.

Door digitalisering en nieuwe technieken veranderen bedrijfsprocessen rondom acceptatie en claimafhandeling. In 2020 wordt de **Innovatie-agenda aanpak verzekeringscriminaliteit** geactualiseerd en wordt nader invulling gegeven aan de **publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit**.

Naar een open platform

Het Verbond bouwt aan een **open platform** waarbij we met behulp van samenwerking en kennisdeling met andere partijen meerwaarde creëren voor onze leden en andere doelgroepen. Door het **verbreden van de doelgroep en samen te werken met partners** blijven we relevant. Het Verbond werkt al met verschillende partijen samen, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs en data. Met het aangaan van partnerships creëert het Verbond een branche-overstijgend, open platform met het delen van kennis als doel. Zo wordt samengewerkt met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners zoals Nyenrode en NIBE-SVV. Ook fungeert het Verbond als kenniscentrum voor zijn leden, waarbij tal van Verbondsevents, (leden)bijeenkomsten en webinars worden georganiseerd.