

JAARPLAN 2024

SAMEN STERKER

 VERBOND VAN VERZEKERAARS



Start



🏠 INHOUD

Management-
samenvatting

Inzicht en
expertise

Duurzame
toekomst

Klant centraal

Verantwoord
met data

Vernieuwende
en vitale sector

Samenwerking en
Dienstverlening

THEMA 1

Oplossingen door
inzicht en expertise



- ! Een toekomstbestendig pensioenstelsel
- ! Pensioenopbouw zelfstandigen
- ! Toekomst arbeidsmarkt
- ! Verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen
- ! Verbetering afwikkeling letselschade
- Toegankelijkheid arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen
- Optimaliseren private uitvoering sociale zekerheid
- Functioneren hybride WIA stelsel
- Cyberverzekeringen
- Mobiliteit
- Aansprakelijkheid – AVP/AVB
- Statistieken en onderzoeken
- Datagedreven beleids- en kennisondersteuning
- Dataprojecten en use cases

THEMA 2

Oplossingen voor een
duurzame toekomst



- ! Brede visie op duurzaamheid en klimaat
- ! Duurzaam schade verzekeren
- ! Klimaatverandering/ Overstroming
- ! (Duurzaam) financieren en beleggen
- Energietransitie
- Funderingsschade
- Verduurzaming bestaand woningaanbod
- Pensioen en duurzaamheid
- Agrarisch

THEMA 3

Klant centraal



- ! Solidariteit en verzekeraarbaarheid
- ! Menselijke maat
- ! Reputatie sector
- ! Keuzebegeleiding
- ! Klantbelang pensioen
- ! Verzekeraarbaarheid chronisch zieken
- Tweejaarlijks risicothema-onderzoek
- Klachten
- Pensioencommunicatie
- Waardeoverdracht
- Onvindbare begunstigden
- Beleggingsverzekeringen
- Onderverzekering ORV
- Uitvaartverzekeringen
- Landelijk dataregister arbeidsongeschiktheid
- Financiële educatie
- Rechtsbijstand – toegang tot het recht
- Reis
- Analyse behoefte consumentenonderzoek
- Diversiteit, inclusie en culturele bias
- ESG-beleid en klantbelang
- Verzekeringskaarten

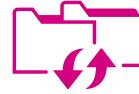
INZICHT
EXPERTISE

DUUR
TOEKOMST



 INHOUD

THEMA 4

Verantwoord met
data voor klant
en samenleving

- ! Betrouwbaar met data
- ! Digitale infrastructuur
- ! Open Insurance
- ! Digitaliseringsagenda
- Privacy
- Informatiebeveiliging
- Modernisering wet SUWI

THEMA 5

Een vernieuwende
en vitale sector

- ! Financieel Toezicht
- ! Wet- en regelgevingsdruk, proportio-
naliteit en administratieve lasten
- ! Integere Bedrijfsvoering
- ! Solvency II
- ! Distributie en Verkoop
- ! Innovatie stimuleren
- ! Onderwijs en Arbeidsmarkt
- Verslaggeving
- Belastingen
- Fiscaal stelsel
- Versterken maatschappelijk profiel
pensioenverzekeraars en PPI's
- Experimenten sociale zekerheid
(ERIRE)
- Versterken maatschappelijk profiel
inkomensverzekeraars
- Zelfregulering
- Zakelijke schademarkt – professiona-
liseringsagenda
- InsurTech
- Volmacht
- Arbeidsvoorwaarden

Samenwerking
en Dienstverlening

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



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



Samen sterker

In 2022 is het Verbond van Verzekeraars gestart met de uitvoering van het drie-jarenplan (MLT) voor de periode 2022-2024 'Samen sterker', gericht op duurzame oplossingen voor risico's in een snel veranderende wereld. In deze jaren staat onze samenleving voor grote uitdagingen. De impact van klimaatverandering wordt zichtbaar en maatregelen om te verduurzamen zijn cruciaal. Klimatrisico's, zoals overstromingen, maar ook de effecten van droogte moeten in kaart gebracht en beheersbaar gemaakt worden. Digitalisering biedt kansen voor het versterken van de klantrelatie, maar vraagt ook om inspanningen op thema's als dataveiligheid, privacy en de menselijke maat. Met het oog op de actuele en structurele vraagstukken rond de arbeidsmarkt, zowel bij de uitvoering van het stelsel van ziekte en arbeidsongeschiktheid als vanuit het perspectief van verzekeraars als werkgever, denken wij na over oplossingen voor een optimale inrichting en functioneren van de arbeidsmarkt.

'Samen sterker' is gericht op duurzame oplossingen in een snel veranderende wereld

Om de brede achterban optimaal te kunnen vertegenwoordigen en informeren, is het Verbond actief op een groot aantal dossiers. Geclusterd naar MLT-thema maken we in dit laatste jaar van dit MLT in het jaarplan 2024 onze ambities inzichtelijk. De prioriteiten zijn

in het jaarplan van uitroeptekens voorzien. In deze managementsamenvatting staan de meest in het oog springende prioriteiten per MLT-thema op een rij. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar het volledige jaarplan 2024 of naar onze website.

Oplossingen door inzicht en expertise



De verzekeringssector heeft een unieke kennispositie en wil die de komende jaren aanzienlijk versterken om samen met partners te komen tot oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. In 2024 richten we ons onder meer op de volgende onderwerpen:

Op 1 juli 2023 is de **Wet toekomst pensioenen** in werking getreden. Werkgevers, werknemers, adviseurs en pensioenuitvoerders hebben tot 1 januari 2028 de tijd om de overstap naar het nieuwe stelsel te maken. Het Verbond helpt door het delen van kennis en expertise bij het voorbereiden en aangaan van deze transitie, door oplossingen voor de ervaren knelpunten te bepleiten en op zoek te gaan naar wettelijke ruimte voor (innovatieve) oplossingen die klanten en de pensioenuitvoerders kunnen helpen bij de transitie, bijvoorbeeld gerelateerd aan het 'invaren' bij pensioenfondsen. In 2024 hebben we in het bijzonder aandacht voor het compensatievraagstuk voor deelnemers aan pensioenregelingen van verzekeraars en PPI's.

In 2024 implementeren en bepleiten we de eerder geïdentificeerde acties over de

pensioenopbouw van zelfstandigen

om de bewustwording van zelfstandigen te vergroten om na te gaan denken en keuzes te maken over het opbouwen van vermogen in de derde pijler en hen daarbij te bedienen door middel van passende (innovatieve) producten en dienstverlening. In het maatschappelijk debat maken we duidelijk dat de solidaire premiereregeling ongeschikt is voor pensioenopbouw door zelfstandigen.

Voor wat betreft de **toekomst van de arbeidsmarkt** zet het Verbond in 2024, ongeacht de samenstelling van het nieuwe kabinet, in op het uitgangspunt dat de activerende werking van het stelsel via effectieve financiële prikkels voor werknemers, werkgevers en uitvoerders centraal moet staan. In 2024 onderzoeken we hoe we preventie en re-integratie verder kunnen stimuleren. Bovendien levert het Verbond een actieve bijdrage aan de verbetering van de arbeidsmarktinfrastructuur zodat overgang naar een andere werkgever (re-integratie tweede spoor) en tijdige loopbaankeuzes van mensen met zware beroepen optimaal worden ondersteund.





De activerende werking van het stelsel moet centraal staan. Hoe kunnen we preventie en re-integratie verder stimuleren?

Het Verbond werkt in 2024 verder samen met de overheid, sociale partners en stakeholders aan de doorontwikkeling van een stabiel en uitvoerbaar hybride stelsel voor de verplichte **arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen**. Belangrijke uitgangspunt daarbij is het realiseren van de mogelijkheid voor zelfstandigen om te kiezen voor een integrale en passende private verzekering in plaats van de verplichte publieke verzekering (opt-out mogelijkheid).

Het Verbond zet gedurende dit MLT in op het

mogelijk maken van het direct **afhandelen van letsel/ personenschades** door de klant met zijn eigen verzekeraar. In 2024 werken we o.a. in een pilot om de werking van de licht letsel calculator in de praktijk te testen. De smartengeldcalculator wordt in 2024 geëvalueerd en doorontwikkeld naar een bredere doelgroep. Tegelijkertijd streven we via de beleidsagenda van het Platform Personenschade (PPS) optimalisatie van de schadeafhandeling binnen het huidige systeem na door o.a. doorontwikkeling van het dashboard Persoonschade.

De Smartengeldcalculator wordt geëvalueerd en doorontwikkeld naar een bredere doelgroep

Oplossingen voor een duurzame toekomst



Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de samenleving. Het Verbond hanteert hierbij een integrale brede agenda klimaat- en duurzaamheidsagenda,

uitgesplitst in het duurzaam schade verzekeren en het verzekeraar houden van de risico's als gevolg van klimaatverandering, alsmede aandacht voor duurzaam financieren en beleggen en aandacht voor de energietransitie. We organiseren jaarlijks

een klimaatdag en klimaatwerkconferentie om integraal te kijken naar klimaat en duurzaamheid vanuit verzekeringsperspectief. Daarbij werken we samen met verschillende partners. In 2024 richten we ons onder meer op de volgende ontwerpen:

In het kader van **duurzaam schade verzekeren** wordt onder regie van de issuecommissie Duurzaam Schade Verzekeren verder opvolging gegeven aan het Manifest Duurzaam Schade Herstel met NIVRE en de reconditioneerders binnen Schoonmakend Nederland om eind 2024 duurzaam schadeherstel gemeengoed te maken.

Eind 2024 moet duurzaam schadeherstel gemeengoed zijn

Het platform Klimaat zoekt naar oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van risico's die veranderen als gevolg van klimaatverandering. Ook in 2024 wordt de **Klimaatshademonitor** uitgebracht. Samen met De Vereende hebben we oplossingsrichtingen uitgewerkt voor een publiek-private compensatiesysteem voor overstrooming van primaire keringen. In 2024 wordt gestart met de invulling van de gezamenlijk gekozen oplossingsrichting. In 2024 start het Verbond ook met een pilot rondom **klimaatadaptief bouwen** om te laten zien hoe klimaatadaptatie meegenomen kan worden in nieuwbouw. In het kader van **duurzaam financieren**

en beleggen gaan verzekeraars binnen het Verbond in **vervolg op het IMVO-convenant** thematisch met elkaar samenwerken om het beleggingsbeleid verder aan te scherpen om zo positieve impact te creëren. In 2024 bepalen we thema's waarmee verzekeraars in samenwerking met belanghebbenden aan de slag gaan.

In 2024 werkt het Verbond, samen met de verzekeraars die namens de financiële sector het nationale Klimaatakkoord hebben ondertekend, op een andere manier samen vanuit het **klimaatcommitment**, waarbij we nog meer focussen op impact in de reële economie. Daarvoor blijft er een jaarlijkse monitoring





nodig. Een onderdeel hiervan is de substantiële bijdrage die verzekeraars willen leveren aan de financiering van de Nederlandse energietransitie.

Klant centraal



Verzekeraars kunnen hun maatschappelijke taak alleen vervullen als we het vertrouwen genieten van klanten en van de samenleving. Daarom wil de sector blijven borgen en bewijzen dat het klantbelang centraal staat en dat we beloftes waarmaken. In 2024 richten we ons onder meer op de volgende onderwerpen:

In 2024 organiseert het Verbond verschillende sessies over **solidariteit en verzekeraarheid**. Reden hiervoor is dat we zien dat het verzekeraars niet lukt om iedereen die dat wil een verzekerings-oplossing te bieden. Dit kan komen omdat het risico onbekend is of door steeds verdergaande risicodifferentiatie. De eerste sessie gaat over het verzekeren van mensen die onder bewind staan. Sinds 2022 kent het Verbond een programma gericht op de **menselijke maat** en bewust-

wording hiervoor bij verzekeraars. Dit programma wordt in 2024 vervolgd met een event in januari.

De verzekeringssector blijft alert op het oplossen van problemen die de **reputatie van de sector** kunnen raken. In 2024 scherpden we de werkwijze verder aan om de signalerende functie vanuit de sectorbesturen en andere overleggroepen binnen de vereniging te verbeteren.

Consumenten moeten steeds meer (financiële) beslissingen zelf nemen, maar zijn hiervoor niet altijd geëquipeerd. Verzekeraars helpen klanten door het bieden van persoonlijk inzicht en het inzichtelijk maken van de gevolgen van keuzes. De hiervoor ontwikkelde 'doenvermogen'-toets die ontwikkeld is voor **keuzebegeleiding** bij pensioenen maken we in 2024 toepasbaar voor andere verzekeringsproducten. Binnen het platform Wijzer in geldzaken werken we met de partners samen om klanten inzicht te bieden in hun huidige en toekomstige financiële situatie bijvoorbeeld met een periodiek financieel onderhoud.

Zowel bij bestaande pensioenproducten als bij de ontwikkeling van nieuwe (Wtp-)pensioenproducten speelt '**klantbelang pensioen**' een cruciale rol. Uitgangspunt is dat klanten goed begrijpen welk pensioenproduct zij hebben, wat de kwaliteit is van de regeling die voor hen is getroffen en welke keuzes ze kunnen maken. Ook in 2024 werken verzekeraars en PPI's samen aan initiatieven voor keuzebegeleiding en activatie om een gezamenlijk gedeeld fundament van keuzebegeleiding te hebben bij deelnemers van pensioenregelingen.

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel brengt ook risico's voor de deelnemers met zich mee. Het Verbond heeft deze risico's in kaart gebracht en ontwikkelt in 2024 beleid om die risico's te beperken, waar nodig in overleg met SZW, toezichthouders sociale partners en/of de Pensioenfederatie.

De verzekeringssector streeft ernaar dat zoveel mogelijk mensen in Nederland toegang hebben tot verzekeringen die essentieel zijn om in de maatschappij mee te kunnen doen. We zetten ook in 2024 concrete stappen om de **verzekeraarheid van chronisch zieken en ex-kankerpatiënten** verder te verbeteren en gaan we in dialoog met patiëntenorganisaties, organisaties van artsen en andere stakeholders over toegankelijkheid van ORV's en AOV's. Zo vindt in 2024 de implementatie plaats van de aanpassing van de schone lei-regeling voor ex-kankerpatiënten die een levens- of natura-uitvaartverzekering willen afsluiten. Voor levensverzekeringen werken we daarnaast verder aan concrete stappen om de toegang van chronisch zieken tot de markt te verbeteren waar dat kan, waaronder het stellen van minder gezondheidsvragen.

We willen de verzekeraarheid van chronisch zieken en ex-kankerpatiënten graag verbeteren

Verantwoord met data voor klant en samenleving



We krijgen door de toename van datastromen steeds beter zicht op risico's en

kunnen klanten beter maatwerk bieden. De sector ziet het als een belangrijke opgave om data in te zetten om risico's te beheersen en daarmee verzekeraarheid

De verzekeringssector blijft alert op het oplossen van problemen die de reputatie van de sector kunnen raken





te vergroten, en om te borgen dat risico-differentiatie binnen de maatschappelijke grenzen blijft. We willen een 'trusted party' te zijn waar het gaat om het gebruik van

data en innovatieve IT-oplossingen en het beschermen van klanten tegen cyberrisico's. In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

naliseren van het Open Insurance raamwerk. Dit wettelijk verplichte raamwerk maakt het mogelijk om sneller datagedreven producten en diensten op de markt te brengen. Hiervoor is een afsprakenstelsel nodig. In 2024 wordt

de vormgeving van een afsprakenstelsel als prioriteit opgepakt. Ook wordt een permission dashboard vormgegeven waarmee consumenten de regie houden op hun instemming voor data delen.

Data zijn belangrijk om risico's te beheersen, maar ook om de verzekeraarbaarheid te vergroten

Een **betrouwbare omgang met data** is cruciaal in de verzekeringspraktijk. Toenemend gebruik van data roept maatschappelijk en politiek echter vragen op over privacy en solidariteit. In 2020 is daarom een ethisch kader als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmen. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrouwen van klanten te schaden. In 2024 wordt het ethisch kader geëvalueerd mede in het licht van het onderzoek van Stv en de totstandkoming van de Europese AI-act. Ook wordt wederom de Datadag georganiseerd. Met de solidariteitsmonitor meten we hoe de differentiatie zich over de markt heen ontwikkelt. Een werkgroep gaat de nieuwe Privacy Enhancing Technologieën verkennen om zo belemmeringen weg te nemen voor innovatie. Om de kosten van de **digitale infrastructuur**

voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt de commissie Digitalisering van het Verbond aan efficiëntie binnen de keten, vooral met het intermediair, maar ook daarbuiten. In 2024 zetten we de lobby voort om onder de Wet Digitale Overheid in een Ministeriële Regeling een uitzondering te krijgen voor gecombineerde dienstverlening. Ook bevorderen we in samenwerking met SIVI het API-gebruik in de sector en brengen we in kaart hoe verzekeraars grip kunnen houden op belangrijke IT-uitbesteding door onder meer te kijken of we de vragenlijst voor de informatiebeveiliging van leveranciers uit kunnen breiden.

Binnen het dossier **Open Insurance** geven wij in 2024 prioriteit aan het versterken van de individuele innovatie. Hierbij ligt de nadruk op de Europese Financial Data Access (FIDA of Open Insurance) - lobby en het operatio-

Betrouwbaar omgaan met data is cruciaal in de verzekeringswereld

Pensioenverzekeraars en PPI's hebben een **Digitaliseringsagenda** opgesteld. Doel is veilig en efficiënt om te gaan met data waardoor waarde wordt gecreëerd voor werkgevers (onze klanten) en pensioendeelnemers. Tegelijkertijd is het versterken van de datapositie van verzekeraars en PPI's van belang om meer inzicht te kunnen geven in marktontwikkelingen. In 2024 willen we door middel van data over het gebruik van keuzemogelijkheden binnen pensioenregelingen de keuzebegeleiding verbeteren en onze kennispositie uitbreiden.

Een vernieuwende en vitale sector



Het is cruciaal dat de verzekeringssector in de komende jaren zelf een financieel robuuste positie kan blijven innemen, zodat

het vertrouwen van klanten en stakeholders gewaarborgd blijft. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte wordt geboden voor innovatie. In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

Financieel toezicht moet effectief en (kosten-)efficiënt plaatsvinden. De inzet van het Verbond is er primair op gericht dat de sector zijn zaken, inclusief intern toezicht, goed op orde heeft. In de adviserende panels van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn wij kritisch op de toezichtdruk en op de voor de sector al maar toenemende kosten van extern toezicht. In dat kader blijven wij ons ook inzetten voor herintroductie van een overheidsbijdrage aan de toezichtkosten. Relevante wetgevingsinitiatieven beoordelen wij kritisch en proberen wij





zo nodig via belangenbehartiging/lobby/pr te beïnvloeden. Dat geldt in 2024 voor de Wijzigingswet Financiële Markten 2024 en voor de Insurance Recovery and Resolution Directieve.

IGS (Insurance Guarantee Scheme) blijft volgend jaar een zeer belangrijk toezichtthema. Wij voeren gericht lobby om te voorkomen dat vooruitlopend op de Europese discussie een onnodig omvangrijk en duur stelsel wordt opgetuigd.

Tenslotte gaan we ook in 2024 in gesprek met de toezichthouders AFM en DNB over de hoge toezichtdruk. Met concrete voorbeelden waar toezicht (kosten-)efficiënter en meer proportioneel kan worden ingericht, willen wij de druk waar mogelijk verminderen. Deze voorbeelden zijn verzameld in diverse gesprekken met leden en geaccordeerd door de **Taskforce administratieve lasten- en regeldruk**.

In het kader van een **Integere Bedrijfsvoering** hebben verzekeraars een poortwachtersrol ingevolge de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering en de Sanctiewet. Het Verbond spant zich in om deze poortwachtersrol en de verplichtingen

op grond van de Wwft en de Sanctiewet efficiënter, effectiever en meer proportioneel vorm te geven. In 2024 spannen wij ons o.a. in voor een meer risk based Sanctiewet, zodat middelen daar worden ingezet waar het risico het grootst is. Ook lobbyen we voor een toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar UBO-register, zodat verzekeraars beter in staat worden gesteld om UBO-onderzoek te doen. Daarnaast wordt in 2024 gewerkt aan de ontwikkeling van Wwft good practices voor levensverzekeraars.

Sinds 2018 evalueert de Europese toezichthouder EIOPA **Solvency II**. In het najaar van 2023 is de triloog begonnen (tussen het Europese Parlement, de Raad van Ministers en de Europese Commissie) over aanpassingen in de richtlijn. In 2024 gaat deze triloog verder. Het Verbond werkt zoveel mogelijk in gezamenlijk verband met de hele Europese verzekeringsindustrie en zet in op het voorkomen van verdere verhoging van de kapitaaleisen, en verbetering van de proportionaliteit in Solvency II. Op nationaal niveau zijn wij in 2024 alert op de interpretatie en implementatie van Solvency II regels, DNB-beleidsuitingen en factsheets waar deze het level playing field kunnen schaden.

Het Verbond zet in op het voorkomen van een verdere verhoging van de kapitaaleisen en een betere proportionaliteit bij SII

De generieke doelstelling in het **distributie-beleid** is het toekomstbestendig en duurzaam houden van het distributiestelsel. Individuele innovatie vanuit distributieperspectief is een essentieel domein waarop wordt ingezet. De koers voor 2024, conform het Beleidskader Distributie 2023-2025, bouwt voort op de reeds ingeslagen weg. Het Verbond zet daarbij in op het zorgvuldig afwickelen van de lopende distributiethema's en het moderniseren van de wet- en regelgeving. In lijn met het FinTech onderzoek van MinFin wordt ingezet op een onafhankelijk onderzoek naar de Regulatory sandbox. Ook wordt in 2024 prioriteit gegeven aan het versterken van de individuele innovatie. De samenwerking met InsurTech is daarbij een speerpunt. De nadruk ligt op de FIDA-lobby en het operationaliseren van het Open Insurance raamwerk.

Op Europees vlak wordt, naast FIDA, in de lobby ingezet op de Retail Investment Strategie en de hiermee samenhangende veranderingen in de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD). Vanuit de ambitie om de sector toekomst-

bestendig te maken, helpen wij onze leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door **innovatie** te stimuleren. Het doel met innovatie bij het Verbond is om alle leden en de sector te helpen om te gaan met veranderende omstandigheden. Het Innovatie Platform (IP) geeft op basis van use cases de innovatie in de sector vorm om zo de sectorale innovatie te bespoedigen. In 2024 worden drie use cases opgepakt (waaronder Digitaal paspoort verzekeren en het berichtenverkeer in de branche).

Onderwijs en arbeidsmarkt – Voldoende goed opgeleide en bij de uitdagingen van de sector passende werknemers zijn cruciaal voor de dagelijkse bedrijfsvoering en dienstverlening van leden. Aanwas van jong talent vanuit het onderwijs is daarbij van groot belang. Het Verbond blijft zich ook in 2024 inzetten om de sector nog aantrekkelijker en zichtbaarder te maken voor passende medewerkers. Dit doen we door voortzetting en opschaling van het 'Insurance Challenge' project waarbij studenten kennismaken met de sector





via challenges. Ook wordt de deelname van verzekeraars aan hbo-opleidingen uitgebreid door middel van gastcolleges en opdrachten.

Tenslotte wordt de website met centrale informatie over werken in de sector met nieuwe additionele profielen en inhoud uitgebreid.

Aanwas van jong talent is en blijft van groot belang

Samenwerking en dienstverlening



Het Verbond van Verzekeraars is met 140 leden een vereniging van en voor leden. Voor onze leden bieden we een breed scala aan **dienstverlening**: Statistieken en onderzoeken via het Data Analytics Centre (DAC). Kennis- en informatiedeling rondom verzekeringscriminaliteitsbestrijding en cyber security via het Centrum Bestrijding Verzekeringcriminaliteit (CBV). Toegang tot het communicatieplatform van de afdeling Communicatie en toegang tot de vele opleidingen, events of kennisbijeenkomsten via de Insurance Academy. Het Verbond is een **open netwerkorgani-**

satie. We verbinden ons aan strategische en geassocieerde partners. Binnen domeinen zoeken we met strategische partners de samenwerking, gericht op kennisdeling met meerwaarde voor beide partijen. Zo versterken we onze positie als thoughtleader op het gebied van verzekeren. Tenslotte worden we door de samenwerkingen interessanter voor stakeholders, waardoor we ons verder kunnen profileren als dé partij met kennis van zaken en toegevoegde waarde op het gebied van lobby. Associate partners sluiten een informatieabonnement af en maken daarmee gebruik van een deel van ons aanbod. En ook hier geldt dat de verbinding met onze leden leidt tot kennisuitwisseling en verdere innovatie.

*Het Verbond is een open netwerkorganisatie.
Wij verbinden ons aan strategische en
geassocieerde partners*





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Oplossingen door inzicht en expertise

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

MLT thema's 2024

In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Een toekomstbestendig pensioenstelsel (Leven/Inkomen)

Op 1 juli 2023 is de [Wet toekomst pensioenen](#) (Wtp) in werking getreden. Werkgevers, werknemers, adviseurs en pensioenuitvoerders hebben tot 1 januari 2028 de tijd om de overstap naar het nieuwe stelsel te maken. Een transitieperiode van 4,5 jaar lijkt lang, maar het is dan ook een omvangrijke transitie. Zo moeten bij verzekeraars en PPI's circa 50.000

regelingen aangepast worden. Het Verbond helpt leden door het delen van kennis en expertise bij het maken van deze transitie, en door oplossingen voor de ervaren knelpunten te bepleiten bij de relevante stakeholders. Ook gaan we op zoek naar wettelijke ruimte voor (innovatieve) oplossingen die klanten en pensioenuitvoerders kunnen helpen bij de transitie, bijvoorbeeld gerelateerd aan het 'invaren' bij pensioenfondsen.

In 2024 hebben we in het bijzonder aandacht voor het compensatievraagstuk: 'hoe kunnen we ervoor zorgen dat deelnemers aan pensioenregelingen van verzekeraars en PPI's zoveel mogelijk binnen de pensioensfeer worden gecompenseerd als zij door de

overgang naar het nieuwe stelsel minder pensioen opbouwen?' Het Verbond blijft in de contacten met het ministerie van SZW, de toezichthouders en andere stakeholders ijveren voor aanpassing van de wettelijke eisen aan compensatie binnen de regeling. Ook bewaken wij dat de aanpassingen in het wetsvoorstel Verzamelwet pensioen in het belang zijn van de deelnemer en niet leiden tot onnodige complexiteit in de uitvoering.

Verder ontwikkelen we in 2024 beleid om de geïdentificeerde reputatierisico's van de transitie te beperken, met name waar het gaat om voorzienbaar tegenvallende pensioenopbouw. In dat kader hebben we ook bijzondere aandacht voor de aantrekkelijkheid van spaarmogelijkheden. Tenslotte richten we ons in de communicatie op het versterken van het draagvlak voor de flexibele premieregelingen en de rol van verzekeraars en PPI's in het stelsel.

! Pensioenopbouw zelfstandigen (Leven/Inkomen)

Beperkte vermogensopbouw voor later heeft invloed op de bestaanszekerheid, met name bij zelfstandigen, maar ook bij werknemers die geen of weinig pensioen opbouwen via hun werkgever. De beperkte vermogens-

opbouw kent een aantal oorzaken, zoals de behoefte bij zelfstandigen om hun geld liquide te houden of in de eigen onderneming te investeren, maar ook uitstelgedrag en ervaren complexiteit spelen een rol. Vanwege de eenvoud, flexibiliteit en wettelijk geborgde consumentenbescherming biedt de derde pijler meer perspectief voor zelfstandigen dan de tweede pijler. In 2024 implementeren en bepleiten we de eerder geïdentificeerde acties om zelfstandigen te activeren om na te denken en keuzes te maken over het opbouwen van vermogen in de derde pijler en hen daarbij te bedienen door middel van passende (innovatieve) producten en dienstverlening.



Dit maatschappelijke vraagstuk kunnen we niet alleen oplossen en daarom werken we – naast het samenbrengen van kennis van





THEMA 1 | Inzicht en expertise

leden binnen het Verbond – zoveel mogelijk samen met onze ketenpartners, waaronder de Kamer van Koophandel, Nibud, zelfstandigen-organisaties en de overheid. In 2024 zetten we de samenwerking met deze partijen en de leden voort om zo gezamenlijk de bewustwording onder zelfstandigen te vergroten en te onderzoeken hoe het productaanbod van verzekeraars en andere financiële instellingen zo goed mogelijk kunnen aansluiten op de wensen en behoeften van zelfstandigen. Ook willen we met de genoemde partijen kennis en inzicht over het succesvol bereiken van deze doelgroep, delen en bundelen zodat we bestaande kanalen optimaal kunnen inzetten om zelfstandigen te bereiken en de ambities te realiseren.

Tenslotte maken we in het maatschappelijk debat duidelijk dat de solidaire premiereregeling uit oogpunt van veiligheid, flexibiliteit en efficiëntie ongeschikt is voor pensioenopbouw door zelfstandigen.

! Toekomst arbeidsmarkt (Leven/Inkomen)

De keuzes die het nieuwe kabinet maakt, geven richting aan de politieke discussie rond de dossiers loondoorbetaling, WGA en AOV voor zelfstandigen. Ongeacht de samenstelling

van het nieuwe kabinet zet het Verbond in 2024 in op het uitgangspunt dat de activerende werking van het stelsel via effectieve prikkels voor werknemers, werkgevers en uitvoerders centraal moet staan. De combinatie van twee jaar loondoorbetaling en WIA heeft geleid tot een sterke afname van het aantal arbeidsongeschikten en een verlaging van de maatschappelijke kosten. In geval van hervormingen focust het Verbond dan ook op optimalisatie binnen de huidige kaders om te voorkomen dat afbreuk wordt gedaan aan de bewezen effectiviteit van het huidige stelsel. Bij het vormgeven van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen is de inzet om uit te gaan van een eigen regeling voor zelfstandigen, waarbij focus op preventie en re-integratie, efficiënte uitvoering en ruimte voor eigen keuzes centraal staan.



Daarnaast onderzoeken we in 2024, onder andere samen met OVAL, hoe we preventie en re-integratie kunnen stimuleren, zodat we – door mensen zo lang mogelijk gezond aan het werk te houden – een bijdrage leveren aan duurzame inzetbaarheid, een Leven Lang Ontwikkelen en aan het beperken van de krapte op de arbeidsmarkt. Concrete projecten waar we aan deelnemen zijn de 'Brede Maatschappelijke Samenwerking Psychosociale Arbeidsbelasting' en de experimenten sociale zekerheid, gericht op het vergroten van de eigen regie van zieke werknemers in het re-integratieproces (ERIRE).

Bovendien levert het Verbond ook in 2024 een actieve bijdrage aan de verbetering van de arbeidsmarktinfrastructuur. Dit doen we onder meer door samen met partners via het 'Platform Toekomst van Arbeid' deze infrastructuur zodanig in te richten dat overgang naar een andere werkgever (re-integratie tweede spoor) en tijdige loopbaankeuzes van mensen met zware beroepen optimaal worden ondersteund.

! Verplichte arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen (Leven/Inkomen)

Als het nieuwe kabinet de wens handhaaft

om te komen tot een verplichte verzekering voor zelfstandigen dan focust het Verbond in de uitwerking op de meerwaarde van een eigen regeling voor zelfstandigen zodat de inhoud van de verzekering aansluit op de kenmerken en wensen van zelfstandigen (bv. keuzevrijheid via opt-out en maatwerk). Daarnaast draagt een hybride invulling bij aan de hoognodige verlichting van de publieke uitvoeringsproblematiek rond de sociaal medische beoordelingen.

Het Verbond werkt in 2024 verder samen met de overheid, sociale partners en stakeholders aan de doorontwikkeling van een stabiel en uitvoerbaar hybride stelsel zelfstandigen. Dit doen we door concrete voorstellen te ontwikkelen en actief kennis te delen ten behoeve van de ambtelijke voorbereiding. Inhoudelijk ligt daarbij de focus op het creëren van een verzekeringsstelsel voor zelfstandigen waarin verzekeraars op optimale wijze waarde kunnen (blijven) creëren voor bestaande en nieuwe klanten. Belangrijk uitgangspunt daarbij is het realiseren van de mogelijkheid voor zelfstandigen om te kiezen voor een integrale en passende private verzekering in plaats van de verplichte publieke verzekering (opt-out mogelijkheid). Deze mogelijkheid borgt de keuzevrijheid en mogelijkheden tot





THEMA 1 | Inzicht en expertise

maatwerk voor zelfstandigen, biedt meer financiële ruimte en regievoering ten behoeve van preventie- en re-integratiedienstverlening door de afwezigheid van een knip tussen de publieke en private verzekering, en leidt tot een meer efficiënte en klantvriendelijke uitvoering.

! Verbetering afwikkeling letselschade (Schade/Data & Dienstverlening)

Het Verbond zet in op een minder complex systeem voor het afhandelen van persoonschades in een directe relatie tussen verzekeraars en hun eigen klanten. In dit kader zorgen we voor een gestandaardiseerd proces en een eenvoudige en op transparante wijze te berekenen schadevergoeding, zodat klanten meer tevreden zijn. Via de programmalijn zetten we in op aanpassing van het systeem voor de langere termijn, waarbij we gelijktijdig via de beleidsagenda van het Platform Persoonschade (PPS) optimalisatie van de schadeafhandeling binnen het huidige systeem nastreven.

Programmalijn 2024:

- Een pilot om de werking van de 'licht letsel calculator' in de praktijk te testen;
- Evaluatie van de smartengeldcalculator en doorontwikkeling in het gebruik bij de



rechtstreekse afhandeling door verzekeraars met slachtoffers;

- Vervolg geven aan de Denktank Vereenvoudigde Schadeafhandeling, en
- Doorontwikkeling SVI (schadeverzekering inzittenden) met als doel te komen tot efficiëntere verhaalsprocessen.

Beleidsagenda PPS:

- Doorontwikkeling van het dashboard persoonschade;
- Oplevering en implementatie van de communicatiehub letsel, waarmee op veilige en efficiënte wijze gegevensuitwisseling tussen verzekeraars en belangenbehartigers wordt vormgegeven;
- Inbreng in de evaluatie van de Wet affectieschade en (wettelijke) vervolgstappen;

- Inzetten op waarborgen kwaliteit belangenbehartigers;
- Optimalisering efficiency bij (verhaals-, BGK) convenanten met (keten)partners;
- Contact tussen de, bij het letselschade-proces, betrokken partijen versterken, onder meer via het organiseren van het jaarlijkse PPS-congres;
- Evaluatie en zo nodig herijking huidige invulling kennisfunctie en -producten PPS waaronder het PPS Bulletin.

Overige Onderwerpen

Toegankelijkheid arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen (Leven/Inkomen)

De keuzes die het nieuwe kabinet gaat maken zijn zeer bepalend voor de richting van de AOV-lobby in de komende jaren. Wat zeker is, is dat in alle scenario's de toegankelijkheid van de AOV-markt zeer relevant is. Ook in 2024 is een maximaal toegankelijke verzekeringsmarkt voor zelfstandigen een belangrijk speerpunt op onze agenda. Daarbij focussen we op de doelgroep zelfstandigen in brede zin, waaronder zware beroepen, zelfstandigen met een (chronische) ziekte of aandoening en sekswerkers. Ten aanzien van de laatste doelgroep biedt het Verbond kennis aan een expertisegroep onder leiding van het ministerie van J&V en ligt de focus op het uitgangspunt om deze doelgroep te laten vallen onder de kring van verzekerden van de verplichte verzekering.

In 2024 start het Verbond een brede verkenning om de toegankelijkheid van de AOV te verbeteren. Daarbij zoomen we aan de ene





THEMA 1 | Inzicht en expertise

kant in op verzekeringstechnische oplossingen, en aan de andere kant beleidsmatige (deel)oplossingen. In het laatste geval wordt – naast het onderzoeken van nieuwe, innovatieve mogelijkheden – ook een verband gelegd met al lopende projecten en vraagstukken zoals een schone-lei-regeling voor specifieke aandoeningen en het landelijk dataregister arbeidsongeschiktheid.

Optimaliseren private uitvoering sociale zekerheid (Leven/Inkomen)

In 2024 wordt de effectieve samenwerking tussen verzekeraars en private uitvoerders in de sociale zekerheid voortgezet. We werken vanuit een gezamenlijke agenda aan het versterken van de private uitvoering van sociale zekerheid, en zetten in op een optimale samenwerking met UWV binnen het hybride stelsel. Belangrijke thema's waar we samen met private uitvoerders op focussen zijn: de problematiek bij sociaal medische beoordelingen, duurzame inzetbaarheid van werkenden, optimalisering van administratieve processen en een gelijk speelveld tussen publieke en private uitvoerders.

Functioneren hybride WIA-stelsel (Leven/Inkomen)

De achterstanden bij de sociaal medische beoordelingen bij het UWV zijn de laatste jaren fors toegenomen. Om de achterstanden terug te dringen heeft het ministerie van SZW een tijdelijke noodmaatregel ingevoerd die een vereenvoudigde beoordeling van 60-plussers mogelijk maakt. Deze maatregel is met een jaar verlengd tot en met 2024. Omdat deze maatregel een negatieve uitwerking heeft op het functioneren van het hybride stelsel, maken we ons ook in 2024 sterk om, in gesprek met relevante stakeholders (zoals het ministerie van SZW en publieke en private uitvoerders van sociale zekerheid), verdere verlenging van de maatregel te voorkomen. Ten aanzien van eventuele invoering van nieuwe maatregelen zet het Verbond in op een private uitvoeringstoets zodat de impact van de maatregel voor de private markt inzichtelijk wordt gemaakt. We beoordelen de voorstellen op de gevolgen voor de activerende werking van het stelsel als geheel, en op de gevolgen voor de stabiliteit van het hybride stelsel.

In 2024 blijven we meedenken over de mogelijkheden tot procesoptimalisatie bij het UWV. Voorbeelden zijn het verbeteren van de samenwerking tussen de arbeidsgerelateerde

zorg en de reguliere zorg alsmede het werken met taakdelegatie binnen de arbeidsgerelateerde zorg, zoals opgenomen in de [position paper](#) dat het Verbond heeft opgesteld ten behoeve van de commissie die zich buigt over de toekomst van het arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS). Daarnaast werkt het Verbond samen met private uitvoerders en het UWV aan mogelijke versterking van de private inzet om de impact op de beoordelingscapaciteit bij het UWV te beperken. Enerzijds gaat dit om het stimuleren van de aanlevering van complete dossiers, anderzijds onderzoeken we of verzekeringsartsen bij UWV-dossiers, die al medisch zijn getoetst door andere artsen, sneller kunnen afwikkelen.

Cyberverzekeringen (Schade/Data & Dienstverlening)

Het Verbond heeft eerder een platform Cyberverzekeringen opgericht met aandacht voor thema's als ransomware, systeemrisico's en stille dekkingen. Onder regie van dit platform wordt in 2024 ingezet om de bewustwording van cyberrisico's zowel in de keten (adviseurs) als bij klanten verder te vergroten. Op de agenda staan o.a.

- Verdere ontwikkeling van de risicoklassering onder regie van het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid);



- Actualiseren van het risicomodel waarbij per branche specifieke preventiemethoden worden aangeboden zodat verzekerden een goede digitale beveiliging kunnen realiseren die vereist wordt binnen de branche waarin ze actief zijn;
- Introductie en internationale afstemming van certificeringsregelingen voor cyber-risico's;
- Verder ontwikkelen van de nieuwe risico-statistiek cyber;
- Opzetten van een lobby voor het ontsluiten van incidentdata zoals meldingen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Versterken van de kennis over cyberrisico's, preventie en dekkingsmogelijkheden binnen de verzekeringsketen.





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Mobiliteit

(Schade/Data & Dienstverlening)

Verkeersveiligheid

Het Verbond continueert in 2024 de deelname aan de Verkeersveiligheidscoalitie die als doelstelling heeft '0 verkeersdoden in 2050'. Voor verzekeraars zijn communicatie (awareness), dataverzameling en -delen de thema's waar op in is te zetten. Het Verbond continueert de samenwerking met STAR (Smart Traffic Accident Reporting) en AFCAR (Alliance for Freedom of Car Repair). Vanuit de herijkte visie op verkeersveiligheid leveren we tot slot een bijdrage aan een verdieping van het ADAS-onderzoek naar ongevalskansen en schadebedragen.

Directe Schadeafhandeling (DSA)

In 2024 staat de verdere uitbreiding van DSA centraal met als inzet een snellere en eenvoudiger afhandeling van (WA)-schades. Dit programma is onderdeel van het programma Toekomst Schadeafhandeling, waar ook het programma Toekomst Personenschade onder valt. De belangrijkste activiteiten voor het materiële gedeelte:

- Monitoren en waar nodig verder optimaliseren van de al bestaande DSA-omgeving (particuliere auto's);
- Afronding van de pilot met brommers en

scooters en relateren aan verdere uitbreiding en monitoring;

- Voorbereidingen treffen voor uitbreiding naar het zakelijk segment.

Mobiliteit overig

Om mobiliteit ook in de toekomst verzekeraar te houden onderhoudt het Verbond een brede agenda die nauw aansluit op de agenda van 2023:

- Informeren en begeleiden van de markt bij de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving waaronder een nieuw toelatingskader Licht Elektrische Voertuigen conform de aangepaste Europese Motor Insurance Directive;
- Samenwerking met ketenpartners op het onderwerp voertuigdata met als inzet dat de consument regie krijgt over eigen data en een level playing field ontstaat om

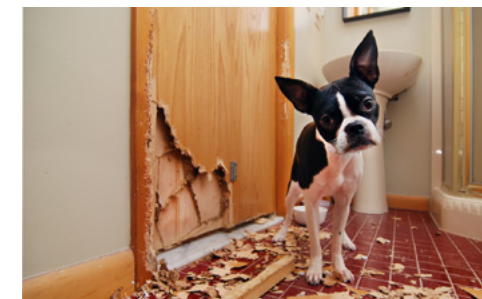


innovatie, verkeersveiligheid en productontwikkeling verder te faciliteren;

- Uitbreiding van het protocol brandveiligheid elektrische voertuigen inclusief het bergen van voertuigen op het wegennet;
- Implementatie nieuw systeem schadevrij jaren (invoering juli 2024);
- Lobby uitbreiding informatie kentekenregister RDW (zowel operationeel als aanpak fraude);
- Implementatie van PLUS normering bij verzekeraars waar het gaat om complex schadeherstel;
- Opstellen van een agenda gericht op aansprakelijkheidsvraagstukken bij zelfrijdende auto's;
- Opstellen van een visie en het realiseren van de eerste concrete stappen ten aanzien van duurzaam schadeherstel.

Aansprakelijkheid – AVP/AVB (Schade)

Voor de aansprakelijkheidsmarkt wordt de opkomst van Artificial Intelligence (AI) in relatie tot productaansprakelijkheid steeds relevanter. Dit dossier speelt met name op het Europese toneel. De vertaling naar de lidstaten is voor het Verbond in 2024 een thema. Het Verbond heeft eerder opdracht gegeven aan SEO voor een onderzoek naar beroeps-



ziekten en de directe verzekering. Het rapport wordt begin 2024 verwacht waarna eventuele aanbevelingen worden opgepakt.

Tot slot blijft het Verbond de politieke discussie over aansprakelijkheid van ouders voor minderjarige kinderen volgen. Het Verbond is geen voorstander van mogelijke uitbreiding van de risicoaansprakelijkheid van ouders naar kinderen in de leeftijd van 14 tot en met 17. Mocht dit thema in 2024 wederom op de politieke agenda komen, dan zal het Verbond in de lijn een lobby voeren.

Statistieken en onderzoeken (Data & Dienstverlening)

Het Data Analytics Centre verzorgt voor tientallen statistieken in het basisprogramma een periodieke marktrapportage en benchmark dashboards voor deelnemende verzekeraars.





THEMA 1 | Inzicht en expertise

Deze analyses zijn gericht op het verbeteren van de bedrijfsvoering van verzekeraars. In 2024 gaan we verder met het vervangen van de laatste bestaande rapportages door dashboards met uitgebreidere informatie. De producten worden met verzekeraars gedeeld via het beveiligde CVSnet volgens de publicatiekalender. Sommige informatie wordt openbaar gemaakt en gedeeld met media en stakeholders. Verder blijven we data op maat aanbieden aan verzekeraars, waaronder dagelijkse rendementsindicatoren.

Datagedreven beleids- en kennisondersteuning (Data & Dienstverlening)

Het Data Analytics Centre (DAC) biedt cijfermatige ondersteuning van de maatschappelijke dialoog die de sector met stakeholders en media voert. Daarvoor gebruikt het DAC informatie uit reguliere ledenproducten, uit externe bronnen en uit eigen ad hoc onderzoek. Gegevens zijn nooit herleidbaar naar individuele maatschappijen. Voorbeelden van cijfermatige ondersteuning zijn de solidariteitsmonitor, de trendenquête, onderzoeken naar verzekeraarbaarheid van specifieke aandelingen, verzekeringscriminaliteit, leden- tevredenheid en diverse beleidsevaluatie- onderzoeken.



Dataprojecten en use cases (Data & Dienstverlening)

Ook in 2024 richt het Data Analytics Centre (DAC) zich op data-analyses die de maatschappelijke rol van de sector kunnen versterken. Hiertoe worden combinaties gezocht met externe databronnen en wordt de analytische expertise verder versterkt. In 2024 wordt naar verwachting gewerkt aan de volgende grotere use cases en dataprojecten:

Vereenvoudiging Personenschade

In deze use case dragen we bij aan het project vereenvoudiging personenschade door het analyseren van data en het onderzoeken van mogelijke verbanden tussen data. We ronden de eerste fase van het onderzoek naar het normeren van schadebedragen af. We werken het dashboard personenschade verder uit.

Datapositie pensioenverzekeraars en PPI's
We voeren dataprojecten in relatie tot het Pensioenakkoord uit, om onder meer inzicht te geven in keuzebegeleiding en het compensatievraagstuk.

Klimaatverandering/ Overstroming

Kennisuitbreiding voor verzekeraars met deelname aan wetenschappelijke onderzoeken en doorrekening nieuwe KNMI-scenario's. Onze Klimatschademonitor wordt in 2024 mede als input gebruikt voor de Klimaat Impact Monitor in samenwerking met diverse partners.

Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid (LDAO)

We regisseren de contacten tussen de leverancier van de pseudonimiseringsdienst en de leden, om ervoor te zorgen dat verzekeraars technisch gezien gereed zijn om data te leveren. De infrastructuur stellen we ook open voor de datalevering voor de Risicostatistiek AOV. Als het LDAO is gevuld, worden de gegevens waar mogelijk gebruikt voor inzichten met groot maatschappelijk belang. [Zie ook pijler Klant centraal.](#)

Dashboard Directe Schadeafhandeling (DSA)

Het dashboard Directe Schadeafhandeling is

in 2022 in beheer genomen. Maandelijks ontsluiten we verschillende KPI's, om te kunnen monitoren of de implementatie van direct verzekeren de gewenste resultaten heeft en of vereffening nodig is. Het in 2022 ontwikkelde financiële model vormt ook in 2024 de basis voor een evaluatie.

Diverse tools voor schade

In 2024 publiceren we de Risicomonitor stalbranden ter ondersteuning van het Actieplan stalbranden ([zie Agrarisch in Thema 2](#)). Ook publiceren we de Risicomonitor woningbranden in het kader van de brandpreventieweken in het najaar. We onderzoeken of de Risicomonitor bedrijfsbranden kan worden uitgebreid met inzichten over zonnepanelen. Alle historische en actuele reisadviezen blijven in de Reisadviestool op onze site beschikbaar. De WeerKalender met actuele weergegevens en de locatiezoekfunctie blijft exclusief beschikbaar voor leden. Verder wordt de Differentiatie Detectie Tool (de zogenaamde 3D-tool) gehost voor de leden, in eerste instantie als bètaversie.





Oplossingen voor een duurzame toekomst

Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de maatschappij. Voor een veilige energietransitie verzamelen we data om beter inzicht te krijgen in de risico's die kunnen spelen bij verduurzaming. Denk aan de verzekeraarbaarheid van zonnepanelen en warmtepompen of aan de aansluiting bij nieuwe technologische ontwikkelingen als waterstof, lithium en circulariteit.

MLT thema's 2024

In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Brede visie op duurzaamheid en klimaat

(Algemene Beleidszaken/Schade/Leven)

Het is van toenemend belang om één integrale brede visie te ontwikkelen op klimaat die 'beide zijden van de balans' met elkaar verbindt. Er is intensieve samenwerking tussen de beleidsafdelingen Algemene Beleidszaken, Leven en Schade. Gezamenlijk blijven we onze visie doorontwikkelen. Ook in 2024 wordt een

klimaatmiddag en een klimaatwerkconferentie georganiseerd om samen met verzekeraars integraal te kijken naar klimaat en duurzaamheid vanuit verzekeringsperspectief. Via partnerships ontwikkelen en implementeren we onze agenda verder.

! Duurzaam schade verzekeren (Schade)

Het Verbond heeft in het MLT 2022-2024 vier doelstellingen opgenomen die raken aan het schadedomein als het gaat om duurzaamheid: **1.** we helpen de samenleving hoe om te gaan met klimaat gerelateerde risico's, **2.** stimuleren de transitie naar een duurzame economie, **3.** mogelijk maken van de duurzaamheids-transitie door passende risico's te dekken



en **4.** duurzaam schadeherstel en preventie gemeengoed maken. Onder regie van de issuecommissie Duurzaam Schade Verzekeren worden in 2024 de volgende punten opgepakt:

- Verder opvolging geven aan het Manifest Duurzaam Schade Herstel met NIVRE en Schoonmakend Nederland zodat eind 2024 duurzaam schadeherstel gemeengoed is;
- Vanuit het manifest de haalbaarheid van een sectorbrede aanpak (standaard) onderzoeken;
- Ontsluiten van kennis, inzichten en standaarden op het gebied van duurzaamheid in relatie tot schadeverzekeringen;
- Kennis en good practices delen met leden en externen.



! Klimaatverandering/Overstroming (Schade/Data & Dienstverlening)

Het Verbond zoekt naar randvoorwaarden en oplossingsrichtingen voor het zoveel mogelijk voorkomen, verzekeraar houden of verzekeraar maken van risico's die veranderen als gevolg van klimaatverandering. Het Verbond geeft ook duidelijkheid over risico's die (momenteel) niet verzekeraar zijn. Deze doelstelling verwerkt het platform Klimaat, onderdeel van de afdeling Schade, in vier speerpunten:

1. Kennisdeling en toepassing voor verzekeraars:

Het Verbond brengt een [Klimaat schade monitor](#) uit. In 2024 wordt de haalbaarheid van extra categorieën zoals agrarisch, transport en technisch, verkend en waar wenselijk gerealiseerd.

2. Overstroming primaire keringen:

In 2023 heeft het Verbond verschillende oplossingsrichtingen uitgewerkt en de voor de sector haalbare scenario's gepresenteerd aan de overheid. Afhankelijk van de terugkoppeling van de overheid en de daaropvolgende gesprekken wordt in 2024 gestart met de invulling van de gezamenlijk gekozen oplossingsrichting. Dit project is



THEMA 2 | Duurzame toekomst

tweeledig 1) de operationele kant van één loket, inclusief rampencoördinatie en 2) de financiële kant (afwikkeling met overheid en/of via een herverzekeringsconstructie).

3. Bewustwording en handelingsperspectief:

Het platform Klimaat wil het bewustzijn van klimaatrisico's door toenemend extreem weer onder consumenten, ondernemers én hun adviseurs vergroten. Daarvoor werkt het Verbond aan informatievoorziening met de overheid om consumenten en het mkb beter bewust te maken van klimaatrisico's. Het gaat niet alleen over het verzekeringsaanbod en het nut van dekking, maar ook het risico op schade via de KlimaatSchademonitor en andere tools.

4. Hoe en waar bouwen we nog?

Sommige delen van Nederland zijn gevoeliger voor schade door extreem weer dan andere gebieden. Klimaatadaptief bouwen is een oplossing om risico van schade door extreem weer te verlagen. Het Verbond heeft als doel wettelijke borging van klimaatadaptieve maatregelen om vrijblijvendheid rondom klimaatrisicoverlagende maatregelen te voorkomen. In 2024 start het Verbond met een pilot rondom klimaat-

adaptief bouwen om te laten zien hoe klimaatadaptatie meegenomen kan worden in nieuwbouw. Hierbij wordt een brede groep stakeholders betrokken. Dit dient als voorbeeld hoe klimaatrisico's te reduceren.

! (Duurzaam) financieren en beleggen (Algemene Beleidszaken) *IMVO en opvolging 'IMVO'*

In de zomer van 2023 is na vijf jaar een einde gekomen aan het IMVO-convenant. De vereniging heeft besloten dat de verzekeringssector daar zelfstandig opvolging aan wil geven en dat verzekeraars thematisch met elkaar willen samenwerken om het beleggingsbeleid verder aan te scherpen om zo positieve impact te creëren. De sector blijft openstaan voor ideeën 'van buitenaf' via een adviescollege met stakeholders. Tot slot blijft het belangrijk dat verzekeraars de verworvenheden van het IMVO-convenant koesteren en de 'basis' op orde houden. In 2024 zullen we thema's bepalen waarmee verzekeraars in samenwerking met belanghebbenden aan de slag gaan. Het volgende is daarbij van belang:

- Programmatische thematische samenwerkingsverbanden opzetten tussen verzekeraars, ngo's en maatschappelijke partijen, bijvoorbeeld op thema's als biodiversiteit,



- gender en wapens;
- Advisering op gekozen thema's door een extern adviesorgaan bestaande uit ngo's en maatschappelijke organisaties. Dit externe adviesorgaan komt 2 tot 3 keer per jaar bijeen;
- Jaarlijkse publicatie over de voortgang van de sector middels een uitvraag over lopende projecten en resultaten;
- Jaarlijkse bijeenkomst specifiek gericht op verzekeraars in hun relatie met de vermogensbeheerder;
- Een gezamenlijke bijeenkomst met pensioenfondsen en banken rondom IMVO.

Klimaatakkoord

Naast de generieke inspanningen op 'duurzaam en maatschappelijk verantwoord financieren en beleggen' heeft het Verbond samen

met 15 verzekeraars in juli 2019 namens de financiële sector het nationale Klimaatakkoord ondertekend. Dit akkoord bevat specifieke inspanningen op het meten van de CO₂-footprint van financieringen en beleggingen alsmede het formuleren van reductiedoelstellingen. De afspraken lopen tot 2030 en zijn in 2023 geëvalueerd. In 2024 gaan we daarom op een andere manier samenwerken in het klimaatcommitment, waarbij we nog meer focussen op impact in de reële economie. Daarvoor blijft een jaarlijkse monitoring nodig. Ook blijft het Verbond regelmatig overleggen organiseren met de verzekeraars die het klimaatcommitment hebben ondertekend en brengt het Verbond het thema klimaat met prioriteit bij hen onder de aandacht. Daarnaast overleggen we, samen met de andere koepels (DUFAS, NVB, Pensioenfederatie), met de ministeries van Financiën en EZ en Klimaat en actualiseren we jaarlijks de leidraad voor financiële instellingen.

Een andere afspraak uit het Klimaatakkoord is de substantiële bijdrage die verzekeraars willen leveren aan de financiering van de Nederlandse energietransitie. Invest-NL kan hierbij een belangrijke rol spelen, bijvoorbeeld door een loketfunctie te bieden en financiële sector en reële economie beter op elkaar





THEMA 2 | Duurzame toekomst

te laten aansluiten. In 2024 moet daar echt een start mee gemaakt worden. Binnen het Platform voor Duurzame Financiering van DNB, waaraan het Verbond actief deelneemt, worden alle relevante ontwikkelingen gemonitord en waar nodig aanvullende initiatieven geïnitieerd.

Europese wetgeving

De Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) zit in de triloof fase. Een aantal politieke partijen wil ook nationale wetgeving. Het demissionair kabinet houdt beide opties nog open. Het Verbond heeft een duidelijke visie geuit, waarbij we staan voor ambitieuze Europese wetgeving, waarbij de financiële sector onderdeel is van de CSDDD. Op andere wetgeving, zoals de CSRD en de SFDR, ondersteunt het Verbond verzekeraars met hun implementatietrajecten, bijvoorbeeld door middel van informatieoverdracht en het uitwisselen van best practices in webinars.

Overige Onderwerpen

Energietransitie

(Schade/Data & Dienstverlening)

Verzekeraars zijn voorstander van verduurzaming en vragen daarbij aandacht dat de transitie ook veilig gebeurt. Dit doen we door:

1. Aandacht voor branden door nieuwe risico's zoals accu's, EOS en zonnepanelen. Denk hierbij aan de informatieverstrekking aan leden, externe partijen en verzekerden en het vinden van (preventie)oplossingen om de kans op schade zo klein mogelijk te houden.
2. Het verzamelen en analyseren van data in brede zin. Niet alleen door verzekeraars zelf maar ook met andere partijen zoals Salvage en Brandweer Nederland.



3. Het vergroten van het risicobewustzijn bij verzekerden en externe partijen, het meedenken over kwaliteitseisen en normering om risico's te beperken en hiermee de veiligheid te vergroten.

Funderingsschade

(Leven/Inkomen)

Bodemdaling en schade aan funderingen van gebouwen is door o.a. de klimaatverandering, en specifiek het toenemend aantal droge periodes, een groeiend probleem. Naar verwachting krijgen de komende 30 jaar zo'n 1 miljoen woningen te maken met het risico op funderingsschade. Samen met onze coalitiepartners (Vereniging Eigen Huis, Aedes, het Kenniscentrum Aanpak Funderingsproblematiek en de Nederlandse Vereniging van Banken) blijven wij in 2024 de problematiek van funderingsschade onder de aandacht brengen bij de politiek en het publiek, bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke statements, artikelen en webinars. Zo blijven wij ook in 2024 onze kennis en die van onze partners delen over (nieuwe) oorzaken van funderingsschade en nieuwe technologische ontwikkelingen vanuit binnen- en buitenland in de vorm van artikelen en/of (breed toegankelijke) bijeenkomsten en webinars. Conform het eerder opgestelde [Deltaplan](#) blijft onze inzet gericht



op kenniscreatie en -deling, op het stimuleren van centrale regie vanuit het Rijk en op het treffen van een (publieke) financieringsoplossing voor getroffen en. De eerste resultaten zijn zichtbaar maar ook bij een nieuw kabinet moet de aandacht waarschijnlijk weer bevochten worden.

Verduurzaming bestaand woningaanbod

(Leven/Inkomen)

De verduurzaming van de woningvoorraad is een grote uitdaging waar verzekeraars in hun rol als hypotheekverstrekker graag een bijdrage leveren. In een brede coalitie van verzekeraars, regiepartijen, banken en Nationale Hypotheek Garantie werken we samen aan een propositie waarbij zoveel mogelijk (financiële) drempels – op verantwoorde wijze – weggenomen worden zodat de huiseigenaar eenvoudiger





THEMA 2 | Duurzame toekomst

en goedkoper zijn woning kan verduurzamen. Ook werken we samen met de hypotheekverstrekkers aan het vergroten van de bewustwording van en investering door consumenten in verduurzamingsmaatregelen te vergroten door het verstrekken van goede, eenduidige informatie.

Pensioen en duurzaamheid (Leven/Inkomen)

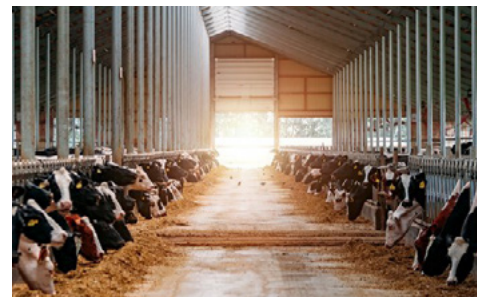
Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de maatschappij en bij de energietransitie. Bij pensioenverzekeraars en PPI's staat duurzaamheid hoog op de agenda. Dat doen we door duurzaam te beleggen maar ook door werkgevers en deelnemers goed te informeren in welke mate pensioenregelingen 'duurzaam' zijn. Dit komt tegemoet aan werkgevers en deelnemers, die in steeds grotere mate keuzes willen maken die bijdragen aan een duurzamere samenleving. De [Europese wetgeving](#) op gebied van duurzaamheid is van toepassing op de financiële sector, waaronder verzekeraars en PPI's. De komende jaren wordt de impact van deze wetgeving steeds groter. Hoewel we de duurzaamheidsdoelstellingen van deze wetgeving onderschrijven, blijven we ook in 2024 bij zowel de nationale als de internationale toezichthouders aandacht vragen voor

de uitvoerbaarheid van deze wetgeving en de begrijpelijkheid ervan voor de klant. Verder helpen we verzekeraars en PPI's bij de uitleg en implementatie van wetgeving, bijvoorbeeld door tijdig met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke knelpunten en kennisoverdracht via webinars. Met als doel dat pensioenproducten van verzekeraars en PPI's op de juiste manier kunnen bijdragen aan een duurzamere samenleving.

Agrarisch (Schade/Data & Dienstverlening)

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

- Voorkomen van stalbranden door gerichte bijdragen aan bewustwording en gedrag



met inzichten uit de Risicomonitor Stalbranden;

- Aandacht voor stoppersregeling landbouw in relatie tot investeren en onderhouden van veiligheid;
- Uitbrengen Index kassenbouw als service voor de leden;
- Onderzoeken extreem weer alerts;
- Brede weersverzekering: inzetten op evaluatie incl. subsidieplafond;
- Voorbereiding internationaal AIAG-congres 2025 (International Association of Agricultural Productions Insurers).





THEMA 3 | Klant centraal

Klant centraal

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

MLT thema's 2024

In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Solidariteit en verzekeraarbaarheid (Algemene Beleidszaken)

We zien dat het verzekeraars niet lukt om iedereen die dat wil een verzekeringsoplossing te bieden. Sommige risico's vinden minder gemakkelijk een plek in de markt. Soms omdat het risico onbekend is (of misschien wel te groot), maar soms ook door steeds verdergaande risicodifferentiatie. Dit alles zet de verzekeraarbaarheid en de solidariteit onder druk. Het Verbond signaleert in overleg met leden en stakeholders concrete knelpunten en ontwikkelt voorstellen om die weg te nemen. Een eerste sessie zal gaan over het verzekeren van mensen die onder bewind staan.

! Menselijke maat (Algemene Beleidszaken)

Houden verzekeraars de menselijke maat (voldoende) in het oog? Zorgen ze ervoor dat hun klanten niet in de knel komen? En wat bedoelen we eigenlijk met 'de menselijke maat'? Sinds 2022 hebben we een programma ontwikkeld om dit thema in de vereniging te adresseren. In 2024 wordt dit programma verder vervolgd, onder andere met een event in januari. Hiermee willen we verzekeraars inspiratie bieden, en hen kritisch in de spiegel laten kijken.

Daarnaast blijven we scherp op processen waarbij de menselijke maat in de knel kan komen en doen hiervoor verbetervoorstellen, waarbij we ons richten op acceptatie, claimbehandeling, fraudebestrijding en debiteurenbeleid. Het risicothema jaaronderzoek dat de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) in 2023

heeft opgeleverd, over de menselijke maat in de acceptatieprocessen van verzekeraars, is hiervoor één van de inspiratiebronnen. Voor een deel raakt dit ook aan de activiteiten op het gebied van diversiteit en inclusie, verderop in dit document.

! Reputatie sector (Algemene Beleidszaken)

In de afgelopen jaren heeft het bestuur van het Verbond een meer stimulerende rol gekregen bij het adresseren en oplossen van reputatiedossiers. Sectorbesturen prioriteren en rapporteren tweemaal per jaar de voortgang van deze dossiers aan het bestuur van het Verbond. Dit heeft ervoor gezorgd dat er meer urgentie wordt ervaren in het oplossen van problemen die de reputatie van de sector raken. In 2024 scherpen we deze werkwijze



verder aan, om ook de signalerende functie vanuit de sectorbesturen en andere overleggroepen binnen de vereniging te verbeteren.

! Keuzebegeleiding (Algemene Beleidszaken)

Consumenten moeten steeds meer (financiële) beslissingen zelf nemen, maar zijn hiervoor niet altijd geëquipeerd. Snappen mensen de risico's die ze lopen, hebben ze wel voldoende inzicht in de mogelijkheden om die af te dekken, zijn ze in staat de juiste keuzes te maken? We zien bijvoorbeeld bij de overlijdensrisico-verzekering het belang van het bieden van hulp of begeleiding aan klanten om hen (of hun nabestaanden) te behoeden voor financiële ellende. En ook bij pensioen zijn de mogelijke keuzes zo impactvol dat goede begeleiding noodzakelijk is.

Verzekeraars kunnen hun klanten helpen. Met het bieden van persoonlijk inzicht en het inzichtelijk maken van de gevolgen van keuzes kunnen klanten ondersteund en ontzorgd worden. Daarvoor moeten verzekeraars actief informatie ophalen bij hun klanten en aansluiten bij hun belevingswereld, zorgen, perspectieven en blinde vlekken en rekening houden met hun 'doenvermogen'. De ontwikkelde doenvermogentoets die ontwikkeld is





THEMA 3 | Klant centraal

voor keuzebegeleiding bij pensioenen maken we in 2024 toepasbaar voor andere verzekeringsproducten. Maar ook financiële educatie kan klanten helpen betere keuzes te maken. Een 'periodiek financieel onderhoud' biedt klanten inzicht in hun huidige en toekomstige financiële situatie, signaleert mogelijke (toekomstige) problemen en biedt ondersteuning bij het maken van keuzes. Binnen het platform Wijzer in geldzaken werken we met de partners samen om klanten met zo'n periodiek financieel onderhoud handelingsperspectief te bieden.

! Klantbelang pensioen (Leven/Inkomen)

Zowel bij bestaande pensioenproducten als bij de ontwikkeling van nieuwe (Wtp-)pensioenproducten speelt klantbelang een cruciale rol. Uitgangspunt is dat klanten goed begrijpen welk pensioenproduct zij hebben, wat de kwaliteit is van de regeling die voor hen is getroffen en welke keuzes ze kunnen maken. Doel is het vertrouwen in de sector te vergroten door de juiste verwachtingen te wekken en die waar te maken.

Een belangrijk thema binnen het dossier 'klantbelang pensioen' is 'keuzebegeleiding en activatie'. In 2023 heeft het Verbond haar

visie op keuzebegeleiding gepresenteerd. Naar aanleiding van de visie op keuzebegeleiding werken verzekeraars en PPI's samen aan initiatieven voor keuzebegeleiding en activatie, zoals een risicolabel voor lange termijn risico's en gemeenschappelijk taalgebruik. In 2024 zetten we deze initiatieven voort om een gezamenlijk gedeeld fundament van keuzebegeleiding te hebben bij deelnemers van pensioenregelingen.

De transitie naar het nieuwe pensioenstelsel brengt ook risico's voor de deelnemers met zich mee en daarmee uiteindelijk ook reputatierisico's voor de pensioensector. Het Verbond heeft deze risico's in kaart gebracht en ontwikkelt in 2024 beleid om die risico's te beperken, waar nodig in overleg met het ministerie van SZW, toezichthouders sociale partners en/of de Pensioenfederatie. Daarbij hebben regelingen die tot beperkte pensioenopbouw leiden (de 'grijze vlek') met name onze aandacht. Sociale partners gaan over de inhoud van pensioenregelingen, maar wij onderzoeken of en, zo ja, op welke wijze verzekeraars en PPI's kunnen bijdragen aan het managen van verwachtingen van deelnemers over hun pensioenregeling, en het aanzetten tot actieve keuzes over de toereikendheid hiervan.

Tot slot zet het Verbond in op betere begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid van de Wet pensioenverdeling bij scheiding. Wij vinden het voor deelnemers die met een scheiding worden geconfronteerd van belang dat de regels eenvoudig en helder zijn.

! Verzekerbaarheid chronisch zieken (Leven/Inkomen/Data & dienstverlening)

De verzekeringssector streeft ernaar dat zoveel mogelijk mensen toegang hebben tot verzekeringen die essentieel zijn om in de maatschappij mee te kunnen doen. De verzekeringssector heeft een unieke kennispositie op het gebied van overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsrisico en medische acceptatie. Vanuit deze positie gaan we ook in 2024 verder in dialoog met patiënten-



organisaties, organisaties van artsen en andere stakeholders over toegankelijkheid van ORV's en AOV's. Daarbij geven we voorlichting over medische acceptatie en toegankelijkheid. Wat niet alleen bijdraagt aan begrip voor de praktijk bij levensverzekeraars, maar ook zorgt dat we als sector ons doorlopend bewust zijn van de visie van onze stakeholders op dit thema.

Daarnaast werken we verder aan concrete stappen om de toegang tot levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor chronisch zieken verder te optimaliseren. Door gebruik van actuele data proberen we meer inzicht te krijgen in het risico van een aantal aandoeningen, zoals vormen van kanker en HIV, voor overlijden en arbeidsongeschiktheid.

Zo vindt in 2024 de implementatie plaats van de aanpassing van de schone lei-regeling voor ex-kankerpatiënten die een levens- of natura-uitvaartverzekering willen afsluiten. Deze wordt aangepast op basis van actuele data over de sterftekansen van ex-kankerpatiënten. De Model-gezondheidsverklaring wordt aangepast en we ondersteunen verzekeraars bij de implementatie. Voor levensverzekeringen werken we daarnaast verder aan con-





THEMA 3 | Klant centraal

crete stappen om de toegang van chronisch zieken tot de markt te verbeteren waar dat kan, waaronder het stellen van minder gezondheidsvragen. Samen met verzekeraars formuleren we verantwoorde en impactvolle voorstellen, die ook op draagvlak kunnen rekenen onder patiëntenorganisaties. Daarmee spelen we ook in op de maatschappelijke en internationale discussie over verzekeraarbaarheid en bestaanszekerheid.

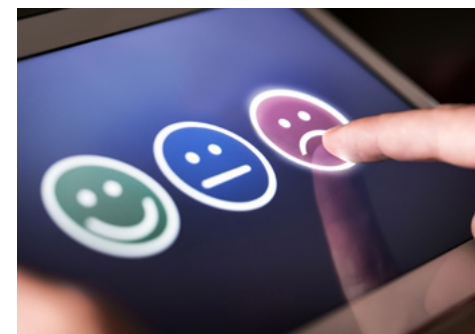
Overige Onderwerpen

Tweejaarlijks risicothema-onderzoek (Algemene Beleidszaken)

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

Doelstellingen 2024:

- In 2024 worden de uitkomsten en aanbevelingen uit het tweede risicothema-onderzoek naar menselijke maat in de vereniging besproken en hiervoor wordt de gepaste opvolging bepaald.
- In 2024 wordt een nieuw risicothema gekozen, waarbij de Stv de preferred supplier is. Stv voert dit onderzoek in twee jaar (2024/2025) uit, waarbij in 2024 een tussenrapportage wordt opgeleverd.



Klachten

(Algemene Beleidszaken)

De voorgenoemde wettelijke verankering van tuchtrecht voor verzekeraars met zetel in Nederland (Wijzigingswet financiële markten 2024) lijkt er toch niet te komen. Het kan op zich goede mogelijkheden bieden aan niet-leden om zich op basis van redelijke (kosten-dekkende) voorwaarden aan te sluiten bij (bindende) tuchtspraak van de Tuchtraad. Wij blijven dat gericht ondersteunen. Concurrerende tuchtsystemen dienen te worden voorkomen, uit kostenoverwegingen, maar ook omdat dit verwarrend is voor klanten.

Pensioencommunicatie

(Leven/Inkomen)

Ook in 2024 zetten we ons streven naar pensioencommunicatie die goed aansluit

bij de wensen, kenmerken en doelstellingen van de pensioendeelnemers voort. Samen met de Pensioenfederatie passen we de wettelijke communicatiemiddelen aan, zoals het UPO en Pensioen 1-2-3, zodat die voldoen aan de [Wet toekomst pensioenen](#) en de [Wet \(herziening\) bedrag](#) ineens. Daarnaast helpen we PPI's en pensioenverzekeraars bij het implementeren van de andere nieuwe wettelijke communicatie-bepalingen die voortvloeien uit de genoemde wetten en vragen we in Europees verband aandacht voor dat eventuele aanpassingen aan de Europese IORP-2 richtlijn in lijn moeten zijn met de Nederlandse praktijk. Het Verbond levert ook in 2024 een bijdrage aan het Pensioenregister, met als doel het verbeteren van de content van mijnpensioenoverzicht.nl en het voldoen aan de nieuwe wettelijke vereisten die bijvoorbeeld voortvloeien uit de Wet herziening bedrag ineens. Het Pensioenregister is van belang voor het vergroten van het pensioenbewustzijn van burgers.

Waardeoverdracht

(Leven/Inkomen)

Bij waardeoverdracht gaat het om het (collectief) overdragen van het pensioen naar de nieuwe pensioenuitvoerder, waarbij we als sector streven naar een efficiënt en klantvriendelijk proces. In 2024 wordt de Wet





THEMA 3 | Klant centraal

waardeoverdracht klein pensioen geëvalueerd. Het ministerie van SZW onderzoekt samen met het Verbond, de Pensioenfederatie en toezichthouders met welke (innovatieve) aanpassingen we het proces van automatische waardeoverdracht verder kunnen verbeteren. Waarbij het uiteraard van belang is dat eventuele aanpassingen in het belang zijn van zowel deelnemers als pensioenuitvoerders. Ook onderzoeken wij of het Protocol collectieve waardeoverdracht kan worden aangescherpt, zodat deelnemers die vragen en/of klachten hebben klantvriendelijker geholpen kunnen worden. In 2024 gaan we, in overleg met de AFM en Adfiz, verder met het verbeteren van de informatie bij zowel collectieve als individuele waardeoverdrachten. Daarbij helpen wij verzekeraars en PPI's met de implementatie daarvan. Tenslotte zoeken wij samen met de Pensioenfederatie naar (innovatieve) oplossingen voor mogelijke knelpunten in de processen van individuele waardeoverdracht.

Onvindbare begunstigen (Leven/Inkomen)

Het jaar 2024 staat in het teken van klantgerichte implementatie van de nieuwe [wettelijke mogelijkheden](#) voor levensverzekeraars om efficiënt overlijdensdata uit de Basisregistratie Personen (BRP) te ontvangen. Zo kunnen

verzekeraars onvindbare begunstigen beter traceren. In de eerste helft van 2024 worden model-autorisaties opgesteld, waarvan leden van het Verbond gebruik kunnen maken als ze zelf een koppeling op de BRP aanvragen. Daarnaast ondersteunen we verzekeraars waar nodig bij het ontwikkelen van effectieve klantcommunicatie, zodat klanten en nabestaanden weten dat het een vereiste blijft dat zij zelf de verzekeraar benaderen bij een overlijden van een naaste.

De [zoekservice levensverzekeringen](#) blijft een belangrijk middel waarmee verzekeraars nabestaanden helpen om een verzekering te vinden. Deze inzet van verzekeraars blijven we voor het voetlicht brengen als er in de media of politiek vragen komen over niet-uitgekeerde verzekeringen. We ondersteunen daarnaast de samenwerking van diverse levensverzekeraars met het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) om rechthebbenden te traceren.

Beleggingsverzekeringen (Leven/Inkomen)

Ook in 2024 willen we de behaalde resultaten op dit dossier borgen en het draagvlak ervoor behouden en versterken. De ontwikkelingen in media, politiek en rechtspraak houden daarbij uiteraard onze aandacht. Wanneer



nodig brengen we de inzet van de sector en de bereikte resultaten onder de aandacht bij relevante stakeholders. Op diverse manieren wordt op dit moment gepleit voor nieuwe, vergaande transparantievoorschriften bij andere beleggingsverzekeringen. Op nationaal niveau is er het [burgerinitiatief Tijd voor Transparantie](#), waarover we al geruime tijd in overleg zijn met de overheid. Daarnaast is op Europees niveau de [Retail Investment Strategy](#) gelanceerd door de Europese Commissie, die grote raakvlakken heeft met de voorstellen in het kader van het Burgerinitiatief. We werken er hard aan dat mogelijke aanvullende regelgeving in transparantie aansluit bij het klantbelang, recht doet aan bestaande regelgeving en uitvoerbaar is voor verzekeraars.

Onderverzekering ORV (Leven/Inkomen)

We werken aan versterking van de maatschappelijke rol van de overlijdensrisicoverzekeringen (ORV). Bewegingen op de arbeidsmarkt en op het gebied van financieel advies hebben ertoe geleid dat steeds minder mensen een voorziening voor hun nabestaanden hebben geregeld. Ook de veranderingen in het nabestaandenpensioen leiden tot toenemende kwetsbaarheid. Dat onderstreept het belang van de maatschappelijke rol van de ORV als middel om bestaanszekerheid te versterken. Doel is te zorgen dat zoveel mogelijk mensen in de samenleving optimaal beschermd zijn tegen de financiële gevolgen van overlijden. Tegelijk dragen we hiermee bij aan een vitale sector.

De aanpak die we de afgelopen periode samen met leden en na overleg met diverse stakeholders hebben ontwikkeld wordt in 2024 verder uitgewerkt aan de hand van twee pijlers. Ten eerste is bewustwording onder kwetsbare groepen van hun risico van groot belang. Daarom werken we samen met vertegenwoordigers van kwetsbare groepen zoals zzp'ers en huurders aan effectieve en gerichte consumentenvoorlichting, zodat ze op het juiste moment, met de juiste bood-





THEMA 3 | Klant centraal

schap en door de juiste partij worden aangezet tot nadenken over de financiële gevolgen van overlijden. Ten tweede werken we aan optimaal functionerende distributiekanaalen, die passen bij de behoeften van de doelgroep. Zodat mensen die een ORV willen afsluiten, dat op eenvoudige wijze kunnen doen.

Uitvaartverzekeringen (Leven/Inkomen)

Uitvaartverzekeraars hebben een belangrijke maatschappelijke rol. Van belang is dat mensen stilstaan bij hun eigen overlijden en die van hun eventuele partner en de kosten die daarbij komen kijken. Een uitvaartverzekering dekt deze kosten gedeeltelijk of geheel. Veel uitvaartverzekeringen worden tegenwoordig online afgesloten. In 2024 zetten we, op basis van de eerder opgestelde '[objectieve neutrale informatie](#)', de gesprekken met diverse stakeholders voort om de beschikbare online-informatie over uitvaartverzekeringen verder te verbeteren.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat de uitvaartverzekeringssector en de uitvaartverzorgingssector goed met elkaar blijven samenwerken. De uitvaartverzekering kan immers gezien worden als de belofte dat de uitvaartzorg goed gefinancierd en geregeld

is. Hierover zetten we de gesprekken voort met de BGNU en leveren we ook input aan de politiek als de nieuwe Wet op de lijkbezorging wordt geconsulteerd.

Tenslotte toetsen we wat aanpassingen in (nationale en Europese) wetgeving betekenen voor uitvaartverzekeraars en hun klanten. Denk aan de belastingheffing in box 3, signaal bij overlijden vanuit de BRP en de Sanctiewet. Waar we knelpunten signaleren, brengen we deze onder de aandacht bij stakeholders en politiek en formuleren waar mogelijk oplossingsrichtingen.

Landelijk dataregister arbeidsongeschiktheid (Leven/Inkomen/Data & Dienstverlening)

Een optimaal toegankelijke verzekeringsmarkt voor zelfstandigen vormt in 2024 een belangrijk speerpunt op de beleidsagenda. De doorontwikkeling van het Landelijk Dataregister Arbeidsongeschiktheid (LDAO) heeft tot doel de verzekeraarbaarheid van zelfstandigen met een ziekte of chronische aandoening ten aanzien van het arbeidsongeschiktheidsrisico te verbeteren, en meer inzicht te krijgen in de factoren die van invloed zijn op succesvolle preventie en re-integratie. Het register

versterkt de wetenschappelijke basis voor objectief onderbouwde adviezen met betrekking tot het risico op arbeidsongeschiktheid bij uiteenlopende aandoeningen. In 2024 bouwen we – samen met inkomensverzekeraars en onze samenwerkingspartners UMCG en GAV – verder aan de realisatie van het dataregister.

In 2024 werken we met verzekeraars aan de implementatie van de pseudonimiseringsoftware in eigen huis om vervolgens eerst te starten met het leveren van de data van de risicostatistiek AOV via de data-infrastructuur van het dataregister (TTP). Op deze manier wordt de stap om op langere termijn ook aanvullende (medische) data te leveren via deze infrastructuur significant kleiner. In 2024 wordt gewerkt aan twee use cases. De reeds lopende use case ten aanzien van de verzekeraarbaarheid van hiv zal verder worden gebracht: dit houdt in dat in opdracht van het Verbond en in nauwe afstemming met de Hiv Vereniging op basis van CBS-data onderzoek wordt gedaan naar arbeidsongeschiktheid en hiv, om zo waar mogelijk de verzekeraarbaarheid van mensen met hiv te verhogen. Ook wordt gestart met een gedetailleerde uitwerking van de use case Diabetes Mellitus. Dit wordt gedaan in samenwerking met verzekeraars, wetenschap (UMCG) en de betreffende patiëntenvereniging.

Financiële educatie

(Academy en Algemene Beleidszaken)

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

Voor het mbo hebben we lesmateriaal laten ontwikkelen over verzekeren, waaronder een gastles die door medewerkers uit de sector gegeven kan worden. Vanaf 2024 richten we de scope van onze activiteiten meer en meer op het mbo en niet langer op het basisonderwijs. Ook zetten we de eerste stappen in een uitbreiding naar het voortgezet onderwijs en eventueel het hoger onderwijs. We werken sa-





THEMA 3 | Klant centraal

men met de stichting LEF (Leven En Financiën) en werven en enthousiasmeren gastdocenten Bij dit alles zetten we in op verdere samenwerking tussen de partners van Wijzer in geldzaken om versnippering in het aanbod op het gebied van financiële educatie tegen te gaan.

Rechtsbijstand – toegang tot het recht (Schade)

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

- Het platform Rechtsbijstand blijft in dialoog met stakeholders waaronder het ministerie van J&V en de NOvA over hoe het recht voor iedere Nederlander, in het bijzonder de middeninkomens toegankelijk te houden en hoe rechtsbijstandverzekeraars hieraan kunnen blijven bijdragen;
- In aanvulling op deze dialoog kijkt het platform Rechtsbijstand naar de impact van de uitbreiding VKR op de markt van rechtsbijstand.

Reis

(Schade)

Het platform Reis werkt op basis van een strategieagenda 2022-2024. Naast informatievoorziening en spoedig handelen rondom calamiteiten, staan de volgende punten centraal:

- Het vinden van een oplossing voor gestrande reizigers in het buitenland bij een calamiteit via samenwerkingsverband met het ministerie van BuZa.
- Samen met Zorgverzekeraars Nederland op basis van het in 2023 uitgevoerde onderzoek het medische risico van ongeïnfomeerde en onverzekerde (jongere) reizigers terugdringen.

Analyse behoefte consumentenonderzoek

(Algemene Beleidszaken/Data & Dienstverlening)

In 2023 hebben we het jaarlijkse klantonderzoek Consumentenmonitor op licht aangepaste wijze laten uitvoeren. In 2024 evalueren we deze aanpak en bekijken we hoe we zicht kunnen houden op imago, reputatie en vertrouwen door middel van een onderzoeksvorm die voldoende handvatten geeft voor te ontwikkelen beleid. Bijvoorbeeld door meer in te zetten op ad hoc onderzoek dat aansluit



bij specifieke beleidsthema's. Ook zien we dat het animo om mee te doen aan het klanttevredenheidsonderzoek voor de zakelijke markt afneemt. In 2024 bepalen we of we met dit klanttevredenheidsonderzoek doorgaan.

Diversiteit, inclusie en culturele bias

(Algemene Beleidszaken)

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

voelen. Ook beperken we het risico dat culturele bias een rol kan spelen in klantprocessen. We ontwikkelen daarom een programmatische aanpak om dit thema in 2024 krachtiger op te pakken. Bijvoorbeeld door het binnenhalen van externe expertise, het delen van good practices, het inzetten van diversiteitsnetwerken etc. Sectorbreed ontwikkelen we een visie op diversiteit en inclusie zodat we zowel vanuit werkgeverschap als vanuit producten en diensten vanuit dezelfde principes werken. We doen verbetervoorstellen om diensten en producten toegankelijker, begrijpelijker en aantrekkelijker te maken voor mensen met uiteenlopende eigenschappen, achtergronden en behoeften. We voorkomen daarmee onbedoelde discriminatie en uitsluiting.

ESG-beleid en klantbelang

(Algemene Beleidszaken)

Bij verzekeraars neemt Environmental, Social & Governance (ESG) een steeds prominenter plaats in binnen de bedrijfsvoering. Maatschappelijke ontwikkelingen, zoals klimaatverandering, diversiteit en inclusie, gegevensbeveiliging en transparantie worden meegewogen in het beleid. De nadruk lag hierbij tot voor kort overwegend op het leggingbeleid van verzekeraars, en dan met





THEMA 3 | Klant centraal

name op de duurzaamheidseffecten daarvan. Meer en meer komt er nu aandacht voor de verzekeringstechnische kant van zaken, zoals bijvoorbeeld het beprijzen van nieuwe risico's die samenhangen met de klimaattransitie. Maar verzekeraars realiseren zich ook dat ze, in het kader van hun ESG-beleid, moeten kijken naar de sociale impact van hun bedrijfsvoering. Draagt de verzekeraar door middel van zijn acceptatiebeleid bijvoorbeeld niet bij aan maatschappelijke tweedeling? En hoe verhouden doelstellingen op het gebied van duurzaamheid en klimaat zich tot verzekeraarbaarheid en betaalbaarheid?

In 2024 intensiveren we de samenwerking tussen het platform Klantbelang & Reputatie en de Issue commissie Duurzaam Schade Verzekeren (sector Schade) op deze terreinen, om zo overlap te voorkomen. Daarmee leggen we de link tussen het programma Duurzaamheid en het programma Klantbelang & Reputatie om zo wederzijds de effectiviteit te versterken. Een eerste thema in deze werkwijze ligt op het gebied van wanbetaling: hoe kunnen we ervoor zorgen dat mensen verzekerd kunnen blijven als het hen financieel tegenzit.

Verzekeringskaarten

(Algemene Beleidszaken)

In 2023 hebben we de overstap gemaakt naar een nieuw content managementsysteem voor de Verzekeringskaarten en bij een nieuwe leverancier. In 2024 vinden hiervoor de laatste werkzaamheden plaats.





Verantwoord met data voor klant en samenleving

We krijgen door de toename van datastromen steeds beter zicht op risico's en kunnen klanten beter maatwerk bieden. De sector ziet het als een belangrijke opgave om data in te zetten om risico's te beheersen en daarmee verzekeraarbaarheid te vergroten, en om te borgen dat risicodifferentiatie binnen de maatschappelijke grenzen blijft. We willen een 'trusted party' te zijn waar het gaat om het gebruik van data en innovatieve IT-oplossingen en het beschermen van klanten tegen cyberrisico's.

MLT thema's 2024

In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! **Betrouwbaar met data** (Algemene Beleidszaken/Data & Dienstverlening)

Data zijn cruciaal in de verzekeringspraktijk. Toenemend gebruik van data roept maatschappelijk en politiek echter vragen op over privacy en solidariteit. In 2020 is daarom een ethisch kader als zelfregulering aangenomen, dat toeziet op het gebruik van kunstmatige

intelligentie (AI) en algoritmen. Het Verbond bevordert hiermee betrouwbare omgang met data. Doel is de ruimte voor innovatie zo groot mogelijk te houden zonder het vertrouwen van klanten te schaden. De volgende activiteiten ondernemen we in 2024 op dit vlak:

- We reviewen het ethisch kader datagedreven toepassingen in het licht van de toetsing door Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv) uit 2023 en de totstandkoming van de AI act;
- We organiseren bijeenkomsten (al dan niet digitaal) om het denken bij leden over betrouwbare omgang met data te stimu-



leren. Daarnaast organiseren we in 2024 wederom een datadag, speciaal gericht op data scientists in de branche;

- In 2021 hebben we in een pilot de mogelijkheid van een differentiatietool verkend waarmee leden ondersteund worden bij het onderscheiden van differentiatie en discriminatie. In 2022 en 2023 is de tool getest bij diverse leden en aangeboden bij meer leden. In 2024 kijken we of de tool doorontwikkeld kan worden;
- We maken ons binnen Europa hard voor duidelijke regelgeving over AI. Aandachtspunt daarbij is het level playing field met big tech. De AI-act wordt eind 2023/begin 2024 naar verwachting afgerond, waarna leden begin 2024 meegenomen worden in de implicaties voor hen;

- We blijven met de Solidariteitsmonitor meten hoe de differentiatie zich over de markt heen ontwikkelt;
- Onder regie van het Innovatie Platform is een werkgroep opgericht met als doel het gezamenlijk verkennen van nieuwe Privacy Enhancing Technologieën, zoals Zero Knowledge Proof, Homomorfe encryptie en Self Sovereign Identity. Daarmee wordt beoogd belemmeringen voor innovatie weg te nemen door samen te leren over deze onderwerpen.

! **Digitale infrastructuur** (Algemene Beleidszaken)

Om de kosten voor de sector te beheersen en waar mogelijk te verlagen, werkt het Verbond aan efficiëntie binnen de keten, vooral met het intermediair, maar ook daarbuiten. Het kennis- en adviescentrum SIVI speelt hierbij een belangrijke rol. In 2022 deed de Commissie Digitalisering met Deloitte onderzoek naar de agenda voor komende jaren. In 2024 zetten we ons in op de volgende punten:

- De lobby om onder de Wet digitale overheid in een ministeriële regeling een uitzondering te krijgen voor gecombineerde dienstverlening wordt voortgezet. Waar pensioen- en zorgverzekeraars verplicht worden om DigiD te gebruiken, moeten





zij klanten met die inlog ook niet BSN-gebonden productinformatie kunnen geven.

- In samenwerking met SIVI bevorderen we API gebruik in de sector. Aanvullend werken we er aan dat Nederlandse API's waar mogelijk voorsorteren op Europese standaarden, en oefenen we invloed uit op de komst van die Europese standaarden.
- We brengen in kaart hoe verzekeraars grip houden op belangrijke IT-uitbesteding en betrekken daar zo nodig partners bij. In 2023 is bijvoorbeeld een eerste vragenlijst voor de informatiebeveiliging van leveranciers opgesteld: in 2024 kijken we of die lijst kunnen uitbreiden.

! Open Insurance (Algemene Beleidszaken)

In 2024 geven wij prioriteit aan het versterken van de individuele innovatie. Hierbij ligt de nadruk op de Financial Data Access (FIDA of Open Insurance) - lobby en het operationaliseren van het Open Insurance raamwerk in samenwerking met onze partner INNOPAY. Dit wettelijk verplichte raamwerk maakt het mogelijk om sneller datagedreven producten en diensten op de markt te zetten. Hiervoor is een afsprakenstelsel nodig. De inzet in de lobby is conform de bestuurlijke besluitvorming en richt zich op het versmallen van de scope



tot schadeverzekeringen voor particulieren, het borgen van een adequaat gelijk speelveld met Big Tech, het voorkomen van financiële exclusie en het bewerkstelligen van een grondslag voor cross-sectorale data delen. De FIDA-lobby houdt rekening met de bepalingen in de Digital Markets Act en de Data Act.

Voor de operationalisering van het Open Insurance raamwerk heeft de commissie Distributie in samenwerking met INNOPAY een plan van aanpak opgesteld. De operationalisering heeft betrekking op sector overstijgende samenwerking met zowel bestaande als nieuwe stakeholders. In 2024 wordt de vormgeving van een afsprakenstelsel als prioriteit opgepakt. Ook wordt een permission dashboard vormgegeven waarmee consumenten

ten de regie houden op hun instemming voor data delen. Het Verbond organiseert ook een Open Insurance bijeenkomst voor alle leden en zo de mogelijkheid bieden zich tijdig voor te bereiden op de komst van FIDA.

! Digitaliseringsagenda (Leven/Inkomen/Data & Dienstverlening)

Onze sectorale ambitie op dit thema vliegen we aan via twee pijlers:

Allereerst willen we als sector door veilig en efficiënt om te gaan met de data waarover verzekeraars en PPI's beschikken, waarde creëren voor onze klanten (werkgevers) en pensioendeelnemers. Denk aan uitwisselen van data met het UWV in het kader van het nabestaandenpensioen. Maar ook het uitwisselen van data tussen pensioenuitvoerders om de 'customer journey' te verbeteren en te versimpelen. We werken hierin samen met diverse partijen, waaronder SIVI.

De tweede pijler is gericht op het versterken van de datapositie van verzekeraars en PPI's. Het beschikbaar hebben van goede data is namelijk essentieel voor de lobby en om vanuit een duidelijke ambitie te spreken in gesprekken met stakeholders. Daarnaast kan data dienen als benchmarkinformatie voor verzekeraars en PPI's. We gaan in 2024 in

ieder geval aan de slag met het dataproject 'keuzebegeleiding'. Door middel van data over het gebruik van keuzemogelijkheden binnen pensioenregelingen kunnen we onze unieke kennispositie op het gebied van keuzebegeleiding verder uitbreiden en benutten. Ten slotte willen we door middel van het verzamelen van data de marktontwikkelingen op pensioengebied in kaart brengen. Het gaat hierbij met name om het verrijken van de data waarover het Verbond nu al beschikt. Op die manier kunnen we als Verbond verzekeraars en PPI's meer inzicht geven in marktontwikkelingen.





Overige Onderwerpen

Privacy (Algemene Beleidszaken)

Het Verbond zet zich in voor uitvoerbare privacyregels en heldere eisen (nationaal en Europees) op het gebied van privacy. Zo maakt het Verbond zich hard voor een gunstige uitleg door de European Data Protection Board over onderdelen uit de AVG. Dat doen we via Insurance Europe en VNO-NCW. Te denken valt aan de AI-verordening van de Europese Commissie en de relatie met het Ethisch Kader, maar ook aan de ePrivacy verordening en de UAVG. Daarnaast organiseren we in 2024 in samenwerking met partners één of twee themadagen over de AVG. Tot slot kijken we vooruit richting 'Open Insurance', waarbij hier de invalshoek is hoe de privacy (een van de bouwblokken uit het raamwerk 'Open Insurance') van onze klanten in zo'n stelsel geborgd wordt. ([zie ook Open Insurance](#))

Informatiebeveiliging (Algemene Beleidszaken/Data & Dienstverlening)

Het Verbond voert het secretariaat van het Insurance Information Sharing and Analysis Centre (I-ISAC). De I-ISAC bevordert de cyberweerbaarheid van de sector, door kennis en best practices uit te wisselen, gevraagd en ongevraagd te adviseren over relevante issues voor de sector, en bij te dragen aan instrumenten, sectorbeleid en belangenbehartiging op dit terrein. In de I-ISAC zitten de Chief Information Security Officers uit de sector daarom aan tafel. In 2024 ligt de focus op de volgende activiteiten:

- Om third party risk management/leveranciersmanagement te verstevigen, stelde een werkgroep in 2023 een standaard vragenlijst voor leveranciers op. We kijken of we die lijst kunnen afstemmen over sectoren heen (pensioen/banken), maar ook of de lijst verder uitgebreid kan worden richting latere fases in het contracteringsproces (de huidige lijst is beperkt tot de eerste fase van leveranciersselectie);
- We onderhouden contact met belangrijke stakeholders zoals DNB en geven input op hun beleidsuitingen. Denk aan de tweede ronde van Regulatory Technical Standards/

Implementation Technical Standards uit Digital Operations Resilience Act (DORA), die rond de jaarwisseling verwacht wordt. Maar denk aan de good practice informatiebeveiliging van DNB. Bij DORA zagen we dat de eerste ronde RTS'en resulteren in een grote data-uitvraag door toezichthouders. Reden om flink terug te duwen, onderling in overleg met DNB, maar zeker ook via Insurance Europe richting EIOPA:

- [Insurance Europe](#). Aandacht voor proportionaliteit is hierbij de hoofdboodschap;
- In verband met die proportionaliteit zal het Verbond in 2024 speciaal voor middelgrote/kleinere leden een bijeenkomst rond informatiebeveiliging organiseren, waarin onderlinge discussie en best practices centraal staan;
- In verband met voornoemde DORA heeft de ISAC ook een definitielijst aangelegd van begrippen die in DORA gedefinieerd zijn, waar nog altijd verwarring over kan ontstaan. Bedoeling is om onderling en in overleg met toezichthouders te komen tot éénduidige uitleg. Dat vergemakkelijkt de implementatie en voorkomt het oprekken van begrippen;
- In samenwerking met een mogelijke partner wordt gewerkt aan het verspreiden van kennis naar de brede ledenkring, bijvoor-



beeld via een speciale dag rondom informatiebeveiliging. In 2023 is een eerste webinar gehouden over de meest uitgebreide cyberoefeningen die DNB voorschrijft: TIBER-tests. In 2024 wordt dit herhaald, om de lessons learned uit dergelijke zware tests breder te verspreiden. Ook worden er over DORA webinars georganiseerd.

Voor de meer operationeel gerichte dienstverlening en samenwerking rondom digitale veiligheid, heeft het Verbond een sectoraal computercrisisteam ingericht; het i-CERT. Het bijbehorende sectorloket is ondergebracht bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschimmigheid (CBV). Om de dienstverlening via het i-CERT naar een hoger niveau te tillen – en om als sector sneller en meer gecoördineerd te kunnen reageren op maatschappij-overstijgende cyber security issues – wordt in 2024





een actieprogramma uitgevoerd. Daarbij worden onder meer de volgende acties opgepakt:

- Herziening van de zelfregulering rond het i-CERT op basis van de eerder uitgevoerde evaluatie en de in 2023 opgeleverde aanbevelingen van de Werkgroep Coördinatie en Response;
- Ontwikkeling van een actueel cyberdreigingsbeeld voor de verzekeringssector op basis van kennis en informatie die doorlopend wordt verzameld door de binnen het i-CERT samenwerkende security analisten en Security Operations Centers;
- Versterking van de samenwerking van het i-CERT met het Digital Trust Center (DTC). Dit in het belang van de continuïteit van deze samenwerking ook ná de geplande samenvoeging van het DTC met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) in 2026;
- Aangaan van een samenwerking met het Nederlands Security Meldpunt – in eerste instantie als eenjarige pilot. Doel is dat verzekeraars hierdoor snel en gericht geïnfomeerd kunnen worden via het i-CERT, als zich in hun systemen kwetsbaarheden voordoen of als er sprake is van daadwerkelijk misbruik;
- Versterken van de operationele basis van het i-CERT. Enerzijds wordt gewerkt aan

het verder verankeren van de i-CERT dienstverlening en organisatie binnen het Verbond/CBV. Anderzijds is het, tegen de achtergrond van actuele overnames en consolidatie in de sector, van belang om voldoende inhoudelijke expertise/capaciteit ter beschikking van het i-CERT te houden;

- Doorontwikkelen van de vorig jaar opgeleverde i-CERT community: een besloten digitale omgeving voor inmiddels meer dan 150 geautoriseerde en bij het CBV aangemelde information securitymedewerkers van verzekeraars. Beoogd wordt onder meer om laagdrempelige mogelijkheden voor kennisuitwisseling en samenwerking op technisch vlak te creëren (zoals tools voor het detecteren van specifieke verdachte activiteit in het eigen netwerk);
- Verhogen van het risicobewustzijn en de noodzaak van sectorale samenwerking en informatiedeling op cybersecuritygebied door hiervoor extra aandacht te vragen bij Verbondsleden op bestuurs- en directieniveau.

Modernisering wet SUWI (Leven/Inkomen/Data & Dienstverlening)

De verzekeringssector vindt dat alle verzekeraars die recht hebben op een uitkering, die

uitkering ook moeten kunnen ontvangen. In 2024 werken we verder aan oplossingen voor hiaten in beleid en/of wetgeving die ertoe leiden dat aan dit uitgangspunt niet kan worden voldaan, waaronder de lopende discussie over slapende claims. De overheid streeft eenzelfde uitgangspunt na ten aanzien van publieke uitkeringen en start in 2024 met het moderniseren van de Wet SUWI. Belangrijk uitgangspunt ten aanzien van deze modernisering is dat de overheid de ambitie heeft om publieke dienstverleners expliciet de taak te geven om hun dienstverlening pro-actiever te maken zodat het gebruik van inkomensregelingen wordt bevorderd. We onderzoeken op welke wijze vanuit de private markt aansluiting kan worden gevonden bij deze (publieke) ambitie. Ook de jaarlijkse statistische datalevering ten behoeve van de risicostatistiek WGA is vastgelegd in SUWI. Uit de praktijk blijkt dat de 'rule based' vastlegging van deze datalevering – elk gegeven is expliciet vastgelegd in Besluit SUWI – te weinig ruimte biedt om flexibel in te spelen op ontwikkelingen die vragen om nieuwe of aanvullende data. Een recent voorbeeld betreft de problematiek rond de voorschotten in de WGA. Het Verbond ziet in de modernisering van de Wet SUWI een passend moment om te streven naar een 'principle based' invulling van de statistische

datalevering waardoor het mogelijk wordt om de dataset te laten meebewegen met actuele (beleids-)ontwikkelingen, zonder dat een wetswijziging nodig is. In dit traject werken we samen met het UWV.





Een vernieuwende en vitale sector

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

MLT thema's 2024

In 2024 geven we prioriteit aan de volgende onderwerpen:

! Financieel Toezicht (Algemene Beleidszaken)

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

In dat kader blijven wij ons ook inzetten voor herintroductie van een overheidsbijdrage aan de toezichtkosten. Daarbij zullen wij samenwerken met andere koepelorganisaties.

Relevante wetgevingsinitiatieven beoordelen wij kritisch en proberen wij zo nodig via belangenbehartiging/lobby/pr te beïnvloeden. In het ingediende wetsvoorstel Wijzigingswet financiële markten 2024 zijn twee wijzigingen in het prudentieel raamwerk voor verzekeraars voorgesteld: een instemmingsplicht van DNB indien activa naar een derde land worden overgedragen bij een activa-intensief herverzekeringscontract en een verklaring van geen bezwaar (vvgb) voor verzekeraars met zetel in Nederland die aandelen en andere deelnemingsrechten ter beschikking willen stellen.



Wij volgen het verdere parlementaire verloop kritisch en blijven waar nodig input geven. IGS (Insurance Guarantee Scheme) blijft volgend jaar een zeer belangrijk toezichtthema. Wij voeren gericht lobby om te voorkomen dat, vooruitlopend op de Europese discussie, een onnodig omvangrijk en duur stelsel wordt opgetuigd. De EC heeft geen mandaat om voor de Europese verkiezingen in 2024 verdere stappen te zetten. Daarna kijkt zij opnieuw naar de wenselijkheid om IGS te harmoniseren. Als er een voorstel komt, is dat naar verwachting op zijn vroegst in 2025. Wij geven waar nodig input tijdens de drieloog-onderhandelingen over de Insurance Recovery and Resolution Directive (IRRD) en de daaropvolgende implementatie van de richtlijn, met als doelstelling een zo beperkt mogelijke impact voor de branche.

! Wet- en regelgevingsdruk, proportionaliteit en administratieve lasten (Algemene Beleidszaken/Platform Onderlinge Verzekeraars)

Met de toezichthouders AFM en DNB gaan wij in gesprek over de hoge toezichtdruk. Met concrete voorbeelden waar toezicht (kosten-) efficiënter kan worden ingericht, willen wij de druk waar mogelijk verminderen. Deze voorbeelden zijn verzameld in diverse gesprekken met leden en geaccordeerd door de Taskforce administratieve lasten- en regeldruk, die eerder ook aanbevelingen voor wijzigingen in de toetsing van de zelfregulering (onder meer de introductie van meer risk based toetsen) deed.

! Integere Bedrijfsvoering (Algemene Beleidszaken)

Verzekeraars hebben een poortwachtersrol ingevolge de Wet ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering (Wwft – alleen van toepassing op levensverzekeraars) en de Sanctiewet (van toepassing op alle verzekeraars). Het Verbond spant zich in om deze poortwachtersrol en de verplichtingen op grond van de Wwft en de Sanctiewet efficiënter, effectiever en meer proportioneel vorm te geven. Daartoe organiseren en onderhouden wij een dialoog met de wetgever en de toezichthouder. We zetten onder meer in op





meer risk based regelgeving bij de modernisering van de Sanctiewet en een toegankelijk en betaalbaar UBO-register. Daarnaast zoeken we de samenwerking met andere poortwachtersorganisaties om de poortwachtersrol (kosten-) efficiënter in te vullen. Naar onze leden is het delen van kennis en ervaring in samenwerking met de Werkgroep Integere Bedrijfsvoering een middel om de poortwachtersrol zo optimaal mogelijk te vervullen. De doelstellingen voor 2024 zijn:

- Een meer risk based Sanctiewet, zodat middelen daar worden ingezet waar het risico het grootst is. In laag risicogevoelens liggen minder strenge controles voor de hand.
- Een (via Stichting CIS) toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar UBO-register, zodat verzekeraars beter in staat worden gesteld UBO-onderzoek te doen.
- Ontwikkeling van Wwft good practices voor levensverzekeraars, naar aanleiding van het feit dat bestaande good practices over witwasrisico's en beheersmaatregelen bijna uitsluitend op de bankensector zijn gericht.
- Verbetering van de samenwerking met andere poortwachtersinstellingen, zoals bijvoorbeeld banken, om gezamenlijk de

effectiviteit van de Wwft en Sanctiewet te vergroten en de (kosten voor) nalevingslasten voor poortwachters en hun klanten te verlagen. Hiermee geven we invulling aan de aanbevelingen uit het VNO-poortwachtersonderzoek dat in 2023 door KPMG is uitgevoerd.

! Solvency II (Algemene Beleidszaken)

In opdracht van de Europese Commissie evalueert de Europese toezichthouder EIOPA Solvency II. In 2018 is de standaardformule geëvalueerd (2018 Review). Vanaf 2020 volgde de evaluatie van de gehele richtlijn, inclusief het LTG-pakket, de Risk Margin, proportionaliteit, rapportages, etc. EIOPA heeft de Europese Commissie in december 2020 een aantal aanpassingen geadviseerd. In september 2021 is het definitieve Commissievoorstel gepubliceerd, alsmede de consultatie over aanpassing van de verslagstaten en andere rapportages (waaronder de SFCR). In de herfst van 2023 is de trilogie begonnen (tussen het Europees Parlement, de Raad van Ministers en de Europese Commissie) over aanpassingen in de richtlijn en in 2024 gaat het Verbond door met de dialoog met EIOPA (direct en via DNB en Insurance Europe), de Europese Commissie (direct en via Insurance

Europe), het Europees Parlement (direct via de Nederlandse fracties en indirect via Insurance Europe) en de Raad van Ministers (direct via de Nederlandse Permanente Vertegenwoordiging in Brussel en het ministerie van Financiën en indirect via Insurance Europe). De discussie gaat in 2024, naast de trilogie ook over nog komende voorstellen over de Gedelegeerde Verordening (o.a. de Standaard Formule en behandeling van hypotheek) en andere Level 2-regels.

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

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

van DNB. Een voorbeeld van een thans lopende discussie met DNB is die over de criteria voor LAC-DT. In 2024 zullen wij ook alert zijn op DNB-beleidsuitingen; factsheets en dergelijke, daar waar deze fouten bevatten of het level playing field schaden.

! Distributie en Verkoop (Algemene Beleidszaken)

De generieke doelstelling van het distributiebeleid is het toekomstbestendig en duurzaam houden van het distributiestelsel. Individuele innovatie is vanuit distributieperspectief een essentieel onderdeel daarvan. De koers voor 2024, conform het Beleidskader Distributie 2023-2025, bouwt voort op de reeds ingeslagen weg. Het Verbond zet in op de volgende hoofdthema's:

1. Het zorgvuldig afwikkelen van de lopende distributiethema's;





2. Het moderniseren van de wet- en regelgeving;
3. Toezicht;
4. De afstand tot de (zakelijke) klant verkleinen;
5. Monitoring van de risico's die vanuit klantperspectief bij een veranderend distributielandschap horen;
6. Het versterken van (individuele) innovatie (onder meer via samenwerking met InsurTech);
7. Duurzaamheid in distributieperspectief.

Achter deze hoofdthema's zitten verschillende distributie sub thema's. In 2024 worden onder andere de volgende activiteiten ondernomen:

- Bij het zorgvuldig afwikkelen van de lopen de distributiethema's gaat het onder andere om de vormgeving van nominale actieve provisie transparantie bij schadeverzekeringen en het ontwikkelen en formuleren van flankerend beleid in het kader van het provisieverbod. Voortzetting van de dialoog over zorgplicht vanuit de zuivere rolverdeling (mede in het licht van de discussie over uitbreiding van het Wft adviesbegrip). Andere thema's waar het Verbond input op levert zijn de AFM onderzoeken naar hypotheek-advies en AOV.
- In 2024 wordt prioriteit gegeven aan het

versterken van de individuele innovatie. Het gaat hierbij om het wegnemen van belemmeringen in de driehoek wet- en regelgeving, toezicht en marktontwikkelingen. De samenwerking met InsurTech is een speerpunt.

- De nadruk ligt op de FIDA-lobby (data delen) en het operationaliseren van het Open Insurance raamwerk. Hierbij gaat de aandacht uit naar het meenemen van de kleine en middelgrote leden in de praktijk van data delen.
- In lijn met het FinTech onderzoek van ministerie van Financiën wordt ingezet op een onafhankelijk onderzoek naar de Regulatory sandbox.
- Het verkleinen van de afstand tot de (zakelijk) klant is een andere prioriteit. De focus ligt op het helpen van financieel kwetsbare huishoudens vanuit distributieperspectief.
- Op Europees vlak wordt, naast FIDA, in de lobby ingezet op de Retail Investment Strategie (RIS) en de hiermee samenhangende veranderingen in de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD). Het Verbond pleit bij RIS voor vrijstellingen van het Value for Money concept, aangezien Nederland een provisieverbod kent. Het Verbond pleit tevens voor het mogelijk maken van een

light regime voor advies om zo beleggingsgerelateerde producten breed toegankelijk te houden/maken.

! Innovatie stimuleren

(Academy en Innovatie/Leven/
Inkomen/Data & Dienstverlening)

Vanuit de ambitie om de sector toekomstbestendig te maken, helpen wij onze leden om te gaan met de veranderende marktomstandigheden door innovatie te stimuleren. Het doel met innovatie bij het Verbond is om alle leden en de sector te helpen om te gaan met veranderende omstandigheden. Dit doen we door vier rollen te vervullen:

1. Het signaleren van relevante trends, ontwikkelingen en sectorale behoeften.
2. Het wegnemen van belemmeringen voor innovatie door samen te innoveren.
3. Het creëren van ruimte voor innovatie en wegnemen van belemmeringen door beleidsontwikkelingen en lobby.
4. Het ondersteunen van het individuele innovatievermogen van leden.

Het Innovatie Platform (IP) geeft op basis van use cases de innovatie in de sector vorm om zo de sectorale innovatie te bespoedigen. In 2024 worden de volgende use cases opgepakt:

1. Digitaal paspoort verzekeren. Digitale identiteitswallets moeten verzekeraars binnen een paar jaar accepteren. Het IP onderzoekt wat wij als sector aan deze wallets willen toevoegen, c.q. willen opvragen.
2. Organiseren van sectorale inkoopkracht. De gezamenlijke inkoopkracht leidt tot kostenefficiënte toegang tot uitgebreidere gegevens via te selecteren partners met als resultaat een verhoogde kwaliteit (frequentie en inhoudelijke juistheid).
3. Berichtenverkeer in de branche. Het vernieuwen van de communicatie tussen systemen van verzekeraars, volmachten en provinciale tussenpersonen en tussen verzekeraars en de stichtingen CIS & EPS.

Kenmerkend voor innovatie is dat use cases kunnen afvallen, omdat ze niet levensvatbaar





blijken. Daarom blijft het Innovatie Platform parallel ook de innovatie-funnel vullen met ideeën. Zo ontstaat voor innovatie de kenmerkende portfolioaanpak. Waarin een portfolio van use cases altijd enkele use cases zeer succesvol uit kunnen worden. Verder willen we de kennisdeling kant gaan faciliteren middels bijeenkomsten en webinars en het opnieuw aanbieden van het Jongeren Innovatie Programma (JIP).

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

Voldoende goed opgeleide en bij de uitdagingen van de sector passende werknemers zijn cruciaal voor de dagelijkse bedrijfsvoering en dienstverlening van leden. Aanwas van jong talent vanuit het onderwijs is daarbij van groot belang.

In voorgaande jaren is in toenemende mate arbeidsmarktkrapte geconstateerd. In alle sectoren van de Nederlandse economie is en blijft er naar alle waarschijnlijkheid voor de lange termijn sprake van personeelstekorten en een krappe arbeidsmarkt. Deze krapte kan mogelijk zelfs nog toenemen. Verzekeraars hebben daarom de afgelopen jaren, via het Verbond, diverse initiatieven ontplooid om voldoende goed opgeleide en bij de uitdagingen van de



sector passende werknemers aan te kunnen blijven trekken naar en voor de sector.

Deze initiatieven zijn succesvol gebleken en hebben een roep om opschaling veroorzaakt. Het Verbond blijft zich in 2024 inzetten voor een aantrekkelijker en zichtbaarder profiel van de sector richting talentvolle jongeren in het onderwijs die zich gaan oriënteren op hun loopbaan na het behalen van diploma's. Lopende initiatieven worden verder uitgebreid en opgeschaald.

De volgende speerpunten staan in 2024 centraal:

1. Voortzetting en opschaling van het 'Insurance Challenge' project waarbij studenten kennisma en met de sector via challenges. Onderdeel daarvan is het aangaan van

overeenkomsten met onderwijsinstellingen voor vaste deelname van lichten studenten aan challenges. Dit creëert consistentie in de persoonlijke kennismakingen met de sector.

2. Uitbreiding van de deelname van verzekeraars aan onderwijsprogramma's van vooral hbo-onderwijsinstellingen, via gastcolleges en/of specifieke studieopdrachten. Zo wordt de sector eerder zichtbaar bij een zo groot mogelijk aantal jongeren. Studieopdrachten kunnen helpen het werk van verzekeraars tastbaarder te maken voor studenten.
3. Het uitbreiden van de website met centrale informatie over werken in de sector met informatie over activiteiten gericht op het onderwijs, in de sector gewenste profielen en andere relevante zaken zoals namen en dienstverlening van verschillende types verzekeraars.

Hierbij is het doel om alle onderdelen en speerpunten samen een geheel te laten vormen. Individueel zullen de genoemde activiteiten nog niet de volledige oplossing voor de arbeidsmarktkrapte bieden, maar in samenhang kunnen het Verbond en haar leden met deze inzet wel impact en verschil maken.

Overige Onderwerpen

Verlaggeving (Algemene Beleidszaken)

IFRS 17 is in 2021 definitief en per 1 januari 2023 effectief geworden. Speciale aandacht zal uitgaan naar de samenloop en interactie met de Solvency II rapportages. In 2024 zal de vraag een rol spelen of, en zo ja, op welke punten IFRS 17 moet leiden tot veranderingen in de Richtlijn 605 voor de Jaarverslaggeving van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Dit thema heeft overlap met het werkterrein Duurzaam Financieren en Beleggen. Reeds in 2020 heeft de Europese Commissie aangekondigd dat EFRAG (en niet de IFRS-standard setter IASB) de nieuwe standard setter wordt voor sustainability reporting. De betrokken regelgeving is voor een belangrijk deel in 2023 tot stand gebracht, maar implementatie zal doorlopen tot in 2028. De hierop gebaseerde European Sustainability Reporting Standards (ESRS) treden voor beursgenoteerde ondernemingen gefaseerd in werking, afhankelijk van hun omvang. De laatsten zullen in 2028 over duurzaamheid moeten rappor-





teren. Niet-beursgenoteerde onderlingen zijn niet in de fasering meegenomen, maar vallen wel onder de reikwijdte. Daarvoor wordt in samenwerking met de NBA een oplossing gezocht door nationale regels te maken. In een Werkgroep Duurzaamheidsrapportages klankborden verzekeraars over de interpretaties van de regels en waar nodig wordt Insurance Europe gevraagd in dialoog te gaan in Brussel. Insurance Europe sponsort het EFRAG-project over ESRS en de Non-Financial Reporting Board.

In 2024 blijven wij de implementatie door de leden van de ESRS ondersteunen en waar mogelijk handreikingen maken voor leden die nog moeten implementeren. Ook buigen wij ons over de Nederlandse implementatie van de reikwijdte van de CSRD-richtlijn, die bepaalt welke verzekeraars wel en niet verplicht zijn om de ESRS te implementeren.

Belastingen (Algemene Beleidszaken)

Er zijn fiscaal, zowel op nationaal als op internationaal niveau, voor de sector meerdere relevante ontwikkelingen gaande. Zo zijn we huiverig voor aanpassing van de minimumkapitaalregel en zien we mogelijk negatieve



gevolgen bij dividendstripping. Voor assurantiebelasting willen we naar een forfaitair percentage voor transportverzekeringen. Ook onderling wordt er in de netwerkfunctie gesproken over de fiscale implementatie van IFRS 17 en BEFIT. Wij zijn over al deze thema's in gesprek met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst, en actief in de fiscale werkgroep van Insurance Europe. Wanneer de belangen van onze leden daar aanleiding toe geven zal het Verbond reageren op fiscale consultaties. Binnen VNO-NCW spelen we een actieve rol in discussies over het fiscale ondernemersklimaat in Nederland, zeker daar waar het hele bedrijfsleven wordt geraakt, zoals bijvoorbeeld bij de inkoop van eigen aandelen. Tot slot volgen we de fiscale maatregelen rondom de kabinetsformatie.

Fiscaal stelsel (Leven/Inkomen)

De overheid is voornemens om de inkomstenbelasting uit vermogen (box 3) te wijzigen van een forfaitair stelsel naar een stelsel waarbij het werkelijke rendement belast wordt. De overheid opteert hierbij tot op heden bij de meeste vermogenscategorieën voor de zogenaamde vermogensaanwasbelasting waarbij de daadwerkelijke groei van het vermogen van de burger jaarlijks belast wordt. Het door het ministerie van Financiën beoogde tijdpad is krap en de impact op de renseignering is voor verzekeraars en de Belastingdienst groot. Het Verbond zet zich daarom in 2024 verder in om onze expertise te blijven leveren aan de relevante stakeholders waardoor de wijzigingen realistisch en werkbaar zijn waardoor de uitvoerbaarheid, voor verzekeraars binnen acceptabele proporties blijft. Ook ondersteunen we de sector waar nodig bij de implementatie van de benodigde wijzigingen die verzekeraars door moeten gaan voeren ten behoeve van de jaarlijkse gegevensaanlevering bij de Belastingdienst. Daarnaast zet het Verbond zich in om de Overbruggingswet box 3, die momenteel van kracht is, aangepast te krijgen omdat deze nadelig uitpakt voor veel belastingplichtigen met een verzekering in box 3. Het gaat daarbij vooral om verzekeringen

met een gegarandeerd rendement, tijdelijke overlijdensrisicoverzekeringen met een waarde in het economisch verkeer en uitvaartverzekeringen met een verzekerd kapitaal boven de vrijstelling in box 3 (2023: € 7.913).

Er is regelmatig (politiek) debat over hervorming van de fiscale kaders voor de eigen woning. Het is belangrijk dat er door de overheid geen beslissingen genomen worden die de financiële lange termijnplanning van klanten verstoort. Het is van groot maatschappelijk belang dat de lasten van eigenwoningbezit voorspelbaar en betaalbaar blijven voor zowel bestaande als nieuwe klanten. De groep huiseigenaren is heterogeen waardoor de impact van nieuwe regelgeving op een starter totaal anders kan zijn dan op een zittende huiseigenaar die mogelijk nog lange tijd aan een hoge contractrente vastzit. Het Verbond zet zich in om samen met Vereniging Eigen Huis, de Nederlandse Vereniging van Banken en andere stakeholders op te trekken indien en zodra de overheid de eigenwoningregeling wenst aan te passen.

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

We vinden het van belang dat de samenle-





ving, en in het bijzonder werkgevers en ondernemingsraden, zien welke waardevolle rol verzekeraars en PPI's spelen in het pensioenstelsel. Daarom maken we ons er sterk voor te laten zien waar die waarde zit: in klantgerichte, kostenefficiënte en innovatieve pensioenproducten. Ieder jaar kiezen we een thema dat relevant is voor de sector en samenleving, waar we onze meerwaarde kunnen laten zien en waar een maatschappelijk gesprek over plaatsvindt. Voor ieder thema wordt bepaald wat de optimale manier is om de expertise en maatschappelijke waarde van verzekeraars en PPI's gericht onder de aandacht te brengen. Opties zijn o.a. een event, webinar, artikelen en interviews voor en met stakeholders. In 2024 gaan we op deze weg verder.

Experimenten sociale zekerheid (ERIRE)

(Leven/Inkomen)

Ter verbetering van de uitvoering van het huidige socialezekerheidsstelsel werkt het Verbond samen met OVAL, het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG), arbo-diensten en re-integratiebedrijven aan pilots en experimenten, met als doel het vergroten van de eigen regie van zieke werknemers in het re-integratieproces. Inzet is om door het gebruik van een Eigenregiegesprek en



een Eigenperspectiefgesprek te komen tot een positievere ervaring voor de werknemer en een snellere re-integratie. In 2024 wordt verder uitvoering gegeven aan de experimenten samen met onze samenwerkingspartners. Ook wordt in 2024 de effectiviteit van de methodiek geëvalueerd, zowel vanuit het effect als het proces. Afronding van het onderzoek is voorzien eind 2024 of begin 2025. De kennis die we opdoen met deze experimenten dragen we uit via kennisbijeenkomsten en artikelen. Het Verbond organiseert daarbij het eindsymposium.

Versterken maatschappelijk profiel inkomensverzekeraars

(Leven/Inkomen)

Het Verbond wil in 2024 de meerwaarde van private uitvoering binnen de sociale zekerheid nog concreter voor het voetlicht brengen.

Bijvoorbeeld door het zichtbaar maken van de inzet en effectiviteit van verzekeraars op het gebied van preventie- en re-integratiedienstverlening. Ook willen we onze positie als kennispartner verder verstevigen in het maatschappelijke debat over de inrichting van de arbeidsmarkt. Daarvoor ontwikkelen we – onder andere door het ontsluiten van data en delen van kennis en inzichten – zelf content en organiseren we bijeenkomsten. Eén van de lopende initiatieven in 2024 betreft de ontwikkeling van de Verzuimmonitor. Via de monitor kan de sector unieke input leveren ten aanzien van ontwikkelingen op het gebied van verzuim die bruikbaar zijn voor verzekeraar en wellicht externe partijen ten aanzien van relevante maatschappelijke vraagstukken. Daarnaast laat het Verbond aan de overheid en stakeholders zien te beschikken over unieke en relevante kennis.

Zelfregulering

(Algemene Beleidszaken)

Het Verbond kent sinds lang een uitgebreid stelsel van zelfregulering. Hiermee wordt het klantbelang behartigd, (kosten-)efficiënte bedrijfsvoering nagestreefd en verzekerings-criminaliteit bestreden. Het Verbond laat bijna alle zelfregulering door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) toetsen. De kerncodes

klantbelang toetst de Stv via veldonderzoek. De overige zelfregulering wordt via een self assessment getoetst. In 2023 hebben Verbond en Stv nieuwe samenwerkafspraken gemaakt die het stelsel van toetsing verder verbeteren en door toepassing van (meer) maatwerk en een risico gebaseerde aanpak voor verlichting van toetsingsdruk, zoals die ervaren wordt door verzekeraars, moeten zorgen. Stv gaat minder kerncodes toetsen, de cyclusduur gaat van drie naar vier jaar en Stv heeft nog meer oog voor proportionaliteit naar kleinere leden toe. De doelstellingen voor 2024 zijn:

- In 2024 worden de nieuwe samenwerkafspraken met Stv nader geïmplementeerd. De belangrijkste doelen zijn verlichting van toetsingsdruk voor leden en verbetering van de effectiviteit van en draagvlak voor het stelsel. Het Verbond speelt hierin een coördinerende rol.
- In 2024 worden verschillende rapporten met uitslagen van toetsingen verwacht. Doel is om naar aanleiding van deze rapporten verbeteringen in de naleving te bevorderen en de resultaten en verbeteringen met de buitenwereld te communiceren. Hiermee versterken we de externe legitimiteit en geloofwaardigheid van de zelfregulering.





- In 2024 organiseert het Verbond samen met de Stv informatiebijeenkomsten, met als doel leden te informeren over aankomende toetsingen. Andere doelen zijn het uitwisselen van ervaringen, lessons learned en best practices. Overkoepelende doelstelling is om als sector continu te werken aan verbetering van de dienstverlening aan klanten.

Zakelijke schademarkt – professionaliseringsagenda

(Schade)

Het platform Zakelijke Markt Schade (co-assurantie), werkt aan verdere professionalisering. De onderdelen van dit verbeterproces zijn vastgelegd in de professionaliseringsagenda. In samenspraak met makelaars (Adfiz, VNAB) en klanten (Narim) wordt hier invulling aan gegeven. Speerpunten van dit meerjarenprogramma zijn voor 2024 zijn:

- Ontwikkelen van een visie op tijdige uitgifte van de polis en een nieuwe systematiek van afrekenen. Daarmee komt de co-assurantie markt meer 'in control' en worden onnodige administratieve lasten verminderd.
- Combineren controles sanctiewetgeving (UBO-register) met fraude -en compliance checks.

- Inventarisatie van kostenelementen en vergoedingsmethodieken die in de praktijk worden gebruikt, toetsing aan het wettelijk kader en uitdragen van good practices.
- Monitoring en verdere aanscherping van de gezamenlijke afspraken over efficiëntie en tijdigheid van informatie-uitwisseling en administratieve afhandeling ('contract zekerheid' onder regie VNAB).
- Ontwikkelen van een gestandaardiseerd POG-formulier voor individuele co-assipolissen.
- Verdere aandacht voor vakmanschap (i.s.m. commissie arbeidsmarkt en onderwijs) en de positie van bijkantoren van buitenlandse verzekeraars.

InsurTech

(Algemene Beleidszaken)

In 2024 wordt het InsurTech beleid verder geïntensiveerd. Het InsurTech beleid is individueel en gericht op het ondersteunen van de leden in de samenwerking met InsurTech startups (partnership met Plug and Play InsurTech). De focus ligt op de driehoek wet- en regelgeving, toezicht en marktontwikkelingen. Het gaat onder andere om het wegnemen van blokkades in de wet- en regelgeving en het toezicht en het creëren van meer ruimte voor innovatie. Hierbij wordt ook gekeken



naar blokkades voor innovatie die bij leden zelf aan de orde zijn. In 2024 worden leden onder andere ondersteund in het onboarding proces van startups en gestimuleerd om meer te gaan experimenteren met nieuwe technologieën. Het beleidsdoel is dat verzekeraars meer gaan samenwerken, onder meer en vooral ook met startups, om zo sneller nieuwe producten en diensten op de markt te kunnen brengen.

Volmacht

(Schade)

Sommige verzekeraars besteden primaire werkzaamheden (van klantacceptatie tot schadeafhandeling) uit aan gevolmachtigde agenten. Bij deze uitbesteding blijft de verzekeraar verantwoordelijk voor de manier

waarop de gevolmachtigde de werkzaamheden uitvoert. In 2024 houdt het Verbond zich, samen met de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA), bezig met:

- Verdere professionalisering van het volmachtkanaal, met name als het gaat om het optimaliseren van risicobeheersing.
- Starten met een 2025-versie van de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) die in 2023 is geoptimaliseerd en aangepast aan de veranderende wet- en regelgeving.
- Daarnaast is met de NVGA het initiatief genomen om latente reputatierisico's in de volmachtmarkt aan te pakken. Dit loopt door in 2024.
- Concrete afspraken maken met leveranciers over beheersing van de kosten in de volmachtketen, met als doel de keten duurzamer en kostenefficiënter te maken.
- Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht (WRV), waarvoor Volmachtplein.nl wordt gebruikt, en het Accountantsprotocol op de agenda staan. Volmachtplein wordt in 2024 uitgebreid met andere modules die nu nog via Volmachtbeheer.nl beschikbaar zijn.
- Laten vernieuwen door Solera (samen om met de door verzekeraars uit het Platform





Volmacht ingeschakelde projectorganisatie Equitem) van de huidige (verouderde) volmachtdiensten (VRA/VPI/CHV/Atosi).

- Aanpassing/implementatie van de nieuwe Groundrules Volmachten en de evaluatie van het Protocol Volmachten dat sinds 2012 als zelfregulering (van het Verbond en de NVGA) van toepassing is.
- Implementatie van (updates van) de Leidraden POG, IT-risico's, Sanctiewet en Slotvragen in 2024.
- Voorkomen van cyberrisico's o.a. door compliant zijn aan IT-beveiligingsregels van de keten;
- Werken aan duurzaam verzekeren in de volmachtmarkt.

Arbeidsvoorwaarden (Algemene Beleidszaken)

Cao voor het Verzekeringsbedrijf

De bedrijfstak-cao is van toepassing op alle werkgevers (verzekeringsmaatschappijen) en medewerkers in de sector, met uitzondering van een aantal expliciet benoemde werkgevers die een ondernemings-cao hebben. De huidige cao heeft een looptijd van 2022 t/m 2023. In het najaar 2023 zijn de onderhandelingen gestart voor een nieuwe cao per 1 januari 2024. Loon en pensioen zijn belangrijke onderwerpen van gesprek.

Sociale Agenda 2022-2024

De Sociale Agenda is een document dat tot stand komt in samenwerking met de leden en vakbonden. Deze agenda is een informatie- en inspiratiebron en geeft richting aan de inhoud van de cao's in de sector (zowel de bedrijfstak- als ondernemings-cao's) en aan het te voeren personeelsbeleid.

In de huidige Sociale Agenda (looptijd 2022-2024) zijn er drie hoofdthema's opgenomen (1. Oversteken op de arbeidsmarkt 2. Het (h-)erkennen van talent 3. Versterken van diversiteit en inclusie). Drie werkgroepen werken gedurende de looptijd concrete acties uit, ook in 2024, met als doel om onze leden concrete begeleiding te geven op deze belangrijke thema's. Op de eerste twee thema's is er een inhoudelijke link naar de Commissie Onderwijs en Arbeidsmarkt.

Ten behoeve van verzekeraars die vallen onder de Cao voor het Verzekeringsbedrijf bestaan de volgende werkgroepen:

Werkgroep Samenhangend Inzetbaarheidsbeleid

De werkgroep houdt zich bezig met duurzame inzetbaarheid en voert bijvoorbeeld brede communicatie over goede voorbeelden in de

sector. Ten aanzien van het onderwerp Leven Lang Leren worden er in het najaar 2023 en in het voorjaar 2024 Masterclasses voor en door verzekeraars en relevante partners georganiseerd. Het doel is om van elkaar te leren en dat verzekeraars aan de slag gaan met dit onderwerp, aan de hand van de Masterclasses.

Werkgroepen (Vernieuwen) Arbocatalogus

Een goed arbeidsomstandighedenbeleid draagt bij aan de vitaliteit en productiviteit van medewerkers, de preventie van arbeidsongeschiktheid en aan een lager ziekteverzuim. De sector beschikt over een branche Arbocatalogus voor het (zorg-)verzekeringsbedrijf, waarmee werkgevers en medewerkers kunnen voldoen aan de (minimale) eisen uit de Arbowet. De daadwerkelijke vernieuwing van de Arbo-catalogus is in 2023 gestart en naar verwachting half 2024 gereed. Met deze vernieuwing vindt er een update plaats qua arbo-eisen. Dit levert tevens een gebruiksvriendelijk document op met nieuwe vormgeving die past bij de huidige tijd.

Werkgroep Pensioen

Deze werkgroep heeft cao-partijen in 2023 geadviseerd over de Wet toekomst pensioenen. De adviezen worden in de cao-onderhandelingen meegenomen. Naar

alle waarschijnlijkheid zal deze werkgroep worden opgeheven, tenzij er nog een nadere opdracht vanuit cao-partijen komt.

Krapte op de arbeidsmarkt

Dit actuele thema speelt al een aantal jaren en neemt qua belang alleen maar toe. Het is een onderwerp bij de diverse overleggen op cao- en brancheniveau, en heeft ook in 2024 nader aandacht in de werkgroepen Oversteken op de arbeidsmarkt en (h)erkennen van talent, vanuit de Sociale Agenda en de Commissie Onderwijs en Arbeidsmarkt. De twee werkgroepen gaan aan het Regieteam voorstellen om een digitaal platform voor de sector te ontwikkelen, als ook een vacaturebank (intrasectorale mobiliteit).

Diversiteit en inclusie

Het Verbond heeft begin 2023 een nieuw Plan van Aanpak ingediend vanuit het Charter Diversiteit van de SER, voor de jaren 2023 en 2024. Het Verbond blijft zich inzetten om verzekeraars te inspireren en motiveren om voor hun personeelsbestand -in alle lagen- invulling te geven aan diversiteit en inclusie D&I. Immers, medewerkers met verschillende achtergronden en ervaringen zorgen voor andere perspectieven op producten en dienstverlening van een verzekeraar. Het Verbond



THEMA 5 | Vernieuwende en vitale sector

Management-samenvatting

Inzicht en expertise

Duurzame toekomst

Klant centraal

Verantwoord met data

Vernieuwende en vitale sector

Samenwerking en Dienstverlening



raadt leden aan het Charter Diversiteit ook op ondernemingsniveau te ondertekenen. We geven ook in 2024 verdere invulling aan het Plan van Aanpak, waarin concrete acties en activiteiten zijn opgenomen.

Vanuit de Sociale Agenda zal de Werkgroep D&I aan het Regieteam voorleggen om een stappenplan te ontwikkelen, gelardeerd met good practices vanuit de organisaties van de werkgroepleden. Dit stappenplan is bedoeld om inspiratie en praktische handvatten te bieden aan verzekeraars die een start willen maken met een gestructureerd D&I-beleid.





Het Verbond van Verzekeraars is met 140 leden een vereniging van en voor leden. Voor onze leden bieden we een breed scala aan dienstverlening. Statistieken en onderzoeken via het Data Analytics Centre (DAC). Kennis- en informatiedeling rondom verzekeringscriminaliteitsbestrijding en cyber security via het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV). Toegang tot het communicatieplatform van de afdeling Communicatie en toegang tot de vele opleidingen, events of kennisbijeenkomsten via de Insurance Academy.

Open platform

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

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

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

In 2024 zetten we ons in voor de volgende dienstverlening:

Versterking ecosysteem voor data delen (Data & Dienstverlening)

In het Data Analytics Centre (DAC) worden verschillende databronnen ontsloten, zoals data van statistiekdeelnemers, stichtingen in het verzekeringsdomein, openbare databron-



nen (zoals BAG, BRON en RDW) en data van samenwerkingspartners. De gegevens worden gecombineerd in diverse data analytics producten en use cases. In 2024 richten we ons op het verder verstevigen van onze plek in het ecosysteem van verzekeringsdata door het intensiveren van de samenwerking met datahouders in de keten en in aanpalende sectoren. Hiermee vergroten we de toegang tot data voor de sector. Hieronder lichten we

een aantal samenwerkingsverbanden toe.

Samenwerking met datahouders

De CIS-databank vormt een belangrijke bron voor inzicht in risicodeling. Data van EPS is belangrijk in het mobiliteitsdomein, onder meer voor de implementatie van direct verzekeren. Gegevens van Salvage gebruiken we structureel als input voor onze Risicomonitoren Woningbranden en Bedrijfsbranden, gecom-





bineerd met data van Brandweer Nederland. Deze samenwerking gaan we verder formaliseren en intensiveren.

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

In het kader van klimaatverandering (Klimaat Impact Monitor) blijven we in 2024 data uitwisselen met het KNMI en Wageningen University & Research. De in 2020 opgestarte samenwerking met de NVGA leidt in 2024 ook weer tot marktrapportages van het volmachtkanaal. Verder willen we ons risico-onderzoeksnetwerk versterken op de thema's verzuim en pensioen. We blijven op zoek naar interessante samenwerkingspartners in het stakeholder-veld, zoals arbodiensten en onderzoeksinstituten.

Datalevering aan toezichthouders

In het kader van hun toezichtfunctie op individuele verzekeraars ontvangen De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten regulier statistiekgegevens van het Data Analytics Centre. Deze samenwerking voorkomt een verhoging van de administratieve last bij verzekeraars.

Aanpak Verzekeringscriminaliteit (Data & Dienstverlening)

Innovatie aanpak verzekeringscriminaliteit

Succes in de aanpak van verzekeringscriminaliteit wordt mede bepaald door de bereidheid en mogelijkheid tot aanpassingen in de processen van verzekeraars. Zij moeten voortdurend blijven inspelen en anticiperen op veranderende handelwijzen van criminelen. In samenwerking met verzekeraars en andere partners werkt het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) aan diverse vormen van fraudepreventie; onder meer door het verzamelen en delen van expertise en verzekeraars informeren over modus operandi en de beste preventiemaatregelen.

Maatschappelijke opvattingen en normen over fraudeaanpak veranderen mee met de actualiteit. Het CBV helpt verzekeraars om op het gebied van fraudepreventie en -beheersing mee te bewegen met deze ontwikkelingen en invulling te geven aan 'de menselijke maat'. Samen met het Platform Klantbelang en Reputatie blijft CBV aandacht geven aan versterking van klantcommunicatie en interne bewustwording over (on)bewuste vooroordelen. Samen met het Institute for Financial Crime (IFFC) en een aantal verzekeraars is in 2023 het wetenschappelijk onderzoek naar verze-

keringsfraude en gedrag van fraudeplegers afgerond. Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn afgelopen jaar interventies getest met als uiteindelijk doel in 2024 de opgedane kennis met de markt te delen. Het IFFC en het Verbond maken hierover samen (communicatie)afspraken.

Intensivering informatiestroom bij aanpak verzekeringscriminaliteit

Bij het bestrijden van criminaliteit zijn informatie-uitwisseling en het delen van kennis en ervaringen van groot belang. De gedeelde ervaring van één verzekeraar kan ervoor zorgen dat een andere verzekeraar succesvol kan optreden tegen dezelfde vorm van fraude en (cyber)criminaliteit. Voor het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) blijft in 2024 het vergroten van de kennis- en informatiepositie van de verzekeraars een van de belangrijkste doelen. De verzameling en verspreiding van casuïstiek en jurisprudentie rondom fraudedossiers wordt gecontinueerd.

We gaan door met onze aanpak om de kwaliteit van de bij het CBV aanwezige marktdata over fraudebeheersing verder te verbeteren en samen met experts te zoeken naar opvallende (historische) patronen. Er is een begin gemaakt met het toepassen van een prestatie-



benchmark op maatschappijniveau rondom fraude- en criminaliteitsbeheersing; streven is deze dienstverlening sector-breed toegankelijk te maken en in te zetten. Het CBV gaat verder met informatievergelijking op thematisch (product-gerelateerd) niveau. Doel is om overeenkomsten en verschillen te analyseren en door onderlinge kennisdeling verzekeraars te laten leren van elkaars oplossingen.

Data-toepassing in criminaliteitspreventie

In het belang van preventie van verzekeringscriminaliteit is behoefte aan het delen van ervaringen en data. Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) blijft in 2024 bij Verbondsleden aandacht vragen voor het gebruik van het 'Model evaluatie incidenten en interne kwetsbaarheden'. Het model bevat bouwstenen die verzekeraars kunnen





gebruiken om ná vaststelling van fraude, of een andere vorm van verzekeringscriminaliteit, interne kwetsbaarheden te identificeren en op te lossen. Het CBV gaat faciliteren dat verzekeraars de 'lessons learned' zoveel mogelijk centraal met elkaar delen. Dit moet bijdragen aan meer marktwaarschuwingen en fraude-trendsignalen.

Op basis van positieve ervaringen blijft het CBV actief op zoek naar mogelijkheden voor datamonitoring in samenwerking met het Data Analytics Centre (DAC). Door kenmerkende modus operandi te benutten voor onderzoek en het signaleren van gerelateerde pogingen tot oplichting kunnen de betrokken maatschappijen daar tijdig op worden gewezen en kan schade worden beperkt of zelfs voorkomen.

Publiek-private samenwerking aanpak verzekeringscriminaliteit

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

criminelen. Verbetering van de verhaalpositie van verzekeraars blijft een belangrijk aandachtspunt. Er vindt een verkenning plaats naar de mogelijkheden of het succesvolle 'lik-op-stukbeleid' bij fraudezaken ook bij het verhalen van schade op daders is in te zetten.

Publiek-private samenwerking aanpak georganiseerde criminaliteit

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

Netwerk POV

(Platform Onderlinge Verzekeraars)

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

verlaagt (over en weer) drempels, geeft binding met het platform en de vereniging, biedt inzicht in wat leden bezighoudt en wat hun wensen en verlangens zijn. Daar kunnen de activiteiten van het POV en het Verbond op worden afgestemd. Contact vindt plaats tijdens ledenbezoeken, tijdens al dan niet regionale themabijeenkomsten en de jaarlijkse coöperatiedag.

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

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

Daarnaast richt het platform zich op:

- marketing van onderling/coöperatief verzekeren;
- samenwerking op het gebied van governance;
- proportionaliteit in financiële regelgeving en financieel toezicht en bij de toetsing van

- zelfregulering (passende uitvragen);
- praktische ondersteuning bij de voorbereiding op de toetsing van zelfregulering (modellering);
- praktische bevordering van schadepreventie.

Kennisactiviteiten

(Academy en Innovatie)

Ook in 2024 organiseert de Insurance Academy van het Verbond weer een groot aantal kennisactiviteiten over een breed scala aan onderwerpen die voor leden en andere geïnteresseerden relevant zijn. In het kader van het 'Open Platform' dat het Verbond is, worden veel van deze activiteiten georganiseerd in samenwerking met andere partijen, zoals Verbondspartners en stakeholders.

Sinds 2020 is veel ervaring opgedaan met het organiseren van digitale kennisactiviteiten. Deze ervaringen zijn erg positief (efficiënter gebruik van tijd, groter bereik, een gevarieerder doelgroep) en worden door de deelnemers goed gewaardeerd. Daarbij wordt gestreefd naar een goede balans met fysieke bijeenkomsten, waar de nadruk ligt op verbinding en interactie, met oog voor de platform- en netwerkfunctie van het Verbond. Daarbij wordt uiteraard ook goed gekeken en geluisterd naar wensen en behoeften van





onze doelgroepen, maar ook naar het doel dat met de kennisactiviteit wordt beoogd.

De doorontwikkeling van onze digitale middelen en de mogelijkheden daarvan blijft ook in 2024 op de agenda staan. Zo wordt onder meer gekeken naar middelen om de betrokkenheid van en interactie met deelnemers te vergroten en efficiëntere manieren van registratie en communicatie.

Verder wordt met het oog op het nog beter bedienen van concrete doelgroepen gekeken naar de mogelijkheid om communities te vormen op basis van interesseprofielen en eerdere deelnames aan kennisactiviteiten. En door het gebruik van het nieuwe CRM kunnen analyses worden gemaakt op deelname en de juiste doelgroepen makkelijker en efficiënter bereikt. Komend jaar worden nieuwe kanalen en samenwerking met andere (branche)-verenigingen verder uitgebreid om met name de opleidingen een groter bereik te geven.

Het Verbond organiseert, in navolging van de succesvolle en hooggewaardeerde Verenigingsdagen in 2022 en 2023, ook in 2024 weer een event voor leden en (geassocieerde) partners. Ook ditmaal zal dit gericht op het MLT van onze sector. Daarnaast organiseert in 2024 het Verbond in ieder geval ook thema-

gerichte evenementen op het gebied van de Menselijke Maat, Schade, Data, Klimaat en Personenschade.

Digitale kennisactiviteiten, al dan niet in samenwerking met partners en stakeholders, op belangrijke beleidsthema's worden uitgezonden vanuit onze eigen studio. Deze webinarstudio is gebouwd in samenwerking met Online Seminar, marktleider op het gebied van studio's en uitzendingen, en in werking sinds juni 2021. Deze samenwerking is in 2023 verlengd voor minstens een jaar. De focus ligt op het organiseren van (betaalde) interactieve kennissessies in diverse settings. Uiteraard biedt de studio ook door-groeimogelijkheden om andere (betaalde) middelen in te zetten. Hier gaan we op inzetten in 2024. Denk hierbij aan video's, interviews, podcasts, trainingen, Masterclasses, nieuws updates, ontbijtsessies etc. Leden kunnen de studio huren met een ledenvoordeelkorting.

Samenwerken met gespecialiseerde en gezaghebbende opleidingspartners (Academy en Innovatie)

De samenwerking met partners als Nyenrode Business Universiteit en de UvA wordt in 2024 verder gecontinueerd, uitgebreid en/of



vernieuwd. Zo starten in 2024 wederom nieuwe uitvoeringen van de volgende populaire Nyenrode programma's:

- Het 'Executive Insurance Program' voor (aankomende) bestuurders van verzekeraars voor een derde keer uitgevoerd;
- Het Sustainable Impact Program, relevant voor mensen die de duurzaamheidstransitie binnen hun eigen organisatie willen versnellen;
- Van het tweejarige Nyenrode PE-programma Deskundigheidsbevordering voor bestuurders, commissarissen en sleutelfunctionarissen worden de laatste twee modules uitgevoerd. In 2024 worden tevens de onderwerpen vastgesteld voor het programma van 2025-2026.

De tweejarige Executive Master Insurance & Risk aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) blijft populair en wordt goed gewaardeerd. Deze Master is onderdeel van de samenwerking met de Amsterdam Business School van de UvA en ACIS.

In samenwerking met de UvA worden de door het Verbond ontwikkelde programma's Collegereeks Bedrijfsvoering van een Verzekeraar en de Course Basis Verzekeringsrecht in 2024 opnieuw aangeboden. Van de Collegereeks Bedrijfsvoering wordt als pilot een extra uitvoering in het Engels georganiseerd om ook een internationale doelgroep aan te spreken.

De samenwerking met NIBE-SVV wordt geëvalueerd en gekeken wordt naar mogelijkheden om samen te werken op specifieke vakken en doelgroepen.

De Collegereeks 'Duiding actuele Kifid-uitspraken verzekeringssector', die in samenwerking met Hart Advocaten wordt georganiseerd, wordt aangepast en als reeks van drie colleges aangeboden. De succesvolle 'Collegereeks Actualiteiten Personenschade' wordt in 2024 gecontinueerd in samenwerking met Kennedy Van der Laan Advocaten.





De specialistische training 'Actualiteiten claim-behandeling AOV uit ethisch perspectief' blijft in het aanbod opgenomen in 2024. Ook de eigen Verbondsopleidingen "Het Jongeren Innovatie Programma (JIP)" en de Verbonds-course worden in 2024 wederom aangeboden en doorontwikkeld.

Het aanbod opleidingen willen we in 2024 ook verder uitbreiden. Zo ontwikkelen we een branche breed onboardingsprogramma om nieuwe en jonge medewerkers in de branche een vliegende start te laten maken en sterker te binden aan onze sector. Om de duurzaamheidstransitie van onze sector en de maatschappij te ondersteunen, kijken we ook of we op dit thema het aanbod opleidingen in samenwerking met partners kunnen uitbreiden. Andere thema's die we op dit vlak onderzoeken zijn data-science, innovatie en bepaalde verzekeringspecialismes.

Uiteraard blijven we in 2024 de wensen van onze leden inventariseren en zoeken we naar nieuwe kennispartners die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het vakmanschap en de kennisdeling in de branche.



Samenwerking met (associate) partners

Het Verbond van Verzekeraars is onder de noemer 'Open Verbond' een open netwerkorganisatie. We versterken onze inzichten door samenwerking met partners en kunnen zo onze leden nog beter ondersteunen met innovatie en kennis. Samenwerking en kennisdelen is een onmisbare voorwaarde voor vernieuwing en innovatie. We werken samen met strategische partners als Plug & Play, maar ook Deloitte, KPMG, Nyenrode, KNMI en EY. Een actueel overzicht van de partners van het Verbond houden wij bij op onze [website](#). Thema's waar onze partners opacteren en met ons samenwerken zijn

bijvoorbeeld data-ethiek, letsel, expertise en schadeafhandeling, innovatie, duurzaamheid, onderwijs, pensioenonderzoek, risicomanagement, secundaire arbeidsvoorwaarden en strategie. Ook zien we een groei in het aantal geassocieerde partners – zoals herverzekeraars, volmachtbedrijven en InsurTechs. Associate partners sluiten een informatie-abonnement af en profiteren daarmee van een deel van ons aanbod. Een actueel overzicht van associate partners alsmede de wijze waarop zij zich kunnen aanmelden vindt u ook op onze [website](#). En ook hier geldt dat de verbinding met onze bestaande leden leidt tot kennisuitwisseling en verdere innovatie.

Potentiële partners worden getoetst op een aantal specifieke criteria die moeten borgen dat het Verbond op een consistente manier partnerships aangaat met kwalitatief erkende/hoogstaande organisaties op voor ons relevante beleidsgebieden. Dit geldt uiteraard ook voor potentiële associate partners. Over toelating van associate partners besluit het Verbondsbestuur.

Tenslotte worden evenementen en kennisactiviteiten (webinars en bijeenkomsten) vaak mogelijk gemaakt in samenwerking met partners en sponsors. Door samenwerking in de keten en daarbuiten wordt kennis verdiept en relevanter voor de leden.

