



Informatiedocument over het onderzoek naar het Protocol Verzekeringskeuringen

Stichting toetsing verzekeraars

In mei 2024 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Protocol Verzekeringskeuringen. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek. U ontvangt tevens een kort vragenformulier om ons vooraf meer inzicht te geven en de onderzoeksdag beter naar uw situatie in te richten.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het Protocol Verzekeringskeuringen toetsen. Dit protocol is gewijzigd per 1 juli 2023 en vindt u [hier](#). We hebben in overleg met het Verbond van Verzekeraars (hierna: Verbond) bepaald welke onderdelen en bepalingen van het protocol we gaan toetsen. In een eerdere toetsing in 2021 hebben we alle onderdelen van het protocol getoetst. In de komende toetsing komen alleen de belangrijkste onderdelen van het protocol en de toetspunten die de vorige keer de meeste problemen opleverden aan bod. We toetsen dus niet het hele protocol. Bij de onderdelen die we toetsen, proberen we meer diepgang aan te brengen zodat we beter zicht krijgen op de naleving van het protocol. De toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier.

Op dinsdagmiddag 16 april aanstaande organiseert het Verbond een webinar waarin wij onder meer een toelichting geven op de toetsing van dit protocol.

Vragenformulier

Om de onderzoeksdag beter te kunnen inrichten op uw organisatie, verzoeken we u om vooraf enkele vragen te beantwoorden. Deze vragen staan in de bijlage. Wilt u het ingevulde vragenformulier **uiterlijk op 17 april aanstaande** naar ons mailen (info@toetsingverzekeraars.nl)? Op basis van de antwoorden zullen we met u in contact treden en mogelijk aanpassingen doen in de aan te leveren documenten of in de opzet van de onderzoeksdag. Zo richten we ons in het onderzoek meer op uw specifieke situatie.

Beoordeling toetspunten

In dit onderzoek zullen we een score toekennen van 0, 1 of 2 punten, afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. Een 1 is voldoende voor een positieve uitkomst. Er is een aantal toetspunten waarbij een score van 0 leidt tot een onvoldoende uitkomst van het totale onderzoek en daarom leidt tot een vervolgonderzoek. Deze toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een niet gearceerd toetspunt niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar u mee aan de slag moet, maar wij monitoren dat niet. Dat geldt ook voor alle 1-scores, ook dat zijn verbeterpunten voor u om mee aan de slag te gaan.



Plannen onderzoeksdag

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U vindt de portal [hier](#) en zo kunt u ook zelf een onderzoeksdag plannen. De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf mei 2024 tot en met juli 2024. Leg dus op tijd een onderzoeksdag vast.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier.

Als u bepaalde documenten niet heeft, bijvoorbeeld omdat het proces bij u niet voorkomt of niet van toepassing is, wilt u dat dan aangeven bij het sturen van de documenten.

Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. Een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt.
2. Gezondheidsverklaring(en) onder en boven vragengrens (toetspunt 1 en 5).
3. Toelichting bij de gezondheidsverklaring (toetspunt 2).
4. Aanvraagformulier verzekering waarbij sprake is van medische keuring (toetspunt 3).
5. Relevante werkinstructies medische keuringen (toetspunt 4).
6. Rapportage of ander bewijs over nakomen reactietermijnen medisch acceptatietraject (toetspunt 6).
7. Een geanonimiseerde lijst van dossiers over medische keuringen over de maanden december 2023 tot en met maart 2024, waarbij is aangegeven of de klant wel of niet is geaccepteerd voor de reguliere premie. Wij selecteren hieruit vijf afgewezen dossiers voor de deelwaarneming. Na de selectie zullen wij u vragen om ons, voorafgaand aan ons bedrijfsbezoek, de relevante brieven van de medisch adviseur geanonimiseerd toe te sturen (artikel 7).
8. Beleid bewaren medische gegevens (toetspunt 8).
9. Volmachtovereenkomst (modelovereenkomst en een ondertekende versie) (toetspunt 9).
10. Lijst van gevolmachtigd agenten waar u in 2023 of 2024 een audit heeft uitgevoerd. Wij kiezen daaruit twee rapportages (toetspunt 10).

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema (zie bijlage 2) met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden (dus niet opgehangen in een ander document);
- veilig te uploaden in Audis.



Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier. In het schema staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. De gespreksduur in onderstaand schema is de maximale tijd, de daadwerkelijk benodigde tijd hangt af van uw situatie. We stellen het op prijs als de coördinator zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is.

| Onderwerp | Gespreksduur | Aanwezigen |
|---|--------------|--|
| Welkom | 15 minuten | coördinator |
| Beleidsgesprek | 90 minuten | 1. directeur / management met verantwoordelijkheid voor medische acceptatie 2. coördinator zelfregulering |
| Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> • Wat is beleid over HIV testen? • Wat is beleid over Moratorium erfelijkheidsonderzoek? • Inhoud gezondheidsverklaring en gebruik toelichting • Hoe ga je om met eerdere afwijzingen bij aanvragen? • Wordt gestuurd op reactietermijnen? • Wordt zorgvuldig omgegaan met medische gegevens (geheimhouding / bewaring / vernietiging)? | | |
| Verwerken interview | 15 minuten | Stv-auditor |
| Werkzaamheden medisch adviseur | 90 minuten | 1. medisch adviseur 2. coördinator zelfregulering |
| Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> • Hoe ga je om met HIV testen? • Hoe ga je om met moratorium Erfelijkheidsonderzoek? • Worden adviezen om af te wijzen (of acceptatie met hogere premie) altijd schriftelijk gedaan? • Wat vinden wij van de brieven? • Wordt zorgvuldig omgegaan met medische gegevens (geheimhouding / bewaring / vernietiging)? | | |
| Verwerken interview | 15 minuten | Stv-auditor |
| Naleving protocol bij volmachten | 60 minuten | 1. manager volmacht 2. auditor volmacht 3. coördinator zelfregulering |
| Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> • Hoe wordt gewaarborgd dat de volmachten zich houden aan de afspraken in het protocol? • Voldoen de gevolmachtigde agenten allen aan het protocol? | | |
| Verwerken interview en voorbereiden afronding | 15 minuten | Stv-auditor |
| Afronding | 15 minuten | coördinator zelfregulering |

Vragen

Hebt u vragen over dit informatiedocument of de toetsing? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar info@toetsingverzekeraars.nl of bellen naar 070-750 82 15.