



# Stichting toetsing verzekeraars

Jaarverslag 2023





## Jaarverslag 2023

### Inhoudsopgave

#### Verslag Raad van Toezicht

• Taak Raad van Toezicht	3
• Samenstelling Raad van Toezicht	3
• Vergaderingen Raad van Toezicht	4
• Vooruitzicht 2024	5
• Tot slot	5

#### Bestuursverslag

• Doel van de Stichting toetsing verzekeraars	6
• Samenwerking Verbond en continuïteit	6
• Toetsing naleving kerncodes	6
• Toetsing naleving procedurele codes	7
• Andere onderzoeken	8
• Communicatie	8
• Organisatie	9
• Financiën 2023	10
• Ontwikkelingen 2024	12

#### Cijfers

• Balans per 31 december 2023	13
• Staat van baten en lasten over 2023	15



## Verslag Raad van Toezicht 2023

### Taak Raad van Toezicht

In de statuten van de stichting is vastgelegd dat de Raad van Toezicht tot taak heeft toezicht te houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting en de met haar verbonden organisatie. De Raad van Toezicht staat het bestuur met raad ter zijde. Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich naar het belang van de Stichting.

### Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Stv bestaat uit maximaal vijf leden. Twee leden hebben een achtergrond in verzekeringen en twee leden vertegenwoordigen de consument. Stv heeft een onafhankelijke voorzitter. Leden van de Raad van Toezicht mogen geen actieve functie vervullen bij of voor een verzekeraar of gevolmachtigde gedurende hun bestuursperiode. Eind 2023 bestaat de Raad van Toezicht uit de volgende vijf personen:

- P.G.H.M. (Elly) Blanksma-van den Heuvel, burgemeester van de gemeente Helmond;
- H.D. (Hein) Albeda, zelfstandig adviseur en visitator van woningcorporaties;
- G.H.M. (Gerard) ten Brincke, voormalig directievoorzitter van De Europeesche;
- C.M.E. (Carla) Muters, voorzitter Raad van Bestuur NHG;
- M.B.M. (Marco) Loos, hoogleraar Europees Consumentenrecht, UvA.

Op de website van de stichting staat een overzicht van de nevenfuncties van de leden van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft een rooster van aftreden vastgesteld:

#### Bestuurder

1. Elly Blanksma-van den Heuvel
2. Hein Albeda
3. Gerard ten Brincke
4. Marco Loos
5. Carla Muters

#### 2023 2024 2025 2026 2027

	A			
		A		
			A	
			A	
B				H

B = benoemd, H = herbenoembaar, A = aftredend

## Vergaderingen Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 2023 vijf keer vergaderd.

In de vergaderingen tot aan de zomer heeft de Raad van Toezicht vooral met de directeur bestuurder gesproken over de doorontwikkeling van het stelsel van zelfregulering en de onafhankelijke toetsing door Stv. Gedurende het jaar heeft de RvT de volgende rapporten over de onderzoeken besproken en vastgesteld:

- Gedragscode Klachtbehandeling
- Gedragscode Informatieverstrekking
- Gedragscode Claimbehandeling
- Ethisch Kader datagedreven toepassingen
- Risicothema onderzoek naar de menselijke maat bij acceptatie
- Self assessment 2022

De RvT heeft een aanvang gemaakt met de opvolging van de voorzitter, Elly Blanksma, die in april 2024 aftreedt. Daarnaast heeft de RvT eind 2023 haar zelfevaluatie opgestart en is de RvT begonnen aan de 360 graden feedback van de directeur bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft in februari een overleg gevoerd met een vertegenwoordiging van het bestuur van het Verbond van Verzekeraars. De RvT is van mening dat de wijziging van het stelsel van zelfregulering zoals ingezet in 2020 een goede bijdrage levert aan de zelfregulering. De Raad meent ook dat een serieuze en onafhankelijke toetsing noodzakelijk blijft om de naleving te volgen en versterken. Tijdens het overleg dat in goede sfeer verliep zijn afspraken gemaakt over aanpassingen in de toetsing van de zelfregulering. De Raad is verheugd dat er een nieuwe overeenkomst is voor de komende vier jaar.

Vastgestelde besluiten:

- Jaarverslag 2022
- Samenwerkingsovereenkomst met het Verbond van Verzekeraars
- Profielschets voor Raad van Toezicht
- Begroting 2024



## Jaarverslag 2023

### Vooruitzicht 2024

Begin 2024 zal de stichting een nieuwe strategie vastleggen voor de komende jaren. De eerste resultaten van de gewijzigde aanpak van het toetsen van de zelfregulering zullen beschikbaar komen.

### Tot slot

De Raad van Toezicht spreekt haar waardering uit over de samenwerking met de directeur bestuurder en zijn inzet om de missie van Stv te realiseren.



### Bestuursverslag 2023

#### Doel van de Stichting toetsing verzekeraars

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) is opgericht op 9 mei 2009. Het doel is het ontwikkelen, in stand houden en bewaken van toetsing van zelfregulering voor verzekeraars teneinde bij te dragen aan een duurzaam vertrouwen van de consument in de verzekeringsbranche.

#### Samenwerking Verbond en continuïteit

Het Verbond van Verzekeraars en Stv hebben in 2020 een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de periode juli 2020 tot en met juni 2023. Op basis van deze samenwerkingsovereenkomst toetst Stv de zelfregulering bij alle leden van het Verbond.

In de eerste helft van 2023 hebben Stv en Verbond na een evaluatie van de samenwerking en de toetsing van de zelfregulering afspraken gemaakt over enkele wijzigingen. We hebben geconstateerd dat de toetsing bijdraagt aan een betere naleving van de zelfregulering en dat het een positief effect heeft op de kwaliteit van de zelfregulering. Om te kunnen beoordelen of wijzigingen in de toetsing invloed hebben op de effectiviteit van het zelfreguleringsstelsel hebben Stv en het Verbond gezamenlijk een toetskader effectieve zelfregulering ontwikkeld.

We hebben enkele aanpassingen in de toetsing doorgevoerd, waaronder het aanpassen van de toetsingscyclus van drie naar vier jaar, het meer op werking toetsen, het invoeren van risicogebaseerd toetsen bij een aantal gedragscodes en het toetsen van de naleving door gevolmachtigd agenten. Samen met het Verbond hebben we de wijzigingsvoorstellen langs het toetskader effectieve zelfregulering gelegd en geconstateerd dat met het geheel van de wijzigingsvoorstellen de toetsing minstens even effectief blijft.

Het Verbond en Stv hebben eind juni 2023 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de periode juli 2023 tot en met juni 2027.

#### Toetsing naleving kerncodes

Het toetsen van de kerncodes verloopt op hoofdlijnen volgens een vaste procedure. De stichting maakt op basis van de kerncode een toetskader en overlegt daarover met enkele relevante gremia van het Verbond. De stichting stelt het toetskader vast, maakt een informatiedocument met de voor het onderzoek benodigde



## Jaarverslag 2023

documenten en een schema voor de interviews tijdens de onderzoeksdag. Na de onderzoeksdag ontvangt de verzekeraar het resultaat van de toetsing. Als dat resultaat negatief is, dan heeft de verzekeraar een herstelperiode van drie maanden, waarna een nieuwe toets van de bevindingen plaatsvindt.

In 2023 hebben we de onderzoeken voor het Kerncode onderzoek naar de Gedagscode Claimbehandeling afgerond. Het rapport is op 22 november 2023 gepubliceerd op onze website. In het rapport staat dat na de onderzoeksdag 48% van de onderzochte verzekeraars aan alle onderdelen van deze codes voldoet. Na de herstelperiode voldoet 96% van de verzekeraars.

We hebben op 22 november ook de resultaten gepubliceerd van de eerder afgeronde onderzoeken naar de Gedagscode Klachtbehandeling en de Gedagscode Informatieverstrekking. Die onderzoeken hebben we eerder in 2022 afgerond. In het onderzoek naar de Gedagscode Klachtbehandeling voldeed na de onderzoeksdag 37% van de onderzochte verzekeraars aan alle onderdelen van deze code. Na de herstelperiode voldeed 99% van de verzekeraars.

Bij het onderzoek naar de Gedagscode Informatieverstrekking voldeed na de onderzoeksdag 23% van de onderzochte verzekeraars en na de herstelperiode is dat 86% van de onderzochte verzekeraars.

We hebben in 2023 de onderzoeken voor de volgende kerncode, het Ethisch Kader voor Datagedreven Toepassingen, afgerond. Het rapport hebben we eind 2023 aan het Verbond gestuurd.

In juni 2023 startten we met de onderzoeken van de Kwaliteitscode Rechtsbijstandsverzekering. Dit is de laatste code in de eerste cyclus. De onderzoeken zijn in 2023 afgerond en we zullen het rapport in het eerste kwartaal van 2024 aan het Verbond versturen.

In september 2023 vonden de eerste onderzoeken naar de naleving van het protocol bij Betalingsachterstanden plaats. Deze onderzoeken lopen door tot in april 2024.

### **Toetsing naleving procedurele codes**

We toetsen de meer procedurele gedragscodes met een jaarlijks self assessment. In vijf jaar toetsen we alle circa 45 procedurele codes; elk jaar zijn dat er acht of negen. De stichting maakt op basis van de betreffende codes een vragenlijst die na overleg met het Verbond wordt vastgesteld. De verzekeraars ontvangen steeds in september een uitnodiging voor het invullen van de vragenlijst en krijgen daarvoor de tijd van 1 oktober tot 1 januari. Daarna analyseren wij de uitkomsten en informeren de verzekeraars of ze wel of niet aan alle getoetste codes voldoen. Als een verzekeraar aan een code niet voldoet, dan heeft de verzekeraar een herstelperiode van drie maanden, waarna een nieuwe beoordeling plaatsvindt.



## Jaarverslag 2023

In 2023 hebben we het self assessment afgerond, dat in 2022 is gestart. We hebben daarover in december 2023 aan het Verbond gerapporteerd. In september 2023 hebben we de uitnodiging verstuurd voor het volgende self assessment. We zullen over de resultaten van dit self assessment in juni 2024 aan het Verbond rapporteren.

Bij het self assessment 2023 zullen we enkele nadere toetsingen uitvoeren om een beter beeld te krijgen over de naleving van de zelfregulering.

### Andere onderzoeken

Naast het toetsen van de naleving van de zelfregulering door de leden van het Verbond van Verzekeraars, verrichten wij in principe elk jaar onderzoek naar een specifiek risicothema. Bij dit risicothema gaat het om klantgerichte onderwerpen waar de sector mee aan de slag wil gaan, bijvoorbeeld omdat het onderwerp van aandacht is in politiek en media. De inhoud van het risicothema wordt door de stichting bepaald op basis van een shortlist die het Verbond opstelt.

De stichting is geaccrediteerd door Stichting Gouden Oor voor het toetsen van verzekeraars aan de Gouden Oor Standaard. De Gouden Oor erkenning bevestigt een actieve, open houding van de gehele organisatie ten aanzien van de stem van de klant.

In 2023 hebben we naast vijf deelnemende verzekeraars ook DELA Uitvaartorganisatie getoetst voor het Gouden Oor.

In juni 2023 heeft De Letselschade Raad de stichting toegevoegd aan de auditpool voor het verrichten van audits voor het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). In 2023 hebben we voor het NKL nog geen audits uitgevoerd.

### Communicatie

Stv heeft een website [www.toetsingverzekeraars.nl](http://www.toetsingverzekeraars.nl) met alle relevante informatie over de onderzoeken die we uitvoeren. De verzekeraar vindt hier ook een link naar Audis, ons geautomatiseerde systeem dat de onderzoeken ondersteunt. Verzekeraars kunnen daarin de onderzoeken plannen, documenten uploaden en de rapportages inzien en downloaden.





## Jaarverslag 2023

### *Publicatie*

We hebben met het Verbond van Verzekeraars afgesproken dat we in principe twee keer per jaar de resultaten publiceren die we in de tussentijd aan het Verbond hebben gestuurd. Op 22 november 2023 publiceerden we de resultaten van drie onderzoeken. Het ging om het onderzoek naar de Kerncodes Klachtbehandeling, Informatieverstrekking en Claimbehandeling.

### *Persberichten*

In 2023 hebben we drie persberichten uitgebracht, een over de uitreiking van het Gouden Oor aan VvAA, een over de benoeming van een nieuw lid van de Raad van Toezicht en een over de accreditatie van Stv voor de audits van het Nationaal Keurmerk Letselschade. Er werd over ons gepubliceerd, onder andere op de websites met vaknieuws: InFinance, VVP en AMweb.

### *Nieuwsbrief*

Wij houden de verzekeraars, (vak)pers en andere geïnteresseerden op de hoogte van de activiteiten van de stichting en ander nieuws met een nieuwsbrief. Deze plaatsen we ook op de website. In 2023 hebben we zes nieuwsbrieven verstuurd.

## **Organisatie**

### *Raad van Toezicht*

Stv heeft een Raad van Toezicht, bestaande uit vijf personen. De Raad van Toezicht heeft in 2023 vijf keer vergaderd.

Leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vaste jaarlijkse vergoeding voor het lidmaatschap van de Raad van Toezicht van € 7.770 en een reiskostenvergoeding. De totale kosten voor de Raad van Toezicht bedragen in 2023 € 40.927 (2022: € 34.889).

### *Commissie van bezwaar*

Er is een commissie die bezwaren van verzekeraars tegen beslissingen van het bestuur behandelt. De commissie van bezwaar bestaat uit:

- prof. mr. J.G.J. (Jac) Rinkes;
- mr. C.J.G.M. (Kees) van der Weide.

In 2023 zijn er geen bezwaren bij de commissie ingediend.



## Jaarverslag 2023

### *Stichtingsbureau*

De uitvoerende werkzaamheden worden verricht door het stichtingsbureau, onder leiding van directeur bestuurder Ron van Kesteren. Het bureau bestond ultimo 2023 uit acht medewerkers (7,5 fte).

### *Kwaliteitsbewaking*

Om de kwaliteit van onze werkzaamheden te beoordelen en verder te verbeteren vragen we verzekeraars na de onderzoeksdag feedback te geven met een score en verbeterpunten. De gemiddelde score in 2023 van alle feedback van verzekeraars bedroeg een 8,6.

### **Financiën 2023**

De inkomsten van de stichting bestaan vooral uit:

- een jaarlijkse bijdrage van het Verbond voor de toetsing op de naleving van de zelfregulering door de leden van het Verbond;
- bijdragen van verzekeraars voor het toetsen van de Module Kwaliteitsverbetering, de Gouden Oor standaard of het hertoetsen van de zelfregulering;
- een bijdrage van het Verbond voor de uitvoering van een onderzoek naar een risicothema.

### *Jaarlijkse vergoeding beoordeling naleving zelfregulering*

Het Verbond betaalt een jaarlijkse vergoeding voor de beoordeling van de naleving van de zelfregulering. Het gaat dan zowel om de bijdrage voor het toetsen van de kerncodes als het self assessment. In 2023 was dit in totaal € 821.250 (2022: € 802.500).

### *Bijdrage kwaliteitsmodules*

Verzekeraars kunnen vrijwillig kiezen voor een aanvullende Module Kwaliteitsverbetering. Bij deze module wordt niet alleen de kerncode getoetst, maar geeft de stichting veel meer inzicht in de prestaties van de verzekeraar en aanbevelingen voor verdere verbeteringen. Halverwege 2023 hebben de Module Kwaliteitsverbetering geëvalueerd en aangepast. We noemen deze kwaliteitsmodule nu Kerncode Plus Onderzoek. In 2023 hebben acht verzekeraars gekozen voor de Module Kwaliteitsverbetering die behoort bij de Gedragscode Claimbehandeling, bij het Ethisch Kader zijn dat er eveneens acht geweest en voor de Kwaliteitscode Rechtsbijstand waren dat vier verzekeraars. In 2023 waren er twee verzekeraars die voor het Kerncode Plus Onderzoek bij het Protocol bij Betalingsachterstanden kozen.

In totaal was hier in 2023 een bedrag van € 70.236 mee gemoeid (2021: € 79.393).



## Jaarverslag 2023

### *Bijdrage risicothema*

In 2023 hebben we het risicothema afgerond dat we in 2022 startten. De totale bijdrage is € 54.000, maar hiervan is in 2022 € 8.400 verantwoord. In 2023 gaat het om een bedrag van € 45.600 (2022: € 8.400).

### *Overige beoordelingen*

De overige beoordelingen betreffen onder meer het toetsen aan de Gouden Oor standaard en het uitvoeren van hertoetsen van de onderzochte kerncodes. In totaal is daarmee een bedrag van € 34.725 gemoeid (2022: € 40.200).

### *Omzet, kosten, resultaat*

In totaal bedroeg de omzet van de stichting in 2023 € 971.811 (2022 € 930.493). Dat is bijna gelijk aan de begroting.

De exploitatiekosten van de stichting bedroegen in 2023 in totaal € 962.288 (2022: € 941.152). Dat is 4% hoger dan begroot. Dat komt vooral door extra personeelskosten door het vertrek van een langdurig zieke medewerker.

Het resultaat van de stichting voor belasting bedroeg in 2023 € 15.337 positief (2022: € 13.420 negatief). Het resultaat na belasting is toegevoegd aan de continuïteitsreserve van de stichting dat ultimo 2023 € 677.090 (2022: € 664.382) bedraagt.

De stichting heeft een continuïteitsreserve gevormd voor de dekking van risico's en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen. Het bestuur bepaalde in 2017 dat de gewenste omvang van de continuïteitsreserve gelijk is aan de jaarlijkse vaste kosten (2023: circa € 960.000).



## Jaarverslag 2023

### Ontwikkelingen 2024

#### *Toetsen zelfregulering*

We zullen in het tweede kwartaal van 2024 de onderzoeken voor de volgende Kerncodes starten. Die onderzoeken zullen we voor het eerst risicogestuurd doen, omdat we deze Kerncodes al eerder hebben getoetst.

Medio 2024 zullen we naar verwachting de resultaten publiceren van de onderzoeken naar het Ethisch Kader Datagedreven toepassingen, de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en het self assessment 2022 en 2023.

We verwachten in 2024 een omzet van ongeveer € 960.000 te realiseren en een positief resultaat van € 15.000 te behalen.



## Jaarverslag 2023

### Balans per 31 december 2023 in euro's

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Immateriële vaste activa		
Software	39.154	48.005
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	8.888	15.294
Financiële vaste activa		
Overige vorderingen	2.486	5.115
	<u>50.528</u>	<u>68.414</u>
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen		
Debiteuren	12.282	19.765
Vennootschapsbelasting	8.914	10.867
Overige vorderingen en Overlopende activa	29.436	37.496
	<u>50.632</u>	<u>68.128</u>
Liquide middelen	<u>777.795</u>	<u>716.056</u>
	<u><b>878.955</b></u>	<u><b>852.598</b></u>



## Jaarverslag 2023

### Balans per 31 december 2023 in euro's

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Passiva</b>		
<b>Reserves en fondsen</b>		
Continuïteitsreserve	<u>677.090</u>	<u>664.382</u>
<b>Kortlopende schulden</b>		
Crediteuren	18.846	10.296
Omzetbelasting	12.566	8.234
Loonheffingen	18.646	14.780
Overige schulden en overlopende passiva	<u>151.807</u>	<u>154.906</u>
	<u>201.865</u>	<u>188.216</u>
	<b><u>878.955</u></b>	<b><u>852.598</u></b>



## Staat van baten en lasten over 2023 in euro's

	<b>Realisatie 2023</b>	<b>Begroting 2023</b>	<b>Realisatie 2022</b>
<b>Baten</b>			
Baten	971.811	975.900	930.493
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	739.152	701.000	757.119
Afschrijvingen	21.418	23.000	20.526
Overige bedrijfskosten	201.718	201.500	163.507
	<u>962.288</u>	<u>925.500</u>	<u>941.152</u>
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	5.814	1.200	-
Rentelasten en soortgelijke lasten	-	-	-2.761
	<u>5.814</u>	<u>1.200</u>	<u>-2.761</u>
<b>Saldo</b>	15.337	51.600	-13.420
Belastingen	<u>-2.629</u>	<u>-</u>	<u>3.534</u>
<b>Saldo</b>	<u>12.708</u>	<u>51.600</u>	<u>-9.886</u>



## Jaarverslag 2023

### Colofon

Dit verslag is een uitgave van de Stichting toetsing verzekeraars.

#### *Tekst*

Stichting toetsing verzekeraars

#### *Vormgeving*

Debbie van Bruggen

### **Stichting toetsing verzekeraars**

Charlotte van Pallandtlaan 12

2272 TR Voorburg

T: 070 – 750 82 15

E: [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl)

[www.toetsingverzekeraars.nl](http://www.toetsingverzekeraars.nl)