



# Informatiedocument over het onderzoek naar de Gedragscode Informatieverstrekking

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In juni 2026 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Gedragscode Informatieverstrekking. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek.**

## Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Gedragscode Informatieverstrekking toetsen. Deze gedragscode vindt u [hier](#). De gedragscode geldt voor informatieverstrekking aan consumenten en klein zakelijke partijen met evenveel kennis als consumenten. In een eerdere toetsing in 2022 hebben we alle onderdelen van de gedragscode getoetst. Dat zullen wij in deze toetsing opnieuw doen. We brengen in deze toetsing meer diepgang aan dan in de vorige toetsing zodat we beter zicht krijgen op de naleving van de gedragscode. We hebben in overleg met het Verbond van Verzekeraars bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Deze toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier.

## 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 score van 0 op een essentieel punt zorgt voor een negatieve uitkomst. Een score van 1 is voldoende voor een positieve uitkomst. Er zijn bij dit onderzoek enkele toetspunten als niet essentieel aangemerkt, waarbij een score van 0 niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van het totale onderzoek. De essentiële toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een gearceerd toetspunt leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn de bevindingen van de overige punten ook onderdelen waar u mee aan de slag moet, maar wij monitoren dat niet.

## Doe mee aan het Kerncode Plus Onderzoek (KPO)

Naast de reguliere toetsing op de Gedragscode Informatieverstrekking bieden we verzekeraars de mogelijkheid om deel te nemen aan een aanvullend Kerncode Plus Onderzoek (hierna: KPO). In dit onderzoek verdiepen we ons samen in maatschappelijke thema's die nauw samenhangen met de gedragscode. We doen dit tijdens de reguliere onderzoeksdag naar de Gedragscode Informatieverstrekking waardoor er geen extra onderzoeksdag benodigd is.

## Thema: Digitale toegankelijkheid

Bij dit onderzoek staat het thema digitale toegankelijkheid centraal. In de praktijk zien we grote verschillen in aanpak, kennis en uitvoering op dit thema binnen de sector. Ook de toegankelijkheidsverklaringen van verzekeraars lopen sterk uiteen. Tijdens het KPO:

- Gaan we in gesprek over de **inrichting en ontwikkeling** van digitale toegankelijkheid binnen uw organisatie.
- Delen we **inzichten** van belangenorganisaties, specialisten en toezichthouders.
- Ontvangt u met een checklist **verbeterpunten** voor de inhoud en opzet van uw toegankelijkheidsverklaring.

- Geven we inzicht in hoe uw organisatie presteert ten opzichte van andere verzekeraars en welke **goede praktijkvoorbeelden** we zien.

### **Inzicht via de Cultuurscan**

Als onderdeel van het KPO bieden we daarnaast ook een Cultuurscan aan. Waar de gedragscode focust op regels en processen, brengt deze scan in kaart hoe medewerkers zelf kijken naar de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van uw communicatie. De uitkomsten helpen u om het interne gesprek te voeren en sterke punten en verbeterkansen binnen de organisatie te herkennen.

### **Deelname en kosten**

Heeft u interesse? U kunt dit eenvoudig aangeven door een mail te sturen naar [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl). De kosten voor deelname aan het KPO bedragen € 3.500,- exclusief btw.

### **Scope van het onderzoek**

Om een representatief beeld te krijgen van uw dienstverlening, selecteren we voor het onderzoek een aantal verzekeringsproducten. Voor dit onderzoek verbreden we de scope waar mogelijk naar andere verzekeringsproducten die we binnen uw organisatie nog niet eerder hebben getoetst. De auditor zal dit met u bespreken in het intakegesprek.

### **Desk research**

Voor de toetspunten 2 en 3 voert Stv vooraf een desk research uit. Onze voorlopige bevindingen sturen we voorafgaand aan de onderzoeksdag toe, zodat u zich kunt voorbereiden op het bespreken van deze voorlopige uitkomst op de onderzoeksdag.

### **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](#). De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf juni 2026. U heeft vanaf nu **drie weken, tot vrijdag 17 april**, om zelf een onderzoeksdag te plannen in [Audis](#).

### **Wat moet u aanleveren en wanneer?**

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. 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. Veel informatie voor dit onderzoek vinden we op uw website, die informatie vragen we niet nog eens op. 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. beleidsdocument(en) waaruit blijkt dat u communicatie-uitingen voor de klant regelmatig toetst en hoe u ervoor zorgt dat de klant de informatie begrijpt;
3. uitkomsten van het toetsen van de begrijpelijkheid bij klanten;
4. een schrijfwijzer voor de medewerkers;
5. de standaardbrief bij afwijzing van een aanvraag voor een verzekering en enkele (bij voorkeur vijf) recente geanonimiseerde voorbeelden van een afwijzing;
6. de standaardinformatie voor de klant bij de start van een verzekering, waaruit onder andere blijkt dat de verzekeraar uitlegt hoe de klant de verzekering kan opzeggen;
7. aanvraagformulier, schadeaanvraagformulier en gezondheidsverklaring;
8. een of enkele recente geanonimiseerde prolongatiebrieven, waarbij de premie voor de klant is gestegen;
9. volmachtovereenkomst (modelovereenkomst en een ondertekende versie);

10. een lijst met gevolmachtigden waarmee u samenwerkt. We kiezen daaruit twee gevolmachtigden en vragen daarvan de auditrapportages en/of de relevante beoordeling van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.

We ontvangen graag de informatie bij de punten 5, 6, 7 en 8 voor alle gekozen verzekeringsproducten. We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gespreksschema 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](#).

Zorg er alstublieft voor dat er geen persoonsgegevens in de aan te leveren documenten staan. Kijk [hier](#) voor meer informatie over het anonimiseren.

### Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin 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. Ook stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Deelnemers
Welkom	15 minuten	Coördinator
Beleid informatieverstrekking aan klanten  Enkele sleutelvragen eerste interview: - Wat is het beleid ten aanzien van informatieverstrekking? - Worden communicatiemiddelen regelmatig getoetst?	60 minuten	1. Directeur met verantwoordelijkheid voor klantcommunicatie 2. Manager (van de afdeling die klantvragen over het afsluiten van een verzekering beantwoordt) 3. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor
Bespreken communicatie-uitingen  We hebben de toegestuurde communicatie-uitingen en die van de website beoordeeld en bespreken de uitkomst en eventuele bevindingen. We sturen u onze eerste bevindingen voorafgaand aan de onderzoeksdag.	60 minuten	1. Productverantwoordelijke(n) voor communicatie uitingen 2. Communicatiespecialist 3. Medewerker die wel eens aanvragen van klanten afwijst 4. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor
Praktijk acceptatie en verlenging van verzekering	30 minuten	1. Acceptanten 2. Coördinator zelfregulering

We bespreken graag de praktijk van een verzekeringsaanvraag en hoe een (gedeeltelijke) afwijzing hierbij verloopt. Daarnaast staan we stil bij de verlenging van verzekeringen. Eventuele opmerkingen over de (standaard)communicatie bij een afwijzing of verlenging zullen we in dit gesprek delen.		
Verwerken interview en lunch	60 minuten	Stv-auditor
Naleving gedragscode bij volmachten  Enkele sleutelvragen: - Hoe wordt gewaarborgd dat de gevolmachtigden zich houden aan de afspraken in de gedragscode? - Voldoen de gevolmachtigden aan de code?	45 minuten	1. Volmacht auditor 2. Manager volmacht 3. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en voorbereiden afronding	15 minuten	
Afronding	15 minuten	Coördinator zelfregulering

### Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl) of bellen naar 070-750 82 15.