



# Informatiedocument over het onderzoek naar het Ethisch Kader

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In december 2025 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Ethisch Kader Datagedreven Toepassingen. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek.**

## Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het Ethisch Kader toetsen. Deze gedragscode vindt u [hier](#). We hebben in overleg met het Verbond van Verzekeraars (hierna: Verbond) bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Sommige onderdelen van het Ethisch Kader zijn al aan bod gekomen bij de toetsing van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en andere toetsingen. Deze zullen we nu niet herhalen. Dat betekent dat elf eisen uit het Ethisch Kader niet voorkomen in het toetskader.

U krijgt van ons hierbij:

- Bijlage 1: het toetskader met daarin de toetspunten
- Bijlage 2: de interviewvragen. Wij zullen de toetsing uitvoeren aan de hand van de interviewvragen.
- Bijlage 3: een vragenlijst vooraf. We verzoeken u deze bijlage 3 in te vullen en uiterlijk 1 december 2025 naar ons toe te sturen ([info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl)).

Op donderdag 6 november 2025 om 11:00 uur organiseert het Verbond een webinar waarin wij onder meer een toelichting geven op de toetsing van deze gedragscode. U kunt zich [hier](#) aanmelden.

## Voor wie is het onderzoek van toepassing?

We voeren dit onderzoek uit bij alle verzekeraars voor wie het Ethisch Kader van toepassing is. Verzekeraars die uitsluitend zakelijke risico's verzekeren vallen buiten de scope van het onderzoek. Het Ethisch Kader geldt voor alle datagedreven toepassingen voor zover van invloed op het klantvertrouwen. Dit betreft overigens niet alleen Artificial Intelligence (AI), maar alle datagedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen. Denk hierbij tenminste aan kernprocessen zoals acceptatiebeleid, premiebepaling, fraudebeleid en claim- of schadebehandeling. Datagedreven toepassingen zijn onder meer chatbots, straight through processing (STP), AI, gebruik van biometrische data, social media data en CIS.

## Geen datagedreven toepassingen of alleen gebruik maken van de CIS databank?

Als het raadplegen van de CIS databank bij acceptatie en/of claimbehandeling de enige datagedreven toepassing is voor uw organisatie, dan hebben we een aangepast toetskader met interviewvragen specifiek voor de CIS raadpleging. Op basis van de vooraf ingevulde vragenlijst (bijlage 3) zullen we u daarvoor de relevante documenten toesturen.



Heeft u geen datagedreven toepassingen die onder het Ethisch Kader vallen? Of verzekert u uitsluitend zakelijke risico's? Dan kunt u bij het Verbond van Verzekeraars een verzoek doen om een vrijstelling voor de toetsing. Dat kunt u doen met een formulier dat u kunt opvragen via [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl). U kunt tot 1 december aanstaande een vrijstelling aanvragen.

### Scope van het onderzoek

We kunnen niet alle datatoepassingen van elke verzekeraar beoordelen. Na overleg met de verzekeraar kiezen we twee van de meer risicovolle datatoepassingen uit, afhankelijk van de impact voor het klantbelang en de aard van de toepassing.

### Beoordeling toetspunten

In dit onderzoek kennen we een score van 0, 1 of 2 punten toe, afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. De uitleg voor de puntenscore staat toegelicht in het toetskader. Als er geen aanleiding is om een 0 te scoren, maar de verzekeraar niet geheel voldoet aan alle criteria voor 2 punten, dan kunnen we een 1 score geven. 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)

Wilt u weten hoe uw organisatie ervoor staat op het gebied van ethiek, datagebruik en de toepassing van het Ethisch Kader? Het Kerncode Plus Onderzoek biedt verzekeraars de kans om verder te kijken dan de kerncode.

Met het KPO gaat u in gesprek over uw praktijk: waar loopt u tegenaan bij de implementatie van het Ethisch Kader, hoe bereidt u zich voor op de AI-act, en wat kunt u leren van goede voorbeelden in de markt?

Ons ervaren auditteam biedt reflectie vanuit twee perspectieven:

**Van binnenuit:** een korte cultuurscan (online survey) laat zien hoe medewerkers ethiek beleven.

**Van buitenaf:** wij spiegelen uw aanpak aan marktinzichten, peers en best practices.

Daarnaast bespreken we met u ethische dilemma's, maatschappelijke impact en governance-vraagstukken. U ontvangt een heldere en uitgebreide onderzoeksrapportage met concrete verbeterpunten en inspirerende voorbeelden uit de sector.

Interesse? Geef dit eenvoudig aan in de vragenlijst (bijlage 3).



### 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](#). U kunt hiermee direct zelf een onderzoeksdag plannen. De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf december 2025 tot en met mei 2026.

### Wat moet u aanleveren en wanneer?

We verzoeken u de vragenlijst (bijlage 3) in te vullen en uiterlijk 1 december aanstaande naar ons toe te sturen. Op basis van de vragenlijst en onze keuze voor de datagedreven toepassingen die we in de toetsing betrekken, zullen we u vragen relevante bewijsstukken in Audis te uploaden.

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

### 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. Tevens 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  |
| Beleidsgesprek<br>Vragen:<br>1, 1a, 1b, 1c, 2, 2a, 3, 3b, 3c, 4, 4b, 7, 7a, 7e, 8, 8a, 8b, 8c                               | 60 minuten              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CTO of andere directeur met verantwoordelijkheid voor datagedreven toepassingen</li> <li>2. Verantwoordelijke manager voor de datagedreven toepassing</li> <li>3. Coördinator zelfregulering</li> </ol>  |
| Verwerken interview   | 15 minuten              | Stv-auditor  |
| Hoe is het Ethisch Kader geborgd?<br>Vragen:<br>1a, 1b, 1c, 2, 3, 3a, 3c, 4a, 4b, 6, 6 a-h, 7, 7a, 7e, 8, 8a, 8b, 8c, 9a,9b | 75 minuten              | <p>Afhankelijk van hoe data governance is georganiseerd in uw organisatie, willen we (een selectie van) de volgende personen spreken voor een antwoord op de gestelde vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compliance officer</li> <li>2. Manager ICT</li> <li>3. Riskmanager (die RI&amp;E beoordeling heeft uitgevoerd)</li> <li>4. Ethicus</li> <li>5. Coördinator zelfregulering</li> </ol> |



|   |            |  |
|---|------------|--|
| Verwerken interview en lunch  | 60 minuten | Stv-auditor  |
| <p>Praktijkgesprek datagedreven toepassing 1</p> <p>Vragen:<br/>3a, 3c, 6d, 6g, 7d, 9, 9b</p> | 45 minuten | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senior medewerkers die met de datagedreven toepassingen werken (bijvoorbeeld claimbehandelaars of acceptanten, afhankelijk van de daadwerkelijke toepassingen in uw organisatie)</li> <li>2. Medewerker(s) met specifieke kennis over de gekozen datagedreven toepassing, of die betrokken is bij de ingebruikname of inrichting van de toepassing</li> <li>3. Coördinator zelfregulering</li> </ol> |
| Verwerken interview   | 15 minuten | Stv-auditor  |
| <p>Praktijkgesprek datagedreven toepassing 2</p> <p>Vragen:<br/>3a, 3c, 6d, 6g, 7d, 9, 9b</p> | 45 minuten | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senior medewerkers die met datagedreven toepassingen werken (bijvoorbeeld claimbehandelaars of acceptanten, afhankelijk van de daadwerkelijke toepassingen in uw organisatie)</li> <li>2. Medewerker(s) met specifieke kennis over de gekozen datagedreven toepassing, of die betrokken is bij de ingebruikname of inrichting van de toepassing</li> <li>3. Coördinator zelfregulering</li> </ol>    |
| Verwerken interview   | 15 minuten | Stv-auditor  |
| <p>Naleving gedragscode bij volmachten</p> <p>Vragen:<br/>5, 5a, 5b</p>                       | 45 minuten | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volmacht auditor</li> <li>2. Manager volmacht</li> <li>3. Coördinator zelfregulering</li> </ol>  |
| Verwerken interview en voorbereiden afronding   | 15 minuten | Stv-auditor  |
| Afronding   | 15 minuten | Coördinator zelfregulering   |

### Vragen

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