



# Stichting toetsing verzekeraars

**Jaarverslag 2022**





## Jaarverslag 2022

### Inhoudsopgave

#### Verslag Raad van Toezicht

• Start Raad van Toezicht	3
• Vergaderingen Raad van Toezicht	4
• Vooruitzicht 2023	4
• Tot slot	4

#### Bestuursverslag

• Doel van de Stichting toetsing verzekeraars	5
• Samenwerking Verbond en continuïteit	5
• Toetsing naleving kerncodes	5
• Toetsing naleving procedurele codes	6
• Andere onderzoeken	7
• Communicatie	7
• Governance stichting en organisatie	8
• Financiën 2022	9
• Ontwikkelingen 2023	11

#### Cijfers

• Balans per 31 december 2022	12
• Staat van baten en lasten over 2022	14

## Verslag Raad van Toezicht

### Start Raad van Toezicht

Vanaf de datum van wijziging van de statuten van de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) op 7 oktober 2022 heeft de stichting een 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. Eind 2022 bestaat de Raad van Toezicht uit de volgende vier 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;
- 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.

In de vergadering van 30 november heeft de Raad van Toezicht unaniem Carla Muters benoemd als lid van de Raad van Toezicht per 1 januari 2023.

De Raad van Toezicht heeft een rooster van aftreden vastgesteld:

Bestuurder	2023	2024	2025	2026	2027
1. Elly Blanksma-van den Heuvel		A			
2. Hein Albeda			A		
3. Gerard ten Brincke				A	
4. Marco Loos				A	
5. Carla Muters	B				H

**B** = benoemd, **H** = herbenoembaar, **A** = aftredend



## Jaarverslag 2022

### Vergaderingen Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft in 2022 één keer vergaderd.

In deze vergadering 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. Medio 2023 loopt de huidige samenwerkingsovereenkomst met het Verbond van Verzekeraars (hierna: het Verbond) af en moeten beide partijen komen tot nieuwe afspraken over de toetsing van de zelfregulering.

Ook heeft de Raad gesproken over de interne audit en de management review.

Vastgestelde besluiten:

- Reglement voor de Raad van Toezicht
- Profielschets voor Raad van Toezicht

### Vooruitzicht 2023

In de eerste maanden van 2023 zal duidelijk worden welke afspraken Stv en het Verbond maken over het vervolg van de toetsing van de zelfregulering. De eerste gepubliceerde resultaten maken duidelijk dat de toetsing van groot belang is om de naleving van de zelfregulering te verbeteren.

### Tot slot

De Raad van Toezicht heeft vertrouwen in een goede uitkomst van het overleg met het Verbond. 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 2022

#### 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

In 2020 heeft de stichting een transitie doorgemaakt en zijn de werkzaamheden gewijzigd. Sinds die transitie heeft de stichting een belangrijke rol in een herzien stelsel van zelfregulering voor de leden van het Verbond. Bij de zelfregulering wordt een onderscheid gemaakt in een aantal kerncodes gericht op het klantbelang en reputatie en een aantal procedurele codes.

De kerncodes toetsen wij bij de relevante leden van het Verbond met interviews en een bureauonderzoek. We toetsen in totaal tien kerncodes in een periode van drie jaar. De procedurele codes toetsen we met *self assessments*. Wij toetsen alle 45 procedurele codes in een periode van vijf jaar. Daarnaast is er in beginsel jaarlijks een onderzoek naar een risicothema, een onderwerp dat mogelijk een risico betekent voor het klantbelang en de reputatie.

Het Verbond van Verzekeraars en Stv hebben in 2020 een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de periode juli 2020 tot en met juni 2023, de periode van het toetsen van de kerncodes. Elk jaar evalueren het Verbond en Stv de samenwerking. In de tweede helft van 2022 hebben het Verbond en Stv gesprekken gevoerd over een vervolg van de overeenkomst. Daarvoor is de samenwerking door beide partijen geëvalueerd om te komen tot verbeteringen. Beide partijen concluderen in de evaluatie dat de wijziging in 2020 van het stelsel van zelfregulering geslaagd is en dat de toetsing een goede bijdrage levert aan de naleving en verbetering van de zelfregulering. Beide partijen geven ook aan dat het goed is om steeds te zoeken naar verbetering om effectief en efficiënt te toetsen.

Het Verbond heeft eind 2022 de samenwerkingsovereenkomst per 30 juni 2023 opgezegd. We zijn eind 2022 nog met het Verbond in gesprek over een nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

#### 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 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.



## Jaarverslag 2022

In 2022 hebben we de onderzoeken voor het derde kerncode onderzoek over drie fraudegerelateerde codes afgerond. We waren daarmee in 2021 gestart. In mei 2022 hebben we hierover aan het Verbond gerapporteerd. Het rapport is op 24 november 2022 gepubliceerd op onze website. In het rapport staat dat na de onderzoeksdag 34% van de onderzochte verzekeraars aan alle onderdelen van deze codes voldoet. Na de herstelperiode voldoet 91% van de verzekeraars.

We hebben op 24 november ook de resultaten gepubliceerd van het eerder afgeronde onderzoek naar de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Dat onderzoek hebben we eerder in 2021 afgerond. In dat onderzoek voldeed na de onderzoeksdag 42% van de onderzochte verzekeraars aan alle onderdelen van deze code. Na de herstelperiode voldeed 82% van de verzekeraars.

We hebben in 2022 de onderzoeken voor de vierde kerncode, de Gedragscode Klachtbehandeling, afgerond. Het rapport zullen we in het tweede kwartaal 2023 aan het Verbond sturen.

In april 2022 startten we met de onderzoeken van zowel de Gedragscode Informatieverstrekking als de Gedragscode Claimbehandeling, respectievelijk de vijfde en zesde kerncode. Dat komt omdat we bij enkele kleinere verzekeraars de onderzoeken voor de gedragscodes Klachtbehandeling, Informatieverstrekking en claimbehandeling op één dag uitvoerden. We hebben in 2022 alle onderzoeken voor de Gedragscode Informatieverstrekking gedaan.

### 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.

In 2022 hebben we het self assessment afgerond, dat in 2021 is gestart. We hebben daarover in mei 2022 aan het Verbond gerapporteerd. In september 2022 hebben we de uitnodiging verstuurd voor het volgende self assessment. We zullen over de resultaten van dit self assessment in september 2023 aan het Verbond rapporteren.



### 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.

### 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.

### Publicatie

We hebben met het Verbond van Verzekeraars afgesproken dat we twee keer per jaar de resultaten publiceren die we in de tussentijd aan het Verbond hebben gestuurd. Op 24 maart 2022 publiceerden we de eerste resultaten van onze onderzoeken. Het ging om het onderzoek naar de Kerncode Protocol Verzekeringskeuringen en het Self Assessment 2020.

Op 24 november publiceerden we de volgende resultaten van de onderzoeken die we dit jaar hebben afgerond. Het ging bij die publicatie om het onderzoek naar de Kerncode Gedragscode Verwerken Persoonsgegevens Verzekeraars, naar de Kerncodes over fraudegerelateerde zelfregulering en het Self Assessment 2021.

### Persberichten

In 2022 hebben we één persbericht uitgebracht, deze ging over de uitreiking van het Gouden Oor aan DELA. 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 2022 hebben we vier nieuwsbrieven verstuurd.

### **Governance stichting en organisatie**

In de bestuursvergadering van 6 oktober besloot het bestuur het governancemodel te wijzigen van een bestuursmodel naar een model met een Raad van Toezicht. Het bestuur heeft daartoe de statuten van de stichting gewijzigd. Naast de aanpassingen van bestuur en Raad van Toezicht zijn ook enkele gewenste aanpassingen voor de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) meegenomen. De gewijzigde statuten gelden vanaf 7 oktober 2022. Bij de wijziging van het governancemodel zijn de zittende bestuursleden benoemd tot leden van de Raad van Toezicht. Tegelijk is de directeur van de stichting, Ron van Kesteren, benoemd tot directeur bestuurder.

Tot de wijziging van de governance begin oktober heeft het bestuur in 2022 vier keer vergaderd. De Raad van Toezicht heeft in 2022 één keer vergaderd. Leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vaste jaarlijkse vergoeding voor het lidmaatschap van de Raad van Toezicht van € 7.500 en een reiskostenvergoeding. De totale kosten voor de Raad van Toezicht bedragen in 2022 € 34.889 (2021: € 33.823).

### *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 2022 zijn er geen bezwaren bij de commissie ingediend.

### *Stichtingsbureau*

De uitvoerende werkzaamheden worden verricht door het stichtingsbureau, onder leiding van directeur bestuurder Ron van Kesteren. Het bureau bestond ultimo 2022 uit acht medewerkers (7,5 fte).





## Jaarverslag 2022

### *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 2022 van alle feedback van verzekeraars bedroeg een 8,3.

Eind 2021 heeft KPMG een kwaliteitsreview gedaan op de werkzaamheden van Stv. Het bestuur Stv heeft begin 2022 de KPMG rapportage besproken. KPMG rapporteert positief over de werkzaamheden van Stv en heeft enkele verbeterpunten beschreven, die door Stv zijn en worden opgepakt.

We hebben begin 2022 een security scan van de IT omgeving van Stv laten uitvoeren door een gespecialiseerd bureau. De uitkomst daarvan is over het geheel genomen positief met enkele aandachtspunten. Deze punten hebben we inmiddels opgepakt.

### **Financiën 2022**

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 2022 was dit in totaal € 802.500 (2021: € 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. In 2022 hebben twaalf verzekeraars gekozen voor de Module Kwaliteitsverbetering die behoort bij de Gedragscode Klachtbehandeling, bij de Gedragscode



## Jaarverslag 2022

Informatieverstrekking zijn dat er eveneens twaalf en voor de Gedragscode Claimbehandeling zijn in 2022 drie verzekeraars getoetst. De overige verzekeraars die bij de Gedragscode Claimbehandeling voor de Module Kwaliteitsverbetering hebben gekozen worden in 2023 getoetst. In totaal was hier in 2022 een bedrag van € 79.393 mee gemoeid (2021: € 52.143).

### *Bijdrage risicothema*

Voor het onderzoek naar het risicothema in 2022 hebben we een onderzoeksopzet met begroting aan het Verbond voorgelegd. De totale bijdrage is € 54.000, maar omdat het onderzoek pas eind 2022 is gestart is de toerekenbare bijdrage voor 2022 maar € 8.400 (2021: € 66.116).

### *Overige beoordelingen*

De overige beoordelingen betreffen onder meer het toetsen aan de Gouden Oor standaard, het toetsen van aspirant-leden van het Verbond en het uitvoeren van hertoetsen van de onderzochte kerncodes. In totaal is daarmee een bedrag van € 40.200 gemoeid (2021: € 23.550).

### *Omzet, kosten, resultaat*

In totaal bedroeg de omzet van de stichting in 2022 € 930.493 (2021 € 944.309). Dat is 10% lager dan de begroting. Dit komt vooral doordat er minder deelnemers waren voor de Module Kwaliteitsverbetering dan verwacht, een deel van de verwachte inkomsten uit de Module Kwaliteitsverbetering door uitlopende planning in 2023 worden getoetst en omdat de inkomsten voor het risicothema onderzoek beperkt zijn omdat het onderzoek grotendeels in 2023 plaatsvindt.

De exploitatiekosten van de stichting bedroegen in 2022 in totaal € 941.152 (2021: € 911.089). Dat is 8% lager dan begroot.

Het resultaat van de stichting voor belasting bedroeg in 2022 € 13.420 negatief (2021: € 31.508 positief). Het resultaat na belasting is onttrokken aan de continuïteitsreserve van de stichting dat ultimo 2022 € 664.382 (2021: € 674.268) 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 (2022: circa € 935.000).



### Ontwikkelingen 2023

#### *Toetsen zelfregulering*

We zullen in 2023 de laatste twee onderzoeken naar kerncodes uitvoeren in de eerste beoordelingsronde. In de zomer van 2023 hebben we dan alle onderzoeken voor de kerncodes afgerond. Dat verloopt dan redelijk conform de planning.

Begin 2023 zullen we met het Verbond nieuwe afspraken maken over het toetsen van de naleving van de zelfregulering, inclusief nieuwe financiële afspraken. We verwachten in 2023 een omzet van ongeveer € 975.000 en de kosten bedragen in totaal naar verwachting € 945.000 zodat we een positief resultaat van € 30.000 begroten.

We zullen vervolgens de gewenste en afgesproken aanpassingen in onze werkwijze implementeren, zodat we na de zomer van 2023 het toetsen van de naleving kunnen vervolgen.

Medio 2023 zullen we naar verwachting de resultaten publiceren van de onderzoeken naar de Gedragscode Klachtbehandeling, de Gedragscode Informatieverstrekking en het self assessment 2022.



**Balans per 31 december 2022 in euro's**

	<b>31-12-2022</b>	<b>31-12-2021</b>
<b>Activa</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Immateriële vaste activa		
Software	48.005	52.171
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	15.294	20.053
Financiële vaste activa		
Overige vorderingen	5.115	1.581
	<hr/>	<hr/>
	68.414	73.805
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen		
Debiteuren	19.765	89.710
Vennootschapsbelasting	10.867	12.144
Overige vorderingen en Overlopende activa	37.496	25.136
	<hr/>	<hr/>
	68.128	126.990
Liquide middelen	716.056	687.479
	<hr/>	<hr/>
	<b>882.598</b>	<b>888.274</b>



## Jaarverslag 2022

### Balans per 31 december 2022 in euro's

	31-12-2022	31-12-2021
<b>Passiva</b>		
<b>Reserves en fondsen</b>		
Continuïteitsreserve	<u>664.382</u>	<u>674.268</u>
<b>Kortlopende schulden</b>		
Crediteuren	10.296	6.121
Omzetbelasting	8.234	9.945
Loonheffingen	14.780	18.823
Overige schulden en overlopende passiva	<u>154.906</u>	<u>179.117</u>
	<u>188.216</u>	<u>214.006</u>
	<u><b>852.598</b></u>	<u><b>888.274</b></u>



## Staat van baten en lasten over 2022 in euro's

	Realisatie 2022	Begroting 2022	Realisatie 2021
<b>Baten</b>			
Baten	930.493	1.029.750	944.309
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	757.119	815.000	684.834
Afschrijvingen	20.526	17.500	15.453
Overige bedrijfskosten	163.507	189.500	210.802
	<u>941.152</u>	<u>1.022.000</u>	<u>911.089</u>
Rentelasten en soortgelijke lasten	<u>- 2.761</u>	<u>-</u>	<u>- 1.712</u>
<b>Saldo</b>	<u>- 13.420</u>	<u>7.750</u>	<u>31.508</u>
Belastingen	<u>3.534</u>	<u>-</u>	<u>- 3.660</u>
<b>Saldo</b>	<u><u>- 9.848</u></u>	<u><u>7.750</u></u>	<u><u>27.848</u></u>



## Jaarverslag 2022

### 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)