



Stichting toetsing verzekeraars

Jaarverslag 2019



Verzekerd
van kwaliteit!



Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

• Doel van de Stichting toetsing verzekeraars	3
• Wat is het Keurmerk Klantgericht Verzekeren?	3
• Nieuwe ontwikkelingen 2019	3
• Aantallen verzekeraars met het Keurmerk	4
• Beoordelen verzekeraars	4
• Toetsing naleving gedragscodes en convenanten	6
• Communicatie	6
• Stichtingsbestuur en organisatie	8
• Financiën 2019	9
• Ontwikkelingen 2019	10
• Balans per 31 december 2019	11
• Staat van baten en lasten over 2019	13



Doel van de Stichting toetsing verzekeraars

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) is opgericht op 9 mei 2009. Het doel van de stichting is de klantgerichtheid van verzekeraars en gevolmachtigden te verbeteren en daarmee bij te dragen aan een duurzaam vertrouwen van de consument in de verzekeringsbranche.

Keurmerk en controle op zelfregulering

Als stichting proberen we de klantgerichtheid en het consumentenvertrouwen op twee manieren te bevorderen. In de eerste plaats ontwikkelen en beheren we geheel zelfstandig het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Dat betekent dat we de normen stellen waaraan keurmerkhouders moeten voldoen, dat wij beoordelen of keurmerkhouders zich aan deze normen houden en dat we het Keurmerk toekennen, handhaven of intrekken. Verzekeraars en gevolmachtigden kunnen het Keurmerk Klantgericht Verzekeren vrijwillig aanvragen. In de tweede plaats toetsen we voor het Verbond van Verzekeraars (Verbond) of hun leden zich houden aan de zelfreguleringsafspraken die verwerkt zijn in de gedragscodes van het Verbond.

Wat is het Keurmerk Klantgericht Verzekeren?

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren maakt de kwaliteit van de dienstverlening en klantgerichtheid van verzekeraars en gevolmachtigden zichtbaar voor consumenten en zakelijke klanten. Het Keurmerk geeft klanten de zekerheid dat een keurmerkhouders zijn beloften nakomt en staat voor een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.

Nieuwe ontwikkelingen 2019

Strategische heroriëntatie

Eind 2018 zijn we samen met het Verbond een strategische heroriëntatie gestart over de werkzaamheden van de stichting. We hebben &samhoud consultancy ingeschakeld om ons te adviseren. De uitkomst van deze strategische heroriëntatie is dat het Verbond zijn zelfregulering zal gaan herzien. Onderdeel van de plannen is dat de stichting de zelfregulering beter gaat toetsen. Deze nieuwe aanpak zal het Verbond bespreken in zijn ledenvergadering van juni 2020 en gaat gelden voor alle leden. De geplande ingangsdatum is 1 juli 2020.

In de plannen maken we in het toetsen van de zelfregulering een onderscheid tussen procesmatige codes en codes gericht op klantbelang en reputatie. De eerste categorie zullen we gaan toetsen met een self assessment en de tweede categorie met interviews en audits. Naast het toetsen van de gedragscodes zullen we jaarlijks een thema-onderzoek doen naar een onderwerp dat een risico vormt voor het klantbelang of de reputatie van de sector. Zo kan de sector tijdig inspelen op mogelijk risicovolle ontwikkelingen.

Samenwerking Stichting Gouden Oor

In 2019 hebben we de eerste vier keurmerkhouders getoetst aan de Gouden Oor Standaard. De stichting is hiervoor in 2018 geaccrediteerd door Stichting Gouden Oor. De Gouden Oor Standaard heeft veel samenhang met het thema-onderzoek Klacht- en feedbackmanagement dat we in 2019 hebben uitgevoerd. We hebben daarom bij deze vier keurmerkhouders de toets voor het thema-onderzoek gecombineerd met de toets op de Gouden Oor Standaard. Alle vier hebben de erkenning behaald. Eind 2019 hebben we ook een Gouden Oor toets gedaan bij Univé, die geen keurmerkhouders is. De positieve uitkomst is in januari 2020 gepubliceerd.

Aantallen verzekeraars met het Keurmerk

Op 1 januari 2019 waren er in totaal 29 (labels van) verzekeraars die het Keurmerk mochten voeren. In 2019 zijn enkele keurmerkhouders gestopt vanwege een fusie of om andere redenen. Op 1 januari 2020 zijn er 26 (labels van) verzekeraars die het Keurmerk mogen voeren.

Beoordelen verzekeraars

Wij toetsen de keurmerkhouders periodiek in onze thema-onderzoeken. Aankomend keurmerkhouders toetsen we eerst op alle keurmerknormen. Een jaar nadat we het Keurmerk hebben toegekend, toetsen we opnieuw de norm over goede bereikbaarheid. Deze norm blijkt namelijk voor veel keurmerkhouders lastig om aan te voldoen. Ook toetsen we of de keurmerkhouders de aanbevelingen uit de eerste beoordeling heeft opgevolgd. Daarna toetsen we de keurmerkhouders uitsluitend nog in thema-onderzoeken.

De thema-onderzoeken starten met de publicatie van het normenkader. Daarna volgt een uitvraag waarin we het onderzoeksthema en de aanpak toelichten, aangeven welke informatie we nodig hebben en hoe het bedrijfsbezoek eruitziet. Enkele weken na het bedrijfsbezoek presenteren we de resultaten van het onderzoek aan de individuele keurmerkhouders. Nadat we alle onderzoeken hebben afgerond, geven we de keurmerkhouders bovendien inzicht in zijn prestaties in vergelijking met de andere keurmerkhouders.

Na afronding van een thema-onderzoek, maken we een overkoepelend themarapport met onze bevindingen bij alle keurmerkhouders. In dat rapport geven we ook tips en goede praktijkvoorbeelden die wij zijn tegengekomen in ons onderzoek. Met die informatie kunnen keurmerkhouders van elkaar leren en hun dienstverlening verder verbeteren.

Als een keurmerkhouders bij een thema-onderzoek over alle onderdelen gemiddeld een onvoldoende scoort, dan krijgt hij een herbeoordeling. Dat betekent dat de keurmerkhouders binnen zes maanden moet aantonen dat hij alsnog in voldoende mate aan de eisen van het normenkader voldoet. Als dat niet lukt, of als hij afziet van een herbeoordeling, dan trekken we het Keurmerk in.

Uitkomst Thema-onderzoek Medische acceptatie

In februari 2019 publiceerden we de uitkomsten van het thema-onderzoek naar het proces van medische acceptatie. Dit onderzoek hebben we gedaan bij zestien keurmerkhouders die een arbeidsongeschiktheidsverzekering, overlijdensrisicoverzekering of een uitvaartverzekering aanbieden. Van de zestien getoetste keurmerkhouders voldeden er veertien in voldoende mate aan de drie onderzochte onderdelen. Twee keurmerkhouders moesten een herbeoordeling ondergaan. Een van deze twee is in de loop van 2019 gefuseerd en heeft de herbeoordeling niet doorgezet. De andere herbeoordeling heeft in 2019 plaatsgevonden met een positief resultaat.

Gemiddeld scoorden de keurmerkhouders 3,4 van de maximale score van 5. Keurmerkhouders De Goudse behaalde de maximale score van 5 punten.

Op 14 februari 2019 presenteerden we de uitkomsten tijdens een themabijeenkomst bij keurmerkhouders De Goudse.

Uitkomst thema-onderzoek Klacht- en feedbackmanagement

In september 2019 publiceerden we de uitkomsten van het thema-onderzoek naar klacht- en feedbackmanagement. Dit onderzoek valt onder de samenwerkingsovereenkomst met het Verbond van Verzekeraars en de AFM. De grote verzekeraars zijn verplicht hieraan deel te nemen. We hebben naast de keurmerkhouders ook de labels van a.s.r. en een label van Vivat getoetst.

Er waren drie keurmerkhouders die een onvoldoende scoorden, zij moesten een herbeoordeling ondergaan. Een van deze drie is in de loop van 2019 gefuseerd en heeft de herbeoordeling niet doorgezet. De andere twee herbeoordelingen hebben in 2019 en begin 2020 plaatsgevonden met een positief resultaat.

Gemiddeld scoorden de keurmerkhouders een 3,8 van de maximale score van 5. DAS behaalde de maximale score van 5 punten.

Op 24 september 2019 presenteerden we de uitkomsten tijdens een themabijeenkomst bij keurmerkhouders OHRA.

Thema-onderzoek Incassobeleid en betalingsachterstanden

In de tweede helft van 2019 hebben we een thema-onderzoek uitgevoerd over het incassobeleid en hoe keurmerkhouders omgaan met betalingsachterstanden. De onderzoeken bij alle keurmerkhouders ronden we begin 2020 af; het themarapport publiceren we in maart 2020.

Toetsing naleving gedragscodes en convenanten

Het Verbond heeft ruim negentig gedragscodes, convenanten en bedrijfsregelingen die deels voor alle leden gelden, en deels voor specifieke doelgroepen. In opdracht van het Verbond toetst de Stichting toetsing verzekeraars of de leden van het Verbond zich houden aan de gedragscodes.

Vanaf 1 januari 2017 is de toetsing van de naleving van de gedragscodes niet langer jaarlijks, maar een keer per vier jaar. In 2019 hebben we bij alle leden van het Verbond met een self assessment getoetst of ze voldeden aan twaalf gedragscodes. In december hebben we de rapportage daarover aan het Verbond gestuurd. Nadat het Verbond de rapportage in haar bestuur heeft behandeld, zullen we de rapportage publiceren.

In het convenant met het Verbond is tevens opgenomen dat wij ook op ad hoc-basis toetsingen kunnen doen voor het Verbond. In dat kader heeft het Verbond ons in 2019 verzocht een onderzoek te doen naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De onderzoeksresultaten hebben we in november 2019 aan het Verbond aangeboden.

Communicatie

De communicatie-activiteiten van de stichting richtten zich in 2019 vooral op het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Met diverse communicatie-activiteiten zorgen we ervoor dat de kennis uit thema-onderzoeken beklijft bij keurmerkhouders en dat de keurmerkhouders onderling kennis kunnen delen. Uiteindelijk zorgt dat ervoor dat keurmerkhouders klantgerichter gaan werken, wat consumenten vervolgens ervaren. Op die manier bereikt het Keurmerk de consument indirect en dragen we bij aan een duurzaam vertrouwen van de consument in de verzekeringsbranche.

Website

In 2019 waren er gemiddeld 430 bezoekers per week op onze website. Op de website publiceren we regelmatig nieuws. We publiceerden in 2019 tien nieuwsberichten op de website.



Persberichten en interviews

In 2019 hebben we zes persberichten uitgebracht. Twee persberichten gingen over onze themarapporten en vier persberichten gingen over de uitreikingen van de Gouden Oor Erkenningen aan NV schade, DAS, VvAA en DELA. Er werd over ons gepubliceerd onder andere op de websites met vaknieuws: InFinance, VVP en AMweb.

Verzekeraars

Verzekeraars met het Keurmerk verzorgen de communicatie over het Keurmerk naar klanten via hun website, Facebookpagina, brochures, relatiemagazines of het jaarverslag. Sommige verzekeraars hebben het keurmerklogo op hun briefpapier of enveloppen staan. Wij ondersteunen verzekeraars met een communicatietoolkit met onder andere het keurmerklogo, een animatie over het Keurmerk en voorbeeldteksten.

Nieuwsbrief

Wij houden de keurmerkhouders, (vak)pers en andere geïnteresseerden op de hoogte van de keurmerkactiviteiten en ander nieuws met een nieuwsbrief. Deze plaatsen we ook op de website. In 2019 hebben we vijftien nieuwsbrieven verstuurd.

Evenementen

Op 14 februari 2019 organiseerden we een themabijeenkomst over het thema-onderzoek Medische acceptatie, bedoeld voor keurmerkhouders. We hebben de bijeenkomst georganiseerd bij keurmerkhouder De Goudse in Gouda. Tijdens de bijeenkomst hebben we de resultaten van het thema-onderzoek gepresenteerd, presenteerde keurmerkhouder De Goudse hoe De Goudse het proces van medische acceptatie heeft geregeld en waren er vijf rondetafelgesprekken. Er waren zo'n vijftig deelnemers aanwezig.

Op 24 september 2019 organiseerden we een themabijeenkomst over het thema-onderzoek Klacht- en feedbackmanagement. We hebben de bijeenkomst georganiseerd bij keurmerkhouder OHRA in Arnhem. Tijdens de bijeenkomst hebben we de resultaten van het thema-onderzoek gepresenteerd, gaf luisterexpert Corine Jansen een presentatie over luisteren naar de klant en vertelde Mellyora Adams van PGGM wat PGGM heeft gedaan om de Gouden Oor Standaard niveau 3 te bemachtigen. Er waren ook zeven sessies waar keurmerkhouders zich voor konden inschrijven. Er waren ruim honderd deelnemers aanwezig.



Stichtingsbestuur en organisatie

Stv heeft een onafhankelijk bestuur met vijf leden. Twee leden hebben een achtergrond in verzekeringen en twee leden vertegenwoordigen de consument. Stv heeft een onafhankelijk voorzitter. Bestuursleden mogen geen actieve functie vervullen bij of voor een verzekeraar of gevolmachtigde gedurende hun bestuursperiode. Eind 2019 bestond het bestuur uit de volgende vier personen:

- P.G.H.M. (Elly) Blanksma-van den Heuvel, burgemeester van de gemeente Helmond
- H. (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

In oktober 2019 stopte Jan Steenman als bestuurslid van de stichting. Jan Steenman was sinds april 2014 bestuurslid en penningmeester van de stichting. Het bestuur is Jan erkentelijk voor zijn bijdrage aan de ontwikkeling van de stichting en het Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Op de website van de stichting (www.keurmerkverzekeraars.nl) staat een overzicht van de nevenfuncties van de bestuursleden.

Het bestuur heeft in 2019 zes keer vergaderd.

In één van de vergadering heeft het bestuur een risico-inventarisatie uitgevoerd. In de risico-inventarisatie is ook rekening gehouden met de gevolgen voor de stichting, als het Verbond zou besluiten dat de doorontwikkeling van de toetsing van de zelfregulering niet doorgaat. Het inzicht helpt om als bestuur voorbereid te zijn op mogelijke risico's.

Het bestuur zal de risico-inventarisatie jaarlijks herhalen.

Het bestuur heeft een rooster van aftreden vastgesteld:

Bestuurder	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
1. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel					H		
2. G. ten Brincke			H				H
3. H. Albeda		H				H	
4. M. Loos			H				H

H= herbenoembaar, A= aftredend

Bestuursleden ontvangen een vaste jaarlijkse vergoeding voor het bestuurslidmaatschap van € 7.500 en een reiskostenvergoeding. De totale kosten voor het bestuur bedragen in 2019 € 38.884.

Commissie van bezwaar

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

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

In 2019 zijn er geen bezwaren bij de commissie ingediend.

Stichtingsbureau

De uitvoerende werkzaamheden worden verricht door het stichtingsbureau, onder leiding van directeur Ron van Kesteren. Het bureau bestond ultimo 2019 uit zes medewerkers (5,5 fte). De stichting is op 1 februari 2020 verhuisd van de Koningin Julianalaan 351 naar de Charlotte van Pallandtlaan 12 in Voorburg.

Financiën 2019

De inkomsten van de stichting bestaan vooral uit:

- jaarlijkse bijdragen van keurmerkhouders;
- bijdragen van (aspirant-) keurmerkhouders voor de beoordeling of herbeoordeling;
- een jaarlijkse bijdrage van het Verbond voor de toetsing op de naleving van de zelfregulering door de leden van het Verbond;
- bijdragen van verzekeraars die de stichting toetst op grond van de samenwerking met de AFM.

Jaarlijkse bijdrage en beoordelingskosten Keurmerk

De bijdragen van (aspirant-)keurmerkhouders zijn ingedeeld in vijf categorieën, afhankelijk van het premievolume. De jaarlijkse bijdrage en de beoordelingskosten zijn per 1 januari 2019 verhoogd met 2%.

De totale jaarbijdrage van keurmerkhouders bedroeg in 2019 € 662.330 (2018: € 940.728).

De bijdragen voor de beoordelingskosten, waaronder de toetsingen voor het Gouden Oor en herbeoordelingen, zijn in totaal € 39.909 (2018: € 24.899).

Jaarlijkse vergoeding beoordeling naleving zelfregulering

Het Verbond betaalt een jaarlijkse vergoeding voor de beoordeling van de naleving van de zelfregulering. Daarnaast betaalt het Verbond voor ad hoc onderzoeken. In 2019 was dit € 62.800 (2018: € 25.000).

Bijdrage toetsing AFM-modules

In de samenwerkingsovereenkomsten met de AFM en het Verbond is vastgelegd dat alle grote verzekeraars moeten worden getoetst, ook als ze geen keurmerkhouders zijn. Het betreft hier de toetsingen voor de labels van a.s.r. en een label van VIVAT. De bijdrage is in totaal € 87.500.

Omzet, kosten, resultaat

In totaal bedroeg de omzet van de stichting in 2019 € 852.539 (2018: € 990.627). Dat is nagenoeg gelijk aan de begroting.

De exploitatiekosten van de stichting bedroegen in 2019 in totaal € 846.329 (2018: € 864.231). Dat is 6% lager dan begroot.

Het resultaat van de stichting voor belasting bedroeg in 2019 € 6.411 (2018: € 126.804). Het resultaat na belasting wordt toegevoegd aan de continuïteitsreserve van de stichting dat ultimo 2019 € 664.353 (2018: € 659.289) bedroeg.

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.

Ontwikkelingen 2020

Thema-onderzoeken

In 2020 ronden we het thema-onderzoek over het onderwerp Incassobeleid en betalingsachterstanden af en doen we een thema-onderzoek naar informatieverstrekking. Dat is het derde onderzoek in de samenwerking met de AFM en het Verbond.

Uitwerking doorontwikkeling toetsing zelfregulering

We zullen in 2020 in overleg met het Verbond de plannen voor de doorontwikkeling van de toetsing van de zelfregulering uitwerken. Deze aanpassing van de werkzaamheden van de stichting gaat naar verwachting per 1 juli 2020 van start.



Balans per 31 december 2019 in euro's

	31-12-2019	31-12-2018
Activa		
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	9.020	13.844
Vlottende activa		
Vorderingen		
Debiteuren	13.504	3.872
Venootschapsbelasting	27.399	-
Omzetbelasting	-	7.140
Overige vorderingen en overlopende activa	20.635	24.702
	61.538	35.714
Liquide middelen	747.832	716.181
Totaal activa	818.390	765.739



Balans per 31 december 2019 in euro's

	31-12-2019	31-12-2018
Passiva		
Reserves en fondsen		
Continuïteitsreserve	<u>664.353</u>	<u>659.289</u>
Kortlopende schulden		
Crediteuren	1.636	-
Vennootschapsbelasting	-	1.011
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	46.912	37.351
Overlopende passiva	<u>105.489</u>	<u>68.088</u>
	<u>154.037</u>	<u>106.450</u>
Totaal passiva	<u>818.390</u>	<u>765.739</u>



Staat van baten en lasten over 2019 in euro's

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten			
Baten	852.539	856.000	990.627
Lasten			
Personeelskosten	673.033	696.000	681.062
Afschrijvingen	4.607	5.000	4.315
Overige bedrijfskosten	168.690	201.000	178.854
	<u>846.330</u>	<u>902.000</u>	<u>864.231</u>
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	<u>-201</u>	<u>-250</u>	<u>-408</u>
Saldo	6.410	-45.750	126.804
Belastingen	<u>-1.346</u>	<u>-</u>	<u>-25.011</u>
Saldo	<u>5.064</u>	<u>-45.750</u>	<u>101.793</u>
Resultaatbestemming			
Continuïteitsreserve	<u>5.064</u>	<u>-</u>	<u>101.793</u>



Colofon

Colofon

Dit jaarverslag 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@keurmerkverzekeraars.nl

www.keurmerkverzekeraars.nl