



Stichting toetsing verzekeraars

Jaarverslag 2020





Inhoudsopgave

• Doel van de Stichting toetsing verzekeraars	3
• Covid-19 pandemie	3
• Transitie naar een nieuwe koers	3
• Herzien stelsel van zelfregulering	3
• Einde Keurmerk en Module Kwaliteitsverbetering	3
• Keurmerk onderzoeken in 2020	4
• Toetsing naleving gedragscodes	5
• Communicatie	5
• Stichtingsbestuur en organisatie	6
• Financiën 2020	7
• Ontwikkelingen 2021	9
• Balans per 31 december 2020	10
• Staat van baten en lasten over 2019	12



Jaarverslag 2020

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.

Covid-19 pandemie

In 2020 heeft iedereen te maken met de Covid-19 pandemie en alle noodzakelijke coronamaatregelen. Voor de stichting betekenden de maatregelen dat er vanaf half maart 2020 geen fysieke audits of onderzoeken konden plaatsvinden. Het omschakelen naar online interviewen kostte wat gewinning, net als het vele thuiswerken. We hebben daarvoor enkele geplande investeringen in ICT naar voren gehaald.

Transitie naar een nieuwe koers

In 2020 heeft de stichting een transitie doorgemaakt en zijn de werkzaamheden gewijzigd. Vanaf 1 juli geldt het vernieuwde stelsel van zelfregulering voor de leden van het Verbond van Verzekeraars. Onderdeel van dit stelsel is dat Stv de leden nadrukkelijker toetst op de naleving van de zelfregulering. Tot oktober 2020 voerde de stichting de werkzaamheden uit voor het Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Herzien stelsel van zelfregulering

In juni 2020 stemde de ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars in met het nieuwe stelsel van zelfregulering. De stichting heeft daarin een belangrijke rol.

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.

Einde Keurmerk en Module Kwaliteitsverbetering

Door de aanpak in het vernieuwde stelsel van zelfregulering heeft Stv besloten om op 1 oktober 2020 na 10 jaar te stoppen met het Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Het Keurmerk heeft een belangrijke bijdrage gehad in de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door verzekeraars. Vooral door de aanpak met themabeoordelingen, waarbij we verzekeraars stimuleerden zich verder te ontwikkelen en keurmerkhouders benchmarkten en good practices deelden.

Om ook in het nieuwe stelsel een bijdrage te leveren aan de verdere kwaliteitsverbetering van verzekeraars hebben we de Module Kwaliteitsverbetering ontwikkeld. Deze module is vrijwillig en is een aanvulling op de onderzoeken van de Kerncodes.

Keurmerk onderzoeken in 2020

Wij toetsten de keurmerkhouders periodiek in onze 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 keurmerkhouder. Nadat we alle onderzoeken hebben afgerond, geven we de keurmerkhouder 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 keurmerkhouder bij een thema-onderzoek over alle onderdelen gemiddeld een onvoldoende scoort, dan krijgt hij een herbeoordeling. Dat betekent dat de keurmerkhouder 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 Incassobeleid en Betalingsachterstanden

In maart 2020 publiceerden we de uitkomsten van het thema-onderzoek naar het incassobeleid van keurmerkhouders en hoe zij omgaan met betalingsachterstanden. Er waren twee keurmerkhouders die een onvoldoende scoorden, zij moesten een herbeoordeling ondergaan.

Gemiddeld scoorden de keurmerkhouders 3,4 van de maximale score van 5. Er zijn zes keurmerkhouders die met een score van 4,0 de hoogste score behaalden: Aegon, Avéro Achmea, Centraal Beheer, FBTO, Pro Life en Zilveren Kruis.

Uitkomst thema-onderzoek Informatieverstrekking

In november 2020 publiceerden we de uitkomsten van het thema-onderzoek naar informatieverstrekking. 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.



Alle keurmerkhouders scoorden een voldoende.

Gemiddeld scoorden de keurmerkhouders een 4,1 van de maximale score van 5. Drie keurmerkhouders behaalden een score van 4,9: ABN AMRO Verzekeringen, OHRA en Pro Life.

Toetsing naleving gedragscodes

De eerste Kerncode die we in het vernieuwde stelsel toetsen, is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Voor het toetsen van een Kerncode ontwikkelen we een toetskader en we maken een informatiedocument met uitleg welke informatie we vooraf willen ontvangen en met wie we een interview willen houden.

Voor het vaststellen van het toetskader en informatiedocument ontvangen we input van diverse gremia bij het Verbond van Verzekeraars.

In augustus 2020 stuurden we het informatiedocument naar alle relevante verzekeraars. Medio oktober vond het eerste onderzoek bij een verzekeraar plaats. De onderzoeken lopen door tot en met maart 2021.

We toetsen de meer procedurele gedragscodes met een jaarlijks self assessment. In het eerste self assessment van het vernieuwde stelsel toetsen we acht gedragscodes. Verzekeraars kunnen in een online vragenlijst verklaren of en hoe ze aan de betreffende gedragscodes voldoen. De vragenlijst stond open van oktober tot en met december. We zullen voor de zomer van 2021 over de uitkomsten van het self assessment rapporteren aan het Verbond.

Communicatie

De communicatie-activiteiten van de stichting richtten zich in het eerste deel van 2020 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.

In het tweede deel van 2020 besteedden we ook veel aandacht aan het informeren van verzekeraars over het vernieuwde stelsel.

Website

In 2020 waren er gemiddeld 400 bezoekers per week op onze website www.keurmerkverzekeraars.nl. Deze website blijft tot 1 april 2021 actief en zullen we daarna sluiten.

Voor de nieuwe activiteiten hebben we een nieuwe website ontwikkeld: www.toetsingverzekeraars.nl. Deze website is vanaf begin 2021 actief.



Jaarverslag 2020

Persberichten en interviews

In 2020 hebben we twee persberichten uitgebracht. Deze persberichten gingen over onze themarapporten. Er werd over ons gepubliceerd onder andere op de websites met vaknieuws: InFinance, VVP en AMweb.

Nieuwsbrief

Wij houden de keurmerkhouders, (vak)pers en andere geïnteresseerden op de hoogte van de keurmerk-activiteiten en ander nieuws met een nieuwsbrief. Deze plaatsen we ook op de website. In 2020 hebben we acht nieuwsbrieven verstuurd.

Stichtingsbestuur en organisatie

Stv heeft een onafhankelijk bestuur met maximaal vijf leden. Twee leden hebben een achtergrond in verzekeringen en twee leden vertegenwoordigen de consument. Stv heeft een onafhankelijke voorzitter. Bestuursleden mogen geen actieve functie vervullen bij of voor een verzekeraar of gevolmachtigde gedurende hun bestuursperiode. Eind 2020 bestond het bestuur uit de volgende vier personen:

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

Op beide websites van de stichting staat een overzicht van de nevenfuncties van de bestuursleden. Het bestuur heeft in 2020 vijf keer vergaderd.

Het bestuur heeft een rooster van aftreden vastgesteld:

Bestuurder	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
1. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel			H				A
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 2020 € 30.744 (2019: € 38.884).



Jaarverslag 2020

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 2020 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 2020 uit zes medewerkers (5,8 fte). De stichting is op 1 februari 2020 verhuisd van de Koningin Julianalaan 351 naar de Charlotte van Pallandtlaan 12 in Voorburg.

Financiën 2020

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 2020 verhoogd met 2%.

Omdat op 1 juli het vernieuwde stelsel van zelfregulering is ingegaan heeft Stv besloten de helft van de jaarbijdrage voor 2020 te restitueren.

De totale jaarbijdrage van keurmerkhouders bedroeg in 2020: € 322.067 (2019: € 662.330).

De bijdragen voor de beoordelingskosten, waaronder de toetsingen voor het Gouden Oor en herbeoordelingen, zijn in totaal € 25.400 (2019: € 39.909).



Jaarverslag 2020

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 en het self assessment, als het toetsen van aspirant-leden. In 2020 was dit totaal € 413.750 (2019: € 62.800).

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, net als in 2019.

Omzet, kosten, resultaat

In totaal bedroeg de omzet van de stichting in 2020 € 878.717 (2019: € 852.539). Dat is bijna 11% lager dan de begroting. Dit komt vooral doordat er in 2020 nog geen inkomsten waren voor de Module Kwaliteitsverbetering. Dat komt enerzijds omdat we later zijn gestart met de onderzoeken voor de eerste Kerncode en anderzijds doordat de deelnemers aan de module bij de eerste Kerncode allemaal in 2021 worden getoetst.

De exploitatiekosten van de stichting bedroegen in 2020 in totaal € 902.942 (2019: € 846.330). Dat is 2% lager dan begroot.

Het resultaat van de stichting voor belasting bedroeg in 2020 € 24.520 negatief (2019: € 6.410 positief). Het resultaat na belasting is in mindering gebracht op de continuïteitsreserve van de stichting dat ultimo 2020 € 646.420 (2019: € 664.354) 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 2021

Toetsen zelfregulering

We zullen in 2021 het eerste onderzoek naar een Kerncode afronden. In maart zijn de laatste onderzoeken voor de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Vervolgens starten we het onderzoek naar het Protocol Verzekeringskeuringen en daarna het onderzoek naar de drie protocollen over verzekeringsfraude.

Daarnaast zullen we een onderzoeksopzet uitwerken voor het eerste onderzoek naar een risicothema. Naar verwachting zullen we dat onderzoek rond de zomermaanden uitvoeren.



Jaarverslag 2020

Balans per 31 december 2020 in euro's

	31-12-2020	31-12-2019
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste active		
Software	25.586	-
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	24.566	9.020
Financiële vaste activa		
Overige vorderingen	5.241	-
Vlottende activa		
Vorderingen		
Debiteuren	4.174	13.504
Vennootschapsbelasting	24.138	27.399
Overige vorderingen en Overlopende activa	<u>37.475</u>	<u>20.635</u>
	65.787	61.538
Liquide middelen	<u>832.280</u>	<u>747.832</u>
	<u>953.460</u>	<u>818.390</u>



Balans per 31 december 2020 in euro's

	31-12-2020	31-12-2019
Passiva		
Reserves en fondsen		
Continuïteitsreserve	<u>646.420</u>	<u>664.353</u>
Kortlopende schulden		
Crediteuren	6.292	1.636
Overige belastingen en premies sociale verzekeringen	39.500	46.912
Overlopende passiva	<u>261.248</u>	<u>105.489</u>
	<u>307.040</u>	<u>154.037</u>
	<u>953.460</u>	<u>818.390</u>



Staat van baten en lasten over 2020 in euro's

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Baten			
Baten	878.717	984.400	852.539
Lasten			
Personeelskosten	721.578	740.000	673.033
Afschrijvingen	9.763	7.500	4.607
Overige bedrijfskosten	171.601	174.000	168.690
	<u>902.942</u>	<u>921.500</u>	<u>846.330</u>
Saldo voor financiële baten en lasten	<u>- 24.225</u>	<u>62.900</u>	<u>6.209</u>
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	-	201
Rentelasten en soortgelijke lasten	<u>- 295</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Saldo	<u>- 24.520</u>	<u>62.900</u>	<u>6.410</u>
Belastingen	<u>6.587</u>	<u>-</u>	<u>- 1.346</u>
Saldo	<u>- 17.933</u>	<u>62.900</u>	<u>5.064</u>
Resultaatbestemming			
Continuïteitsreserve	<u><u>-17.933</u></u>	<u><u>62.900</u></u>	<u><u>5.064</u></u>



Jaarverslag 2020

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@toetsingverzekeraars.nl

www.toetsingverzekeraars.nl