



Stichting toetsing verzekeraars

Jaarverslag 2021





Inhoudsopgave

• Doel van de Stichting toetsing verzekeraars	3
• Transitie 2020	3
• Toetsing naleving kerncodes	3
• Toetsing naleving procedurele codes	4
• Andere onderzoeken	4
• Communicatie	4
• Stichtingsbestuur en organisatie	5
• Financiën 2021	6
• Ontwikkelingen 2022	7
• Balans per 31 december 2021	9
• Staat van baten en lasten over 2021	11



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.

Transitie 2020

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 van Verzekeraars (hierna: 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.

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.

In 2021 hebben we de toetsing van de eerste kerncode, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, uitgevoerd. We waren daarmee in 2020 gestart. Dat onderzoek wordt in het eerste kwartaal van 2022 afgerond, na afloop van de herstelperiode.

We startten in april 2021 met de tweede kerncode, het Protocol Verzekeringskeuringen. In december 2021 hebben we de rapportage hierover aan het Verbond gestuurd. In maart 2022 zullen we het rapport op onze website publiceren.

In juni 2021 begonnen we met het derde kerncode onderzoek over twee fraudegerelateerde protocollen en een gedragscode. We zullen dat onderzoek in april 2022 afronden en daarover voor de zomer aan het Verbond rapporteren en op de website publiceren.

Eind 2021 hebben de eerste onderzoeken plaatsgevonden van de vierde kerncode, de Gedragscode Klachtbehandeling.



Toetsing naleving procedurele codes

We toetsen de meer procedurele gedragscodes met een jaarlijks self assessment. In vijf jaar toetsen we alle 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 2021 hebben we het self assessment afgerond, dat in 2020 is gestart. We hebben daarover in september 2021 aan het Verbond gerapporteerd.

In september 2021 hebben we de uitnodiging verstuurd voor het volgende self assessment. We zullen over de resultaten van dit self assessment in juni 2022 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 een 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

We hebben begin 2021 een nieuwe website ontwikkeld: www.toetsingverzekeraars.nl. Hier staat 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 in Audis de onderzoeken plannen, documenten uploaden en de rapportages inzien en downloaden.

Persberichten en interviews

In 2021 hebben we één persbericht uitgebracht, deze ging over de benoeming van een nieuw bestuurslid. Er werd over ons gepubliceerd, onder andere op de websites met vaknieuws: InFinance, VVP en AMweb. We hebben interviews gegeven voor AMweb en voor de nieuwsbrief van het Verbond.



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 2021 hebben we twee nieuwsbrieven verstuurd.

Werkwijze

We hebben in 2021 samen met het Verbond een werkwijze voor de communicatie over onderzoeksresultaten vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat we twee keer per jaar over de onderzoeken tot dat moment publiceren. De afgesproken werkwijze staat op de website van de stichting.

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 2021 bestond het bestuur uit de volgende vijf 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;
- W.M.A. (Wendy) de Ruiter-Lörx, managing partner Lexence.

Op de website van de stichting staat een overzicht van de nevenfuncties van de bestuursleden.

Het bestuur heeft in 2021 vier keer vergaderd.

Het bestuur heeft een rooster van aftreden vastgesteld:

Bestuurder

2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028

1. Elly Blanksma-van den Heuvel
2. Gerard ten Brincke
3. Hein Albeda
4. Marco Loos
5. Wendy de Ruiter-Lörx

	H				A	
H				H		
			H			
H				H		
			H			

H= herbenoembaar, **A**= aftredend



Jaarverslag 2021

Bestuursleden ontvangen een vaste jaarlijkse vergoeding voor het bestuurslidmaatschap van € 7.500 en een reiskostenvergoeding. De totale kosten voor het bestuur bedragen in 2021 € 33.823 (2020: € 30.744).

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) Rinke;
- mr. C.J.G.M. (Kees) van der Weide.

In 2021 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 2021 uit negen medewerkers (8,5 fte).

Financiën 2021

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 2021 was dit in totaal € 802.500 (2020: € 413.750).

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 2021 hebben negen verzekeraars gekozen



Jaarverslag 2021

voor de Module Kwaliteitsverbetering die behoort bij de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens en ook negen bij de fraudeprotocollen. In totaal was hier in 2021 een bedrag van € 52.143 mee gemoeid (2020: € 0).

Bijdrage risicothema

Voor het onderzoek naar het risicothema in 2021 hebben we een onderzoeksopzet met begroting aan het Verbond voorgelegd. De bijdrage in 2021 is € 66.116 (2020: € 0).

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 € 23.550 gemoeid (2020: € 18.400).

Omzet, kosten, resultaat

In totaal bedroeg de omzet van de stichting in 2021 € 944.309 (2020 € 878.717). Dat is 5% lager dan de begroting. Dit komt vooral doordat er minder deelnemers waren voor de Module Kwaliteitsverbetering en dat de inkomsten voor het hertoetsen lager waren dan verwacht.

De exploitatiekosten van de stichting bedroegen in 2021 in totaal € 911.089 (2020: € 902.942). Dat is 4% lager dan begroot.

Het resultaat van de stichting voor belasting bedroeg in 2021 € 31.508 positief (2020: € 24.520 negatief). Het resultaat na belasting is toegevoegd aan de continuïteitsreserve van de stichting dat ultimo 2021 € 674.268 (2020: € 646.420) 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.

Ontwikkelingen 2022

Toetsen zelfregulering

We zullen in 2022 de volgende drie onderzoeken naar kerncodes uitvoeren. Eind 2022 hebben we dan zes van de acht onderzoeken voor de kerncodes afgerond. Dat verloopt dan gelijk aan de planning.

Begin 2022 zullen we over de eerste onderzoeksresultaten communiceren. Dat zal gaan over de uitkomsten



Jaarverslag 2021

van het self assessment 2020 en over de uitkomsten van de Kerncode Protocol Verzekeringskeuringen. Medio 2022 zullen we communiceren over de uitkomsten van het self assessment 2021 en de uitkomsten van de Kerncodes Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en de fraudeprotocollen.

We zullen in 2022 samen met het Verbond van Verzekeraars de samenwerking en de uitvoering van de toetsingen in het kader van het vernieuwde stelsel van zelfregulering evalueren. Die input gebruiken we voor het maken van nieuwe afspraken voor de periode na 1 juli 2023, wanneer de huidige cyclus van kerncode onderzoeken afloopt.



Balans per 31 december 2021 in euro's

	31-12-2021	31-12-2020
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste active		
Software	52.171	25.586
Materiële vaste activa		
Andere vaste bedrijfsmiddelen	20.053	24.566
Financiële vaste activa		
Overige vorderingen	1.581	5.241
Vlottende activa		
Vorderingen		
Debiteuren	89.710	4.174
Vennootschapsbelasting	12.144	24.138
Overige vorderingen en		
Overlopende activa	25.136	37.475
	126.990	65.787
Liquide middelen	687.479	832.280
	888.274	953.460



Jaarverslag 2021

Balans per 31 december 2021 in euro's

	31-12-2021	31-12-2020
Passiva		
Reserves en fondsen		
Continuïteitsreserve	<u>674.268</u>	<u>646.420</u>
Kortlopende schulden		
Crediteuren	6.121	6.292
Omzetbelasting	9.945	19.888
Loonheffingen	18.823	19.612
Overige schulden en overlopende passiva	<u>179.117</u>	<u>261.248</u>
	<u>214.006</u>	<u>307.040</u>
	<u>888.274</u>	<u>953.460</u>



Staat van baten en lasten over 2021 in euro's

	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Baten			
Baten	944.309	991.000	878.717
Lasten			
Personeelskosten	684.834	732.500	721.578
Afschrijvingen	15.453	15.000	9.763
Overige bedrijfskosten	210.802	202.000	171.601
	<u>911.089</u>	<u>949.500</u>	<u>902.942</u>
Rentelasten en soortgelijke lasten	<u>- 1.712</u>	<u>-</u>	<u>- 295</u>
Saldo	31.508	41.500	- 24.520
Belastingen	<u>- 3.660</u>	<u>-</u>	<u>6.587</u>
Saldo	<u><u>27.848</u></u>	<u><u>41.500</u></u>	<u><u>- 17.933</u></u>



Jaarverslag 2021

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