



Normenkader

Module Kwaliteitsverbetering

Ethisch Kader Data Gedreven Toepassingen

Stichting toetsing verzekeraars

Inleiding

In de Module Kwaliteitsverbetering ligt de focus van ons onderzoek op de verbeterkansen voor de verzekeraar. In dit document beschrijven we wat we toetsen in de Module Kwaliteitsverbetering voor het Ethisch Kader Data Gedreven Toepassingen.

Tijdens het onderzoek toetsen we uiteraard ook of de verzekeraar in voldoende mate voldoet aan het Ethisch Kader, die toetsen we immers bij alle leden van het Verbond van Verzekeraars.

Aanpak Module Kwaliteitsverbetering

In de Module Kwaliteitsverbetering gaan we dieper in op het onderwerp. Het Ethisch Kader geldt nog niet zo lang en het is een andere code dan de eerder getoetste kerncodes. Daarom kiezen we voor de uitbreiding bij deze module niet voor extra toetspunten, maar juist voor de verdieping bij de bestaande toetspunten.

Bij de Module Kwaliteitsverbetering richten we onze aandacht op twee data gedreven toepassingen, terwijl we in onze onderzoeken voor alleen de kerncode maar één toepassing bekijken. We kiezen samen met de verzekeraar voor twee verschillende toepassingen, bijvoorbeeld één die bij acceptatie wordt gebruikt en één die bij claimbehandeling wordt gebruikt. We kiezen bij voorkeur een toepassing waar de verzekeraar recent mee is gestart en waarbij de impact voor de klant groot is.

Bij deze twee toepassingen zullen we alle onderdelen in het Ethisch Kader doorlopen, te beginnen met wat er voor het in gebruik nemen van de toepassing dient te gebeuren. Daarna kijken we met de verzekeraar naar de eisen tijdens het gebruik van de data gedreven toepassing en vervolgens naar de monitoring van de toepassing.

Zo krijgt de verzekeraar heel goed inzicht of en in hoeverre de betreffende data gedreven toepassingen aan het Ethisch Kader voldoen.

Door de uitgebreide rapportage krijgt de verzekeraar een goed beeld waar mogelijke verbeterpunten zijn.

Naast het normenkader ontvangt u een uitvraag met de documenten die we vooraf willen ontvangen en een gespreksschema voor de onderzoeksdagen. Daarnaast ontvangt u een beoordelingsformulier met alle toetspunten van het onderzoek. Dit beoordelingsformulier kunt u gebruiken bij de voorbereiding van de onderzoeksdagen.

Na de onderzoeksdagen ontvangt u de rapportage met onze bevindingen en adviezen. Daarbij geven we ook aan of u voldoet aan de gedragscode. Nadat we alle verzekeraars hebben getoetst, maken we een totaalrapportage over alle deelnemende verzekeraars, met bevindingen, goede voorbeelden en een benchmark van de scores.

Score en benchmark

In het beoordelingsformulier staan alle toetspunten vermeld. Wij scoren uw organisatie op de toetspunten een 0, 1 of 2 punten. De som van de scores als percentage van de maximaal haalbare score zien we als uitkomst van de toets en hanteren we als input voor de benchmark.

We hanteren dezelfde norm als bij het kerncodeonderzoek. Deelnemers aan de Module Kwaliteitsverbetering worden niet strenger getoetst op de kerncode. We bepalen vooraf welke van de twee data gedreven toepassingen we toetsen voor de kerncode. Die

toepassing bepaalt de score voor de toetspunten. Onze feedback over de tweede data gedreven toepassing geven we uiteraard terug bij alle toetspunten, maar beïnvloedt de score niet.

Omdat het toetskader van de Module Kwaliteitsverbetering gelijk is aan het toetskader van de kerncode kunnen we in de benchmark alle verzekeraars betrekken. Zo heeft de verzekeraar die deelneemt aan de Module Kwaliteitsverbetering nog meer inzicht waar hij staat ten opzichte van de rest van de sector.

Voor de uitkomst van de kerncode geldt dat er een aantal toetspunten is waarbij een score van 0 leidt tot een onvoldoende uitkomst van het onderzoek en een vervolgonderzoek. Deze toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een niet gearceerd toetspunt niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar u mee aan de slag moet.

Opzet normenkader

We hanteren voor de Module Kwaliteitsverbetering hetzelfde toetskader als voor het onderzoek voor de kerncode. Het gaat om dezelfde 28 toetspunten.

Voor de presentatie zullen we de toetspunten als volgt ordenen:

- I. Start Ethisch Kader (40 punten)
 - Toetspunt 1: inventarisatie data gedreven toepassingen
 - Toetspunt 13: training medewerkers die met data gedreven toepassingen werken
 - Toetspunt 23: bevorderen kennis bestuurders en interne toezichthouders
 - Toetspunt 24: interne communicatie

- II. Governance data en monitoring (80 punten)
 - Toetspunt 3: beveiligingsmaatregelen
 - Toetspunt 5: maatregelen treffen als toepassing niet meer technisch veilig is
 - Toetspunt 6: monitoren of toepassing werkt volgens doelstellingen
 - Toetspunt 7: datakwaliteit
 - Toetspunt 9: data governance
 - Toetspunt 20: monitoren gevolgen voor groepen klanten
 - Toetspunt 21: streven naar verzekeraar houden klanten
 - Toetspunt 22: intern controle- en verantwoordingsmechanisme

- III. Starten data gedreven toepassing (100 punten)
 - Toetspunt 1: compliancebeoordeling
 - Toetspunt 8: keuze gebruik bepaalde data
 - Toetspunt 10: uitvoeren DPIA
 - Toetspunt 11: dataminimalisatie en privacy optimalisatie
 - Toetspunt 15: testen nieuwe technieken
 - Toetspunt 16: uitleg aan klanten over uitkomsten
 - Toetspunt 18: check op discriminatoire bias
 - Toetspunt 19: oog voor inclusiviteit en diversiteit
 - Toetspunt 25: risico- en effectbeoordeling
 - Toetspunt 28: vastleggen gemaakte keuzes over inzet data gedreven toepassing

- IV. Werking data gedreven toepassing (50 punten)
 - Toetspunt 2: melden dat klant met systeem van doen heeft
 - Toetspunt 4: kaders zelflerend opereren en toezicht
 - Toetspunt 14: menselijk toezicht
 - Toetspunt 17: beroep op menselijke tussenkomst en uitleg
 - Toetspunt 27: open cultuur en meldingsmogelijkheid