

The logo features a white square with a drop shadow, centered on a background of overlapping geometric shapes in orange, green, blue, and light blue. The text 'ADFIZ' is at the top, followed by 'PRESTATIE-ONDERZOEK' and '2023' in a large, bold, blue sans-serif font.

**ADFIZ**  
**PRESTATIE-  
ONDERZOEK**  
**2023**

Juryrapport Adfiz Prestatie  
Onderzoek 2023  
Categorie verzekeraarbaarheid

# JURYRAPPORT ADFIZ PRESTATIE ONDERZOEK 2023

## - CATEGORIE VERZEKERBAARHEID

---

### Jury:

- Jurjen Burghgraef, Burghgraef van Tiel & Partners (juryvoorzitter)
- Jolanda Bron, Aon Risk Solutions (bestuurslid Adfiz)
- Daniel Dancewicz, Schouten Zekerheid
- Marc van Herpt, Veldsink Verberkmoes
- Ludger de Bruijn, Adfiz (jurysecretaris)

Datum: 10 januari 2023

## 1. Inleiding

---

De jury is verheugd over het grote aantal initiatieven dat is ingediend in deze categorie, maar liefst 13. Onverzekerbaarheid is een onderwerp dat de gemoederen al bezighoudt, en het is belangrijk dat de sector laat zien hoe serieus ze verbonden is aan het verzekeraar houden van zoveel mogelijk risico's. Daarbij valt op dat het thema in volle breedte als relevant wordt ervaren. De verschillende initiatieven betreffen zowel particuliere als zakelijke verzekeringen, en gaan voor een (groot) deel over de schademarkt, maar er zijn ook opvallende initiatieven in de levenmarkt. Vaak gaat het om verzekeren van nieuwe risico's door bijvoorbeeld innovaties, maar ook om het verzekeraar houden of beter verzekeraar maken van al lang bestaande risico's. Het bewijst maar dat de sector het belang van het thema verzekeraarheid ten volle onderschrijft.

De jury heeft alle initiatieven jury beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- bijdrage aan oplossing maatschappelijk probleem
- concreet voordeel voor de klant
- bereikt veel klanten
- voorbeeld voor andere aanbieders
- concreet voordeel voor adviseur
- passende investering in termen van geld, tijd en kennis
- uniek en vernieuwend
- volwassen en levert al resultaat op.

Behalve de 3 genomineerden wil de jury ook erkenning uitspreken voor een initiatief dat, omdat dit nog in de pilot fase zit, niet de top 3 heeft bereikt. Dit zou zeker in de toekomst wel kunnen. Het gaat om de pilot recycling van Nationale-Nederlanden. De jury heeft besloten dit initiatief een speciale vermelding te geven omdat het de potentie heeft een grote bijdrage te leveren aan de noodzakelijke verbetering van de verzekeraarheid van de recycling-sector.

## 2. De nominaties

---

De genomineerden zijn:

1. a.s.r. met Langer mee AOV
2. Nationale-Nederlanden met Dekking voor opruimen zonnepaneeldeeltjes
3. De Vereende met de RijbeterBox

We lichten achtereenvolgens deze initiatieven toe en geven daarna het eind oordeel van de jury wie de winnaar is. Vervolgens gaan we in op de andere 10 initiatieven die in deze categorie zijn ingediend en geven de waardering van de jury voor elk van deze initiatieven.

### **Nominatie 1: a.s.r. met Langer mee AOV**

Voor ondernemers met fysiek zware beroepen is het door de hoge premie en de beperkte eindleeftijd onaantrekkelijk om zich te verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. Met de Langer mee AOV biedt a.s.r. deze ondernemers een oplossing om inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid toch te verzekeren. Het product richt zich daarvoor op diverse preventiemaatregelen. Daarnaast hebben ondernemers contact met arbeidsdeskundigen om vroegtijdig de arbeidscapaciteit en – mobiliteit te bespreken.

#### Oordeel jury

*De jury heeft grote waardering voor dit initiatief dat zich richt op een groep die juist wat betreft verzekeraarbaarheid onder druk staat. Het initiatief draagt bij aan een oplossing voor een maatschappelijk probleem en biedt de klant concreet voordeel. De jury ziet het als voorbeeld voor andere aanbieders en spreekt waardering uit voor het unieke en vernieuwende karakter van dit initiatief dat zich in de praktijk bewijst.*

### **Nominatie 2: Nationale-Nederlanden met Dekking voor opruimen zonnepaneeldeeltjes**

Wie moet betalen voor het opruimen van (on)verbrande resten van zonnepanelen (zonnepaneeldeeltjes) is vaak onduidelijk. Door deze dekking toe te voegen aan de milieuschadeverzekering biedt NN duidelijkheid. Doordat hiervoor geen extra premie in rekening wordt gebracht, krijgen alle klanten met een bestaande Milieuschadeverzekering deze dekking gratis.

#### Oordeel jury

*De verduurzamingsuitdaging heeft tot een enorme vraag geleid naar zonnepanelen bij particulieren maar zeker ook bij zakelijke objecten. Afgelopen tijd is er veel te doen geweest rondom verzekeraarbaarheid van PV installaties en nog steeds vergt dat volop de aandacht. Een van de risico's die bij brand kan optreden met grote gevolgen zijn de zonnepaneeldeeltjes die achterblijven in de wijde omgeving na een brand. Tot nog toe was er marktbreed onduidelijkheid over hoe om te gaan met die schade. NN heeft met de dekking die zij nu biedt daar een oplossing voor die een voorbeeld is voor andere aanbieders.*

### **Nominatie 3: De Vereende met RijBeterBox**

Om het aantal schades te verminderen en taxibedrijven weer aantrekkelijk te maken voor reguliere verzekeraars, introduceerde de Vereende begin februari de RijBeterBox. Deze box die eenvoudig kan worden ingeplugd in de taxi meet aan de hand van 7 parameters het rijgedrag van de taxichauffeur en kent daar een score aan toe. Iedere maand ontvangt de chauffeur dan rijtips hoe hij zijn gedrag kan verbeteren en hij krijgt een score voor zijn rijgedrag. Op basis van de gemiddelde score van de

laatste zes maanden voor de hoofdpremievaliddatum ontvangt de klant een jaar lang korting op de premie.

### Oordeel jury

*De Vereende biedt dekking aan risico's die elders moeilijk of lastig verzekeraar zijn. Taxi bedrijven vormen zo'n risico en het is zeer lovenswaardig dat De Vereende met dit initiatief ervoor zorgt dat deze lastige risico's weer verzekeraar worden zodat deze weer door de rest van de verzekeraars in de Nederlandse markt gewoon in dekking worden genomen. Waar het gaat om het inzetten van data en daarmee verzekeraar maken van risico's is dit een mooi voorbeeld. Met dit initiatief neemt de Vereende haar verantwoordelijkheid door het risico niet alleen tijdelijk over te nemen, maar streeft ze actief na dat de risico's voldoende beheersbaar worden zodat het weer in marktwerking verzekerd kan worden. Het initiatief is nog jong, maar de jury hoopt en verwacht dat de taxibranche dit zal omarmen om de verzekeraarheid van de eigen sector te herstellen.*

### Het eindoordeel van de jury is:

*Winnaar van de APO Verzekeraarheid 2023 is geworden  
**Nationale-Nederlanden met zonnepaneeldeeltjes**  
Speciale vermelding: Nationale Nederlanden met Pilot recycling*

### Speciale vermelding: Nationale-Nederlanden met Pilot recycling

#### Toelichting

De Pilot Recycling heeft tot doel kennis te ontwikkelen met betrekking tot de verzekeraaringsmarkt van recyclingbedrijven, om zo beleid te kunnen vormen ten aanzien acceptatie, (technische) randvoorwaarden, tarieven en processen. Het doel van dit project is om niet of moeilijk verzekeraarbare risico's toch te kunnen verzekeraar. De risicodeskundigen van Nationale-Nederlanden begeleiden de klanten intensief en kijken hierbij naar gerichte preventiemaatregelen om de kans op een schade te verkleinen. De offerteaanvragen worden daarnaast beoordeeld en behandeld door een vaste groep van senior acceptanten.

#### Waardering

*De verzekeraarheid van recyclingbedrijven is al jaren een nijpend probleem. Het is goed dat NN met deze pilot aan de slag gaat en daarmee ook in de provinciale markt de verzekeraarheid van deze lastig verzekeraarbare risico's mogelijk wil maken. Er wordt specifiek gekeken naar het risicoprofiel. Daarbij is het voor succes cruciaal dat uiteindelijk sectorbreed goede dekking weer geboden wordt, zodat herwinning en hergebruik van grondstoffen beter mogelijk wordt gemaakt en verduurzaming daarmee gestimuleerd.*

*Behalve de 3 genomineerden wil de jury speciale erkenning uitspreken voor dit initiatief. Hoewel het vanwege de pilot fase nog niet de impact heeft om in de top 3 te komen, zou dit zeker in de toekomst wel kunnen.*

*De jury heeft daarom besloten dit initiatief een speciale vermelding te geven.*

### 3. Waardering andere initiatieven:

---

**a.s.r.**

**a.s.r. Vitality**

---

#### Toelichting

a.s.r. Vitality is een gezondheidsprogramma dat gedragsverandering nastreeft op korte en lange termijn door gezonde keuzes te belonen.

#### Waardering

*Met het programma draagt a.s.r. bij aan het op lange termijn verzekeraar houden van gezondheidsrisico's. Vitality legt op positieve wijze de aandacht op dit maatschappelijke belangrijke thema en laat zien hoe de verzekeringssector ook hieraan wil bijdragen.*

**a.s.r.**

**Payroll Doenpensioen**

---

#### Toelichting

Met deze propositie kan een payroll werkgever invulling geven aan de wettelijke verplichting om een pensioenregeling aan te bieden conform de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de WAB. Het Payroll Doenpensioen is een DC propositie waarmee pensioen kan worden opgebouwd voor werknemers met een flexibel contract waarbij het aantal gewerkte uren per tijdvak niet van tevoren vaststaat.

#### Waardering

*Met dit initiatief speelt a.s.r. voortvarend in op een nieuwe verzekeringsuitdaging en wordt een praktische oplossing geboden om pensioenopbouw voor flexwerkers te vergemakkelijken en voorkomt versnippering van pensioenen.*

**a.s.r.**

**Sustainability desk**

---

#### Toelichting

Adviseurs kunnen nieuwe duurzame risico's via hun contactpersoon in het team accountmanagement aanbrengen. Deze volgt dan een route via 'ambassadeurs' die gaan kijken of dit risico verzekerd kan worden en zo ja, tegen welke premie en voorwaarden. Daartoe doen zij – waar nodig – nader onderzoek naar het risico en overleggen ze eventueel in het Grote Posten Overleg.

#### Waardering

De noodzaak tot verduurzaming levert veel innovatieve oplossingen die vaak lastig verzekeraar zijn door gebrek aan ervaringscijfers. *Het is goed dat a.s.r. met het opzetten van het interne accountteam aan oplossingen wil werken door te zorgen voor extra aandacht in het acceptatieproces voor nieuwe duurzame risico's. Door risico's die niet standaard geaccepteerd worden individueel te bekijken worden zaken soms wel verzekeraar waar anders een afwijzing zou zijn gevolgd.*

**Toelichting**

Deze verzekering voorziet in de behoefte van klanten (zelfstandig ondernemers zzp en zmp) die geen 'dure' AOV af willen sluiten of die gebruik maken van een broodfonds en een stukje extra zekerheid willen. Deze vangnet oplossing biedt een éénmalige uitkering.

**Waardering**

*Deze verzekering draagt bij aan de mate van verzekerdheid van ondernemers doordat ze een laagdrempelige verzekeringsoplossing biedt voor zelfstandige ondernemers die anders af zouden zien van verzekering vanwege de kosten.*

**Toelichting**

Met Hello Mobility krijgt de ondernemer inzicht in zijn gehele wagenpark. Via datagedreven coaching en procesverbetering zorgt Hello Mobility voor minder schade, lagere kosten en een duurzamer rijdend wagenpark. Chauffeurs krijgen verbetertips via een app.

**Waardering**

*Toepassingen als deze dragen bij aan verzekeraarbaarheid en tonen aan dat je met data en goede begeleiding het juiste gedrag kan stimuleren. Hello mobility laat op positieve manier zien wat datagebruik kan opleveren.*

**Toelichting**

De kennissessies over de nieuwe Wet Toekomst Pensioen dragen bij aan het verhogen van het kennisniveau van de pensioenadviseurs waardoor ook de werkgevers meer actuele informatie krijgen. Daarnaast toetst de verzekeraar tijdens de sessies haar denkrichting aan de behoefte die de adviseurs in de markt zien, om zo producten te kunnen ontwikkelen die aansluiten op de behoefte in de markt.

**Waardering**

*De pensioenwereld heeft te maken met magnifieke veranderingen en een grote kennisbehoefte. Daarom waardeert de jury het nut van deze kennisuitwisseling om met elkaar te zorgen voor optimale bediening van de klant.*

**Toelichting**

Met het verlengingsportaal krijgen adviseurs meer inzicht in en transparantie over de premies van de verlengingsvoorstellen voor hun klanten. Het verlengingsproces is hiermee voor de adviseur makkelijker en overzichtelijker geworden. De adviseur kan door deze verbetering sneller en beter geïnformeerd het gesprek met zijn klanten aangaan over de inhoud van de verlengingsvoorstellen.

## Waardering

*De harde verlengingsmarkt maakt al enkele jaren onderdeel uit van het verzekerbaarheidsvraagstuk in onze markt. Meer inzicht verbetert weliswaar niet direct de premie, voorwaarden en overstapmogelijkheden, het wel een waardevolle verbetering voor de adviseur die sneller en beter geïnformeerd kan acteren richting de klant.*

## **TVM Verzekeringen: Schade-analysedashboard**

---

### Toelichting

Chauffeurs kunnen schades eenvoudig, snel en compleet melden bij hun wagenparkbeheerder via de Bumper app op hun telefoon of boordcomputer. De wagenparkbeheerder kan deze schaderegistratie vervolgens direct beoordelen, waar nodig completeren en indien gewenst de schade melden bij de verzekeraar. Dit bespaart chauffeur en wagenparkbeheerder veel tijd. Op basis van de verzamelde data (al dan niet verrijkt) worden vervolgens inzichten gedeeld in het dashboard die direct kunnen worden gebruikt in het voorkomen van volgende schadegevallen. Minder schades betekent lagere kosten en een kleinere kans op (ernstige) ongevallen

### Waardering

*Preventie is een belangrijke voorwaarde om risico's te beheersen en zo bij te dragen aan goede verzekerbaarheid. Als de transportsector het dashboard omarmt en de extra data effectief omgezet kan worden in tips en adviezen en verbeterd rijgedrag dan kan dit initiatief zeker helpen de schadelast te beperken.*

## **W.A. Hienfeld B.V.: (Verlengde) Garantie**

---

### Toelichting

Het is voor klanten "eng" om een nieuw product te kopen dat zich niet al jarenlang bewezen heeft (energiezuinige cv-ketel op basis van inductie bijvoorbeeld). Hienfeld biedt producenten, importeurs, dealers en retailketens de mogelijkheid om een (verlengde) garantie aan potentiële kopers te bieden. Deze extra garantie kan net het zetje zijn dat een klant nodig heeft toch voor het innovatieve product te kiezen.

### Waardering

*Voor mensen die onzeker zijn over de levensduur van een product kan de verlengde garantie een waardevolle dekking zijn omdat het hen in staat stelt met meer comfort te investeren in verduurzaming.*