

Een hoopvolle toekomst

Discussiepaper Jonge Strategen

Koers 2025-2027



Juni 2024

Inleiding

Verzekeraars zijn er om dingen mogelijk te maken. Er is bijna geen maatschappelijke activiteit denkbaar zonder betrokkenheid van onze sector. Doordat wij risico's delen en overnemen kunnen onze klanten deelnemen aan het (maatschappelijk) verkeer, ondernemen, wonen, reizen. Dat is de kern van ons werk. In het huidige tijdsgewricht is dat relevanter dan ooit. Want risico's en onzekerheden nemen toe en er dienen zich nieuwe risico's aan die om een (verzekerings)oplossing vragen, zoals nieuwe klimaatrisico's, de energietransitie en cyberveiligheid. Er zijn forse geopolitieke spanningen die we het hoofd moeten bieden en een gevaar vormen voor de veiligheid van Nederland. Intussen volgen nieuwe technologische mogelijkheden, zoals generatieve AI, elkaar in rap tempo op. Deze technieken brengen ongekende mogelijkheden maar ook ongewisse risico's.

Verzekeraars voelen toenemende druk van hun klanten die mondiger worden, hogere eisen stellen en in samenwerkingsverbanden (via de rechter) een vuist maken en tot slot toenemende wet- en regelgeving vanuit overheden. Dit vraagt om een eigentijdse invulling van onze competenties: vertrouwen, verbinden en samenwerken. Kunnen we vanuit onze traditionele rol als verbinder ook bijdragen aan vermindering van polarisatie en fragmentatie in de samenleving? Kunnen we door samen te werken met overheid en andere maatschappelijke organisaties oplossingen bieden voor weerbarstige vraagstukken zoals klimaatverandering, energietransitie en tekorten op de arbeidsmarkt? Hoe implementeren we nieuwe technologie op zo'n manier dat de klantbediening verbetert en tegelijkertijd het vertrouwen in onze bedrijfstak versterkt? Het plaatst drie kernwaarden van de sector – vertrouwen, verbinden en samenwerken - in een nieuw licht:

Vertrouwen staat onder druk, maar is het fundament van verzekeren

Deze ontwikkelingen stellen hoge eisen aan het handelen van verzekeraars vanuit duurzaamheid, empathie en ethiek. De sector kan vertrouwen versterken maar ook verspelen bij de inzet van krachtige nieuwe technologie.

De samenleving fragmenteert en polariseert, maar verzekeraars zijn verbinders bij uitstek

Wij verbinden klanten ongeacht hun achtergrond, afkomst en overtuigingen zodat zij hun risico's kunnen delen en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Maar als verzekeraars te veel mensen uitsluiten komt die verbinding onder druk.

De maatschappelijke vraagstukken zijn zo groot en complex dat er meer samenwerking nodig is tussen verzekeraars, overheden en andere organisaties

Wij stappen naar voren om een bijdrage te leveren aan het oplossen van belangrijke maatschappelijke kwesties. De sector is geen hindermacht bij het aanpassen aan nieuwe omstandigheden en risico's. Meer dan ooit is het de taak van verzekeraars om in oplossingen te denken, bijvoorbeeld door zichtbaar te maken wat je kan voorkomen via preventie op tal van terreinen. Dit brengt soms dilemma's met zich mee, die we alleen in samenwerking met anderen kunnen slechten. Zo is het delen van informatie over risico's zoals cyberdreiging en nieuwe technologie belangrijker dan ooit, maar kan op gespannen voet staan met marktwerking.

Drie kernwaarden

In deze uitdagende context is het onze opgave:

1. **Vertrouwen** te versterken in een omgeving waar vertrouwen snel kan omslaan in wantrouwen.
2. **Verbinding** te zoeken met klanten en intermediairs om hen te helpen op verschillende manieren met risico's om te gaan in een wereld die steeds meer onzeker en gefragmenteerd wordt.
3. Nieuwe vormen van **samenwerking** te ontwikkelen als antwoord op weerbarstige maatschappelijke vraagstukken.

Deze drie kernwaarden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en kunnen elkaar versterken. Zonder vertrouwen geen verbinding >> zonder verbinding geen samenwerking >> zonder samenwerking geen oplossingen.

Vanuit deze kernwaarden heeft de sector de afgelopen jaren al betekenisvolle stappen gezet, waar we op willen voortbouwen. Zo is de verzekeraarbaarheid van ex-kankerpatiënten verbeterd, is een ethisch kader opgesteld voor het verantwoord gebruik van datatoepassingen en weet het Verbond steeds meer brancheoverstijgende partijen aan zich te binden via partnerships en samenwerkingsovereenkomsten.



Tijd voor actie!

Grote, maatschappelijke problemen wachten op oplossingen en wij moeten daaraan bijdragen. Niet door te wijzen naar de overheid of andere partijen, maar door samen te werken. Vanuit vertrouwen, verbinden en samenwerken kan de sector het verschil maken op drie maatschappelijke vraagstukken:

1. Verduurzaming en energietransitie
2. Veiligheid en bestaanszekerheid
3. Data en AI

1. Verduurzaming en energietransitie

Onze belofte: *wij dragen als sector bij aan de versnelling van de energietransitie in Nederland.*

Daarom stellen we voor:

- Wij ontwikkelen samen met relevante partijen een klimaatrisico-scan voor individuele klanten (op basis van beschikbare data) en koppelen daar een specifiek advies aan met maatregelen die klanten kunnen nemen om klimaatschade aan hun huis te voorkomen of te beperken. Dat doen we ook bij niet-verzekerbare risico's zoals funderingsschade.
- Duurzaam schadeherstel is in 2027 de norm in de sector.
- Elke verzekeraar is in de eigen bedrijfsvoering klimaatneutraal in 2050.
- We maken nieuwe risico's rondom de energietransitie (waterstof, ondergrondse CO2-opslag, thuisbatterijen, recyclingbedrijven) versneld verzekeraar en werken daarbij samen met relevante partijen.
- Wij ontwikkelen en hanteren uniforme definities op het gebied van duurzaamheid van verzekerde objecten. Hiermee is het voor onze klanten duidelijk hoe zij scoren op duurzaamheid en wat zij kunnen doen om hun score te verbeteren.
- Huurwoningen die verzekeraars in hun eigen vastgoedportefeuille hebben, zijn in 2035 verduurzaamd.
- De sector ondersteunt een fonds dat (samen met de overheid en andere stakeholders) huizen verduurzaamt van mensen die zelf niet over voldoende financiële middelen beschikken.
- Wij versnellen de energietransitie door gezamenlijk en proactief standaarden en preventie-eisen voor te schrijven voor de drie meest gesloten verzekeringen: inboedel, opstal en WA.

2. Veiligheid en bestaanszekerheid

Onze belofte: *Verzekeraars zorgen ervoor dat de onverzekerbaarheid onder kwetsbare groepen afneemt en de veiligheid van de samenleving wordt versterkt.*

Daarom stellen we voor:

- We ontwikkelen met de overheid en consumentenorganisaties een monitor over onverzekerbare klanten. Wij gaan, in overleg met relevante organisaties, actief op zoek naar hoe we voor de mensen die uit deze data naar voren komen toch een oplossing kunnen bieden.
- De sector is koploper in Nederland waar het gaat om diversiteit en inclusie in het eigen werknemersbestand.
- De sector draagt bij aan een betere financiële redbaarheid van haar klanten onder andere via een financieel APK.
- De sector wil de veiligheid van de samenleving versterken op drie terreinen:
 1. Wonen: bij investeringen trekt de sector samen op met pensioenfondsen, banken en de overheid om

- (financieel) bij te dragen aan een veilig Nederland met voldoende klimaatbestendige woningen
2. Waterbeheer: samen met relevante stakeholders leveren we via preventie en investeringen een bijdrage aan robuust waterbeheer.
 3. Geopolitiek: onze (inter)nationale veiligheid is geen vanzelfsprekendheid meer, waardoor de defensiecapaciteit van Europa een impuls nodig heeft. Samen met Pensioenfondsen en banken en vermogensbeheerders herijken wij ons beleid over investeringen in de defensie-industrie.

3. Data en AI

Onze belofte: de sector zet AI op een vertrouwde en beheerste manier in, niet alleen voor de verbetering van bedrijfsprocessen maar vooral voor een betere klantbediening.

Daarom stellen we voor:

- Het ethisch kader wordt aangescherpt en is leidend voor *alle* leden van het Verbond.
- Als een klant niet akkoord gaat met een geautomatiseerd besluit kan hij altijd een beroep doen op een menselijk oordeel.
- We bieden laagdrempelig menselijk contact voor klanten die daar behoefte aan hebben.
- We werken binnen en buiten de sector samen aan generieke (data) definities om onze klanten uniformiteit te bieden en binnen de branche efficiency te creëren.
- Wij vormen een kennisplatform met relevante partijen en startups om de sector/klanten te beschermen tegen cyberrisico's.
- Wij verzekeren niet alleen nieuwe technologieën, maar passen deze ook toe in onze eigen bedrijfsprocessen.

Tot slot: denk en discussieer mee!

Dit discussiepaper heeft als doel om met elkaar de dialoog aan te gaan over wat wij nog meer kunnen doen om de uitdagingen van deze tijd de komende jaren het hoofd te bieden. Dit vanuit de grondhouding: Wij zijn er om dingen mogelijk te maken. Wij zijn van mening dat de slagkracht verder wordt vergroot als voorlopers in de sector vaker dan nu de handen ineenslaan en een "coalition of the willing" vormen, waarbij andere partijen zich later kunnen aansluiten. We gaan op zoek naar nieuwe vormen van samenwerking, ook met nieuwe partijen buiten de sector, waarbij het leidend doel is: samen werken aan een hoopvolle toekomst. Dit is alleen te bereiken als we in staat zijn, met name binnen de werkgroepen- en commissies van de vereniging, onze eigen bedrijfsbelangen ondergeschikt te maken aan het op te lossen maatschappelijke vraagstuk.

Denktank Jonge Strategen 2024

Op verzoek van het Verbond van Verzekeraars heeft een groep Jonge Strategen in het voorjaar van 2024 nagedacht over de koers van de sector in de jaren 2025, 2026 en 2027. Daarbij stond de volgende vraag centraal: *'Waar staat de samenleving in 2035 en wat moet de sector de komende 3 jaar doen om zich daarop voor te bereiden?'*

Hun denkwerk heeft geleid tot dit discussiepaper.

De discussiepaper wordt gebruikt als vertrekpunt voor de dialoog met leden tijdens de Verenigingsdag op 26 juni 2024 en het opstellen van het meerjarenplan 2025-2027.

De denktank Jonge Strategen 2024 bestaat uit:

- Bart Boon - Achmea B.V.
- Bob de Ruijter - Coöperatie Univé U.A.
- Marit Geesthuijsen - Nh1816 Verzekeringen
- Rens Waalboer - HDI Global SE, the Netherlands
- Céline van Halsema - A.S.R. Nederland N.V.
- Björn Jalving - Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
- Pieter-Jan Lommerse - Nationale Nederlanden N.V.
- Farnaz Kwakernaat-Saberi - DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.
- Michel Prigge - Athora Netherlands

De denktank Jonge Strategen is begeleid door Eelko Hamer (Eelko.com) en ondersteund door het Verbond van Verzekeraars.