



Rapportage

uitkomsten toetsing zelfregulering

2010

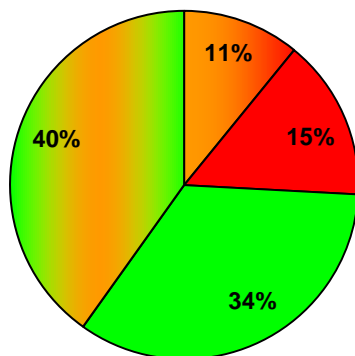
1. Management samenvatting

De Stichting toetsing verzekeraars toetst jaarlijks bij de leden van het Verbond van Verzekeraars de naleving van de zelfregulering. Dit gebeurt door middel van een Self Assessment (SA). Dit is de rapportage over het tweede Self Assessment.

Het Verbond kent in totaal 42 gedragscodes en bedrijfsregelingen. Daarvan zijn er 23 betrokken in het SA van 2010. Het gaat hierbij om een verdieping op het SA van vorig jaar en verder alle nieuwe codes. Bij de vragen in het Self Assessment waren veelal drie antwoorden mogelijk: de verzekeraar voldoet (**groen**), de verzekeraar voldoet nog niet op het moment van invullen van de vragenlijst, maar wel voor 1 februari 2011 (**oranje**) en de verzekeraar voldoet vooralsnog niet (**rood**). De verzekeraars met een of meerdere oranje vlaggen moesten voor 15 februari 2011 aangeven dat zij voldoen aan de betreffende onderdelen van de zelfregulering. Indien dat niet gebeurde, werd bij de betreffende vraag alsnog een rode vlag geplaatst.

Het Verbond heeft 153 verzekeraars aangedragen die het SA moesten invullen. Dit zijn alle leden van het Verbond, met uitzondering van de herververzekeraars. Hiervan hebben uiteindelijk 148 verzekeraars gereageerd. Van de 5 verzekeraars die niet hebben gereageerd waren er 4 geen lid meer van het Verbond op 1 januari 2011. Er is dus slechts één lid dat het SA niet heeft ingevuld en dat wel had moeten doen.

Iets meer dan de helft (75 van de 148) van de leden van het Verbond heeft bij het invullen van de vragenlijst bij een of meerdere vragen aangegeven dat zij op dat moment nog niet voldoen aan de zelfregulering, maar dit wel voor 1 februari 2011 zullen realiseren. Hiervan heeft ruim



driekwart (59 van de 75) vervolgens voor medio februari aangegeven dat inmiddels aan het betreffende onderdeel van de zelfregulering wordt voldaan. Bijna driekwart (109 van de 148) van de leden van het Verbond voldoet thans aan alle getoetste onderdelen van de zelfregulering. Er zijn 39 leden van het Verbond die nu op een of meerdere onderdelen van de zelfregulering niet voldoen. Dat is 26% van de ingevulde vragenlijsten. 28 Leden hebben direct aangegeven niet te voldoen aan de zelfregulering en 11 leden hebben niet gereageerd op het verzoek te verklaren dat zij 1 februari 2011 wel voldoen aan de norm.

Diverse verzekeraars hebben aangegeven dat bepaalde onderdelen van de zelfregulering voor hen niet van toepassing zijn en dat zij daarom niet behoeven te voldoen aan die norm. Hoewel in sommige gevallen deze argumentatie redelijk lijkt, hebben wij geconstateerd dat de bindende regelingen geen uitzonderingen kennen noch de mogelijkheid bieden tot dispensatie. Deze verzekeraars zijn dus in de rapportage verwerkt als niet compliant aan de zelfregulering. De mate van compliance verschilt uiteraard per onderdeel van de zelfregulering. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat bij de meeste gedragscodes de naleving uiteindelijk heel behoorlijk is, namelijk 86% tot 100% compliant per code.

De zelfregulering waarbij het meest wordt aangegeven dat hieraan niet wordt voldaan zijn de Gedragscode verwerking persoonsgegevens (14%), Fraudeprotocol (10%) en de Bedrijfsregeling Brandregres (10 – 11%).

De conclusie is dat de toets op de naleving van de zelfregulering zinvol is. 40% van de leden van het Verbond die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zich door het SA ervan bewust geworden dat zij niet voldoen aan een of enkele onderdelen van de zelfregulering en hebben dit voor 1 februari 2011 aangepast. De werking van de zelfregulering is daarmee gereactiveerd.

Helaas moet dus wel worden geconstateerd dat de naleving van de zelfregulering nog niet volledig is, ook bij gedragscodes die al langer gelden. Per code is de compliance heel behoorlijk, maar van alle leden is er een kwart dat op een of meerdere onderdelen van de gedragscodes niet voldoet. Overigens springen de verzekeraars die intussen het Keurmerk Klantgericht Verzekeren hebben verworven er positief uit met een –bijna- 100% positieve score.

2. Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten komt Stv tot de volgende aanbevelingen.

Uit het SA 2010 komt duidelijk naar voren welke onderdelen van de zelfregulering minder goed scoren in het niveau van compliance. Deze onderdelen zullen in het volgende SA opnieuw en diepgaander aandacht krijgen om de compliance op die onderdelen nader te onderzoeken. Daarbij zal ook aandacht worden besteed aan bevestigende antwoorden, die aangeven de zelfregulering “anders” na te leven dan in de vragenlijst als min of meer gebruikelijke methoden wordt voorgelegd.

In de volgende beoordelingsronde zal daarom niet alleen worden volstaan met een SA, er zullen ook steekproefsgewijze controles plaatsvinden om de juiste invulling van het SA te toetsen en om te zien of verzekeraars de daad bij het woord voegen. Deze steekproeven bestaan bijvoorbeeld uit het opvragen van schriftelijke informatie ter onderbouwing van de antwoorden en uit bedrijfsbezoeken waarbij door interviews de correcte invulling indringend wordt getoetst.

Om de compliance van de zelfregulering verder te verbeteren raden wij het Verbond aan om met de verzekeraars die aan één of meer onderdelen van de zelfregulering niet voldoen in gesprek te gaan en hen te ondersteunen bij het compliant worden. Daarbij dient door het Verbond te worden gewezen op het belang van de naleving van de zelfregulering voor het bewerkstelligen van vertrouwen in de verzekeringsbranche.

Er zijn verzekeraars die aangeven op bepaalde onderdelen van de zelfregulering niet te (kunnen) voldoen omdat die niet zouden passen bij de aard van hun werkzaamheden. Het kan zijn dat de betreffende verzekeraars hierin gelijk hebben waardoor ze nu ten onrechte als niet compliant zijn geregistreerd. Wij adviseren het Verbond nog eens kritisch te kijken naar deze onderdelen en voor zover mogelijk een algemene gedragslijn te bepalen ten aanzien van dispensaties, of anders expliciet per geval aan de betreffende verzekeraars op basis van argumenten van de verzekeraar dispensatie te verlenen voor het betreffende onderdeel.

De uitkomsten van de besprekingen van het Verbond met de verzekeraars die niet voldoen aan één of meerdere onderdelen van de zelfregulering en de eventuele dispensaties zullen door Stv worden betrokken in de volgende beoordeling die dit najaar zal plaatsvinden. Gelet op deze nog te voeren gesprekken, verdient het aanbeveling uitsluitend de geaggregeerde resultaten en de managementsamenvatting van deze rapportage openbaar te maken en nog niet tot “naming & shaming” over te gaan. Voor de volgende beoordelingsrondes zou dit echter niet uitgesloten moeten worden om druk te zetten op het serieus naleven van de zelfregulering.

3. Onderzoeksopzet

Voor het toetsen of de leden van het Verbond van Verzekeraars de zelfregulering naleven maakt Stv gebruik van een online vragenlijst (Self Assessment; SA.)

De verzekeraar logt in met een unieke gebruikersnaam en wachtwoord op een afgesloten deel van de website www.toetsingverzekeraars.nl.

De verzekeraar kan de vragenlijst invullen en verzenden, waarna hij direct een rapportage ontvangt van de gegeven antwoorden en het resultaat.

Bij het resultaat zijn er drie mogelijkheden:

- Er zijn geen opmerkingen over de ingevulde rapportage, op alle vragen heeft de verzekeraar aangegeven dat voldaan wordt aan de zelfregulering (**groene vlag**)
- Er zijn een of meerdere vragen waarbij de verzekeraar heeft aangegeven dat op het moment van invullen van de vragenlijst niet wordt voldaan aan de zelfregulering, maar dat de verzekeraar uiterlijk op 1 februari 2011 wel zal voldoen aan de eisen (**oranje vlag**). In de rapportage staat in dat geval dat de verzekeraar geacht wordt uiterlijk op 15 februari 2011 aan Stv kenbaar te maken dat inmiddels aan de betreffende normen is voldaan.
- Er zijn een of meerdere vragen waarbij de verzekeraar heeft aangegeven dat niet wordt voldaan aan de zelfregulering en dat dit voor 1 februari 2011 niet is geregeld. (**rode vlag**).

Op 30 september 2010 is aan de 153 verzekeraars die volgens opgave van het Verbond moeten deelnemen aan het SA een mail gestuurd met de inlogcode en de mededeling dat het SA vanaf 1 oktober 2010 kan worden ingevuld. Daarbij is aangegeven dat de verzekeraars tot uiterlijk 15 november 2010 de tijd hadden om het SA in te vullen. Op 9 november 2010 zijn de verzekeraars die nog niet hadden gereageerd eraan herinnerd dat zij het SA moesten invullen en is de uiterlijke datum voor insturen van het SA verruimd tot 30 november 2010.

Vervolgens zijn de resterende 8 verzekeraars eind december 2010 schriftelijk benaderd door het Verbond en erop gewezen dat het SA alsnog moest worden ingevuld.

In de periode december 2010 en januari 2011 zijn de verzekeraars met een of enkele rode vlaggen telefonisch of per e-mail benaderd om na te gaan of de vragenlijst correct was ingevuld.

Eind januari 2011 zijn alle verzekeraars, die bij een of meerdere vragen in het SA een oranje vlag hadden, per e-mail eraan herinnerd dat zij aan Stv kenbaar moeten maken dat zij inmiddels aan de zelfregulering voldoen, zoals door henzelf in de vragenlijst aangekondigd. Uiteindelijk hebben 11 verzekeraars met een of meerdere oranje vlaggen niet gereageerd. Deze zijn vervolgens als rode vlag geregistreerd.

Bedacht dient te worden dat de rapportage een weergave is van wat de verzekeraars hebben ingevuld in de vragenlijst. Zoals aangegeven is alleen bij de verzekeraars met een rode vlag nagegaan of er wel juist was ingevuld. Andere antwoorden zijn niet gecontroleerd. In het volgende SA zullen steekproefsgewijze controles worden gehouden om na te gaan om de antwoorden correct zijn ingevuld.

4. Respons

Er is aan 153 verzekeraars een uitnodiging gestuurd voor het invullen van het SA. 4 verzekeraars zijn eind 2010 niet langer lid van het Verbond (door fusie of opzeggen lidmaatschap). Er zijn dus 149 leden van het Verbond die het SA dienen in te vullen. Uiteindelijk hebben 148 van de 149 verzekeraars het SA ingevuld, een respons van 99%. In bijlage staan de namen van de verzekeraars die het SA hebben ingevuld en de naam van degene die dit niet heeft gedaan.

De ingevulde SA's hebben betrekking op de volgende sectoren:

Sectoren	Aantal	%
Leven	51	34%
Schade	90	60%
Zorg	9	6%
Totaal	150	100%

5. Resultaten

Een aantal verzekeraars voldoet direct bij het invullen van de vragenlijst aan alle onderdelen van de zelfregulering. Sommige hebben bij een of meerdere vragen aangegeven op dat moment niet te voldoen maar dit wel voor 1 februari 2011 te realiseren. Er zijn ook verzekeraars die bij een of enkele onderdelen van de zelfregulering hebben aangegeven vooralsnog niet aan de zelfregulering te voldoen.

Deze uitkomst staat in onderstaande tabel, met het aantal vragen waarbij sprake is van een oranje of rode vlag. Het totaal is meer dan 148 ingevulde vragenlijsten omdat sommige verzekeraars zowel oranje als rode vlaggen hebben.

Voldoen of niet	Aantal	%
Voldoen aan alle onderdelen (groen)	60	41%
Geven aan voor 1 februari 2011 aan de zelfregulering te voldoen (oranje)	59	40%
Zullen vooralsnog niet aan de zelfregulering te voldoen (rood)	13	9%
Zowel oranje als rood	15	10%
Totaal	148	100%

De top 4 vragen waarbij de meeste verzekeraars hebben aangegeven voor 1 februari aan de zelfregulering te zullen voldoen zijn:

Vragen waar het meest is aangegeven dat voor 1 februari aan de zelfregulering wordt voldaan	%
14.1.1 Heeft u aantoonbaar geborgd dat de Gedragscode Medische Aansprakelijkheid door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	25%
5.1 Heeft u een stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd	23%
20.1.1 Heeft u aantoonbaar voldaan aan de verplichting om Model BPR 3 te verstrekken?	20%
23.1.1 Heeft u aantoonbaar geborgd dat het Van Leeuwen Convenant door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	17%

Alle verzekeraars met een of enkele oranje vlaggen zijn gevraagd te verklaren of zij inderdaad inmiddels aan de betreffende onderdelen in de zelfregulering voldoen. De verzekeraars die deze verklaring hebben gegeven zijn in de resultaten verwerkt als “voldoen aan de zelfregulering”. Verzekeraars die alsnog hebben aangegeven niet aan de zelfregulering te voldoen of niet hebben gereageerd, zijn in de resultaten verwerkt als “niet voldoen aan de zelfregulering”.

Resultaat van de oranje vlaggen	Aantal	%
Voldoen inmiddels aan de zelfregulering (groen)	58	79%
Voldoen alsnog niet (tijdig) aan de zelfregulering (rood)	5	7%
Hebben niet gereageerd (rood)	11	15%
Totaal	75	100%

Na het verwerken van de resultaten van de oranje vlaggen is het resultaat van het wel en niet voldoen aan alle onderdelen van de zelfregulering als volgt:

Voldoen of niet	Aantal	%	Aantal onderdelen
Voldoen aan alle onderdelen (groen)	109	74%	
Voldoen bij een of enkele onderdelen niet aan de zelfregulering (rood)	39	26%	110
Totaal	148	100%	

De vragen waar de meeste verzekeraars aangeven niet te voldoen aan de zelfregulering zijn:

Vragen waar het meest is aangegeven dat niet wordt voldaan aan de zelfregulering	%
5.1 Heeft u een stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd	14%
8.2 Is het verhaal van schade in uw voorwaarden geregeld conform de bepalingen van de Bedrijfsregeling Brandregres?	11%
8.1.1 Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Bedrijfsregeling Brandregres door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	10%
2.1 Heeft u aantoonbaar geborgd dat het Fraudeprotocol door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd ?	10%

Enkele verzekeraars hebben aangegeven dat sommige onderdelen van de zelfregulering op hen niet van toepassing zijn en dat zij daaraan dus niet hoeven te voldoen. Dit is best mogelijk - in sommige gevallen zelfs redelijk - maar de bindende zelfregulering kent dergelijke uitzonderingen niet. Het is goed denkbaar dat het Verbond sommige leden vrijstelling verleent voor bepaalde onderdelen van de bindende zelfregulering.

In deze rapportage wordt geen onderscheid gemaakt naar verschillende soorten zelfregulering.

Hieronder zijn per vraag de resultaten van de SA weergegeven.

Daarbij is zowel de eerdere verdeling van groen, oranje en rood weergegeven als - indien relevant - de resultaten na verwerking van de reacties op de oranje vlaggen.

Resultaat per vraag

Gedragscode Verzekeraars

Vraag 1: Hanteert u binnen uw organisatie een eigen (maatschappij-) gedragscode **Aantal** **%**

Ja	111	75%
Nee	37	25%
Totaal	148	100%

Vraag 1.1: U hanteert een eigen (maatschappij-) gedragscode. Bevat deze tenminste dezelfde thema's behandeld als de Gedragscode Verzekeraars **Aantal** **%**

Ja	106	95%
Nee	5	5%
Totaal	111	100%

Vraag 1.2: Hoe heeft u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat de bepalingen uit de gedragscode bekend zijn bij alle medewerkers? (meerdere antwoorden zijn mogelijk) **Aantal** **%**

De gedragscode is een vast onderdeel van opleiding / instructies aan medewerkers	114	77%
Periodiek wordt de gedragscode in bijeenkomsten met medewerkers besproken	72	49%
Kennis van de gedragscode wordt van tijd tot tijd getoetst	44	30%
Anders	51	34%
Bekendheid met de gedragscode is niet geborgd, maar zal voor februari 2011 zijn geregeld	0	0%
Bekendheid met de Gedragscode is niet geborgd	4	3%

Bij "Anders" wordt vooral genoemd dat de gedragscode op het intranet van de verzekeraar staat of wordt meegenomen in e-learning programma's.

Als toelichting op het niet hebben geborgd geven enkele verzekeraars aan dat dit niet past bij de aard van de werkzaamheden van de verzekeraar en dat de verzekeraar nog maar net met haar activiteiten is gestart.

Vraag 1.3: Hoe houdt u aantoonbaar toezicht op het handelen conform de Gedragscode door uw medewerkers?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Naleving van de gedragscode is onderdeel van periodieke functioneringsgesprekken	63	43%	63	43%
Anders	74	50%	80	54%
Naleving van de gedragscode is niet geborgd, maar zal voor februari 2011 zijn geregeld	7	5%	-	-
Naleving van de gedragscode is niet geborgd	4	3%	5	3%
Totaal	148	100%	148	100%

Bij “Anders” wordt onder meer aangegeven een jaarlijks ondertekende verklaring van medewerkers of een continue monitoring door het verantwoordelijke management. De verzekeraars die eerder bij vraag 1.2 niet voldeden aan de zelfregulering voldoen vanzelfsprekend ook niet aan dit onderdeel.

Vraag 1.4: Hoe waarborgt u aantoonbaar dat nieuwe medewerkers direct op de hoogte worden gesteld van de relevante bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
De gedragscode is onderdeel van de arbeidsovereenkomst	68	46%	68	46%
De gedragscode wordt behandeld tijdens de introductietraining	68	46%	68	46%
De gedragscode maakt onderdeel uit van het 'introductiepakket' voor nieuwe medewerkers	98	66%	98	66%
Anders	31	21%	35	24%
Informatie over de gedragscode aan nieuwe medewerkers is niet gewaarborgd, maar zal voor februari 2011 zijn geregeld	4	3%	-	-
Informatie over de gedragscode aan nieuwe medewerkers is niet gewaarborgd	2	1%	2	1%

De 2 verzekeraars die antwoorden dat de informatie voor nieuwe verzekeraars niet is geborgd hadden eerder bij de vragen 1.2 en 1.3 ook aangegeven niet te voldoen.

Vraag 1.5: Is het uw bedrijfsbeleid om bij fraude aangifte te doen?

	Aantal	%
Ja, altijd	76	51%
Ja, behalve bij fraude van betrekkelijk geringe omvang	70	48%
Nee	2	1%
Totaal	148	100%

Vraag 1.6: Het is uw bedrijfsbeleid om altijd aangifte te doen in geval van fraude. Hoeveel malen heeft u in de afgelopen 2 jaren aangifte gedaan van fraude.

	Aantal	%
0 maal	65	45%
1 t/m 5	40	27%
6 t/m 10	31	21%
10 of meer	10	7%
Totaal	146	100%

Fraudeprotocol

Vraag 2.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het Fraudeprotocol door de verantwoordelijk medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	123	83%	133	90%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	12	8%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	13	9%	15	10%
Totaal	148	100%	148	100%

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem

Vraag 3.1: Is uw maatschappij deelnemer van het Incidentensysteem Financiële Instellingen

	Aantal	%
Ja	100	68%
Nee	48	32%
Totaal	148	100%

Vraag 3.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het Incidentensysteem Financiële Instellingen door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	93	93%	98	98%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	6	6%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	1	1%	2	2%
Totaal	100	100%	148	100%

Vraag 3.2: In het Incidentensysteem Financiële Instellingen vastgelegd dat er een proportionaliteitsafweging moet plaatsvinden. Hoe waarborgt u aantoonbaar dat deze afweging plaatsvindt?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Afweging vindt plaats conform hoofdstuk 4 van de betreffende brochure van het Verbond	58	58%	63	63%
Afweging vindt plaats op grond van een eigen procedure	37	37%	37	37%
Nee, afweging wordt nog niet gewaarborgd maar voor 1 februari 2011 zullen maatregelen worden genomen om dit te waarborgen	5	5%	-	-
Nee, afweging is niet gewaarborgd	1	1%	1	1%
Totaal	100	100%	148	100%

Gedragcode Persoonlijk Onderzoek

Vraag 4.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	100	68%	106	72%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	12	8%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	4	3%	10	7%
NVT	32	22%	32	22%
Totaal	148	100%	148	100%

De “NVT’s” betreffen verzekeraars die uitsluitend uitvaartverzekeringen of bedrijfsmatige verzekeringen verkopen.

Vraag 4.2: Op basis van de Gedragcode Persoonlijk Onderzoek bent u verplicht bij het instellen van een persoonlijk onderzoek een afweging te maken of een minder indringende methode gehanteerd kan worden. Wordt deze afweging en de conclusies daarvan in het dossier vastgelegd?	Aantal	%
Ja	99	85%
Nee	17	15%
Totaal	116	100%

Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens

Vraag 5.1: Heeft u het stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	102	79%	127	86%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	34	23%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	12	85	21	14%
Totaal	148	100%	148	100%

Er zijn 2 verzekeraars die hebben toegelicht dat zij in de loop van dit jaar aan deze eis zullen voldoen.

Richtlijnen interne Klachtenbehandeling

Vraag 6.1: Hoe heeft u aantoonbaar geborgd dat uw cliënten vooraf worden geïnformeerd over uw klachtenprocedure? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Door een 'klachtenpagina' op de website	92	62%	92	62%
Door het verstrekken van (aparte) informatie bij de het afgeven van een nieuwe polis	79	53%	79	53%
NVT (alleen bedrijfsmatige verzekeringen en zorgverzekeraars)	33	22%	33	22%
Anders	37	25%	38	26%
Dit is niet gewaarborgd, maar wij voldoen voor februari 2011 aan deze vereiste	1	1%	-	-
Dit is niet geborgd	1	1%	1	1%

Bij "Anders" wordt onder meer aangegeven dat de klachtenprocedure is vermeld in de polisvoorwaarden en in de offerte.

Vraag 6.2: Hoe wijst u de klager op de mogelijkheid een klacht bij het KiFiD in te dienen indien u een klager uw definitieve standpunt over een klacht mededeelt en u redelijkerwijs kunt vermoeden dat de klager het hier niet mee eens is? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Door middel van speciale tekst in de afwijzingsbrief	93	63%	93	63%
Anders	19	13%	22	15%
Dit is nog niet geregeld, maar wij voldoen voor februari 2011 aan deze vereiste	3	1%	-	-
Dit is niet geregeld	0	0	0	0

Productwijzers

Vraag 7.1: Heeft uw maatschappij alle productwijzers, die u moet publiceren, oog daadwerkelijk op de website gepubliceerd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	108	94%	111	97%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	3	3%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	4	3%	4	3%
Totaal	115	100%	115	100%

Vraag 7.2: Hoeveel 'klikken' zijn er nodig om vanaf uw homepage een productwijzer te vinden?

	Aantal	%
1 – 3	95	83%
4 – 5	18	16%
6 of meer	2	2%
Totaal	115	100%

Bedrijfsregeling Brandregres

Vraag 8.1: Biedt uw maatschappij brandverzekeringen aan?

	Aantal	%
Ja	61	66%
Nee	32	34%
Totaal	93	100%

Vraag 8.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Bedrijfsregeling Brandregres door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	51	84%	55	90%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	6	10%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	4	7%	6	10%
Totaal	61	100%	61	100%

Vraag 8.2: Is het verhaal van schade in uw voorwaarden geregeld conform de bepalingen van de Bedrijfsregeling Brandregres?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	48	79%	54	89%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	7	11%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	6	10%	7	11%
Totaal	61	100%	61	100%

Overeenkomst Brandverzekeraars met hypothecair financiers

Vraag 9.1: Neemt u deel aan de Overeenkomst Brandverzekeraars met hypothecair financiers?

	Aantal	%
Ja	44	72%
Nee	17	28%
Totaal	61	100%

Vraag 9.1.1: Hoe heeft u gewaarborgd dat de Overeenkomst Brandverzekeraars met hypothecair financiers door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Dit ligt vast in procedures	29	66%	29	66%
Anders	8	18%	14	32%
Dit is nog niet geborgd, maar wij voldoen voor februari 2011 aan deze vereiste	6	14%	-	-
Dit is niet geborgd	1	2%	1	2%
Totaal	44	100%	44	100%

Bedrijfsregeling schuldloze derde

Vraag 10.1: Biedt uw maatschappij Aansprakelijkheids- en of Motorrijtuigenverzekeringen aan?

	Aantal	%
Ja, wij bieden zowel Aansprakelijkheids- als Motorrijtuigenverzekeringen aan	45	48%
Wij bieden alleen Aansprakelijkheidsverzekeringen aan	16	17%
Wij bieden alleen Motorrijtuigenverzekeringen aan	5	29%
Wij bieden deze verzekeringen niet aan	27	29%
Totaal	93	100%

Vraag 10.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Bedrijfsregeling Schuldloze derde door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	55	83%	61	92%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	8	12%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	3	5%	5	8%
Totaal	66	100%	66	100%

Gedragscode behandeling letselschade

Vraag 11.1.1: Heeft u aantoonbaar geborgd dat de Gedragscode behandeling letselschade voor wat betreft de nagestreefde behandelingsduur door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja, onder andere door periodieke evaluatie van de voortgang van de afhandeling van de dossiers	35	70%	35	70%
Anders	9	18%	11	22%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste	4	8%	-	-
Nee, dit is niet geborgd	2	4%	4	8%
Totaal	50	100%	50	100%

Vraag 11.2: Welk percentage van de nieuwe schadegevallen in de periode 1-1-2009 t/m 1-7-2008 was op 1-7-2010 daadwerkelijk afgehandeld?

	Aantal	%
100%	5	10%
90 – 99%	18	36%
75 – 89%	26	52%
Minder dan 75%	1	2%
Totaal	50	100%

Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies

Vraag 12.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	46	92%	47	94%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	3	6%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	1	2%	3	6%
Totaal	50	100%	50	100%

Roy-data

Vraag 13.1: Is uw maatschappij en/of automatisering aantoonbaar zodanig ingericht dat u voldoet aan deze vereiste?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	44	88%	44	88%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	0	0	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	5	10%	5	10%
NVT	1	2%	1	2%
Totaal	50	100%	50	100%

De "NVT" betreft een verzekeraar die uitsluitend dure en/of bijzondere auto's verzekert, waarbij het aantal schadevrije jaren niet van toepassing is.

Gedragscode medische aansprakelijkheid

Vraag 14.1: biedt uw maatschappij medische aansprakelijkheidsverzekeringen aan?

	Aantal	%
Ja	12	13%
Nee	81	87%
Totaal	93	100%

Vraag 14.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Gedragscode Medische aansprakelijkheid door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	9	75%	9	92%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	3	25%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	1	8%
Totaal	12	100%	12	100%

Convenant Tipgelden

Vraag 15.1: Is uw maatschappij deelnemer aan het Convenant tipgelden?

	Aantal	%
Ja	63	68%
Nee	30	32%
Totaal	93	100%

Vraag 15.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het Convenant Tipgelden door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	55	87%	62	98%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	7	11%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	1	2%	1	2%
Totaal	63	100%	63	100%

Vraag 15.2: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het centrale register van het Bureau justitiële Zaken wordt geraadpleegd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	54	86%	59	94%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	6	9%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	3	5%	4	6%
Totaal	63	100%	63	100%

Convenant samenloop zorgverzekering / reisverzekering

Vraag 16.1: Is uw maatschappij deelnemer aan het Convenant samenloop zorgverzekering / reisverzekeringen?	Aantal	%
Ja	35	35%
Nee	65	65%
Totaal	100	100%

Vraag 16.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het Convenant samenloop zorgverzekering / reisverzekering door de verantwoordelijke medewerkers (van uw alarmcentrale) wordt nageleefd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	31	89%	35	100%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	4	11%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0%	0	0
Totaal	35	100%	35	100%

Gedragcode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schadeverzekeringen

Vraag 17.1: Is uw organisatie en/of automatisering zo ingericht dat u aantoonbaar voldoet aan de vereiste tijdig voor het aflopen van een eenjaarscontract de verzekeringnemer te berichten?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja, dat ligt vast in procedures en/of wijze van automatisering	58	62%	59	63%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	1	1%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	0	0
NVT, wij voeren uitsluitend bedrijfsmatige verzekeringen	34	37%	34	37%
Totaal	93	100%	35	100%

Vraag 17.2: Voor lopende verzekeringen dienden bij expiraties vanaf 1 maart 2010 de bedoelde informatie te worden verstrekt. Heeft u aantoonbaar aan deze verplichting voldaan?

	Aantal	%
Ja, alle expiraties vanaf 1 maart 2010 hebben deze informatie ontvangen	53	89%
Nee, niet vanaf 1 maart 2010 maar deze informatie wordt inmiddels wel verstrekt.	5	9%
Nee, deze informatie wordt nu nog niet verstrekt	1	2%
Totaal	59	100%

De verzekeraars die hebben gemeld inmiddels wel de informatie te verstrekken geven als startdata 1 januari 2011 (4) en 1 februari 2011 (1).

De verzekeraar die aangeeft deze informatie nog niet te verstrekken stelt dat dit wel gaat gebeuren vanaf 1 oktober 2011.

Vraag 17.3: Is uw organisatie en/of automatisering zo ingericht dat u aantoonbaar voldoet aan de vereiste tijdig voor het aflopen aan een meerjarig contract de verzekeringnemer te berichten?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja, dat ligt vast in procedures en/of wijze van automatisering	57	97%	59	100%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	2	3%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	0	0
Totaal	59	100%	59	100%

Vraag 17.4: Hoe informeert u verzekeringsnemer over dit opzeggingsrecht? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
--	--------	---	---------------------------------	---

Door middel van informatie die bij de verlenging van de verzekering aan de verzekeringnemer wordt toegezonden	44	75%	44	75%
Dit opzeggingsrecht is in de polisvoorwaarden opgenomen dan wel wordt in de eerstvolgende herdruk van de polisvoorwaarden opgenomen	40	68%	40	68%
Anders	4	7%	5	9%
Deze informatie wordt nog niet verstrekt, maar wij zullen dit doen voor februari 2011	1	2%	-	-
Deze informatie wordt niet verstrekt	0	0	0	0

Overeenkomst vredes- en humanitaire operaties 2003

Vraag 18.1: Is uw maatschappij deelnemer aan de Overeenkomst vredes- en humanitaire operaties 2003?

	Aantal	%
--	--------	---

Ja	40	75%
Nee	13	25%
Totaal	53	100%

Vraag 18.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Overeenkomst vredes- en humanitaire operaties 2003 door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
--	--------	---	---------------------------------	---

Ja	37	93%	40	100%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	3	7%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	0	0
Totaal	40	100%	40	100%

Gedragscode Hypothecaire Financieringen

Vraag 19.1: verstrekt uw maatschappij hypothecaire leningen?

	Aantal	%
--	--------	---

Ja	10	19%
Nee	43	81%
Totaal	53	100%

Vraag 19.1.1: Is uw maatschappij aantoonbaar zo ingericht dat is gewaarborgd dat steeds wordt voldaan aan alle (minimum-) eisen?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	9	90%	10	100%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	1	10%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	0	0
Totaal	10	100%	10	100%

Model 3 BPR

Vraag 20.1: Biedt uw maatschappij Beschikbare premieregelingen aan?

	Aantal	%
Ja	20	38%
Nee	33	62%
Totaal	53	100%

Vraag 20.1.1: Heeft u aantoonbaar voldaan aan de verplichting om Model 3 BPR (over het jaar 2009) in 2010 te verstrekken?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	16	80%	18	90%
Nee, maar wij zullen in 2011 deze informatie verstrekken over 2010	4	20%	-	-
Nee, ook in 2011 zullen wij deze informatie niet verstrekken	0	0	0	0
Geen reactie	-	-	2	10%
Totaal	20	100%	10	100%

Transparantie traditionele levensverzekeringen

Vraag 21.1: heeft u uw organisatie en /of automatisering zodanig ingericht dat u aantoonbaar gewaarborgd heeft dat voldaan wordt aan de transparantie eisen zoals vermeld in bijlage 1 van de regeling?

	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	44	86%	48	94%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	6	12%	-	-
Nee, dit is niet geborgd	1	2%	3	6%
Totaal	51	100%	51	100%

Convenant bestrijding fraude met gezondheidsgegevens

Vraag 22.1: Bent u deelnemer van het Convenant bestrijding fraude met gezondheidsgegevens?	Aantal	%
Ja	43	81%
Nee	10	19%
Totaal	53	100%

Vraag 22.1.1: Heeft uw maatschappij aantoonbaar gewaarborgd dat het Convenant bestrijding fraude met gezondheidsgegevens door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	41	95%	43	100%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	2	5%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	0	0
Totaal	43	100%	43	100%

Vraag 22.2: In het kader van dit convenant gaat u bij alle overlijdensgevallen binnen 5 jaar na het sluiten van de verzekering na of mogelijk sprake is van fraude. Bij een vermoeden van fraude legt u het voor aan de toetsingscommissie. In hoeveel procent van de overlijdensgevallen (binnen 5 jaar) in de afgelopen 3 jaren had u het vermoeden van fraude en deed u melding hiervan bij de Commissie Toetsing Gezondheidsgegevens?	Aantal	%
Minder dan 1%	29	67%
1 – 5%	6	14%
5% of meer	8	19%
Totaal	43	100%

Convenant toegang tot aan arbeid gerelateerde verzekeringen ('Van Leeuwen Convenant')

Vraag 23.1: Is uw maatschappij deelnemer aan het Van Leeuwen Convenant?	Aantal	%
Ja	36	24%
Nee	105	71%
NVT	7	5%
Totaal	148	100%

Vraag 23.1.1: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat het Van Leeuwen Convenant door de verantwoordelijke medewerkers wordt nageleefd?	Aantal	%	Na verwerken reacties op oranje	%
Ja	30	83%	35	97%
Nee, maar wij zullen voor 1 februari 2011 aan deze vereiste voldoen	6	17%	-	-
Nee, wij voldoen niet aan deze vereiste	0	0	1	3%
Totaal	36	100%	36	100%

6. Deelnemers SA

	Naam Verzekeraar
1	ABN AMRO Levensverzekering N.V.
2	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.
3	ACE Europe Life Limited
4	ACE European Group Limited
5	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.
6	Achmea Schadeverzekeringen N.V.
7	Achmea Zorgverzekeringen N.V.
8	AEGON Levensverzekering N.V.
9	AEGON Schadeverzekering N.V.
10	AEGON Spaarkas N.V.
11	AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A.
12	Algemeen Belang UA, Onderlinge Uitvaartverzekeraar
13	Algemene Zeeuwse Verzekering Maatschappij N.V.
14	Allianz Global Corporate & Specialty
15	Allianz Nederland Levensverzekering N.V.
16	Allianz Nederland Schadeverzekering N.V.
17	AMAZON Insurance NV
18	Amersfoortse N.V., Algemene Verzekering Maatschappij
19	Amersfoortse N.V., Levensverzekering Maatschappij
20	Amlin Corporate Insurance (ACI)
21	Anker Verzekeringen NV
22	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
23	AO Artsen-Verzekeringen N.V.
24	ARAG-Nederland Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.
25	Ardanta N.V.
26	Argenta-Life Nederland N.V.
27	ASR Aanvullende Ziektekostenverzekeringen N.V.
28	ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V.
29	ASR Beleggings Consortium maatschappij voor beleggen en verzekeren N.V.
30	ASR Levensverzekering N.V.
31	ASR Schadeverzekering N.V.
32	Atradius Credit Insurance N.V.
33	Avéro Pensioenverzekering N.V.
34	Avéro Schadeverzekering Benelux N.V.
35	AXA Art Versicherung AG
36	Bovemij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij
37	Cardif Levensverzekeringen N.V.
38	Cardif Schadeverzekeringen N.V.
39	Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
40	Chartis Europe (Netherlands)
41	Chubb Insurance Company of Europe SE
42	CNA Insurance Company Ltd.
43	Coface Nederland
44	Conservatrix N.V., Nederlandsche Algemeene Maatschappij van Levensverzekering
45	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekering Maatschappij N.V.

46	De Eendragt Pensioen NV
47	De Nederlanden van Nu N.V.
48	DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.
49	DELA Verzekeringen N.V.
50	Delta Lloyd Levensverzekering N.V.
51	Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.
52	Draagt Elkanders Lasten U.A., Christelijke Onderlinge Begrafnisvereniging
53	EULER Hermes Kredietverzekering N.V.
54	Eureko Divisie Pensioenverzekeren Leven
55	Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
56	Facultatieve Verzekeringen N.V.
57	Falcon Leven NV
58	Gartenbau-Versicherung VvAG
59	Generali levensverzekering maatschappij nv
60	Generali schadeverzekering maatschappij nv
61	Genworth Financial
62	Goudse Levensverzekeringen N.V.
63	Goudse Schadeverzekeringen N.V.
64	Gravenhage U.A. 's-, Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij
65	HDI-Gerling Verzekeringen N.V.
66	Hiscox Insurance Company Ltd.
67	If P&C Insurance Ltd. (publ.)
68	ING Insurance Services N.V.
69	ING Levensverzekering Retail N.V.
70	ING Schadeverzekering Retail N.V.
71	Interlloyd Levensverzekering Maatschappij N.V.
72	Interpolis Agrarische Verzekeringen
73	Interpolis N.V.
74	Interpolis Schade N.V.
75	IZA Zorgverzekeraar N.V.
76	Klaverblad Levensverzekering N.V.
77	Klaverblad Onderlinge Verzekeringsmaatschappij U.A.
78	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
79	Leeuwarder Onderlinge Verzekeringen U.A.
80	Legal & General Nederland Levensverzekeringmaatschappij N.V.
81	Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.
82	Liberty Mutual Insurance Europe Limited
83	London Verzekeringen N.V.
84	Loyalis Leven N.V.
85	Loyalis Schade N.V.
86	MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij voor Instellingen in de gezondheidszorg
87	Mercator Verzekeringen N.V.
88	MERCURIUS N.V. Algemene Risico Verzekering Maatschappij
89	Mitsui Sumitomo Insurance Company (Europe) Ltd.
90	Mondial Assistance
91	Monuta Verzekeringen N.V.
92	Movir N.V.
93	MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringsmaatschappij
94	Nassau Verzekering Maatschappij N.V.

95	Nateus N.V. Marine & Transport Insurance Division
96	Nationale Borg-Maatschappij N.V.
97	Nationale Onderlinge Waarborg Maatschappij tegen Brandschade U.A.
98	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
99	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
100	Nipponkoa Insurance Company (Europe) Ltd. (Nateus)
101	Noordhollandsche Onderlinge Brandwaarborg Maatschappij U.A.
102	Noordhollandsche van 1816 N.V. Algemene Verzekeringsmaatschappij
103	Nuvema N.V. Nederlandse Uitvaartverzekering Maatschappij
104	O.F.H., Onderlinge Fruittelers Hagelverzekeringsmaatschappij u.a.
105	OHRA Levensverzekeringen N.V.
106	Onderlinge van 1719 Levensverzekering Maatschappij u.a., De
107	Onderlinge Verzekeringen Overheid (OVO) U.A.
108	ONVZ Ziektkostenverzekeraar N.V.
109	OOM Verzekeringen
110	OVZ verzekeringen U.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
111	Paerel Leven N.V.
112	PC Hoofd Verzekeringen N.V.
113	Proteq Levensverzekeringen N.V.
114	Proteq Schadeverzekeringen N.V.
115	Quantum Leben AG
116	Reaal Schadeverzekering N.V.
117	Robein Leven N.V.
118	RSA Nederland
119	RVS Levensverzekering N.V.
120	RVS Schadeverzekering N.V.
121	S.I.A.T. Societa Italiana Ass.
122	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
123	Sompo Japan Insurance Company of Europe Ltd.
124	SRLEV N.V.
125	Tokio Marine Europe Insurance
126	Torus Insurance (UK) Limited
127	Trias Zorgverzekeraar N.V.
128	TVM Verzekeringen
129	TVM zorg en inkomen
130	Twenthe N.V., Uitvaartverzekering
131	Univé Schade, N.V.
132	UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.
133	UZET Natura-Uitvaartverzekeringen N.V.
134	VEHEREX Schade
135	Vereinigde Hagel Versicherungsverein
136	Verenigde Assurantiebedrijven Nederland NV (VAN) (Rialto)
137	VGA Verzekeringen
138	VGZ Zorgverzekeraar N.V.
139	VSB Leven N.V.
140	VVAA levensverzekeringen nv
141	VVAA schadeverzekeringen nv
142	XL Insurance
143	Yarden Uitvaartverzekering & -verzorging

144	Zevenwouden U.A. Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekering Maatschappij
145	ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij
146	Zurich Insurance plc, Nederlands bijkantoor
147	Zurich Schade
148	Zwitslerleven Zwitserse Maatschappij van Levensverzekering en Lijfrente

Verzekeraars die SA niet hebben ingevuld

Naam Verzekeraar	
1	De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartvereniging