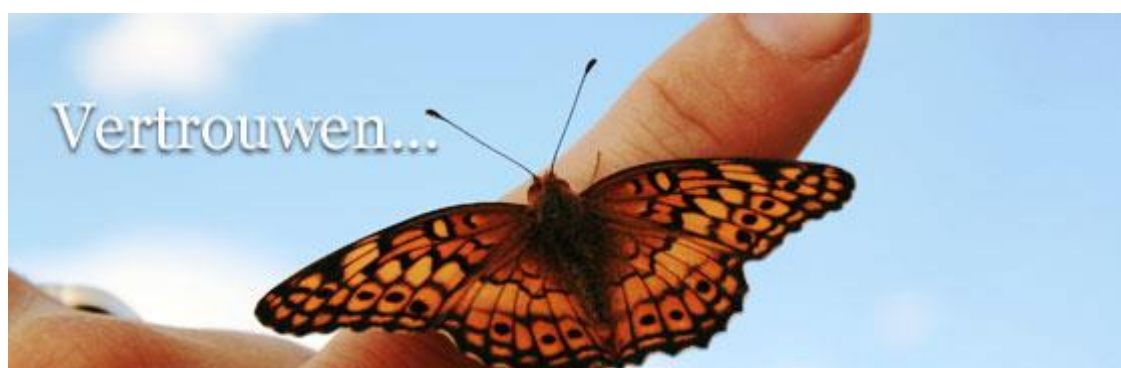


Jaarverslag 2019

Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars en Stichting Processen Verbaal



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Hoofdstuk 1 Organisatie EPS en SPV	3
Hoofdstuk 2 Ontwikkeling Clearinghuis Regresschades.....	4
2.1 Inleiding.....	4
2.2 Volumes CR en nieuwe partijen.....	4
2.3 Onderverdeling volumes naar doelgroepen.....	6
2.4 Matchingsresultaten en uitval.....	7
2.5 Clearinghuis licht letsel.....	8
Hoofdstuk 3 Roy-data.....	10
3.1 Inleiding.....	10
3.2 Bevragingresultaten Roy-data.....	10
3.3 Aantallen bevragingen	11
3.4 Aanleverprestaties.....	12
3.5 Aangeleverde royementsdata per maand.....	12
3.6 Roy-data en actieve schadevrije jaren met behulp van events.....	13
3.7 Klantonderzoek Roy-data.....	14
Hoofdstuk 4 Mobielschademelden.nl.....	15
4.1 Inleiding.....	15
4.2 Cijfers en marktparticipatie.....	15
4.3 Mobielschademelden in 2020.....	17
4.4 STAR, Smart Traffic Accident Reporting.....	18
Hoofdstuk 5 Nieuwe initiatieven van Stichting EPS.....	19
5.1 Smartengeld calculator.....	19
5.2 Veilig letsel platform.....	19
5.3 Hulpknop 115.....	19
Hoofdstuk 6 Stichting Processen Verbaal.....	20
6.1 Inleiding.....	20
6.2 Aantallen.....	20
6.3 Aanvragen naar klantgroep.....	21
Hoofdstuk 7 Interne processen	22
7.1 Telefoonregistraties en inzage verzoeken.....	22
Hoofdstuk 7 Financieel.....	23

Beste Lezer,

Het is mij een genoegen om als nieuw bestuurslid het voorwoord te mogen schrijven voor het jaarverslag 2019 van de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (EPS) en de Stichting Processen Verbaal (SPV). Dat doe ik graag, niet alleen omdat er belangwekkende zaken in 2019 bij beide stichtingen zijn gebeurd, maar ook omdat we met de bestuurlijke fusie tussen CIS, EPS en SPV een nieuwe bijzondere samenstelling hebben. Een breed en divers bestuur van vijf leden uit diverse hoeken van de schademarkt, ondersteund met een enthousiaste adviseur vanuit het Verbond. Aan mij de schone taak samen met Tjeerd Wierda de verbinding te maken met de onderwerpen en doelstellingen van het platform mobiliteit. Die verbinding is belangrijk. Alleen door een optimale afstemming en samenwerking zijn we in staat de juiste dingen op het juiste moment te doen en daarmee de potentie van de stichtingen ten volle te benutten. Hierbij is de toegevoegde waarde die de stichtingen voor de sector kan betekenen aanzienlijk. Verhogen van de klant tevredenheid, beheersing van de schadelast en innovatieve toepassingen zijn aspecten die zowel centraal staan in de stichtingen als in bijvoorbeeld het programma toekomst autoverzekeringen, wat een belangrijk onderwerp is in zowel het platform mobiliteit als in het sector bestuur. Het leuke van de stichtingen is dat aan deze zaken concreet handen en voeten gegeven wordt met diensten waar verzekeraars en klanten echt iets aan hebben.

Ook terugkijkend op 2019 zijn dit soort concrete resultaten gerealiseerd. Zo is het Clearinghuis licht letsel opgestart en worden daarmee de eerste stappen gezet in een branche met een eigen dynamiek. De perspectieven zijn veelbelovend maar vragen ook om een nieuwe benadering van de betrokken partijen. Elkaar echt leren vertrouwen.

Voor Mobielchademelden geldt dat alle functionaliteiten nu zijn ondergebracht bij één leverancier waarmee tevens is gerealiseerd dat alle functionaliteiten responsive zijn, een hygiëne in de wereld van mobiel internet. Ook de groei van het aantal meldingen is goed te noemen met een groei percentage van het aantal tweezijdige meldingen van 71%.

Voor de Stichting Processen Verbaal heeft de nadruk gelegen op de invulling van het zgn. 'privacy by design' principe. Aangezien de levering van data vanuit de politie aan SPV altijd onder een vergroot glas ligt zijn dit de juiste stappen die moeten worden genomen. Hiermee zorgen we voor continuïteit van levering van de gewaardeerde politie rapportages.

Ook in de nabije toekomst staan er spannende initiatieven op de planning. Innovatie-ontwikkeling met nieuwe technologie voor Roy Data helpt het maatschappelijk draagvlak voor schadevrije jaren te versterken. Hiermee maken we ons gereed voor de toekomst ontwikkelingen en de veranderende behoeftes.

Een ander initiatief betreft het opzetten van een smartengeld calculator. Goed voor het onderlinge vertrouwen van verzekeraars maar ook tussen belangenbelangenhartigers en verzekeraars. En niet op de laatste plaats goed voor de klant om op eenduidige en transparante wijze vast te stellen waar deze recht op heeft.

Kortom voor verzekeraars en klanten bijzondere en uitermate relevante diensten. Ik wens u veel leesplezier.

Najet Yacoubi

Hoofdstuk 1 Organisatie EPS

De Stichting EPS en SPV hadden begin 2018 2 bestuurders, te weten;
Stan Teuben, Achmea (voorzitter)
Marly de Blaeij (Verbond van Verzekeraars)

Eind 2019 heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden waarbij er een gezamenlijk bestuur is gecreëerd ten behoeve van de stichtingen CIS, EPS en SPV. Het oude bestuur van EPS en SPV is daartoe afgetreden.

De heer Teuben en mevrouw de Blaeij worden uitdrukkelijk bedankt voor hun inzet in het kader van het besturen van de stichtingen EPS en SPV. Tevens wordt uitgekeken naar hernieuwde samenwerking vanuit de nieuwe functies die de heer Teuben als lid van het platform personenschade respectievelijk mevrouw de Blaeij als programma manager ‘toekomst auto verzekering’, bekleden.

Het nieuwe bestuur bestaat van CIS, EPS en SPV bestaat uit:

Adèle Jeuken, ASR (voorzitter)
Najet Yacoubi, NN, lid van het Platform Mobiliteit
Gizzy Klink, NN
Gisela Lammers, Achmea
Stefan Bell, VCN en tevens vertegenwoordiger vanuit de NVGA

Vanuit het Verbond van Verzekeraars treedt Miranda Graftdijk op als adviseur.

Directeur van de stichting EPS en SPV is Tjeerd Wierda
Operationeel manager van beide stichtingen is Leon Boin.

Bij de Stichting EPS en SPV werken in totaal 5 personen. Daarnaast vindt voor projectondersteuning structureel inhuur plaats van externen.

Hoofdstuk 2 Ontwikkeling Clearinghuis Regresschades

2.1 Inleiding

Het Clearinghuis Regresschades is opgericht in 2003. Na 16 jaar het zelfde systeem te hebben gebruikt stond 2019 in het teken van de herbouw en vernieuwing van het Clearinghuis. Na een selectie traject is daarbij opnieuw Solera gevraagd het Clearinghuis te herbouwen. De bouw is daarbij uitgevoerd door Sector Orange, een joint venture tussen Solera en de voormalige eigenaren van Colimbra. Eerste product dat is opgeleverd betreft het Clearinghuis licht letsel waarbij een specifiek voor licht letsel geoptimaliseerd systeem in juli 2019 in gebruik is genomen. Het systeem is op tijd en binnen budget opgeleverd. Dit systeem geeft tevens een beeld hoe ook het nieuwe Clearinghuis materieel er uit komt te zien.

Nieuwe features die het systeem heeft zijn:

- Een RDW koppeling;
- Gestandaardiseerde toedrachten die automatisch worden vertaald in OVS codes;
- Berekening van BGK en wettelijke rente conform de procesgang licht letsel;
- Nieuwe web-services (API);
- Een overzichtsscherm met zelf in te regelen sorteerfunctie

Verder wordt nog bekeken of het mogelijk is beheerloze koppelingen te faciliteren waarmee het aantrekkelijker wordt een geïntegreerde backoffice koppeling te realiseren en de efficiëntie voor deelnemers verder wordt verhoogd. De oplevering van het clearinghuis materieel is gepland voor 2020.

Een verder kenmerk van het nieuwe clearinghuis is dat nieuwe flows veel eenvoudiger ondersteund kunnen worden. Zo kunnen bijvoorbeeld op termijn ook SVI verhaals transacties en zwaar letsel via het nieuwe clearinghuis worden afgewikkeld.

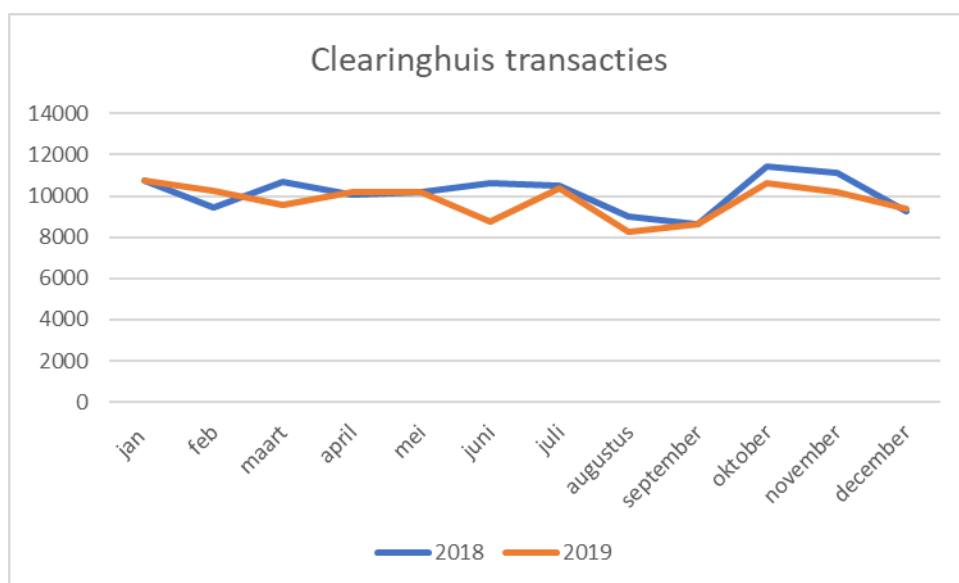
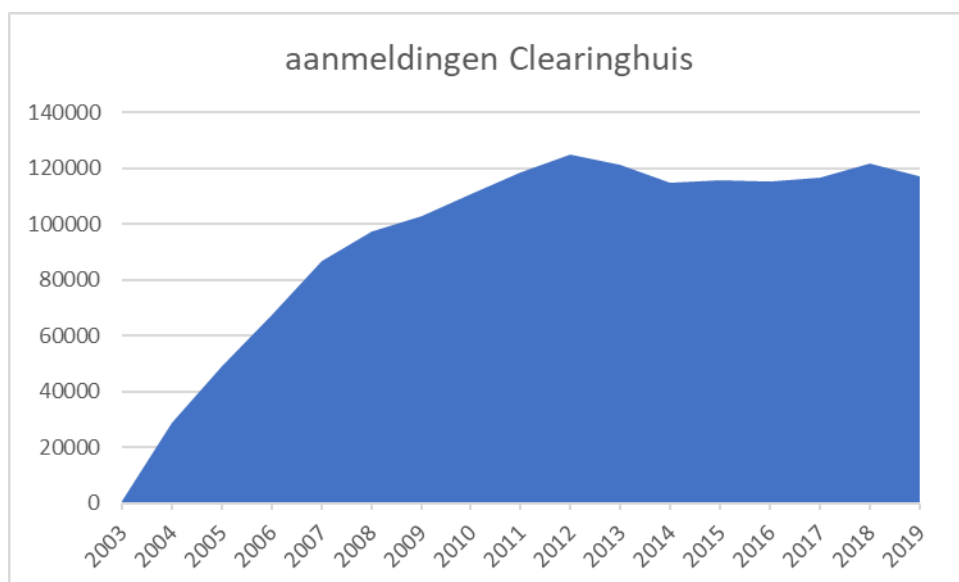
2.2 Volumes CR materieel en nieuwe partijen

In 2019 vonden er 117.231 aanmeldingen plaats in het clearinghuis. Dit is een afname van 3,2% ten opzichte van 2018.

In 2019 zijn er 6 nieuwe toetreders, te weten:

- Klaverblad verzekeringen
- Hollandia Assuradeuren
- KLG Nomden Assuradeuren
- NLG Verzekeringen
- Polaris Assuradeuren
- Trinitum Assuradeuren

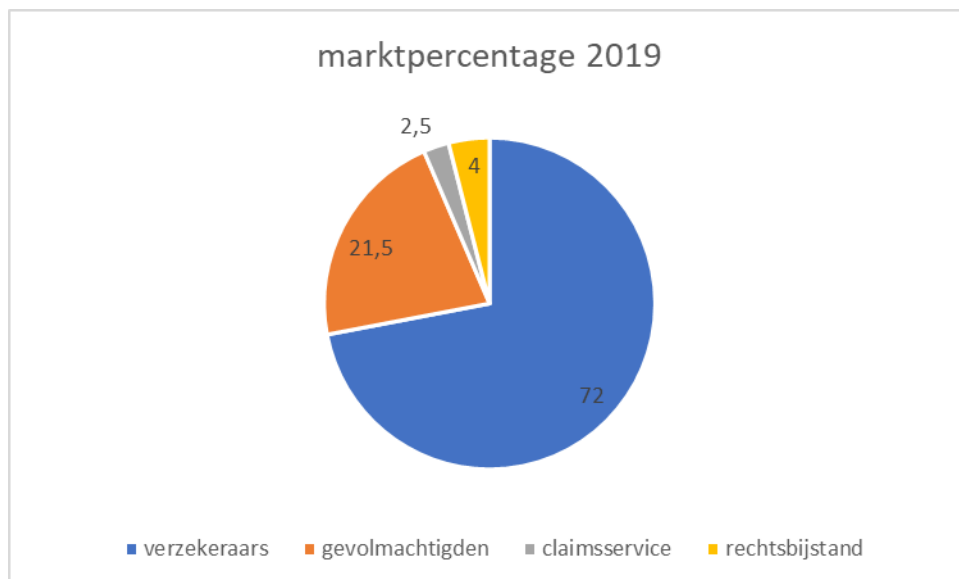
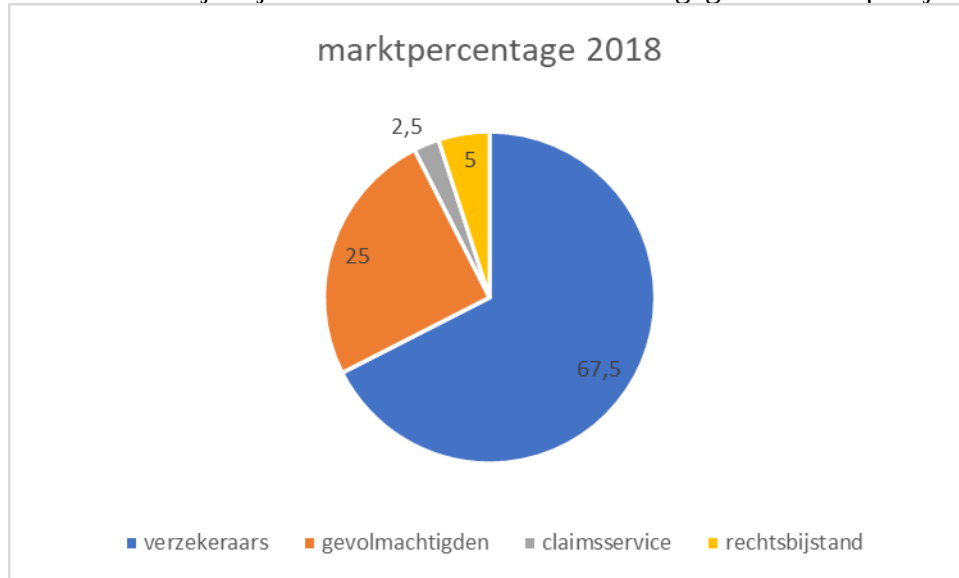
Het totaal aantal deelnemers bedraagt nu 132 partijen. De groeimogelijkheden zijn ten aanzien van nieuwe deelnemers nog beperkt. De grootste nog niet aangesloten WA partij betreft TVM Verzekeringen. Ook daarmee zijn we in gesprek.



Er is niet direct een reden aan te wijzen waarom de aantallen in 2019 lager zijn. Wel is een tweetal rechtsbijstand verzekeraars gestopt met deelname aan het clearinghuis. Zij waren van mening dat er te vaak alsnog stukken werden opgevraagd. Met het nieuwe clearinghuis wordt onderzocht of er hiervoor oplossingen kunnen worden gevonden, hertzij door het kunnen meesturen van stukken, hetzij door te meten hoe vaak er stukken worden opgevraagd. Dit maakt in ieder geval de beeldvorming zuiver en geeft de mogelijkheid partijen die te vaak stukken opvragen hierop aan te spreken. Daarnaast zijn er minder regrestransacties opgestart vanuit volmachten. Er duidelijke reden waarom dat zo is, is ons niet bekend.

2.3 Onderverdeling volumes naar doelgroepen

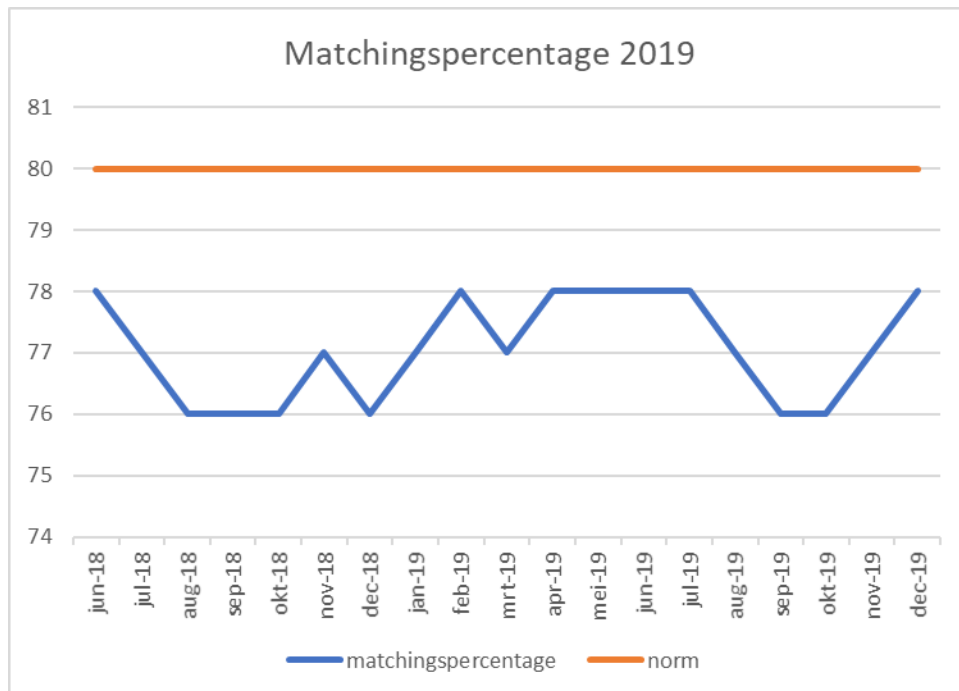
Bij de onderverdeling naar doelgroepen ontstaat inzicht in de soorten deelnemers die verantwoordelijk zijn voor de volumes. Er wordt uitgegaan van de partij die verhaalt.



Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van gevolmachten naar verzekeraars. Enerzijds omdat het aantal aanmeldingen van verzekeraars is gegroeid door de introductie van tussen accounts bij Achmea en de toetreding van Klaverblad, anderzijds door een afname van het aantal transacties vanuit gevolmachten. De afname voor rechtsbijstand is veroorzaakt door enige partijen die zijn uitgestapt. De verwachting is dat aantallen voor rechtsbijstand weer gaan groeien o.a. door toetreding van Achmea rechtsbijstand en doordat DAS met een rpa (robot) gaat aanleveren. Dit is wellicht ook een laagdrempelige koppel oplossingen voor andere web-portal gebruikers.

2.4 Matchingsresultaten en uitval

De matchingspercentages zijn in 2019 licht gestegen met 0,13 % naar gemiddeld 77,33%. Met het nieuwe clearinghuis moet het lukken dit percentage omhoog te krijgen omdat er dan een RDW koppeling beschikbaar komt. Dit moet de uitval bij de uitvalreden 'verkeerde tegenpartij' gaan reduceren.



Voor 19% wordt de uitval veroorzaakt door administratieve redenen.

Oorzaken in de categorie administratieve uitval zijn de volgende:

1) Verkeerde tegenpartij	5,7%
2) Regresvoering reeds gemeld	5,0%
3) Technisch probleem	3,3%
4) Claim vervallen	2,5%
4) Letsel	2,5%
5) Meer dan 2 voertuigen betrokken	1,2%
6) Verkeerde schadedatum	0,7%
Totaal	20,8%

De overige uitval is te wijten aan het niet tot overeenstemming komen. Dat betreft daarmee zo'n 1,9%.

Het totaal afgewikkelde transactie volume bedraagt:

Aantal aangemelde CR transacties: 117.231

Matchingspercentage: 77,33%

Gemiddeld schadebedrag: 1550

Totaal: 140.500.000,-

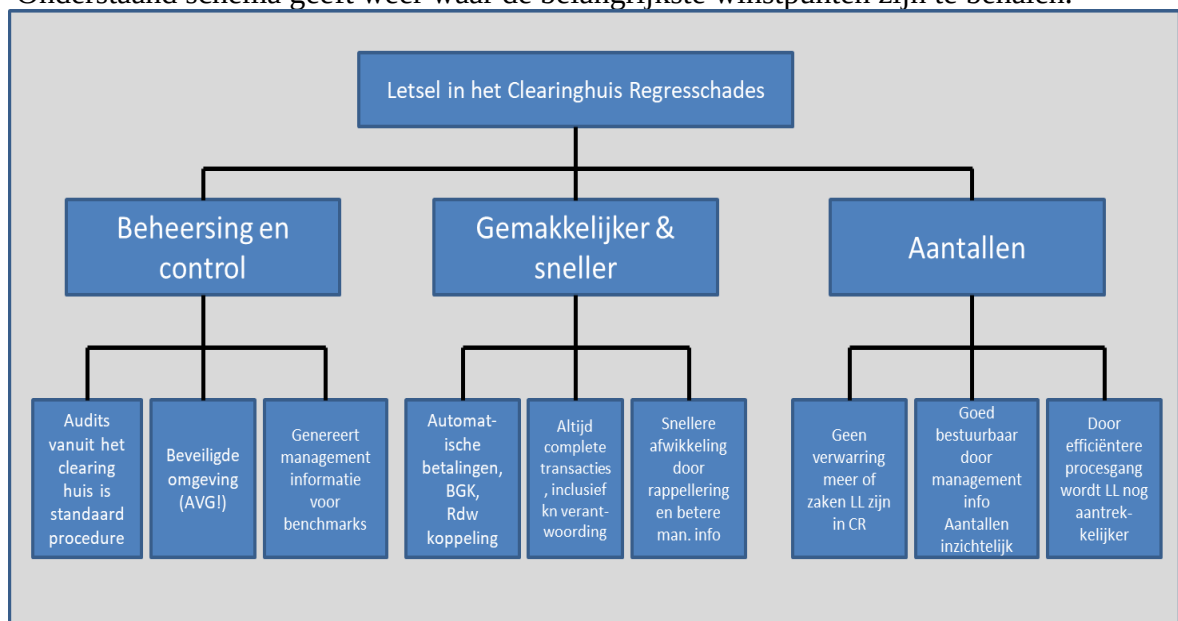
2.5 Clearinghuis licht letsel

In juli is het clearinghuis licht letsel opgeleverd en zijn de eerste partijen aangesloten.



Acceptatie van het Clearinghuis licht letsel systeem in juni 2019

Onderstaand schema geeft weer waar de belangrijkste winstpunten zijn te behalen.



Het nieuwe clearinghuis is gestart met de volgende bedrijven:

Rechtsbijstandverzekeraars:

- Arag
- Achmea Rechtsbijstand
- DAS

WA verzekeraars:

- Centraal beheer en FBTO
- Allianz
- ASR

Kort daarop sluiten Inshared, ZLM, ZLM rechtsbijstand en NRS aan.

Op grond van de korte periode dat het clearinghuis licht letsel draait vallen de volgende zaken op:

- Het omleggen van de werkzaamheden naar het clearinghuis licht letsel vergt een strakke interne aansturing bij rechtsbijstand verzekeraars.
- Er is nogal veel uitval. Wellicht gold dit ook voor de oude procesgang maar met management informatie wordt dit heel concreet. Anderzijds moet ook rekening gehouden worden met een inwerk periode.
- Gebruikers zijn zeer tevreden over de functionaliteit. Daarbij moet worden opgemerkt dat er na de in productie name nog diverse verbeteringen zijn doorgevoerd.
- Het is noodzakelijk dat snel een groot deel van de markt aansluit. Binnen korte tijd moet het clearinghuis het dominante kanaal worden. Hiertoe is perspectief maar dit kan niet snel genoeg gaan. Soms zijn er problemen met het openstellen van de verzekeraars omgeving, hiervoor moeten technische alternatieven worden geregeld.

Geconcludeerd kan dan ook worden dat technisch het clearinghuis licht letsel staat maar dat de inregeling bij de deelnemers nog stevige aandacht behoeft.

Hoofdstuk 3 Roy-data

3.1 Inleiding

Roy-data heeft zich gedurende 2019 neutraal ontwikkeld. Aan de goede kant staan de systeemprestaties, geen storingen en een goede performance, aan de andere kant staan nog de te lage matchingspercentages. Reeds vorig jaar heeft dit geleid tot een initiatief om in Roy-data ook de ‘actieve’ Schadevrije jaren vast te leggen met andere woorden de schadevrije jaren gedurende de looptijd. Voor 2020 zijn de ambities verhoogd en wordt uitgewerkt wat de voor en nadelen zijn van een vaststelling van schadevrije jaren op basis van events met behulp van een blockchain oplossing.

3.2 Bevragingsresultaten Roy-data

De bevragingsresultaten blijven aan de lage kant. Bij zo’n 30% van de bevragingen wordt één resultaat gevonden dat direct in gebruik kan worden genomen.

Daarbij moet wel worden opgemerkt dat het geautomatiseerde STP percentage bij partijen wel hoger ligt omdat het matchingspercentage op handmatige bevragingen lager ligt.

Overigens zijn er ook grote partijen tussen die matchingspercentages van 47% halen + 33% voorstel. In een voorstel zitten de volgende categorieën:

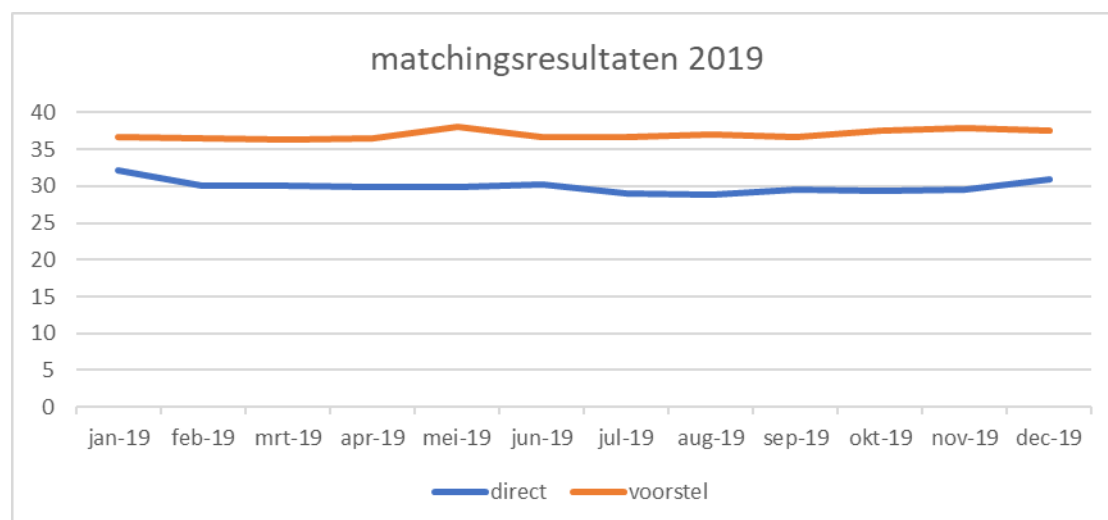
- resultaten gevonden op het zoeken naar postcode huisnummer
- meerdere resultaten

- resultaten met te lage matching om geautomatiseerd in gebruik te nemen.

Het verschil in matchingspercentages tussen partijen is aanzienlijk. Dit kan te maken hebben met de voorhanden informatie voor de uitvraag maar kan ook samenhangen met de systeeminstellingen. Als bijvoorbeeld het nieuwe kenteken wordt meegegeven in de bevraging terwijl de royementsgegevens zijn afgegeven op een ander kenteken leidt dit tot een lager matchingspercentage.

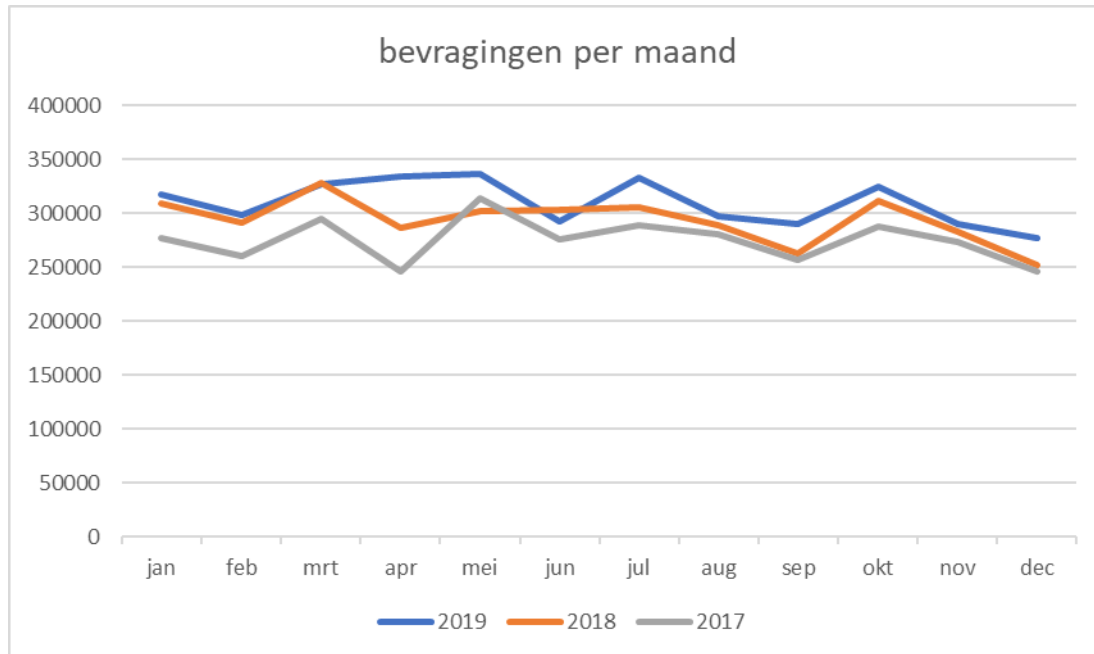
Een andere oorzaak die leidt tot matige matchingsresultaten is indien er in plaats van op de polishouder er wordt gezocht op een regelmatige bestuurder.

Voor de totale markt is het beeld als volgt:



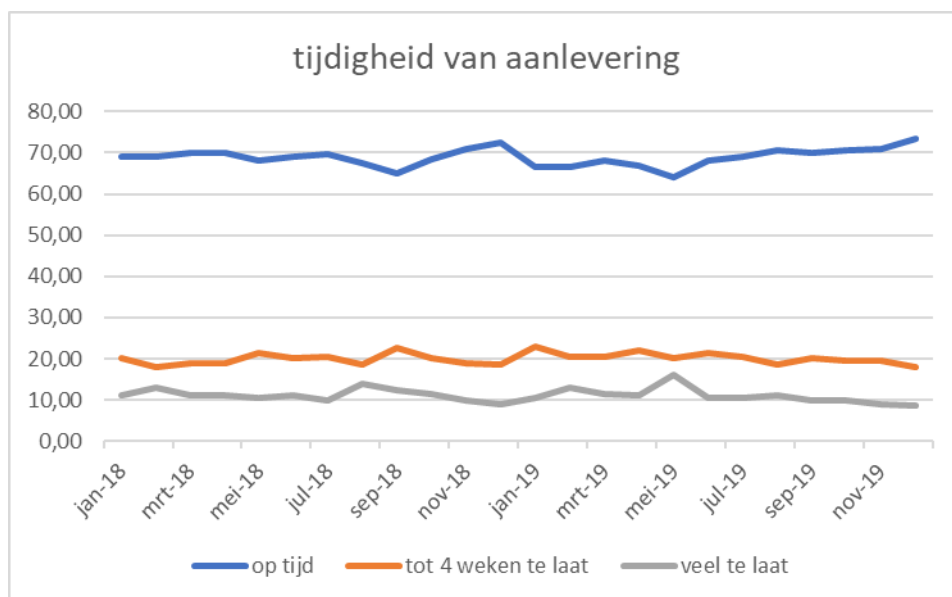
3.3 Bevragingsaantallen

Het aantal bevragingen is gegroeid van 3.525 miljoen naar 3.720 miljoen, een toename van 5,5%.



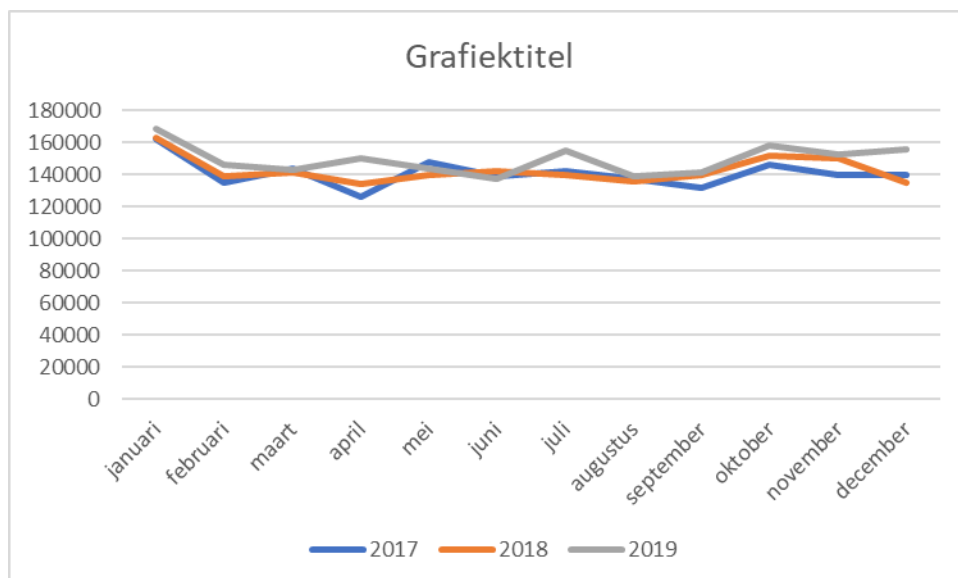
De groei van het aantal bevragingen is deels gerelateerd aan de groei van het wagenpark. Daarnaast is er een iets hogere omloopsnelheid van polissen debet aan de groei. Het aantal bevragingen vanuit leasemaatschappijen is vooralsnog beperkt (enige duizenden) maar zal naar verwachting stevig kunnen groeien met de introductie van actieve schadevrije jaren (paragraaf 3.6). Er waren op 1 dec 2019 4 leasemaatschappijen aangesloten op Roy-data. In totaal zijn 214 partijen aangesloten op Roy-data. Dit betekent een geringe afname van het aantal partijen.

3.4 Aanleverprestaties



De aanleverprestaties zijn gemiddeld vrijwel gelijk met de aanleverprestaties over 2018. Een vlotte aanlevering is van belang omdat daarmee ook hogere matchingspercentages kunnen worden behaald.

3.5 Aantal aanleveringen aan Roy-data



Het aantal aanlevering van royementen is t.o.v. 2018 met 4,5% toegenomen naar 1,79 miljoen royementsgegevens. Het wagenpark in Nederland is in die periode 1,7% toegenomen. De omloopsnelheid van verzekeringen lijkt dus iets te zijn verhoogd.

3.6 Roy-data en actieve schadevrije jaren met behulp van events

Eind 2019 is besloten tot een heroverweging van het traject om medio 2021 actieve Schadevrije jaren te introduceren. Besloten is om te bezien of een hoger ambitieniveau kan worden ingezet door te werken met events op basis waarvan centraal schadevrije jaren worden berekend. Events zijn: start van een polis, royement van een polis, een claim op een polis etc. Dit geeft de branche extra flexibiliteit bij gewenste wijzigingen in de berekening en vaststelling van schadevrije jaren en schept mogelijkheden meer transparantie richting de klant te realiseren. Door centraal gebruik te maken van events voor de berekening wordt het namelijk mogelijk over de verzekeraars heen inzicht te bieden hoe schadevrije jaren van een klant zijn opgebouwd.

Daarnaast wordt het eenvoudiger om te werken met schadevrije maanden waardoor klanten geen schadevrije maanden meer mislopen of juist te snel schadevrije jaren opbouwen door de diverse coulance maatregelen. Denk hierbij aan de zogenaamde 180 dagen regeling waarbij bij veel maatschappijen na 180 dagen een verzekering te hebben gehad een schadevrije jaar wordt toegekend, indien er wordt overgestapt. Hierdoor zijn er nogal wat polishouders die ‘te snel’ schadevrije jaren opbouwen.

Een verdere mogelijkheid die ontstaat is dat er gedifferentieerd kan worden in de aftrek van schadevrije jaren bij een schuldshade. Voorstelbaar is bijvoorbeeld dat bij een vandalisme schade of een laag schadebedrag de terugval geringer is. Dit soort flexibiliteit draagt bij aan het maatschappelijk draagvlak voor de schadevrije jaren systematiek. Uiteraard dienen dan relevante kenmerken als schadebedrag en soort incident dan wel te worden geregistreerd in Roy-data.

De efficiency voordelen die kunnen worden gerealiseerd bij actieve schadevrije jaren blijven onverkort van toepassing. Bij de nieuwe oplossing worden tevens de mogelijkheden beschouwd die blockchain technologie heeft. Daartoe wordt voorgesteld eerst een pilot te gaan draaien. De uiteindelijke besluitvorming is voorzien na deze pilot, vermoedelijk in het vierde kwartaal van 2020. Implementatie van de nieuwe systematiek zal dan eind 2022 plaats kunnen vinden.

3.7 Klantonderzoek Roy-data regelmatige bestuurder dan wel kentekenhouder.

In opdracht van het Verbond van Verzekeraars is door het onderzoeksbureau InSites Consulting een klantonderzoek uitgevoerd naar de wenselijkheid om schadevrije jaren af te geven op de regelmatige bestuurder of de polishouder. Vrij verrassend werd een afgifte op de regelmatige bestuurder niet als wenselijk gezien.



Key take outs

INZOOMEN OP DE ALTERNATIEVE REGELINGEN

Deelnemers komen spontaan met een ander alternatief: de schadevrije jaren toekennen aan de daadwerkelijk bestuurder.

Tegelijk beseffen deelnemers dat dit alternatief momenteel lastig in praktijk gebracht kan worden. Zij zien in dat het registreren van de daadwerkelijke bestuurder lastig is.

EINDOORDEEL:

Het scenario van de daadwerkelijk bestuurder wordt positief beoordeeld. De huidige regeling en de twee alternatieven neutraal of negatief

Schadevrije jaren op naam van de polishouder wordt uiteindelijk *neutraal* beoordeeld.

Deelnemers vinden het niet rechtvaardig dat de polishouder verantwoordelijk is voor schade die hij/zij niet veroorzaakt heeft. Het is wel makkelijk omdat er niet gekozen hoeft te worden.

Schadevrije jaren op naam van de regelmatige bestuurder wordt uiteindelijk *negatief* beoordeeld.

Deelnemers vinden het rechtvaardiger, dit is met name relevant voor jongeren. Het is niet makkelijker. Deelnemers verwachten namelijk dat zij een keuze moeten maken waarbij veel factoren een rol spelen.

Schadevrije jaren op naam van de kentekenhouder wordt uiteindelijk *neutraal* beoordeeld.

Deelnemers zijn verdeeld over rechtvaardigheid: het stimuleert verantwoordelijkheid voor de kentekenhouder maar de kentekenhouder is niet altijd bestuurder. Er is ook verdeeldheid over gemak: het is altijd duidelijk wie kentekenhouder is. Echter, sommigen verwachten wel administratieve druk.

Schadevrije jaren op naam van de daadwerkelijke bestuurder wordt uiteindelijk *positief* beoordeeld.

Deelnemers zien dat het zowel gemak als rechtvaardigheid biedt. Gemak omdat het altijd duidelijk is wie verantwoordelijk is. Rechtvaardigheid omdat degene die schade veroorzaakt ook verantwoordelijk is.

Hoewel het rapport nog niet tot besluitvorming heeft geleid en er dus ten aanzien van de afgifte van schadevrije jaren nog geen keuze is gemaakt, geeft dit het rapport wel een verrassend inzicht: eigen keuze is niet altijd wenselijk.

Idealiter zag men dat Svj op de daadwerkelijke bestuurder worden afgegeven. Dit sluit nog niet aan op de technische realiteit maar is wel iets om mee rekening te houden bij de doorontwikkeling van Roy-data.

Hoofdstuk 4 Mobielschademelden.nl

4.1 Inleiding

De nieuwe mogelijkheid van Mobielschademelden (MSM) om met twee devices te kunnen melden heeft geleid tot een stevige verhoging van de aantallen. Daarmee wordt het ook aantrekkelijker voor verzekeraars om zelf te gaan investeren in het integreren van de MSM API in een eigen web-functionaliteit. Uiteindelijk moet dat gaan zorg dragen voor de doorbraak van het digitale melden van klanten.

Verder is in 2019 de dossier functionaliteit van Mobielschademelden vervangen. In deze functionaliteit zit de ‘tweede melding’ en het dossier dat kan worden ingezien door de klant en de verzekeraar. Daarmee is afscheid genomen van de laatste Solera functionaliteit. We zijn daardoor meer in control en de beheerkosten zijn lager.

Daarnaast is de nieuwe omgeving ook responsive. Al met al staat er nu een goede en efficiënte basis om flink door te groeien in 2020 en de beweging van app naar API te maken.

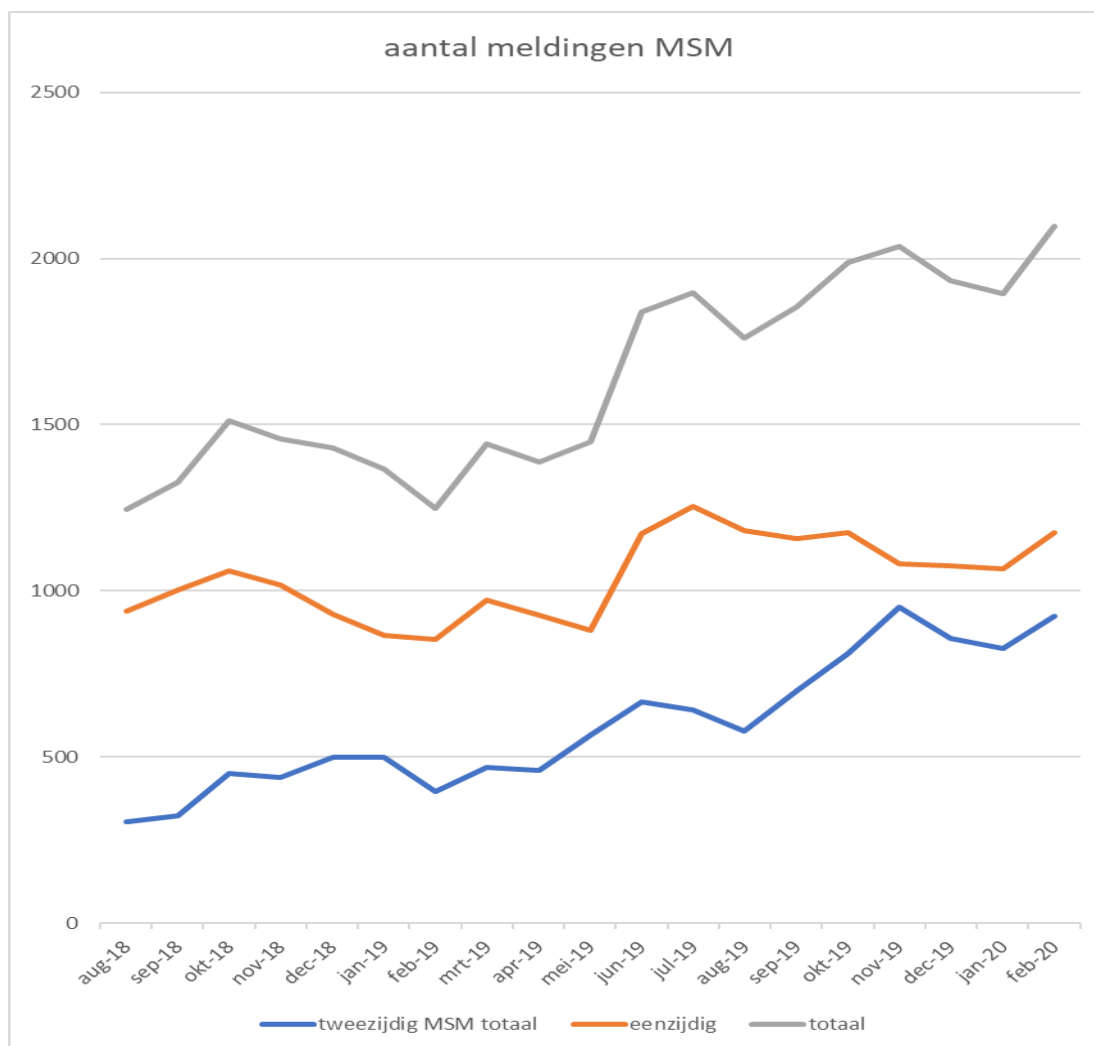


4.2 Cijfers en marktparticipatie

Het aantal deelnemende verzekeraars en gevolmachtigde agenten bedroeg per 31-12-2018 135 partijen, corresponderend met zo’n 94% van de markt van verzekeraars. Bij de leasemaatschappijen is dit minder vlot gegaan. Per 31-12-2019 was zo’n 65% van de markt aangesloten.

Om er voor te zorgen dat er vaker kan worden gemeld is er ook functionaliteit ontwikkeld om te kunnen melden indien één van beide partijen niet is aangesloten op Mobielschademelden. Indien een klant van een niet deelnemende partij meldt, krijgt deze het verzoek zijn schademelding zelf door te sturen naar zijn eigen verzekeraar dan wel leasemaatschappij.

In 2019 zijn er met Mobielschademelden 12.597 eenzijdige meldingen geregistreerd. Daarnaast zijn er 7600 tweezijdige meldingen gerapporteerd. In totaal zijn er daarmee meer dan 20.000 meldingen via Mobielschademelden tot stand gekomen. Voor tweezijdige meldingen is er een toename van 71% gerealiseerd. Voor eenzijdige meldingen een toename van 29% t.o.v. 2018.



De toename heeft 3 oorzaken, te weten:

- 1) het kunnen melden met 2 devices geeft meer meldingen. 53% van de tweezijdige meldingen vinden plaats met 2 devices. In 47% van de gevallen wordt de tweezijdige melding in z'n geheel gemaakt op één device.
- 2) Een aantal maatschappijen heeft extra bekendheid gegeven aan de app. Zo heeft Allianz de app laten skinnen in een Allianz look and feel. Dit heeft geleid tot een verdrievoudiging van het aantal digitale meldingen bij Allianz.
- 3) De functionaliteit om ook te kunnen melden indien niet beide verzekeraars bij MSM zijn aangesloten. Dit heeft geleid tot een extra stijging van zo'n 15%.

4.3 Mobielschademelden in 2020

Voor 2020 zijn de volgende initiatieven gedefinieerd om te komen tot hogere aantallen:

- 1) faciliteren wagenparken
- 2) samenwerking met bergers
- 3) Aanbieden van een API aan verzekeringsmaatschappijen

1) Faciliteren wagenparken

Er bestaat interesse vanuit de politie om voor het eigen wagenpark schades digitaal te laten melden. Voor grote commerciële (vracht)wagenparken gaat waarschijnlijk TVM hier een rol vervullen.

2) Samenwerken met bergers

De samenwerking met de bergers betekent dat vanuit het bergerspakket een sms zal worden verstuurd naar automobilisten die wachten op de berger waarin wordt aangegeven dat het wenselijk is een ongeval bij de verzekeraar te melden via [Mobielschademelden.nl](https://mobielschademelden.nl). Het gaat hier om zo'n 10.000 ongevalssituaties.

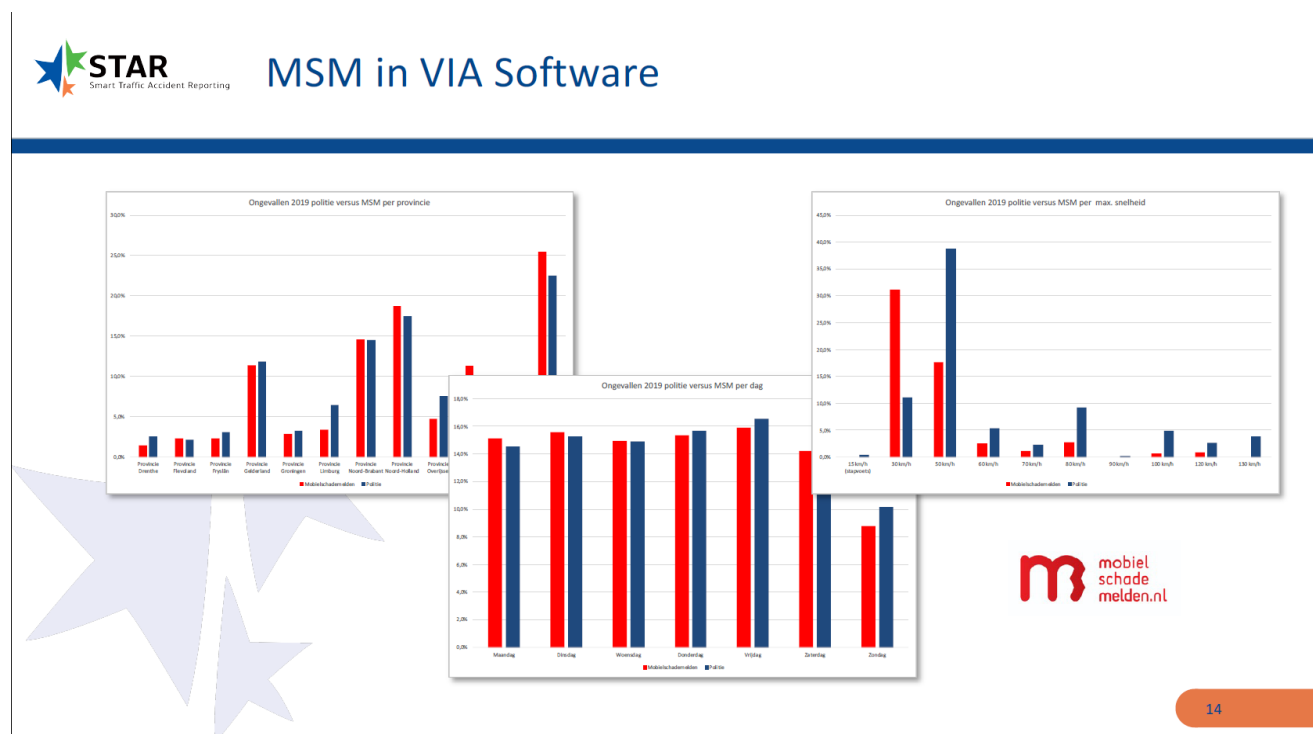
3) Aanbieden API aan verzekeringsmaatschappijen

De overtuiging bestaat dat MSM echt gaat vliegen als maatschappijen de API integreren in de eigen web-omgeving. Er worden gesprekken gevoerd met diverse maatschappijen.

4.4 STAR, Smart Traffic Accident Reporting

Als een van de initiatiefnemers van STAR blijft de stichting EPS intensief betrokken bij de ontwikkelingen van STAR. Inmiddels is de STAR data-base door onder andere de SWOV uitgeroepen tot de meest betrouwbare en accurate data bron voor verkeersveiligheidsvraagstukken.

In 2019 zijn de eerste stappen gezet de informatie uit MSM daadwerkelijk ten behoeve van verkeersveiligheid te zetten. Er is grote overeenkomst met politie rapportages als het gaat om in welke provincies er gemeld is en op welke dagen er gemeld is. Dat geeft een betrouwbare indruk. Een groot onderscheid is te vinden als het gaat om wat voor een soort wegen er gemeld wordt. Daarmee is MSM een prima aanvulling op politie rapportages.



Daarnaast blijft STAR, als samenwerkingsverband tussen politie en verzekeraars, zich profileren als aanjager van verkeersveiligheid door met grote regelmaat verkeersveiligheidsonderzoeken te publiceren met een handelingsperspectief.

STAR ondersteunt verder MSM op het gebied van communicatie. Zo hebben weginspecteurs van RWS zich in oktober ingezet om MSM bij weggebruikers onder de aandacht te brengen. Ook verstrekken diverse gemeenten bij het afgeven van het rijbewijs een MSM brochure.

In samenwerking met VIA wordt tevens een manoeuvre diagram ontwikkeld waarmee aanrijdingen worden gesimuleerd. Mogelijk is dit een aantrekkelijke feature voor een partij die de API van MSM integreert voor een eigen oplossing.

Verder wordt aan verzekeraars die zich voor MSM inspannen de STAR database ter beschikking gesteld voor verkeersveiligheidsprojecten. Hierin wordt de samenwerking gezocht met het Data Competence Center (DCC).

Hoofdstuk 5 nieuwe initiatieven van Stichting EPS

In 2019 is ook een eerste aanzet gegeven om te komen tot een drietal nieuwe initiatieven. Deze initiatieven sluiten aan op reeds bestaande diensten of versterken deze diensten. De verdere uitwerking vindt plaats in 2020.

5.1 Smartengeld calculator

Op dit moment wordt het smartengeld bepaald op basis van de ANWB smartengeldgids en de richtlijnen van de letselschade raad. De marges zijn hierbij groot hetgeen veel ruimte geeft voor interpretatie en discussie. Daarmee ontstaan ook belemmeringen in het vertrouwen om zonder verdere onderbouwing de procesgang licht letsel af te wikkelen. Dit is wel het uitgangspunt van deze procesgang en bepaalt voor een groot deel de effectiviteit. Uitgangspunt is ook dat verzekeraars niet dienen te concurreren op de hoogte van het uit te keren smartengeld. EPS is op verzoek van het programma toekomst van autoverzekeringen gekomen met een eerste voorstel om te komen tot een eenvoudige en objectieve vaststelling van het smartengeld. Hiermee wordt invulling gegeven aan een verdere normering van letselschades.

5.2 Veilig letsel platform

De AVG heeft er voor gezorgd dat de informatie uitwisseling met name voor letsel zaken uitermate complex is geworden. EPS heeft voorgesteld op basis van het clearinghuis platform de uitwisseling van informatie tussen partijen eenvoudig te laten verlopen waarbij de beveiliging van gegevens plaatsvindt met behulp van digitale paspoorten dan wel e-herkenning. Een dergelijk platform heeft de potentie uit te groeien tot een dossierfunctionaliteit waarbij ook de klant inzage kan krijgen in de correspondentie tussen de belangenbehartiger en de WA verzekeraar. Aan EPS is verzocht het een en ander verder uit te werken.

5.3 Hulpknop 115

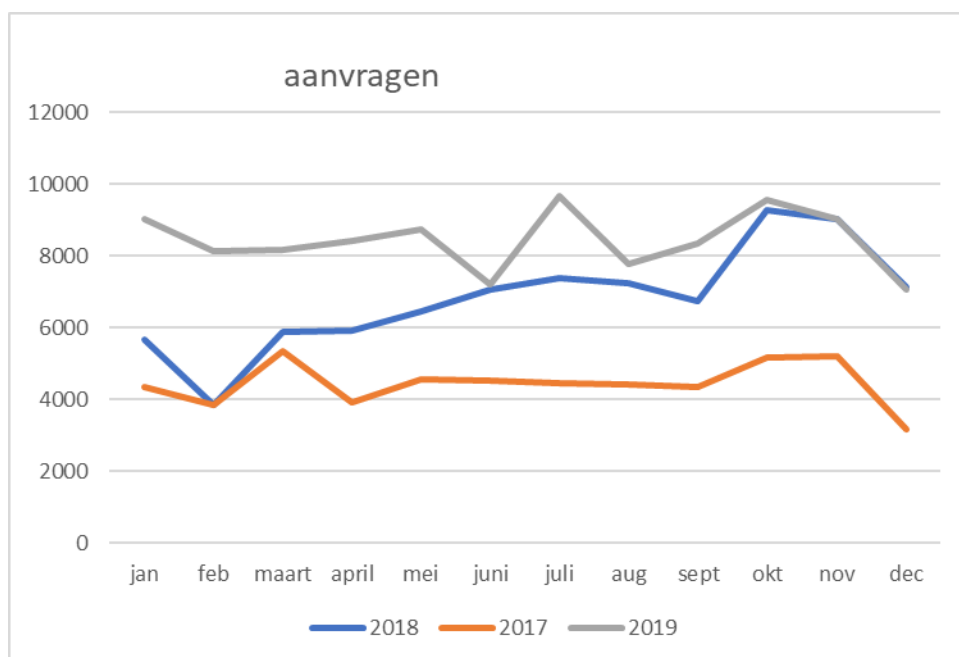
Geconstateerd is dat op het moment dat automobilisten een ongeval of pech hebben men niet weet met wie er contact moet worden opgenomen om te worden geholpen. Veelal weet men niet waar men verzekerd is en wie er dan moet worden gebeld of worden geappt. Daarnaast is er vanuit wegbeheerders en bergers er steeds meer behoefte om te weten met wat voor een voertuig men te maken heeft om bijvoorbeeld af te slepen. Hierbij speelt de elektrificering van het wagenpark waarbij veelal gespecialiseerde apparatuur nodig is om het afslepen mogelijk te maken, zeker in het geval van brand. Het idee is dan ook een centraal nummer cq website te introduceren, te weten 115, dat iedereen kent en waarbij een aantal basisvragen volstaan om met de eigen verzekeraar in contact te komen. De verzekeraar begeleidt vervolgens de klant in de verdere afwikkeling van het incident. De beschikbare informatie waaronder het kenteken wordt parallel kenbaar gemaakt aan de in te schakelen hulpdiensten zodat er sprake kan zijn van een snellere en efficiëntere afhandeling van het incident of pechgeval. In samenwerking met alarmcentrales, verzekeraars, rijkswaterstaat, bergers en het Verbond wordt het een en ander verder uitgewerkt.

Hoofdstuk 6 Stichting Processen Verbaal

6.1 Inleiding

In 2019 is het systeem van de Stichting Processen Verbaal (SPV) verder verbeterd. Met name is ingezet op het optimaliseren van het systeem op het gebied van privacy. Dit heeft er toe geleid dat afhankelijk van het type aanvrager bepaald wordt welke informatie er wordt uitgeleverd. We willen hiermee voorkomen dat er discussies over het gebruik van politierapportages in relatie tot de privacy gaan plaatsvinden en denken met de gerealiseerde zorgvuldigheid een duurzame oplossing te hebben gecreëerd. Overall is er sprake van een tevreden klantenkring en ziet ook de politie steeds meer de toegevoegde waarde van SPV.

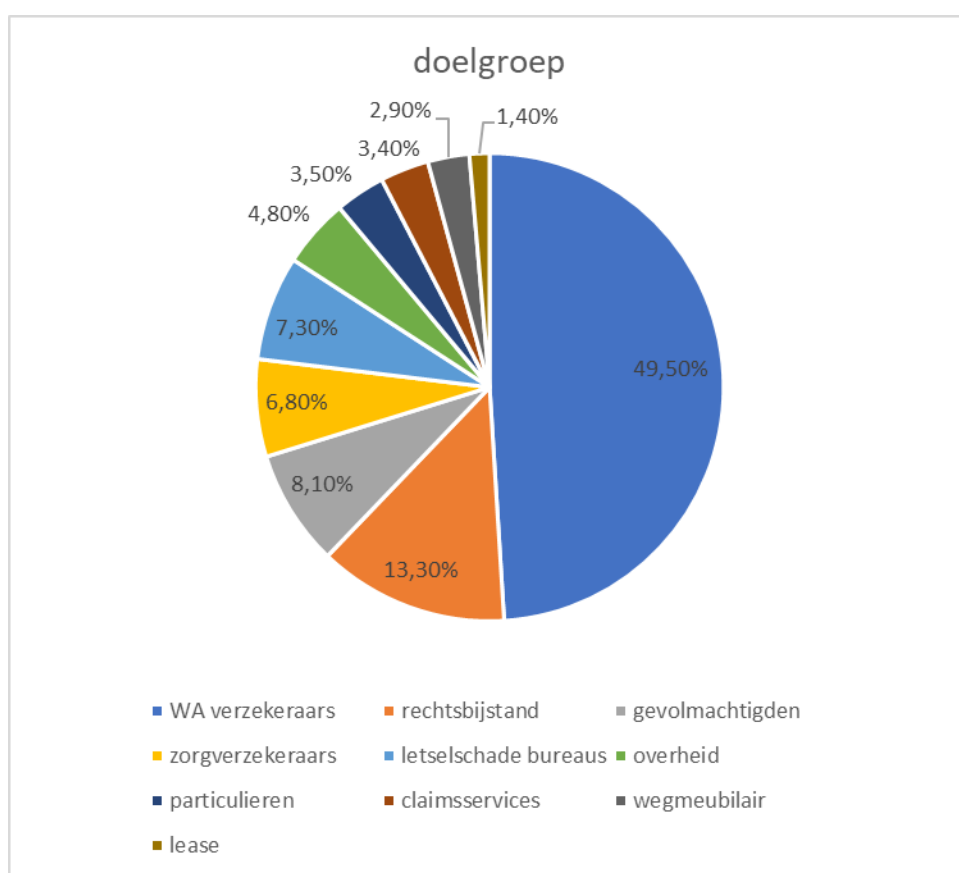
6.2 Aantallen



Ten opzichte van 2018 is er sprake van een toename van 24% in het totaal aan aanvragen. In totaal zijn er in 2019 101.971 aanvragen geweest. De toename van de primaire aanvragen bedroeg 26%. Dit zijn de eerste aanvragen naar een rapport. In 2019 bedroeg dit aantal aanvragen 90.536. De aanvragen voor extra dienstverlening (laten zoeken door het secretariaat naar niet gevonden dossiers en afhandelen rappels) is toegenomen met 16% (van 9818 naar 11435 aanvragen). Het grootste aantal betreft hier aanvragen voor rappels. De verwachting is dat in 2020 het aantal aanvragen stabiel zal zijn. Dit geldt voor zowel de primaire aanvragen als de aanvragen voor extra dienstverlening.

Eind 2019 hadden 370 partijen een eigen portal waarmee de SPV database benaderd kan worden. Dat is een toename van 120 partijen. Aan het hebben van een portal stelt SPV eisen aan de deelnemer ook om de privacy van de betrokkenen bij verkeersongevallen te waarborgen. Overtreden deze partijen de regels dan wordt de autorisatie voor het portal ingetrokken en kan er slechts worden aangevraagd via het klanten portal. Bij aanvragen vanuit het klanten portal worden geen gegevens van getuigen verstrekt. Om een aanvraag via het klantenportal te kunnen doen dient een identificatie bewijs van een betrokkene te worden overlegd.

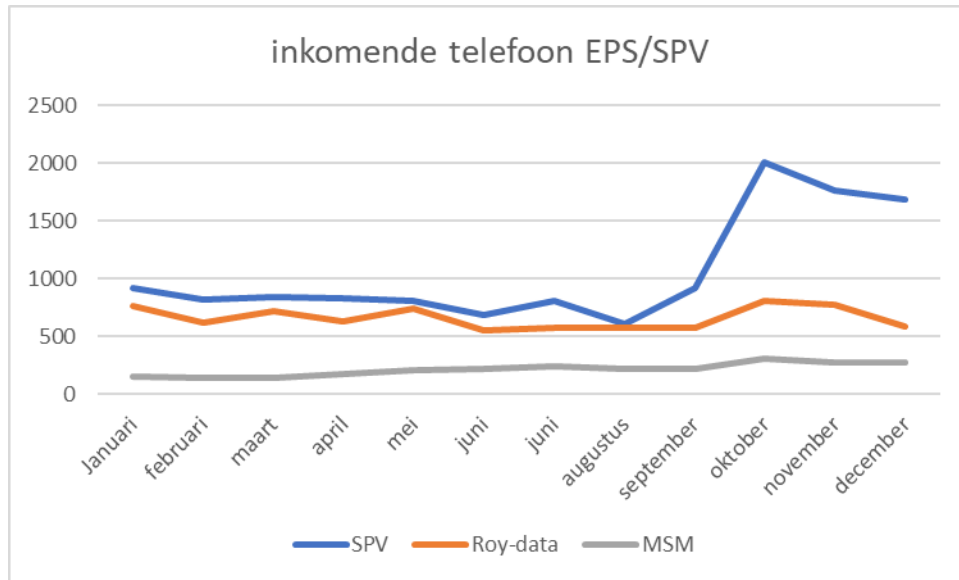
6.3 Aanvragen naar klanten groep



In bovenstaande grafiek is de onderverdeling van aanvragen naar klantgroep weergegeven. Het aandeel WA verzekeraars is vrij sterk gestegen, van 47 naar 49,5 %. Het aantal aanvragen van letselschadebureaus is gedaald (een afname van 1,7%).

In het kader van de AVG wordt per doelgroep een passende uitlevering verzorgd. Zo worden aan partijen die verhalen voor beschadigd wegmeubilair geen persoonsgegevens uitgeleverd. Aan leasemaatschappijen worden nooit gegevens omtrent letsel uitgeleverd.

Hoofdstuk 7 Interne processen



In totaal waren er bij het secretariaat van EPS zo'n 23.000 telefoonregistraties in 2019. Dat is een toename van 20% t.o.v. 2018. De toename in oktober valt te verklaren uit veel nieuwe aangesloten partijen, de uitgifte van certificaten voor autorisaties en een groter kosten bewustzijn van met name de kleinere partijen.

Daarnaast zijn er 32.000 inzage verzoeken voor Roy-data afgewikkeld, een toename van 20%. Een nieuw voice response systeem heeft wat dat betreft nog weinig geholpen. Met de introductie van de nieuwe EPS website waarin gebruikers een aantal stappen moeten doorlopen om een aanvraag voor inzage te kunnen doen wordt verwacht dat de aantallen niet meer zullen toenemen. Vaak worden er namelijk aanvragen gedaan voor schadevrije jaren op lopende polissen. Zoals bekend zijn deze jaren thans niet in Roy-data geregistreerd en moet een doorverwijzing plaatsvinden naar de huidige verzekeraar.

Het aantal verstuurde facturen betrof in totaal (beide stichtingen) 6000. 80% daarvan wordt digitaal verstrekt. Dit percentage wordt steeds hoger. Facturering vindt plaats op basis van gebruik, hetgeen passend is voor de diensten van EPS en SPV.

Bij elkaar hebben de stichtingen EPS en PV 950 klantrelaties.

Hoofdstuk 8 Financieel

Financieel gezien heeft de Stichting EPS over 2019 een positief resultaat behaald van eur 32.490,-.

De Stichting EPS is financieel gezond.

Het verloop van het vermogen is als volgt:

Verloop vermogen	2019	2018
Stand 1 januari	1.013.456,-	1.013.698,-
Bij: resultaat	<u>32.490,-</u>	<u>- 242,-</u>
Stand op 31 december	1.045.946,-	1.013.456,-

De omzet over 2019 bedroeg: eur 982.488,-. Dit is een toename van 5% t.o.v. 2018.

De Stichting Processen Verbaal heeft over 2019 een positief resultaat behaald van eur 155.096,-.

De stichting PV is financieel gezond.

Verloop vermogen	2019	2018
Stand 1 januari	642.412,-	573.782,-
Bij: resultaat	<u>155.096,-</u>	<u>-68.630,-</u>
Stand op 31 december	797.508,-	642.412,-

De omzet over 2019 bedroeg: eur 561.240,-. Dit is een toename van 16% t.o.v. 2018.

Op grond van het behaalde financiële resultaat zijn voor 2020 de tarieven met 14% verlaagd.