

VERBOND VAN VERZEKERAARS

VERZEKERD!

SEPTEMBER 2016

LEX HOOGDUIN, ECONOOM

‘Ik
geloof
niet
in
schaarste’

Koningin Máxima
bezoekt mbo-les

Klimaat zorgt voor
veel schade

**3,36
MILJOEN**
MENSEN
IN NEDERLAND
KRIJGEN AOW



IN 2015 VONDEN
5.120
ONGEVALLLEN
MET DODELIJKE
AFLOOP PLAATS

ONGEVEER
40
PROCENT
VAN DE NIEUWE FIETSEN
WORDT VERZEKERD



DIT JAAR ZIJN AL
15.000
DIEREN
OVERLEDEN
NA STALBRANDEN
IN BRABANT

INHOUD

'LAGE RENTE DWINGT TOT OVERLEVEN'



Sommigen noemen de lage rente een zegen, bijvoorbeeld omdat het gunstig is voor de hypotheek, maar dat zul je econoom Lex Hoogduin niet snel horen zeggen. Sterker nog, hij vindt dat de rente omhoog moet. Liefst zo snel mogelijk. 'Als we dat niet doen, krijgen we een crisis die nog veel heftiger is dan die van 2008.'

10

'VERZEKERAARS MOGEN NIEUWSGIERIGER ZIJN'



Marjolein ten Hoonte werkt bij Randstad en heeft daar wel geleerd hoe belangrijk werk is voor mensen. 'De arbeidsmarkt verandert. Het belang van hiërarchie neemt af en dat van talent toe.' Ronduit fascinerend, noemt ze het om anders naar de wereld te (leren) kijken. 'Ook verzekeraars moeten zich afvragen wat mensen in de toekomst nodig hebben.'

32



8 ALGEMEEN PENSIOENFONDS IN OPMARS

Ze worden wel de nieuwe spelers in de tweede pijler van de pensioenmarkt genoemd: een algemeen pensioenfonds. Erno Kleijnenberg is bestuursvoorzitter van zo'n APF en geeft zijn visie op het nieuwe fenomeen.



Verzekeraars willen nog nadrukkelijker de dialoog zoeken. Met klanten, organisaties en de overheid. In deze *Dialoog* praat Bernard Koeckhoven (Achmea Agro) met Adrie Bossers (akkerbouwer en voorman van ZLTO).

INVESTEREN IN TALENT



Richard Weurding, algemeen directeur, met zijn gezin en roeister Claudia Belderbos in Rio

Deze zomer was ik in Brazilië en Argentinië. Met mijn gezin een rondreis gemaakt, met als sportief hoogtepunt vier dagen Olympische Spelen in Rio. Indrukwekkend om getuige te mogen zijn van zoveel talent. Als klein land hebben we net niet de top tien van de medaillespiegel gehaald, maar we hebben veel grote landen achter ons gelaten. Daar mogen we absoluut trots op zijn.

Investeren in talent leidt tot topprestaties op wereldniveau. Dat geldt voor de sport, maar dat geldt net zo goed voor verzekeraars. Ook zij moeten investeren in talent. We leven in een turbulente tijd. Het hebben van aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt is essentieel. Het gebeurt nu te vaak dat jongeren min of meer 'toevallig' in onze sector terechtkomen. Dat is ook mijn persoonlijke ervaring. Pas later realiseerde ik mij hoe relevant, breed geschakeerd en dynamisch onze sector is. Werken bij een verzekeraar is niet stoffig. Integendeel. Juist doordat de sector volop in transitie is, komen er veel nieuwe competenties om de hoek kijken. Natuurlijk, medewerkers moeten primair vakbekwaam zijn, maar ook ondernemend, communicatief, kritisch en vernieuwend. Ook het hebben van een goede maatschappelijke antenne is belangrijk. De lat ligt hoog. Maar juist nu is het aan verzekeraars om te laten zien dat zij een aantrekkelijke sector zijn waar jong talent goed tot zijn recht komt. Daar zit wel een verbeterpunt.

Intermediair heeft vorig jaar ZLM uitgeroepen tot Werkgever van het jaar. Da's mooi. Maar moeten we ambities niet opschroeven? Bijvoorbeeld door te zoeken naar parallellen met de topsport? Zijn verzekeraars in staat talenten tot de Epke onder de econometristen te ontwikkelen. Of de Sanne onder de IT'ers. Hoe dan ook: een belangrijke uitdaging voor verzekeraars. Niet alleen om talent te herkennen, aan te trekken en te behouden voor de toekomst, maar ook om zichzelf nadrukkelijker als interessante, inspirerende werkgever te profileren. <



EXTREEM WEER

Hagelstenen zo groot als tennisballen in juni en bloedhitte in september. Extreem weer komt steeds vaker voor. Wat moeten (her)verzekeraars ermee? En wat gebeurt er eigenlijk in het buitenland?



KONINGIN MÁXIMA OP BEZOEK

Het gebeurt niet elke dag dat de koningin op bezoek komt, maar half september was koningin Máxima op uitnodiging van het Verbond aanwezig bij twee speciale verzekeringslessen voor mbo-studenten.

EN VERDER:

IN 'T KORT	6
COLUMN	15
GLUREN BIJ DE BUREN	16
NIEUWS	26
EEN DAG MET	28
ANALYSE	30
VIJF VRAGEN	31
LAATSTE WOORD	35
COLOFON	35

MEER DAN 20.000 AANVRAGEN JOODSE OORLOGSTEGOEDEN

De Stichting Individuele Verzekeringsaanspraken Sjoa (SIVS) heeft vorig jaar € 130.000 uitgekeerd aan 179 rechthebbenden. In totaal heeft de stichting tot nu toe meer dan 20.000 aanvragen behandeld en € 7,5 miljoen uitgekeerd aan 11.301 rechthebbenden. 'Cijfers zijn kil', benadrukt voorzitter Ernst Numann in het jaarverslag van SIVS, 'maar wij zijn ons voortdurend bewust van de achterliggende tragedie.'

SIVS is sinds 2000 belast met het onderzoek naar en het uitkeren van niet-uitgekeerde polissen van Joodse oorlogsslachtoffers. De stichting zou

tot 1 januari 2015 aanvragen in behandeling nemen, maar vorig jaar is besloten die termijn met vijf jaar te verlengen. 'Dat heeft twee redenen', aldus Numann. 'De eerste is de internationale opinie dat er geen einde mag komen aan de behandeling van Joodse oorlogsclaims en verzekeraars wereldwijd door moeten gaan met de individuele claims van nabestaanden. De tweede is dat er nog steeds behoefte is aan het beantwoorden van vragen over Nederlandse verzekeringen uit de Tweede Wereldoorlog. De vele persoonlijke reacties die wij ontvangen, bevestigen de bijzondere taak die onze stichting heeft.'



112

Scholieren in ons land hebben gemiddeld € 112 per maand te besteden. Naast het geld dat ze van hun ouders krijgen, verdienen ze ook zelf bij: 88 procent krijgt zakgeld, 38 procent kleedgeld en 47 procent heeft een bijbaan. Uit het Scholierenonderzoek van het Nibud blijkt verder dat scholieren die met hun ouders praten over geld en geholpen worden met budgetteren en sparen, planmatiger met geld omgaan. Het Nibud zou dan ook graag zien dat meer ouders afspraken met hun kinderen over zak- en kleedgeld maken. 'Het is belangrijk dat scholieren al op jonge leeftijd leren planmatig met geld om te gaan', aldus directeur Gerjoke Wilmink. En omdat niet alle ouders daar tijd en aandacht voor hebben, pleit het Nibud voor structurele financiële educatie op scholen.



FRAUDECIJFERS

Hoe vaak krijgen verzekeraars signalen die kunnen wijzen op fraude? En wat doen ze daar dan mee? Uit cijfers van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit blijkt dat verzekeraars vorig jaar maar liefst 31.034 keer een onderzoek naar mogelijke fraude zijn gestart. Omgerekend komt dat neer op 85 onderzoeken per dag. In meer dan een kwart van de gevallen (8.336 zaken) is fraude vastgesteld; een stijging van zeven procent ten opzichte van 2014. Alle gedetecteerde fraude zorgt voor een besparing van € 79 miljoen.

MOORD

Een mooi voorbeeld daarvan is een weduwe die na het onverwachte overlijden van haar eerste man € 350.000 van een levensverzekeraar krijgt uitgekeerd. Ze trouwt nog een keer en met valse papieren sluit ze een levensverzekering af op naam van haar tweede echtgenoot, die korte tijd later overlijdt na een overdosis medicijnen. Het tweede plotselinge verlies roept veel vraagtekens op en de vrouw wordt dan ook ontmaskerd. Ze is veroordeeld tot zestien jaar en tbs met dwangverpleging.



Goedkoop in Groningen

Groningen is de goedkoopste hoofdstad van ons land als het gaat om de gemiddelde maandelijkse premie voor een autoverzekering. Dat blijkt uit een onderzoek van vergelijkingswebsite Autoverzekering.nl. Voor gemiddeld € 18,20 per maand kun je daar je auto verzekeren. Duurste hoofdstad is Den Bosch, met € 28,51.

Tussenpersoon zonder provisie

In zijn boek *Tussenpersoon zonder provisie* geeft dr. Fred de Jong zijn visie op een toekomstbestendig businessmodel voor tussenpersonen. Daarin pleit hij naar eigen zeggen niet voor een wettelijk verbod, maar wil hij adviseurs graag laten nadenken over het bedrijfseconomisch nut van het provisiemodel. Op 28 september houdt hij een Profcollege waarin hij zijn visie toelicht en ingaat op actuele trends.

JUNIOR TRIALS VAN START

IN
'T KORT



Verkeer is doodsoorzaak nummer 1 bij jongeren van twaalf tot achttien jaar. In die zes jaar tijd is de kans groot dat hun verkeersrol meerdere keren wijzigt. Daarnaast staan jongeren onder druk van vrienden, impulsen en willen ze graag hun grenzen verkennen. Stap je in als de bestuurder teveel heeft gedronken? Draag je altijd een gordel? Al met al reden genoeg voor ZLM om samen met ROVZ te

starten met Junior Trials trainingen in Goes en Terneuzen. Speciaal getrainde instructeurs coachen en begeleiden de jongeren tijdens het programma en leggen hen diverse vraagstukken voor. Naast theorie komt uiteraard ook de praktijk aan bod en mogen ze, onder begeleiding en op een afgesloten parcours, een auto besturen. De trainingen, waaraan meer dan 1.800 Zeeuwse scholieren van 14 tot 17 jaar meedoen, vinden plaats tot 18 oktober.



NEDERLANDSE ADVISEURS 'GROEIEN' HET MEEST

Brandweerlieden genieten wereldwijd het meeste vertrouwen. Politici het minste. En relatief weinig Nederlanders hebben vertrouwen in financieel adviseurs. Dat blijkt uit een wereldwijde studie van marktonderzoeksbureau GfK. Hetzelfde onderzoek toont echter ook aan dat, vanuit een ander perspectief bekeken, financieel adviseurs in Nederland de vertrouwensscore het sterkst verbeteren en het beter doen dan gemid-

deld in Europa. Het vertrouwen in de financieel adviseur is in vergelijking met twee jaar geleden van 32 naar 37 procent verbeterd en maakt de grootste relatieve stijging door van allemaal. Volgens GfK lijken initiatieven als het provisieverbod, beloningstransparantie en klantbelang centraal ervoor te zorgen dat het vertrouwen van de consument weer langzaam terugkomt.

Nieuw Draaiboek Brand

Het Verbond heeft een nieuw draaiboek voor rampen. Het eerdere draaiboek, waarin wordt beschreven hoe de coördinatie vanuit de branche brand moet verlopen bij een ramp, is gemoderniseerd en opgesplitst in tien stappen. Dat Draaiboek bij Rampen, dat er na de Vuurwerkramp in Enschede is gekomen, heet voortaan Draaiboek Brand en is samen met de Stichting Salvage opgesteld.



Nederlander print veel

Papierloos werken zit er voorlopig nog niet in voor de Nederlandse werknemer. Van degenen die wel eens een printje maken op kantoor, doet 24 procent dit dagelijks en 27 procent zelfs meerdere keren per dag. Dat blijkt uit onderzoek van Epson die het opmerkelijk noemt dat de jongere generatie niet zoveel onderdoet voor de oudere.

'KWALITEIT GAAT BOVEN

Een algemeen pensioenfonds (APF) is een nieuwe speler in de tweede pijler van de pensioenmarkt. Dat is de definitie die Ernst & Young aan het fenomeen geeft. Erno Kleijnenberg, bestuursvoorzitter van het eerste APF dat ons land rijk is, vergelijkt een APF liever met een huis. 'Dat huis heeft verschillende kamers en de ene bewoner wil een eigen kamer, terwijl een ander het liefste een kamer deelt.'

HUIS MET KAMERS

Een APF is een pensioenfonds. Niks nieuws onder de zon dus eigenlijk, behalve dan dat een APF verschillende pensioenregelingen kan beheren en uitvoeren. Het fonds is niet gebonden aan een bepaalde sector. Voordeel is ook dat de vermogens gescheiden blijven, zodat bestaande pensioenfondsen met de complete inboedel kunnen overstappen. Bijvoorbeeld omdat de kosten te hoog voor ze zijn. Of omdat er problemen zijn met het beleggingsbeleid. Er kunnen legio problemen zijn waardoor een overstap naar een APF niet alleen logisch, maar ook verstandig is. Zie het maar als een kind dat uit huis is gegaan, het alleen niet redt en weer thuis gaat wonen. In dat APF-huis zijn verschillende kamers. Sommige zijn redelijk standaard ingericht en komen erop neer dat je vooral samenwerkt met anderen, terwijl werkgevers die een eigen kamer willen, meer hun eigen beleid kunnen bepalen.

SCHAALVERGROTING

Een van de grote voordelen is dat er schaalvergroting komt. In ons land zijn veel ondernemingspensioenfondsen die moeite hebben om te overleven. Het aantal fondsen is in ruim tien jaar tijd al flink gedaald (van 1.122 naar 361) en de verwachting is dat het aantal nog verder zal teruglopen. Het wordt bijvoorbeeld voor die kleine fondsen steeds lastiger om adequate bestuursleden te vinden. En de governance is ontzettend ingewikkeld. Met de schaalvergroting vallen veel van die problemen weg. Met name op beleggingsgebied kun je samen meer dan alleen. In die zin is een APF een prachtig alternatief. Je kunt tegen relatief lagere kosten professioneel beleggen, maar ik zie het niet als een innovatie. We zijn wel nieuw, maar niet vernieuwend. Een APF levert ook geen concrete bijdrage aan de pensioendiscussie. Natuurlijk moeten de fondsen uiteindelijk meedoen aan de discussie over het pensioen van de toekomst, maar de discussie zoals die nu in de SER plaatsvindt, gaat over de vorm. Daar is voor de APF op dit moment nog geen rol.

BESTUURLIJKE VERNIEUWING

Naast de schaalvergroting en de kostenreductie is een ander pluspunt dat ons APF één overkoepelend bestuur van onafhankelijke bestuurders heeft. Dat bestuur bestaat dus niet langer uit werkgevers en werknemers, maar uit onafhankelijke deskundigen en professionals. Die onafhankelijkheid en professionaliteit maken het APF bijzonder. Juist doordat professionals geen belanghebbenden zijn, staat de kwaliteit van het fonds voorop. Ik durf de stelling wel aan dat de belangen van deelnemers in een APF beter zijn gewaarborgd. De relatie met de onderneming loopt immers via een belanghebbend orgaan, waarin naast werkgevers en werknemers ook gepensioneerden zitting hebben. De reden dat ik ben gevraagd is heel simpel, omdat er een onafhankelijk bestuur moet worden geleid. Dat bestuur moet kwalitatief en professioneel zijn. Het klinkt misschien pedant, maar ik was niet verbaasd toen ik daarvoor werd benaderd. In de loop van mijn carrière heb ik veel bestuurlijke ervaring opgedaan, onder meer als directievoorzitter bij ONVZ of eerder nog als vicevoorzitter van de Raad van Bestuur bij De Goudse.



KWANTITEIT'

OPRICHTING APF

De Eerste Kamer stemde nog net voor de kerst, op 22 december 2015, in met het wetsvoorstel voor de oprichting van een algemeen pensioenfonds (APF). Dat betekent dat pensioenuitvoerders vanaf 1 januari een vergunning kunnen aanvragen bij DNB. Eind juni is de eerste vergunning verleend aan Aegon die samen met dochterbedrijf TKP het Algemeen

Pensioenfonds STAP heeft opgericht. Een maand later volgde Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds en op dit moment wachten nog diverse APF-en op een vergunning. Heel kort samengevat is een APF een extra keuzemogelijkheid voor werkgevers die te klein zijn om zelf een pensioenfonds op te richten of in stand te houden en die niet onder een (verplichtgesteld) bedrijfstakpensioenfonds vallen, maar wel hun uitkeringsovereenkomst onder FTK-regime willen vormgeven.

ACQUISITIE

Sommigen noemen een APF een startup, maar dat vind ik onzin. De wettelijke contouren zijn strak. En hoewel de wet de grenzen duidelijk bepaalt, kan er veel. Om de beeldspraak van het huis aan te houden: je kunt het huis zo groot maken als je zelf wilt. Persoonlijk vind ik dat er een fysieke grens zit aan de grootte ervan. Een APF moet immers wel bestuurbaar blijven. Waar de grens precies ligt, zal de toekomst moeten uitwijzen, maar zeker is dat er een vorm van acquisitie nodig is. De APF moet op zoek naar geschikte pensioenfonds. Ik ben daar wat voorzichtig in, mede omdat ik vind dat je er niet op uit moet zijn om zoveel mogelijk fondsen in te lijven. Kwaliteit gaat boven kwantiteit. Maar goed, er zal hoe dan ook een markt gaan ontstaan en ik hoop dat één uitgangspunt met stip bovenaan staat: pensioen is er voor de deelnemers en dus moet het belang van die deelnemer voorop staan. De klant (of in dit geval de deelnemer) staat centraal.

TOEZICHT

Zoals gezegd is de wetgeving nauwgezet en kijkt de toezichthouder behoorlijk accuraat over de schouder mee. Ik hoor wel eens dat de toezichthouder doorslaat, maar dat vind ik niet. In het verleden, in eerdere functies, ben ik ook wel eens ongeduldig geweest, maar nu snap ik de toezichthouder volkomen. Je kunt niet met pensioengeld spelen. En natuurlijk hebben we er last van en moppen we erover, maar ik ben echt gedraaid. Het zou ook best kunnen dat het toezicht vernieuwing in de weg staat, maar dat zij dan maar zo. De zorgvuldigheid, de accuratesse of voor mijn part noemen we het pietluttigheid hoort erbij.

ROL VERZEKERAARS

Het wordt me de laatste tijd vaker gevraagd. Wat is de rol van verzekeraars? Het antwoord is simpel: geen. De initiatiefnemers zijn tot nu toe vooral verzekeraars, maar hun rol is echt nul. Toch richten veel verzekeraars een APF op, als alternatief voor verzekerde regelingen. Dat doen ze, omdat de verzekerde regelingen met de huidige lage rente wel heel erg duur zijn geworden en een APF de mogelijkheid biedt om over te stappen naar mogelijk lagere premies.

Naast verzekeraars zijn er meer partijen die interesse hebben getoond. Unilever wil bijvoorbeeld al zijn pensioenfonds onder één dak brengen en ook PGGM is drukdoende om, onder de noemer Volo, een eigen APF op te richten. De toekomst zal uitwijzen hoeveel er uiteindelijk komen en hoe groot of klein deze zullen worden. Datzelfde geldt min of meer voor de verplichtstelling. Ik verwacht dat die nog wel even blijft, maar de vraag wat je verplicht is natuurlijk veel belangrijker: de aansluiting bij het fonds of de regeling? <

'JE KUNT NIET
MET
PENSIOENGELD
SPELEN'



LEX HOOGDUIN, HOOGLERAAR COMPLEXITEIT EN ONZEKERHEID

‘Lage
rente
dwingt
verzekeraars
tot
harde
keuzes’

Hij staat bekend als een econoom die meestal klare taal spreekt. Helemaal als het gaat om het monetaire beleid van de Europese Centrale Bank, die de rente maar blijft verlagen. 'Die rente moet juist omhoog', vindt Lex Hoogduin. Geleidelijk, dat wel. 'Maar als we het niet doen, keert de wal uiteindelijk het schip en krijgen we met een crisis te maken die nog veel heftiger is dan die van 2008.'

Het gesprek vindt plaats in hartje Amsterdam. Plaats van handeling is het kantoor van LCH op de Keizersgracht waar Lex Hoogduin sinds vorig jaar voorzitter is. Hij heeft het razend druk en moet, op de valreep voor zijn vakantie, nog de nodige conference calls voorzitten voor LCH, dat zich bezighoudt met clearing van transacties op financiële markten. Het hoofdkantoor van deze onderneming staat in Londen en een dag eerder heeft de Bank of England de rente met 0,25 procent verlaagd als reactie op de Brexit. De basisrente is daardoor op het laagste niveau in de 322-jarige geschiedenis van de bank gekomen. Hoogduin haalt zijn schouders op en kijkt nadenkend voor zich uit.

HEEFT DIE ACTIE VAN DE BANK OF ENGLAND U VERBAASD?

'Ja, eigenlijk wel. Kijk, we weten dat veel centrale banken stoeien met die heel lage rentes, maar dat de Bank of England zo reageert op de Brexit vind ik wel verrassend. Er is veel onzekerheid, maar dat kun je niet compenseren met een renteverlaging. Sterker nog, het directe effect zal zijn dat een Engelsman minder makkelijk voor zijn pensioen spaart en er dus meer last dan profijt van heeft. Daarnaast komt de koers van het Engelse pond onder druk. De Bank of England maakt de onzekerheid alleen maar nog groter.'

U HAD HET NIET GEDAAN?

'Nee.'

U NOEMT DE PENSIOENEN DIE VEEL LAST HEBBEN VAN DE LAGE RENTE, MAAR VOOR MENSEN DIE EEN HYPOTHEEK MOETEN AFSLUITEN, IS HET WEER EEN ZEGEN. WAAROM BENT U ZO FEL TEGEN?

'Omdat het beleid is doorgeschoten. De rentes zijn naar een te laag niveau gestuurd. Het helpt ook niet of nauwelijks bij dat wat de Europese Centrale Bank (ECB) beoogt: hogere inflatie. En bovendien heeft het veel negatieve bijwerkingen.'

ZOALS?

'Een lage rente leidt gemakkelijk tot zeepbellen. Denk aan huizenprijzen die vrij fors omhooggaan. De lage rente jaagt de prijzen op en stimuleert de huizenbouw, maar alleen zolang die rente laag is. Als de rente stijgt, stort het als een kaartenhuis weer in. Daarnaast houdt dit beleid bedrijven in stand die slechte groeiperspectieven hebben, hun leningen nauwelijks kunnen betalen en het alleen dankzij de lage rente kunnen volhouden. Eigenlijk moeten die bedrijven gesaneerd worden, maar dat gebeurt nu niet. Ik vind dat een fors nadeel, ook omdat het de aandacht afleidt van echte investeringen in nieuwe producten. Als het beleid überhaupt al tot investeringen leidt.'

'JE BENT EEN RUND ALS JE MET GELD STUNT'

WAAROM IS DE RENTE EIGENLIJK ZO LAAG?

'Tja, daar lopen de meningen over uiteen. Er is een school, waar ook de ECB bij aansluit, die vindt dat er een permanent tekort is aan vraag. Daarom moet de rente laag zijn, zodat je de vraag stimuleert en de groei op peil kan blijven. Ik geloof daar niet in. Het idee dat er een soort permanente overproductie zou zijn en wij met zijn allen meer maken dan we kunnen opmaken, vind ik onlogisch. Het staat haaks op ons menselijk bestaan, waarin altijd ruimte is voor meer. Het kan toch niet zo zijn dat er aan al onze behoeften is voldaan en niemand meer zegt: "goh, dit of dat zou ik nog wel willen". De rente is zo laag, omdat de centrale banken die systematisch vanaf de jaren negentig hebben verlaagd. Ze hebben een te ruim beleid gevoerd en een van de gevolgen is dat de financiële sector enorm is uitgedijd en veel te groot is geworden ten opzichte van de reële economie.'

WAT BEDOELT U DAARMEE?

'Dat bedoel ik heel letterlijk. De financiële sector is zo groot geworden dat de ECB bang is om 'm in een lastig parket te brengen. De rentes worden niet verhoogd op het moment dat het goed gaat in de financiële sector, maar wel heel snel verlaagd zodra het wat minder gaat.'

HEEFT DE FINANCIËLE SECTOR TEVEEL MACHT?

'Ik weet niet of je het macht moet noemen. Het heeft vooral met omvang te maken. Ik vind dat de financiële sector ten opzichte van de reële economie buiten proportie is geraakt. Dat groeiproces is begonnen in de jaren zeventig, toen ze qua omvang behoorlijk in balans waren. Ik vergelijk het wel eens met twee muizen. Als de een het slecht heeft, heeft de ander daar niet zo'n last van, want ze zijn allebei even groot. Maar nu is die ene muis een olifant geworden, die de andere muis zo ongeveer kan plat stampen. Niet zozeer omdat hij dat wil, maar omdat die muis teveel in zijn buurt loopt. Door die wanverhouding heeft zelfs een kleine beweging in de financiële sector een disproportionele invloed op de reële economie en de centrale banken spelen daar constant op in. Vroeger keken ze primair naar de reële economie, maar langzaamzaam zijn ze vooral gaan reageren op wat er in de financiële sector gebeurt.'

WAT MOET ER NU ALS EERSTE GEBEUREN?

'Er moet meteen worden gestopt met het onconventionele monetaire beleid, waaronder het opkopen van staatsobligaties. En daarnaast moeten de rentes geleidelijk weer worden verhoogd.'



FOTOGRAFIE: IVAR PEL

MAAR WEL GELEIDELIJK?

‘Ja, want dan zullen we merken welke bedrijven gezond zijn en welke niet. Er zullen bedrijven omvallen of op zijn minst in de problemen komen. In eerste instantie zal het dus erger worden in plaats van beter, maar dat is onvermijdelijk als we weer terug willen naar gezonde en duurzame economische groei. Er worden nu bedrijven in leven gehouden die weinig of niks aan de groei bijdragen. Het blijft pappen en nathouden, terwijl de echte sanering die al sinds 2008 nodig is, uitblijft. De kans dát het snel gebeurt is overigens klein, juist omdat het eerst erger moet worden voordat het beter wordt. Dat is geen populaire boodschap waar politici op worden herkozen.’

DE KANS IS DUS OOK KLEIN DAT ER SNEL EEN RENTE-VERHOOGING KOMT. HEEFT DAT GEVOLGEN?

‘Nou en of. Het probleem wordt gewoon verplaatst, maar uiteindelijk keert de wal het schip. We lopen risico op een nieuwe financiële crisis, nog heftiger dan die van 2008, of we krijgen met enorme prijsstijgingen te maken. Dan krijgt de ECB wel de gewenste inflatie, maar meer dan ze wil. Ook dat is geen leuke boodschap, maar wat nu gebeurt, is een experiment van monetair beleid dat nog bijna nooit heeft gewerkt.’

WAAROM GEBEURT HET DAN TOCH?

‘Dat is een combinatie van dingen. Kijk alleen eens naar de politieke dynamiek. De schuldencrisis is natuurlijk niks meer of minder dan een herverdelingsvraagstuk. De rekening moest worden verdeeld. Andere reden is dat economen van mening verschillen. Mijn visie staat lijnrecht tegenover die van de centrale banken, die nog steeds vinden dat er alles aan moet worden gedaan om de vraag te stimuleren. Overigens zie ik het geloof in die visie wel

wat afnemen. De roep om een stimulerend overheidsbeleid wordt steeds groter.’

HET TIJ BEGINT TE KEREN?

‘Dat niet, helaas. Het zijn academici en organisaties als het IMF die vinden dat het monetaire beleid zijn grens heeft bereikt, maar zij vinden ook nog steeds dat de vraag moet worden gestimuleerd. Dat moet dan door de overheid gebeuren, bijvoorbeeld door belastingverlaging, die in eerste instantie weer leidt tot hogere schulden. En dus zijn het weer de burgers die ervoor opdraaien.’

VOELT U ZICH WEL EENS EEN ROEPENDE IN DE WOESTIJN?

‘Nee, maar ik kijk wel met verbijstering naar wat er gebeurt. Er zijn nu zelfs mensen die pleiten voor helikoptergelden. Dat komt heel kort door de bocht neer op het uitdelen van geld aan burgers.’ (trekt een vies gezicht) ‘Als een student mij vijftien jaar geleden dat antwoord op een tentamenvraag had gegeven, had ik hem niet met een vijf naar huis gestuurd, maar met een drie. En dat begint nu bijna standaard beleid te worden.’

U BENT ECHT VERBIJSTERD?

‘Het verbaast mij vooral hoe snel opvattingen kunnen veranderen, terwijl we weten dat je niet moet spelen met de integriteitsregels van je geldstelsel. Ik heb wel eens gezegd: je bent een rund als je met geld stunt. Dat is precies wat er nu gebeurt. Er wordt steeds meer naar de overheid geschoven en dat kan niet alleen de markt ontwrichten, maar zelfs de hele maatschappij. Ik kan niet voorspellen waar het uitkomt en wil zeker niet claimen dat ik de wijsheid in pacht heb, maar ik heb er wel een heel slecht gevoel bij.’ ➤

► STAAT U ALLEEN IN DIE VISIE?

‘De visie die ik bestrijd is de meerderheidsvisie. Van de ECB, de Amerikaanse en de Engelse Centrale Bank, Japan en in zekere zin ook van China. Het beleid wordt gesteund door het IMF en de OECD. De enige internationale beleidsinstelling die ook heel kritisch is, is de BIS (de Centrale Bank van de Centrale Banken). Ik ben dus duidelijk in de minderheid, maar ik ben academisch genoeg om altijd aan mijn eigen waarheid te twijfelen. Daarom gebruik ik liever een woord als verbijstering, dan roepende in de woestijn.’

U NOEMT EEN AANTAL LANDEN. IS ER NIET ÉÉN BIJ WAAR WIJ EEN VOORBEELD AAN KUNNEN NEMEN?

‘Er wordt vaak gezegd dat wij in Europa te laat zijn geweest met het extra stimulerende beleid. Dat zou blijken uit het feit dat Amerika veel beter uit de crisis is gekomen dan wij. Ik denk dat dat niet waar is. Als je vanaf 2007 kijkt naar het inkomen per hoofd, dan heeft Duitsland het het beste gedaan. Niet Amerika. En Duitsland heeft niet allerlei rare capriolen met zijn begrotingsbeleid uitgehaald. Sterker nog, Duitsland heeft juist voorkomen dat er allerlei zeepbellen in de huizenmarkt zouden ontstaan. In Duitsland zit het schulden maken veel minder in het bloed dan in Angelsaksische landen.’

EN EEN LAND ALS JAPAN, DAT AL VEEL LANGER DAN NEDERLAND KAMPT MET SLECHTE ECONOMISCHE GROEI, WEINIG VERTROUWEN EN EEN LAGE RENTE?

‘Als Japan er nou bovenop was gekomen, zouden we er misschien wat van kunnen leren. Hoewel het voor verzekeraars wel leerzaam zou kunnen zijn om te kijken hoe het Japanse levensverzekeraars is vergaan. Hoe hebben zij gereageerd op die lage rente? Wat hebben ze ermee gedaan? Het is op dit moment onmogelijk om bestaande contracten en ambities waar te maken en bedrijfsmodellen overeind te houden. De lage rente dwingt verzekeraars tot overleven.’

DWINGT DE LAGE RENTE ZE OOK TOT CREATIVITEIT EN HARDE KEUZES?

‘Ja. Ik weet onvoldoende van de Japanse markt om het tot in detail te analyseren, maar wat ik ervan weet is dat Japanse verzekeraars naarmate de tijd vorderde en de rente zo laag bleef, zijn opgeschoven van kleine aanpassingen naar de heel fundamentele vraag of een levensverzekeringproduct nog wel een haalbaar product is. En dat is precies het probleem. De lage rente leidt tot wezenlijke veranderingen in de manier waarop de economie is gestructureerd en in dit geval zelfs op de manier waarop een individuele bedrijfstak is gestructureerd. Misschien kan die bedrijfstak op den duur niet eens overleven.’

HEBBERN VERZEKERAARS GENOEG GEDAAN OM DE LAGE RENTE HET HOOFD TE BIEDEN?

‘Dat oordeel is niet aan mij. Het lastige is dat er geen simpele antwoorden zijn. Maar duidelijk mag zijn dat verzekeraars niet



PERSONALIA

Lex Hoogduin (60) is hoogleraar Complexiteit en Onzekerheid in Financiële Markten en Financiële Instellingen aan de Rijksuniversiteit Groningen. Daarnaast is hij lid van het bestuur van de London Stock Exchange Group en voorzitter van LCH. Hij is oprichter van GloComNet, de Global Complexity Network.

Tijdens zijn loopbaan is Hoogduin meerdere keren voor een lange periode werkzaam geweest bij DNB. Ook was hij persoonlijk adviseur van Wim Duisenburg, de eerste president van de ECB. Toen in 2011 bekend werd dat niet hij, maar Klaas Knot de opvolger werd van Nout Wellink als president van DNB, legde hij zelf zijn functie als directeur neer. Lex Hoogduin is getrouwd en woont in Naarden.

ontkomen aan productaanpassingen, omdat een traditioneel product niet meer te betalen is met zo'n lage rente.’

BREXIT HELPT DAAR OOK NIET BIJ?

‘Nee. De rentedaling die de Bank of England heeft doorgevoerd, heeft zich verder verspreid over de rest van de wereld. Een verdere impuls dus aan die toch al zo lage rente.’

EN NU? GAAT BREXIT NOG MEER ONHEIL OPLEVEREN?

‘Ja, dat gaat zeker gebeuren. Die rentedaling is de directe marktreactie van de Bank of England, maar het dominerende thema is en blijft onzekerheid. We weten niet wat de nieuwe relatie met het Verenigd Koninkrijk zal zijn. We weten ook niet of en hoe de stemming in andere landen zal worden beïnvloed. Het komende jaar zijn er meer verkiezingen in Europa, waaronder een referendum in Italië, en de wind waait niet bepaald uit de hoek van meer integratie, maar eerder uit de hoek van desintegratie. Die onzekerheid heeft ook gevolgen voor investeringsbeslissingen. Stel dat je nu moet besluiten of je in het VK moet investeren of op het vasteland van Europa. Dat zijn geen makkelijke sommen. De standaardreactie is vaak: laten we maar even afwachten. Brexit zet vermoedelijk de groei overal nog meer onder druk. Engeland probeert dat te compenseren met een renteverlaging, maar dat kwart procent is niet meer dan een druppel op een gloeiende plaat. Als ik nu moet investeren, laat ik me toch niet verleiden met een kwart procent?’

U BENT NIET OPTIMISTISCH?

‘Nee, het is heel lastig om positieve kanten te vinden aan onzekerheid. Bovendien kun je Brexit niet in een paar maanden oplossen. Dat gaat jaren duren. De vraag die nu bij mij rijst, is: gaan we dit in goed overleg met het VK oplossen of gaan we rollebolend over straat? Zolang daar geen duidelijkheid over is, blijft onzekerheid troef. Ook verzekeraars kunnen die onzekerheid niet wegnemen. Ze kunnen niet veel anders dan kijken waar nog ruimte is om de premies te verhogen voor bepaalde producten. Ze moeten nadenken over nieuwe soorten producten en over hun beleggingsbeleid. Misschien moeten ze meer risico nemen, maar dan moeten ze eerst de toezichthouder zien te overtuigen.’ <

‘BREXIT KUN JE NIET IN EEN PAAR MAANDEN OPLOSSEN’

DE SLAG BIJ DE SOMME

Zeven dagen na het Britse referendum over het lidmaatschap van de Europese Unie werd in het lieflijk glooiende landschap van Noord-Frankrijk herdacht dat hier een eeuw geleden de grootste slachtpartij van de Eerste Wereldoorlog heeft plaatsgevonden. De plechtigheid was een Britse aangelegenheid: premier David Cameron, kroonprins Charles, prins William en zijn vrouw Kate, en prins Harry waren aanwezig bij het oorlogsmonument van Thiepval om de slag bij de Somme te herdenken. De Franse president François Hollande stond er wat verloren bij.

GROOTSTE VERLIES

Op 1 juli 1916 om half acht in de ochtend begon de gezamenlijke Brits-Franse aanval op de Duitse troepen in een drieste poging om de patstelling aan het Westelijke front te doorbreken. Na dagenlange bombardementen op de Duitse linies bevalen de fluitjes van de onderofficieren de soldaten om uit hun loopgraven te komen en op de vijandelijke stellingen af te stormen. Toen de avond viel, waren er 60.000 geallieerde slachtoffers (20.000 doden en 40.000 gewonden) gevallen en had het Britse leger het grootste dagverlies aan manschappen in zijn geschiedenis geleden.

GEEN KRITIEK

De slag bij de Somme zou vier maanden duren en meer dan een miljoen slachtoffers maken – zonder een doorbraak te forceren aan het front. In de verslaggeving over de herdenking werden de soldaten geëerd, hun opofferingsgezindheid en vaderlandsliefde geroemd, hun leven en dood voor de vrijheid gememoireerd, het verdriet van de nabestaanden over gesneuvelde vaders, zonen, broers en geliefden gedeeld. Nooit meer zo'n vreselijk slagveld in Europa.

Maar er viel geen woord van kritiek op de generaals en politieke leiders die een eeuw geleden opdracht hadden gegeven tot de aanval en die niet van opgeven wilden weten, ook niet toen allang duidelijk was dat hun troepen in een gehaktmolen vermalen werden.

ANGELA MERKEL

Dit was een Britse – en een klein beetje Franse – plechtigheid. Maar vanuit historisch perspectief gezien was het onbegrijpelijk dat de Duitse bondskanselier Angela Merkel afwezig was. In de slag bij de Somme verloren de Duitse troepen 450.000 manschappen, meer dan de Britten (420.000) en de Fransen (200.000). De Duitse soldaten waren evenzeer slachtoffers van de megalomane generaals, ook al verloren ze uiteindelijk de oorlog.

De Eerste Wereldoorlog van honderd jaar geleden is een zelden genoemde bestaansreden voor de Europese Unie. In 1914, na de moord in Sarajevo op de Oostenrijkse aartshertog Ferdinand, slaapwandelden de Europese naties – in de woorden van historicus Christopher Clarke – de oorlog in. Er ontbraken Europese instituties, bestuurlijke instellingen waarin de politieke spanningen konden worden geagendeerd, regeringsleiders overleg konden voeren en konden onderhandelen over vreedzame oplossingen van de gerezen geschillen. In plaats daarvan zette het nationalisme in de hoofdsteden van de Europese mogendheden de oorlogsmobilisatie in gang.

EUROPESE UNIE

In vergelijking met de overzichtelijkheid van de traditionele natiestaat is de Europese Unie een bestuurlijk labyrint. De Europese Commissie, het Europees Parlement, de raad van regeringsleiders, de centrale bank, het Hof van Justitie, lidstaten die wél (interne markt) en die níet aan Europese integratie (de euro, Schengen) deelnemen: het valt lastig uit te leggen hoe het allemaal werkt. Het is makkelijk om het Europese complex af te doen als “Brusselse bureaucratie” en daar vrijblijvend tegenaan te schoppen. Het is ook kwetsbaar in tijden van onzekerheid en maatschappelijke onvrede. En, zoals elk bouwwerk: het kan kapot.

BREXIT

Nu Groot-Brittannië de Brexit doorzet en straks daadwerkelijk uit de Europese Unie treedt, is er iets onherstelbaars veranderd. De EU is niet langer een club die alleen maar groter kan worden met de toetreding van nieuwe lidstaten, het blijkt ook mogelijk eruit te treden. Toen Duitsland een jaar geleden voorstelde om Griekenland een tijdje met “eurovakantie” te sturen, stuitte dat op onoverkomelijke bezwaren van onder meer Frankrijk. Het *Hotel Californië* beginsel van de EU – vrij naar de hit van *The Eagles*: iedereen is welkom, maar niemand kan eruit – zou daarmee geschonden worden.

Daarom had bij de herdenking van honderd jaar Slag bij de Somme de Duitse bondskanselier aanwezig moeten zijn. Merkel had naast Cameron en Hollande moeten staan om de herinnering aan een miljoen slachtoffers in de loopgraven van Noord-Frankrijk in ere te houden. En om een week na de overwinning van Brexit te symboliseren dat de landen die ze vertegenwoordigen voor de lieve vrede gebaat zijn bij het bestaan van Europese instituties. Dat wil zeggen: bij de Europese Unie. <

© Roel Janssen, Den Haag



Roel Janssen is financieel-economisch journalist en heeft lang voor *NRC Handelsblad* gewerkt. Hij schrijft thrillers en non-fictieboeken over economie. Vorig jaar verscheen zijn nieuwste boek *Fout Goud*.



Lessons from the Valley

Nieuwe wet- en regelgeving, veranderende arbeidsmarkt, innovaties. Genoeg te beleven in de verzekeringsbranche. En eigenlijk in iedere branche. Dus waarom alles zelf verzinnen? In *Gluren bij de burens* kijkt Verzekerd! hoe andere branches het doen. Dit keer: wat kunnen verzekeraars leren van Silicon Valley?

Als je Silicon Valley intoetst op Google krijg je bijna tachtig miljoen resultaten. Variërend van een beschrijving op Wikipedia tot een beoordeling van een televisieserie. Volgens Arne Maas, marketeer van huis uit die er veelvuldig is geweest en er een boek over heeft geschreven, wordt de Valley door iedereen anders gedefinieerd. Zelf houdt hij het op 'het gebied dat tussen San Francisco en San José in ligt. Het bevat kleine dorpjes waar heel grote bedrijven zitten

(Apple, Google, IBM, eBay en Facebook), maar ook ontzettend veel kleine bedrijven en een groot aantal universiteiten. Het hele gebied is ongeveer net zo groot als de Randstad.' Maas neemt op een mooie zomerdag samen met zijn collega Ron van Eeuwijk een groep verzekeraars virtueel mee naar de Valley en schept vooral een reëel beeld. 'Wij hanteren een zesjescultuur en hebben papa-dagen. Die hebben ze daar niet. Het is keihard werken. Als er geen passie is, wordt het niks.' Plaats van handeling is het innovatieLAB van het Verbond en in het lab zitten zo'n veertig geïnteresseerde verzekeraars. Het merendeel komt puur voor de inspiratie, maar een enkeling geeft volmondig toe 'hopelijk met een leuk idee naar huis te gaan'.

GATEN IN DE WEG

Silicon Valley heeft iets magisch. Behalve als je er doorheen rijdt, vindt Maas. 'Dan zie je niks. Her en der een Amerikaans stadje, maar niks bijzonders. Bussen rijden af en aan voor het dagelijkse woon-werkverkeer. Sommige onher-

kenbaar, zoals die van Apple, anderen zijn wel herkenbaar, waaronder de bus van Yahoo. De wegen zijn ronduit slecht, overal zitten gaten in de weg.'

Als je bij Google voor de deur staat, zie je overal gekleurde fietsen staan. Die kun je zo pakken, weet Maas. 'Er zijn ook speciale conference bikes. Daar kun je met zijn zevenen op. Kun je fietsen en vergaderen tegelijkertijd.' De laatste keer dat Maas er was, probeerde hij een foto van het gebouw van Facebook te maken, maar daar is hij bijna letterlijk van het terrein afgeschopt. 'Facebook is niet gediend van potentiekijkers. Google is veel transparanter.'

OPEN CULTUUR

Het brengt hem bij de misschien wel belangrijkste les die hij de aanwezigen mee wil geven: transparantie als troef. 'Typisch voor Nederlanders is om een idee voor je te houden. Ik ben niet gek, dan weet de concurrent het ook. In de Valley heerst een open cultuur, met name in de startup-wereld. De kans dat jij precies hetzelfde idee hebt, is heel klein.'

Naast die 'openness&sharing' somt Maas nog drie belangrijke kenmerken op van de cultuur die in de Valley heerst:

1. Failure tolerance, oftewel fouten maken mag. Maas: 'In de Valley zeggen ze: jij hebt wel eens gefaald? Mooi, die fout maak je niet nog een keer.'
2. Networking. 'Dat lukt vrij makkelijk daar. Je kunt relatief eenvoudig bij CEO's als Larry Page binnenkomen, als je maar een goed idee hebt.'
3. Aim high, no mediocrity. 'Ook daar kunnen wij nog wat van leren', meent Maas. 'De ambitie moet hoog liggen. Je moet echt iets willen veranderen en dan moet je het groot aanpakken. Just do it, is de enige manier. Je kan ergens heel lang over nadenken, maar alleen als je echt iets doet, verandert er ook wat.'

DRIE SCHILLEN

In het plaatje van Maas vormt de cultuur de buitenste schil van in totaal drie schillen. Hij noemt dat 'de magic van de Valley' en benadrukt dat de binnenste schil niet veel anders is dan anders. Deze bestaat uit een product, een markt en een team. Zeker die eerste is niet anders dan bij een willekeurig ander bedrijf. Maas: 'Het product moet goed zijn, simpel. Wat wel anders is, is dat het product echt iets moet veranderen. Ik heb bijvoorbeeld bij Campina gewerkt en als ik daar bedacht zou hebben dat je kwark met aardbeien kunt mengen tot vruchtenkwark, is dat niet bepaald vooruitstrevend te noemen.'



Bij de markt staat de "pivot" centraal. 'Dat betekent niks anders dan draaien: proberen, kijken, aanpassen. Je moet blijven zoeken naar het ideale product.' En het team ten slotte is essentieel. Dat moet het doen en daarom moet het multidisciplinair zijn. 'De kans', aldus Maas, 'dat je geld krijgt als je alleen bent, is niet groot. Dat is immers veel te kwetsbaar. Als jij tegen een boom rijdt, is het einde verhaal.'

Investerders in de Valley kijken dan ook voornamelijk naar het team. Maas: 'Dat is ook het enige dat ze enigszins kunnen zien en inschatten. Het product is er niet en net zo min als de uitvinder kunnen ook investeerders niet voorspellen of het een succes wordt. Het team is zo ontzettend belangrijk. Als het niet multidisciplinair is, kun je het vergeten. Groepen van vrienden redden het daarom meestal niet. Zij vullen elkaar vaak niet goed aan.'

BUSINESSPLAN? NEE JOH, 1 A4

Kenmerkend voor Silicon Valley is ook dat besluiten vaak met de onderbuik worden genomen. Intuïtief dus. Maas' collega Van Eeuwijk vraagt aan de deelnemers of dat in de verzekeringsbedrijfstak vaak gebeurt: intuïtieve besluitvorming? Het antwoord is 'nee', of 'in ieder geval te weinig'. De behoefte aan uitgebreide business plannen is groot en dat is 'jammer', vult Maas aan. 'Een business plan leidt namelijk alleen maar af van de werkelijkheid en in de praktijk gaat het toch altijd anders dan volgens het plan. Bij de pitches waar ik bij was, voldeed A4'tje. Missie, doelstelling, alles staat erop, maar wel op één kantje. Daar kunnen wij wel wat van leren.'

'Het ontbreekt vaak aan geloof', roept iemand uit de zaal. 'Of aan vertrouwen', zegt een ander. 'Klopt helemaal', vindt Maas, maar waar het volgens hem vooral aan ontbreekt, is passie. 'En zonder passie wordt het niks. Je kunt nog zo'n goed idee hebben, je moet passie hebben om het wiel te laten draaien.' <

LESSEN UIT SILICON VALLEY

Waarom naar Silicon Valley? Het antwoord is simpel: twintig procent van al het geld van investeerders komt in de Valley terecht. Investeerders zitten dus liever daar dan hier. En ze blijven ook daar. Als je erbij wilt horen, moet je daarheen, want dan heb je toegang tot:

- Kapitaal
- Talent
- Support

en heb je te maken met een proactieve overheid. 'Het is mijn minst favoriete onderdeel', geeft Maas grif toe, 'maar waarom is de Valley zo groot geworden? Precies, door de overheid die in eerste instantie technologische bedrijven in de Valley wilde subsidiëren.'

In die tweede schil zijn naast de 'funding' en de overheid ook de support en de universiteiten te vinden. Maas noemt het 'ongelooflijk' wat er onder meer op de Stanford University gebeurt: 'Alle professoren die daar les geven, hebben er een bedrijf naast. Dat is verplicht. Geweldig!'

In het Network Support System is ten slotte alles te vinden dat je verder nog nodig hebt. Advocaten, reclamebureaus, notarissen e.d. En ook zij redeneren in de Valley anders dan anders. 'Een advocaat zegt: heb je nu geen geld? Geen nood. Ik help je wel en als jij straks geld verdient, betaal je me maar eens terug. Ze denken dus met je mee en daardoor krijg je een totaal andere dynamiek dan die wij hebben. Of, zoals Reid Hoffman, founder van LinkedIn, het zo mooi verwoordde: Silicon Valley is not a location, but a mindset.'

Tot diep in de zomer beheersten ze de krantenkolommen: de hagelbuien die in juni een spoor van vernieling achterlieten in Zuidoost-Nederland. De schade is gigantisch: het Verbond en ook ZLTO kwamen met een schatting van minimaal 500 miljoen euro schade aan woningen, auto's en (agrarische) bedrijven. Discussies over de afwikkeling zijn al de hele zomer gaande. Maar zeker zo belangrijk is de vraag hoe partijen de handen ineen kunnen slaan om de risico's voor boeren in de toekomst te beperken. Verzekeraar Bernard Koeckhoven gaat daarover in dialoog met akkerbouwvoorman Adrie Bossers van ZLTO.



Adrie Bossers



Bernard Koeckhoven



ACHMEA AGRO IN GESPREK MET ZLTO

'We kunnen niet elk probleem wegverzekeren'

Ze vertegenwoordigen twee verschillende organisaties, maar hebben een belangrijke overeenkomst: ze komen beiden uit boerenfamilies. Het zet direct de toon voor het gesprek. Dat Adrie Bossers zelf een boerderij runt, spreekt eigenlijk vanzelf. Maar ook Bernard Koeckhoven, manager bij Achmea Agro, bouwde voor zijn overstap naar de verzekeringsbranche een flinke staat van dienst op in de agrarische sector. Zijn familie runt al sinds de drooglegging in 1852 een akkerbouwbedrijf in de Haarlemmermeer. Zelf vervulde hij na zijn opleiding aan de landbouwhogeschool diverse functies bij vertegenwoordigende organisaties voor boeren, waaronder LTO. 'Ik voel me vaak meer aan de boerenkant zitten dan dat ik verzekeringsman ben.'

CONTINUÏTEIT

Dat schept een band. En dat is te merken in de dialoog die ze voeren op de Agro-etage van het

Achmea-pand, pal naast het centraal station van Leiden. Vandaag gaat het niet om uiteenlopende belangen rond het vergoeden van schade, maar over samenwerken aan oplossingen. Tijdens de korte rondleiding luistert Bossers belangstellend als Koeckhoven vertelt over de ontwikkelingen die Achmea momenteel doormaakt: 'In de kern draait het om de vraag: hoe kunnen wij als verzekeraar de agrariër continuïteit bieden in een veranderend landschap? Dat continuïteitsbegrip is uiteindelijk belangrijker dan het schadebegrip. Als we ons puur richten op een regeling voor

het vergoeden van schade, dan weet ik zeker dat we tot onbetaalbare premies komen. Dat hebben we allang uitgerekend. Ondernemers kunnen dan eerst in hun eigen bedrijf zoeken naar mogelijkheden om schade en de impact daarvan te beperken. Natuurlijk kijk je ook of de overheid niet meer zou moeten doen. Maar uiteindelijk willen we naar een situatie waarin een boer kan zeggen: "ik heb weliswaar een slecht jaar, maar door de garantie die ik via een verzekering heb ingebouwd, val ik niet om en kan ik mijn bedrijf voortzetten". Dát moet de basis van de oplossing zijn.'

DRAAGKRACHT

'Helemaal eens', reageert Bossers. 'Je moet de verzekering niet benaderen als een verdienmodel. Wat stop ik erin en wat is de kans om het er ook weer uit te trekken? Maar tegelijkertijd voelt mijn achterban zich blootgesteld aan risico's die de draagkracht van die boerenbedrijven ver te boven gaat. En dat voelen die boeren ook. Zij vragen zich af wat bij zo'n calamiteit de daadwerkelijke meerwaarde van die verzekering

**'IEDERE EURO SCHADE
DIE WIJ UITBETALEN,
IS EEN PREMIE-EURO GEWEEST'**



FOTO: RUUD PLOEG FOTOGRAFIE

60.000 en de komende tien jaar gaan daar waarschijnlijk nog 20.000 af, terwijl de productie bijna is verviervoudigd.'

'Vroeger was je met een akkerbouwbedrijf van veertig hectare al bovengemiddeld', erkent Bossers. En nu? Drie-, vierhonderd hectare? Ik zal niet zeggen dat ze allemaal zo groot zijn, maar je bent geen uitzondering meer.'

'We weten dus twee dingen', vervolgt Koeckhoven. 'De kans op een weercalamiteit neemt toe en door de schaalvergroting is de impact per bedrijf groter dan ooit. Wij verzekeren pluimveebedrijven met stallen van zes verdiepingen voor 180.000 kippen. Ik denk wel eens: waar gaat dit heen, zijn de risico's nog verzekeraar? De kans dát er iets gebeurt, neemt af door betere technieken en voorzorgsmaatregelen. Maar als er iets gebeurt, is de klap heel groot. Daarom zijn we steeds actiever met preventie-maatregelen en -eisen. Binnen het Verbond hebben we samen met LTO bijvoorbeeld hard getrokken aan het Actieplan Stalbranden.'

ANDERE LANDEN

Het klimaat verandert niet alleen in ons land. Kunnen we leren van het buitenland? Koeckhoven noemt voorbeelden uit Oostenrijk en Frankrijk en verwijst naar zijn broer, die een boerenbedrijf runt in Canada. Daar steekt de overheid veel subsidie in de gewassenverzekering. 'Wat als we nou eens op alle premies tien procent toeslag zetten', oppert hij. 'Dat geld stop je in een nationale fonds dat de sector of overheid bij dit soort calamiteiten kan inzetten. Frankrijk heeft zo'n systeem. Je sluit dan aan bij het solidariteitsvraagstuk: iedereen betaalt verplicht mee, maar daar zijn we niet zo van in Nederland.'

Bossers: 'Toch is dat misschien wel de zegen van de ramp van afgelopen zomer: de risicobeleving is nu anders dan vóór juni.' 'En je zult zien hoe snel die weg is', pareert Koeckhoven. 'Ik heb het vaker meegemaakt. Vorig jaar hebben we een grote calamiteit gehad in de Bommelerwaard. Enkele jaren daarvoor in de Noordoostpolder. Niet om het weg te bagatelliseren, want ik vind echt dat er wat moet gebeuren. Agrarische verzekeraars zijn absoluut bereid om te kijken welke stappen ze nog meer kunnen zetten. Maar dan moet één groot misverstand uit de wereld: verzekeraars kunnen geen geld creëren als er een calamiteit is. Iedere euro schade die wij uitbetalen, is eerst een premie-euro geweest.'

DELTAPLAN

Hoe kom je samen tot een oplossing? Voorzitter Albert-Jan Maat van LTO Nederland riep deze zomer op tot een deltaplan voor klimaatrisico's in de landbouw. Koeckhoven ziet daar wel wat



in, al noemt hij de term 'deltaplan' wat zwaar. 'We moeten eerst uit de huidige, begrijpelijke emotie stappen. Vervolgens kunnen we om tafel met betrokken partijen, waarbij de overheid, banken, verzekeraars, boeren zelf en partijen als waterschappen meer moeten en kunnen doen. In dat opzicht steun ik het. Zolang we maar niet denken dat we alle problemen kunnen wegverzekeren. De vraag moet zijn: wat kunnen we wél doen? Wie heeft welke verantwoordelijkheid?' 'Een deltaplan beantwoordt sterk aan de vraag waarmee we nu worstelen', zegt Bossers. 'Daarom ben ik voor. Oorzaak en gevolg van de klimaatsverandering kun je niet enkel zoeken in de as boeren-verzekeraars. Het probleem ligt breder en dus moeten we er ook breder naar kijken. Met de waterschappen en de centrale overheid. Natuur- en landbouwbeleid staan soms op gespannen voet. De druk op ruimte is enorm. Je kunt het niet op het bordje van Europa leggen. In Nederland hebben we door de ligging aan zee, de polders, de frequentie van buien en de structuur van de agrarische sector een heel eigen problematiek.'

PREMIES

Maar: in zo'n plan moet je wel alle factoren meewegen, vindt Koeckhoven. 'Van collega's in omliggende landen, zeker in meer hagelgevoelige gebieden, weet ik dat boeren gewend zijn over de hele linie veel meer premie te betalen.'

Bossers: 'Eerlijk gezegd ben ik daar best trots op. Het fenomeen klimaatverandering wordt sinds een jaar of twintig erkend. Boeren hebben in die tijd al veel resultaat behaald door maatregelen als drainage, vlakligging en verruiming van sloten. Er valt nu echter zoveel neerslag dat het profiel verzadigd raakt. De grenzen zijn bereikt van wat de boer zelf kan doen. In juni is dat nog maar eens pijnlijk duidelijk geworden.' <

Risicomanagement, preventie, leren van andere landen, premiestelling, samen nadenken over een beter verzekeringsproduct: alle reden om de dialoog aan een grotere tafel voort te zetten. 'De discussie vindt te gefragmenteerd plaats', concludeert Bossers. 'De uitdaging is om het nu integraal op te pakken.' Koeckhoven knikt. 'Laten we daar met alle partijen over doorpraten, onder leiding van bijvoorbeeld het LEI in Wageningen.'

is. Daar hebben we nog wel een slag te maken. Zeker voor grotere bedrijven, die verspreid over verschillende regio's zitten, is met de huidige verzekeringsproducten moeilijk een match te maken.'

'Het product dat er nu is, de brede weersverzekering, is gegeven de wettelijke kaders nu het hoogst haalbare', vindt Koeckhoven. 'Ik ben het dan ook oneens met enkele LTO-voormannen die het neersabelen. Maar ook wij hebben nog niet het gevoel dat dit al helemaal is wat we zoeken. Verzekeraars moeten kijken of er nog te sleutelen valt aan het product en de distributie.' 'Misschien is het voor nu wel het best haalbare', zegt ook Bossers. 'Hier moeten we het vandaag mee doen. Ik heb die brede weersverzekering. Maar het probleem is dat de kritische massa ontbreekt, waardoor het niet werkt. Als meer boeren verzekerd zijn, neemt ook de draagkracht substantieel toe. Ik hoor collega's zeggen dat ze zo ongeveer hun hele jaarinkomen aan premie op tafel moeten leggen. Dan houdt het natuurlijk op.'

Koeckhoven ziet het liefst dat de agrosector zelf het voortouw neemt in verbetering van het product. 'Dit moet een product van en voor de sector zijn. Hoe willen de boeren het hebben?'

SCHAALVERGROTING

Ander punt: de enorme schaalvergroting in de sector. 'Toen ik in 1983 begon bij het Landbouwschap, hadden we in Nederland 200.000 boeren en tuinders. Nu zijn er nog een kleine



www.pathuis.nl

Dekking gezocht

Door klimaatverandering komt extreem weer steeds vaker voor. Overheid, huiseigenaren en verzekeraars moeten alle zeilen bijzetten om de schadelast beheersbaar te houden. Wordt het tijd voor een goede verzekeringsdekking tegen overstromingen?

Gesneuvelde ruiten, auto's vol deuken en straten die blank kwamen te staan: de weergoden hielden in de avond van 23 juni ongekend huis. Felle buien en hagelstenen zo groot als tennisballen trokken een spoor van vernieling door delen van Brabant en Limburg. Lokaal viel meer dan vijftig millimeter neerslag; het KNMI spreekt van de grootste hagelstenen die in 25 jaar zijn waargenomen. Dijkgraaf Michiel van Haersma Buma van het Hoogheemraadschap Delfland herinnert zich hoe diezelfde storing eerder op de dag voor enorme hoosbuien had gezorgd in 'zijn' regio. 'Op sommige plaatsen in de omgeving van Den Haag viel zo veel regen dat de riolering het nauwelijks kon verwerken. Om al dat water aan te kunnen, hebben we noodbergingen vol laten lopen en mobiele pompen ingezet. Dat heeft goed gewerkt, maar spannend was het wel.'

STIJGENDE SCHADELAST

Het zal niet de laatste keer zijn dat noodweer grote schade veroorzaakt. 'Extreem weer komt vaker voor dan vroeger', zegt Jeroen Aerts, hoogleraar Watermanagement aan de Vrije Universiteit. 'Bovendien neemt in de toekomst de frequentie van extreem weer verder toe, blijkt uit de klimaatscenario's van het KNMI. Oorzaak is de klimaatverandering door de opwarming van de aarde. De impact daarvan hangt niet alleen af van het weer, maar ook van de vraag of we ons afdoende hebben beschermd.' Dat de schade groot kan zijn, blijkt uit de schadecijfers na het noodweer van juni. Particulieren leden 325 miljoen euro schade, vooral aan huizen en auto's. Het is mogelijk een voorproefje van wat Nederland in de toekomst vaker te wachten staat: op basis van de KNMI-scenario's voorspelde het Verbond vorig jaar al dat de financiële schade door extreem weer fors zal toenemen.

NEERSLAGCLAUSULE

Sinds 2001 zijn de meeste particulieren verzekerd voor schade door noodweer, zegt Gijs Kloek, senior Manager Research & Development van Achmea Reinsurance. 'Woonverzekeringen hebben doorgaans een standaard neerslagclausule. Die dekt directe schade door lokale neerslag en door het overlopen van sloten, grachten en kades als gevolg van die neerslag. Overigens valt een dijkdoorbraak of een rivieroverstroming door extreem weer elders niet onder deze clausule.'

Het ligt voor de hand dat particulieren in de toekomst meer moeten betalen om zich te verzekeren tegen schade door extreem weer. Achmea sprak na het noodweer van juni van een 'extreme impact' op de resultaten en voegde daaraan toe dat 'de huidige premiestellingen niet voldoende dekkend zijn voor de toegenomen schadelast'. Storm, hagel en regen zorgen voor ongeveer twintig procent van de geclaimde schade op inboedel- en opstalverzekeringen.

RISICOBEWUSTZIJN

Op de Klimaatconferentie van Parijs was uitdrukkelijk een rol weggelegd voor verzekeraars bij het zoeken naar oplossingen voor klimaatadaptatie. 'Met verzekeringspremies kan compensatie voor extreem weer vooraf worden gefinancierd', zegt Kloek van Achmea. 'Maar verzekeringen alleen zijn niet de oplossing. Dat zou tot ongewenst hoge premies leiden. Daarom moeten we met overheden, waterbeheerders en met onze klanten in gesprek over maatregelen die schade kunnen voorkomen. De verzekering is voor de schade als het onverhoopt toch misgaat.'

Nederland investeert op grote schaal in waterveiligheid. Maar desondanks - of misschien wel juist daardoor - is het risicobewustzijn laag. Dijkgraaf Van Haersma Buma: 'Iedereen lijkt te denken: het zal wel gaan. Maar de hoos- en hagelbuien van deze zomer laten zien dat extreem weer wel degelijk tot omvangrijke schade kan leiden. Helaas is er meestal een calamiteit nodig om dit tussen de oren te krijgen. Maar dat is nu juist wat we willen voorkomen.'

STEENTJE BIJDAGEN

In de strijd tegen het wassende water zijn er grenzen aan wat de overheid kan doen, waarschuwt Van Haersma Buma. 'Het vergroten van de rioolcapaciteit brengt onaanvaardbaar hoge kosten met zich mee. Er is fors geïnvesteerd in noodbergingen, maar in dichtbebouwde gebieden is weinig ruimte om nóg meer water op te vangen. Daarom moeten we slim samenwerken met bewoners, ondernemers, kennisinstututen en verzekeraars. Iedereen kan een steentje bijdragen.'

Bij extreme neerslag is het belangrijk dat het water een uitweg kan vinden, legt de dijkgraaf uit. 'Ongeplaveide tuinen, regentonnen en groene daken zijn voorbeelden van eenvoudige maatregelen die wel degelijk effect hebben als veel mensen ze nemen.' Verzekeraars kunnen hun expertise inzetten om het risicobewustzijn te vergroten en preventie te stimuleren, vervolgt hij. 'Ik pleit voor prijsprikkels: beloon verzekeren die maatregelen nemen om waterschade te voorkomen en vergoed schade niet of maar ten dele als de verzekerde geen eigen verantwoordelijkheid neemt.'

OVERSTROMINGEN

Door klimaatverandering stijgt de zeespiegel en neemt de kans op extreem hoge waterstanden in de rivieren toe. Maar uitgerekend in rivierdelta Nederland - waarvan het grondgebied voor een groot deel onder zeeniveau ligt - kunnen particulieren zich niet voor het overstromingsrisico verzekeren. Verzekeraar Neerlandse biedt in samenwerking met Vereniging Eigen Huis weliswaar een overstromingsdekking, maar die is vrijwillig en de premies zijn daardoor fors. Al sinds de jaren negentig (zie kader op pagina 22) ►

'NEDERLAND LOOPT VOOROP MET WATERVEILIGHEID, MAAR ACHTER MET WATERZEKERHEID'

DE LANGE WEG NAAR EEN OVERSTROMINGS-VERZEKERING

1953 De Watersnood treft Zeeland en Zuid-Holland. De overheid komt met een 'Delta-plan' om de kust te beschermen tegen een nieuwe catastrofe.

1955 Verzekeraars verbieden het aanbieden van dekking tegen overstromingen.

1993 Na overstromingen van de grote rivieren laait de discussie over een overstromingsverzekering weer op.

1998 De verzekeraars trekken het verbod op het aanbieden van overstromingsdekking weer in. De Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) maakt compensatie door de overheid mogelijk, maar niet verplicht.

2001 Invoering van de neerslagclausule leidt ertoe dat schade aan opstal en inboedel door extreme neerslag nu veelal verzekerd is voor particulieren en bedrijven.

2003 Omvangrijke schade door een dijkdoorbraak in Wilnis. De overheid springt financieel bij op basis van de Wts.

2007 Overheid en verzekeraars werken aan een voorstel waarbij zij samen in geval van een overstroming een deel van de schade vergoeden. Door een kabinetswissel en aansluitend het uitbreken van de crisis haalt het voorstel de Tweede Kamer niet.

2013 Het Verbond van Verzekeraars stelt een overstromingsverzekering voor met een gedeeltelijk verplicht karakter. De Consument Autoriteit & Markt (ACM) verwerpt dat voornemen.



overleggen verzekeraars met de overheid over compensatie van schade bij overstromingen. Maar tot een oplossing is het nog niet gekomen. Nederland loopt voorop als het gaat om waterveiligheid, maar achter wat betreft waterzekerheid, stelt VU-hoogleraar Aerts. 'Onze dijken en waterkeringen zijn sterker en hoger dan waar ook ter wereld. Door de hoge investeringen in waterveiligheid neemt de kans op een overstroming - ondanks de gevolgen van klimaatverandering - niet toe. Maar anders dan in de landen om ons heen is in Nederland weinig geregeld als we tóch met de gevolgen van een grote overstroming te maken krijgen.'

GEEN GARANTIE

De Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) biedt de overheid de mogelijkheid schade na een overstroming te compenseren, zoals na de dijkdoorbraak bij Wilnis in 2003. 'Maar óf de overheid uitkeert, hangt af van politieke besluitvorming', verduidelijkt Kloek van Achmea. 'Er is dus geen garantie dat schade wordt vergoed. Bovendien wordt er geen geld opzijgezet waaruit compensatie kan worden betaald. Evenmin is de overheid toegerust om een groot aantal schadeclaims efficiënt af te handelen.'

Bij het verzekeren van overstromingsschade speelt antiselectie een grote rol, vervolgt Kloek. 'Niet iedereen is even kwetsbaar voor overstroming. Als dekking vrijwillig is, zal een grote groep zich dus niet verzekeren. Daardoor worden de premies voor woningen in kwetsbare gebieden onbetaalbaar. Solidariteit is daarom

een randvoorwaarde voor een overstromingsverzekering. Maar vanwege de mededingingsregels is een verplichting niet toegestaan.'

FLOOD RE

Misschien kan Nederland een voorbeeld nemen aan Groot-Brittannië. Daar ging in april dit jaar Flood Re van start. 'Een mijlpaal op het gebied van overstromingsverzekeringen', meent Andreas Prystav van Swiss Re, een van de leidende herverzekeraars van Flood Re. 'Het is een van de grootste herverzekeringpools voor natuurrampen ter wereld en een unieke vorm van publiek-private samenwerking.'

De doelstelling: zorgen dat overstromingsdekking voor iedereen toegankelijk en betaalbaar blijft. Het idee achter Flood Re is dat verzekeraars overstromingsdekking kunnen bieden voor woningen in kwetsbare gebieden tegen lagere premies en met een beperkt eigen risico. Op termijn zullen circa 350.000 woningen via Flood Re verzekerd zijn tegen overstromingen.

WETTELIJKE HEFFING

Flood Re is eigendom van de deelnemende verzekeraars, maar legt verantwoording af aan het Britse parlement. Het incasseert een wettelijke heffing van £ 180 miljoen per jaar van alle woningverzekeraars in Groot-Brittannië.

Prystav: 'Als een woningeigenaar een opstal- of inboedelverzekering afsluit, bepaalt de verzekeraar zelf of het overstromingsdeel van de polis wordt ondergebracht bij Flood Re. Dat risico - tot een maximum van £ 2,1 miljard - wordt herverzekerd.'



FOTO: JAN LUURSEMA FOTOGRAFIE

VOORBEELD

Ook in andere landen - zoals Frankrijk en België - bestaan intussen verzekeringsoplossingen voor het overstromingsrisico, bijvoorbeeld via een verplichte aanvullende premie op opstalverzekeringen. Waarom lukt het in Nederland dan niet? 'Een belangrijk verschil is dat door de uitstekende zee- en rivierkeringen de kans op een overstroming in Nederland zeer klein is', zegt Kloek van Achmea. 'Burgers zouden dan dus lange tijd premie moeten betalen voor een gebeurtenis die zij mogelijk nooit mee zullen maken. Maar als het een keer misgaat, is de impact enorm.'

Daarnaast bestaat de angst dat een verzekeringsoplossing de overheid ertoe verleidt om minder te investeren in waterveiligheid, met het argument: u kunt zich toch verzekeren? 'Dat is een reële zorg', meent hoogleraar Aerts. 'Het is cruciaal dat voldoende geld wordt gestoken in de dijken en waterkeringen. De overheid is en blijft verantwoordelijk voor de waterveiligheid. Verzekeringen zijn er voor het restrisico. Bijvoorbeeld voor de 150.000 mensen die in Nederland buitendijks wonen.'

SOLIDARITEIT

Hoe verschillend de uitgangssituaties ook zijn, Nederland kan leren van de ervaringen in andere landen. 'Flood Re laat zien dat het overstromingsrisico, anders dan vaak wordt gedacht, wel degelijk verzekeraar is', zegt Prystav van Swiss Re. 'De boodschap is dat effectieve overstromingsdekking om samenwerking tussen overheid en verzekeraars vraagt.' Publiek-private samenwerking is inderdaad de enige oplossing, beaamt hoogleraar Aerts. 'Het is een goede zaak als iedereen zou meebetalen aan waterzekerheid. Solidariteit past in onze cultuur en houdt de premies laag. Maar een verzekeringsoplossing is alleen betaalbaar als de overheid de dijken op orde houdt en bij een écht grote ramp alsnog financieel bijspringt.' De Nederlandse dijken en kustwerken staan wereldwijd hoog aangeschreven en zijn een belangrijk exportproduct van de BV Nederland. Maar hoe solide de verdediging in de strijd tegen het water ook is, het is onmogelijk om elk risico uit te sluiten. Daarom is het gevaarlijk dat er op dit moment in Nederland geen overstromingsdekking is', besluit Prystav van Swiss Re. 'Het is beter om nu een verzekeringsoplossing te implementeren dan te hopen dat het nooit een keer misgaat.' <



HOE ZIT HET MET BEDRIJVEN?

Het overgrote deel van de Nederlandse bedrijven is niet verzekerd voor overstromingsschade. Dat terwijl 65 procent van het Bruto Nationaal Product (BNP) wordt verdiend in kwetsbare gebieden. De enige uitzondering zijn de grote multinationals, die het overstromingsrisico in de regel afdekken op de internationale (her)verzekeringsmarkt. Een bedrijf dat wordt getroffen door extreem weer of overstroming krijgt niet alleen te maken met directe materiële schade. Als de bedrijfsvoering noodgedwongen stilligt, kan dat inkomstenderving en claims vanwege het niet nakomen van leveringscontracten met zich meebrengen.

Voor de akker- en glastuinbouw is kwetsbaar voor schade door extreem weer. Bij de hagelbuien in Zuidoost-Brabant eind juni bedroeg de schade volgens LTO Nederland naar schatting € 650 miljoen. Ondanks druk van de landbouworganisaties liet het kabinet weten niet financieel bij te springen, met het argument dat agrariërs het risico hadden kunnen verzekeren.

Veruit de meeste bedrijven in de glastuinbouw zijn verzekerd. Maar in de akkerbouw ligt dat anders. Sinds 2010 is er de 'brede weersverzekering'. Deze dekt schade aan gewassen door onder andere storm, neerslag, droogte en bliksem. Akkerbouwers sluiten deze verzekering maar mondjesmaat af, zo bleek bij recente hagel- en hoosbuien. Kennelijk vinden zij de verzekering te duur, ondanks een forse subsidie op de premie.



Koningin Máxima in de klas

Verzekeraars maken zich al langer druk om financiële educatie. Vooral in de Week van het geld worden veel gastlessen gegeven om leerlingen van de basisschool spelenderwijs kennis te laten maken met begrippen als risico en premie. Sinds kort richten verzekeraars samen met het Nibud hun vizier ook op een nieuwe doelgroep: mbo'ers. En laten we eerlijk zijn, wie kan dan beter de aftrap verrichten dan koningin Máxima?

De rode loper ligt uit. Aan de ene kant staan dranghekken met daarachter leerlingen die vol spanning afwachten. Aan de andere kant een batterij met fotografen. De slimste van het stel heeft een trap gepakt en schiet straks misschien wel de mooiste plaat. Staatssecretaris Sander Dekker van Onderwijs verschijnt op de rode loper en automatisch schieten alle blikken naar het einde van de straat. En ja hoor, achter drie motoragenten zijn de letters AA van het kente-

ken duidelijk zichtbaar. Als koningin Máxima is uitgestapt, beginnen alle leerlingen spontaan te klappen. De koningin knikt ze vriendelijk toe, terwijl ze bijna tegelijkertijd wuift naar de aanwezige pers.

SCOOTERRIJBEWIJS?

De klas is gevuld met meiden, en één jongen. Op de bureaus prijken bordjes met hun naam erop. Voor de klas twee rolmodellen die de verzekeringsles aftrappen en eerder al over geld en consumeren hebben gesproken. 'Wat komt er in je op bij het woord verzekeren?', vraagt de ene aan de klas. Iemand roept: 'WA-verzekering voor je auto. Die moet je hebben als je een ongeluk krijgt.' 'Wie van jullie heeft er een WA-verzekering?', vraagt ze weer. Een paar handen gaan de lucht in. Ze wijst naar een leerling die geen vinger opsteekt: 'jij hebt toch ook een scooter?' Ze legt vervolgens kort uit wat WA inhoudt en wijst dan een andere leerling aan: 'Kende jij niet iemand die scooter rijdt en niet verzekerd was?' Het meisje lacht, en antwoordt dan, bijna verlegen. 'Hij had ook geen rijbewijs.'

Het andere rolmodel dat het woord verzekeren op het bord heeft geschreven, vraagt nog een keer of iedereen wil roepen wat er in hem opkomt. De termen vliegen door de klas: eigen risico, inboedel, brand, maar ook stress, onduidelijk en duur. 'Jullie plakken er ook emoties op, mooi.' Ineens roept de enige jongen uit de klas: 'premie, dat hoort er ook nog bij.' Als het rolmodel vraagt wat dat is, zegt hij gevat: 'het bedrag dat je maandelijks aan de verzekeraar betaalt.' 'Perfect', reageert ze.

EIGEN SCHULD?

Het is tijd voor een casus. Jos is achttien jaar en spreekt met zijn vriendin af in de stad. Hij gaat op de fiets en onderweg stuit hij op een boomstronk, die midden op de weg ligt. Hij raakt die stronk, valt en heeft een pijnlijke schouder. Er komen steeds meer mensen bij en iemand besluit een ambulance te bellen. Jos wordt naar het ziekenhuis gebracht. Daar blijkt dat zijn schouder is gebroken. Hij wordt geopereerd, gaat in het gips en mag vervolgens elke twee weken op controle komen. Er is één probleem: Jos is niet verzekerd. Het rolmodel kijkt de klas vragend aan: wat gaat hem dit kosten? De klas is snel overtuigd. Jos moet dit zelf betalen, maar hoeveel? Ze gaan, samen met de rolmodellen, de posten één voor één af. Rit met de ambulance: € 600. Intake op eerste hulp: € 200. Operatie en gips? De eerste roept € 600, de tweede duizend, en een volgende 1.200, maar de schrik is groot als



het werkelijke bedrag € 3.500 blijkt te zijn. Zoveel? Met de € 600 voor de controles komt het totaalbedrag op bijna € 5.000, maar wiens schuld is het nou eigenlijk dat Jos viel? 'Eigen schuld', zegt een meisje. 'Hij moet gewoon beter opletten.' 'Die stronk ligt midden op de weg, daar kan hij toch niks aan doen', reageert haar buurvrouw verbolgen. Koningin Máxima luistert aandachtig, knikt zo nu en dan en kijkt veel om zich heen.

MONEYWAYS VOOR MBO'ERS

Het Verbond heeft er niet toevallig voor gekozen om de financiële educatie uit te breiden naar het mbo. Uit onderzoek van het Nibud blijkt namelijk dat mbo-leerlingen financieel kwetsbaar zijn. Bijna vier op de tien (37 procent) heeft één of meerdere schulden, en één op de vijf komt vaak of structureel geld tekort.

In samenwerking met Diversion hebben het Verbond en het Nibud daarom het programma Moneyways ontwikkeld. Doel van dat programma is om jongeren in drie lessen bewuster te maken van het omgaan met geld en met risico's, zodat ze ook leren wanneer verzekeren wel of niet zinvol is. Voor de klas staan zogenoemde 'peer educators', jonge rolmodellen die de dialoog met de mbo'ers zoeken, maar ze ook interactieve kennisopdrachten geven en vertellen over persoonlijke ervaringen. Na een succesvolle pilot met speciale verzekeringslessen heeft het onderdeel verzekeren nu een vaste plek gekregen in het Moneyways-programma.



FOTOGRAFIE: HANS MOOLENAAR

GAYPARADE

Een van de twee rolmodellen benadrukt dat het handig is om goed geïnformeerd te zijn. Welke voorwaarden zijn er? Wat is wel gedekt? Wat niet? Wat zijn de kosten? 'Zorg dat je het weet en als je iets niet weet, is het wel fijn als je een contactpersoon hebt. Ik vraag het zelf altijd aan mijn vader.' Ze vertelt een verhaal van de Gayparade. 'Ik ging bij een vriend op bezoek die op de Prinsengracht woont. Het was mooi weer, drankje erbij en midden op die drukke gracht stond een auto geparkeerd. Ik ben op het dak geklommen en ben daarop gaan zitten. Later stond de eigenaar van die auto voor de deur. Hij had een enorme kuil in zijn dak en dat had ik gedaan. Of ik even wilde betalen. Toen heb ik mijn vader gebeld en gevraagd wat ik moest doen. Hij zei dat ik het schadeformulier moest invullen en foto's van het dak moest maken. Dat heb ik gedaan. Uitkomst was dat er een claim kwam van € 8.000, maar mijn verzekering maar € 800 heeft uitgekeerd.' Koningin Máxima reageert en zegt: 'Niet zo handig om op het dak te gaan staan, maar daar leer je weer van.' 'Klopt, en die meneer ook. Hij zal bij de volgende Gayparade vast niet meer zijn auto op de gracht parkeren als het zo druk is. Mijn persoonlijke les is ook dat je iemand moet hebben die je kan vertellen waar je op moet letten.' Dat leidt tot de slotvraag van de Koningin hoe jongeren dat doen? 'Wat zijn betrouwbare bronnen voor jullie?' De antwoorden variëren van 'ouders' en 'andere bekenden' tot 'internet' en de 'lesuren economie'. Het rolmodel concludeert dat 'internet vaak de eerste bron is, maar basiskennis heel belangrijk blijft. Juist daarom is het zo goed dat we nu deze verzekeringslessen geven.' <



Van verzekeraar naar dienstverlener

Langer thuis wonen, met hulp van je eigen netwerk. Klinkt mooi, maar is niet altijd gemakkelijk te organiseren. 'Waarom zouden we als verzekeraar geen rol kunnen spelen bij dit thema?', vroeg ZLM-directeur Oscar Monshouwer zich af. Ruim een jaar verder worden de eerste stappen gezet in het Zeeuwse 's Heer-Hendrikskinderen. 'Of het lukt? Ik weet het niet. Dat is innovatie.'

Monshouwer was met zijn collega en algemeen directeur Marinus Schroevers bij het Verbond op bezoek om te horen over het rapport waarin TNO trends beschrijft die van invloed zijn op de branche. 'Als het over innovatie en trends gaat, gaat het vaak over zelfrijdende auto's of Big Data. Maar Marinus en ik hadden onafhankelijk van elkaar meer aandacht voor de trends terugtrekkende overheid, ouder worden en langer thuis wonen. Als verzekeraar kun je het hebben over het verzekeren van risico's, maar ook over het verzekeren van bepaalde situaties. Bovendien past het thema bij ons: dichtbij onze klanten, persoonlijk.'

OVER DE ZEEUWSE HUISKAMER

De Zeeuwse Huiskamer is een project waar bij bewoners en ervaringsdeskundigen behoeften op het gebied van wonen, welzijn en zorg in beeld brengen. Bedrijven, overheden en welzijns- zorg- en kennisinstellingen ontwikkelen op hun beurt innovatieve oplossingen voor die behoeften. Binnen het project zijn onder andere enkele fysieke huiskamers waar partijen samenkomen, bijvoorbeeld in Terneuzen en Goes. Maar inmiddels worden ook dorpen en wijken als "huiskamers" gezien en wordt er samengewerkt op diverse themalijnen rondom langer zelfstandig wonen. Het project is een initiatief van Economische Impuls Zeeland. Projectpartners zijn onder meer gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties.

ZLM besloot aansluiting te zoeken bij het project De Zeeuwse Huiskamer – een project dat in 2013 is gestart en op hetzelfde thema inzoomt. Projectleider en antropologe Petra de Braal: 'Ouderen, maar ook mantelzorgers weten vaak zelf niet goed wat ze nodig hebben. Uitgangspunt is het aanbod van zorg en ondersteuning. Of van technische mogelijkheden en financiële structuren. En dat blijft zo als niemand zich bezighoudt met de vraag.' Die is daarom juist het uitgangspunt van De Zeeuwse Huiskamer. 'In diverse dorpen zijn we gestart met huizen waarin ouderen komen logeren. Tijdens die 'logeerpartij' praten we over waar zij tegenaan lopen en wat zij echt nodig hebben. 'Prettig leven' is altijd het uitgangspunt.' De Braal raakte in gesprek met ZLM. 'De verzekeraar ziet dat de verzekeringswereld er hoe dan ook anders uit gaat zien. Maar vroeg zich ook af hoe ze van waarde kan blijven voor de maatschappij? We ontdekten al snel dat we dezelfde uitgangspunten hadden: de vraag en de mens centraal stellen.'

OP ZOEK NAAR DE KLOOF

Inmiddels is ZLM betrokken bij het project in 's Heer-Hendrikskinderen. Geen huiskamer of proefwoning daar, maar een onderzoek naar wat speelt in het dorp. 'Belangrijkste vraag: hoe kunnen we het dorp leefbaar houden? Er zijn namelijk weinig voorzieningen en de zorg is teruggedraaid. Hoe zorg je ervoor dat mensen er prettig kunnen blijven wonen en elkaar kennen?', legt De Braal uit. Om dat te ontdekken heeft ze nu zo'n 75 gesprekken gevoerd – ook buiten 's Heer-Hendrikskinderen. Met mantelzorgers, ouderen, vrijwilligers, gemeenten. 'Ik zoek steeds de kloof tussen wat formeel is geregeld en wat er in de praktijk gewenst is.' Ze sprak bijvoorbeeld een ondernemer die een loods beschikbaar wilde stellen aan mensen die lastig mee kunnen komen in de maatschappij. 'Om te timmeren, te klussen. Maar dat bleek lastig; hij was geen officiële zorgpartij. Zonde dat zo'n initiatief dan wordt belemmerd door regelgeving.'

Monshouwer noemt nog een voorbeeld, van iemand die in de zorg werkt. 'Toen haar man invalide raakte, kwam ze zelf aan de 'andere kant' terecht en ontdekte het ongelofelijke woud van regels. Zij gaf aan behoefte te hebben aan iemand die meedenkt. Als mantelzorger ben je vaak al overbelast; je zorgt voor een naaste, terwijl je al een druk leven had met je eigen gezin, werk en sport. Dan zit je niet te wachten op 33 verschillende loketten bij één gemeente!'

KLEINE SNEEUWBAL

Mantelzorg is dan ook een van de thema's waarop de focus ligt tijdens de gesprekken. Andere zijn langer leven, duurzaam wonen en financierbaarheid. Monshouwer: 'We verdiepen ons nu vooral in de inhoud en zoeken naar de mismatch.' Doel is uiteindelijk de stap te maken waarmee hiaten opgevuld kunnen worden. Hoe? Daar willen De Braal en Monshouwer niets over zeggen. Niet omdat het geheim is, maar omdat de focus moet liggen op de vraag. 'Bij innovatie gaat het niet om de eindbestemming, maar om de reis.' En ja, dat is misschien eng en kan lang duren, Monshouwer weet het. 'Maar innovatie is volgens mij evolutionair, niet revolutionair. Als je maar een kleine sneeuwbal maakt – als die gaat rollen wordt hij vanzelf groter. Voordeel is dat innovatie bij ons bij de directie is belegd. We kunnen snel knopen doorhakken en hoeven niet eerst toestemming te vragen. Maar we zijn er vooral van overtuigd dat we dit kunnen en moeten doen.'

DIENSTVERLENER

Overigens is de houdbaarheidsdatum van de verzekeringsbranche geen reden voor Monshou-

wer zich met dit project bezig te houden. 'Die is er misschien wel, maar ligt nog heel ver weg. De komst van de zelfsturende auto bijvoorbeeld heeft natuurlijk wel gevolgen, maar tegelijk: als er zo'n grote hagelbui als laatst over een zelfsturende auto heen komt, zijn de deuken echt even groot als bij een 'gewone' auto. We worden misschien minder sec een verzekeraar, meer een financiële dienstverlener die risico's op zich neemt en helpt te voorkomen.' Bij het Zeeuwse Huiskamer project kan dat bijvoorbeeld door meer een verbindende partij te zijn. 'Dat zou kunnen vanwege ons flinke netwerk. Kan een oudere alleen maar thuis blijven wonen als hij een traplift krijgt, dan kennen wij vanwege schadeherstelactiviteiten vast wel een aannemer die daarvoor kan zorgen.'

LEVENSvatbare OPLOSSING

'Binnen het project De Zeeuwse Huiskamer hopen we de behoeften van de diverse partijen goed in kaart te brengen', benadrukt Monshouwer. 'Uiteindelijk willen we aan de hand daarvan een oplossing bieden, die heel lokaal en dichtbij is. Maar door die oplossing in heel ons werkgebied aan te bieden, creëren we tegelijk schaalgrootte waardoor het een levensvatbare oplossing kan zijn.'

Of het een nieuwe dienst van ZLM wordt, of een apart bedrijf, weet Monshouwer nog niet. 'Als het maar een oplossing is met het ZLM-DNA: persoonlijk en dienstverlenend.' En dan echt. De term winstmaximalisatie mag niet voorkomen. De Braal vindt het geweldig dat ZLM er zo in staat en dat de verzekeraar kiest voor innoveren op deze manier. 'Innoveren kan ook zijn dat je iets doet dat heel logisch en niet heel spectaculair is: ontzorgen en duidelijkheid scheppen.' En toch: uiteindelijk moet er wel geld verdiend worden. Monshouwer: 'Doel is over vijf jaar een levensvatbaar bedrijf te hebben. Hoe precies, weten we nog niet, maar er moet wel een verdienmodel kunnen bestaan. Kijk eens naar de hoeveelheid geldstromen die er in de zorg omgaan. Maar nogmaals: we kiezen nog geen richting, we moeten ons nu vooral focussen op het inventariseren van wat mensen willen.' En als het mislukt? 'Dat weet je: bij innovatie is succes niet gegarandeerd.' <

'INNOVATIE IS EVOLUTIONAIR, NIET REVOLUTIONAIR'

SJERLOK IS DE UBER VAN DE



Op zijn kaartje staat Intelligence Theft & Recovery Expert, maar dat klinkt volgens hem spannender dan het is. 'Ik pas niet zo goed in een functieprofiel, vandaar.' Als bedenker van het speursysteem Sjerlok houdt Ron Vermeulen zich bij Delta Lloyd bezig met de opsporing van gestolen en vermiste objecten. 'Denk aan een auto of een boot, maar ook aan sieraden en kunst. Het kan van alles zijn, als er maar een crimineel tintje aan zit.'

Vermeulen zit net middenin een zaak. Een paar weken geleden is er een motorfiets gestolen bij een verzekerde in Noord-Holland. Kosten: 11.500 euro. In Sjerlok is een profiel aangeemaakt en binnen korte tijd is het raak. De motor wordt aangeboden op Marktplaats. Ron checkt de serienummers. Alles klopt en dus belt hij meteen de politie, afdeling Internet. 'Met die serienummers hadden we gewoon keihard bewijs.' De politie gaat er op af en neemt de motorfiets in beslag. Vermeulen moet vervolgens het eigendom aantonen, omdat er al is uitgekeerd en Delta Lloyd eigenaar is geworden. Uiteindelijk gaat de motor naar BCA (British Car Auctions, Europa's grootste veiling voor auto's) die 'm binnenkort verkopen.'

SJERLOK

Het idee voor Sjerlok is in 2012 geboren. Vermeulen kon op een nacht niet slapen, kreeg een idee, ging uit bed en schreef het op. 'Ik vroeg me af waarom verzekeraars niet actief op zoek gaan naar gestolen spullen, via internet, open sources en databases. Ik vond (en vind) zelfs dat het een morele plicht is van een verzekeraar om zoveel mogelijk spullen terug te halen, zeker zolang het

meer opbrengt dan dat het kost.' In de zomer van 2012 neemt Vermeulen ontslag bij het bedrijf waar hij dan werkt. Hij gaat op zoek naar een technologisch bedrijf dat het systeem voor hem kan bouwen. De zoektocht verloopt via India naar Moskou waar een bevriende relatie hem meldt dat hij bij 8vance in Venlo moet zijn. Het toeval wil dat het Expertise Service Center van Delta Lloyd op dat moment ook met de vraag speelt hoe ze meer kunnen halen uit het terugvinden van gestolen of vermiste objecten. Niet veel later staat Delta Lloyd dan ook bij hem op de stoep. 'Of ik wilde laten zien wat ik had'. Vermeulen gaat er 'in zijn nette pak' op af en krijgt een baan aangeboden. 'Ideaal', zegt hij, 'zeker omdat ik behoorlijk de vrije hand heb gekregen om binnen de regels van de verzekeraar te kunnen ondernemen en ontwikkelen.'

RAPPORTAGES

Op 30 september 2015 wordt Sjerlok gelanceerd. Na veel sleutelen en steeds maar weer aanpassen, is het systeem nu klaar voor de toekomst. Vermeulen is als projectleider, maar meer nog als geestelijk vader, druk met het managen van het systeem. 'We blijven bezig met

het optimaliseren. Testen, bugs fixen, weer testen, uitbreiding van data, nieuwe functionaliteiten toevoegen. Sjerlok is een webbased platform. Dat heeft als voordeel dat hij op ieder datasysteem zijn werk kan doen. Ik noem 'm wel eens de Uber van de onderzoekswereld. De mogelijkheden zijn oneindig en dat is mooi, maar daardoor zijn we ook nooit klaar.' Het systeem werkt simpel, maar doeltreffend. Als er een object als gestolen of vermist wordt geregistreerd, maakt Sjerlok automatisch een profiel aan in vijftien talen. Meteen daarna gaat de database actief op zoek, via allerlei bronnen op internet. 'De kans is groot dat objecten vroeg of laat via internet opduiken', weet Vermeulen, omdat zestig procent van alle gestolen waar online wordt verhandeld.

Als manager is hij momenteel druk met het promoten van het systeem. Hij gaf en geeft geregeld presentaties over de (on)mogelijkheden van Sjerlok, zoals onlangs nog bij Europol en Interpol. Daarnaast is hij vooral in het begin veel tijd kwijt geweest aan interne rapportages. 'Verkeeraars willen alles weten. Gelukkig hoef ik me daar niet meer mee bezig te houden.' Een vette knipoog volgt: 'Sjerlok rapporteert sinds kort zichzelf en neemt in managementrapportages de informatie op die je wilt: hoeveel objecten zijn er gestolen, wat is teruggevonden, wat zijn de gemiddelden. Het systeem geeft zelfs een automatische melding als er iets anders is dan anders en er bijvoorbeeld ineens veel meer BMW's worden gestolen.'

ONDERZOEKSWERELD

EEN
DAG
MET



FOTOGRAFIE: IVAR PEL

AUTO MET DRUGS

De motorfietszaak is niet de enige waar Vermeulen op dit moment aan werkt. Vaak is hij met drie, vier zaken tegelijk bezig, waaronder opvallend veel verduisteringskwesaties. 'Denk aan iemand die je auto leent en 'm niet meer terugbrengt', legt hij uit. Of, de zaak waar hij nu mee bezig is van een Nederlandse auto die vol met drugs op Spaans grondgebied is aangehouden. 'De diefstalschade is al uitgekeerd, dus die auto is ons eigendom. Toen wij een melding van een particulier kregen dat de auto was aangetroffen, was het dan ook een kwestie van snel handelen.' Vermeulen meldt het bij het Verzekeringsbureau voor Voertuigcriminaliteit (VbV), zorgt ervoor dat de documenten voor het eigendomsbewijs klaar liggen, en het VbV stuurt de documenten via Interpol naar de betreffende douanepost. 'De auto staat daar nu nog onder beslag, maar zodra de rechter 'm vrijgeeft, kunnen we die auto laten ophalen', aldus Vermeulen. Snelheid is vaak cruciaal in de opsporing, benadrukt hij. Een kwartier nadat een verzekerde van Delta Lloyd aangifte heeft gedaan, verschijnt de melding in Sjerlok en gaat er een bericht naar een heel netwerk van onder meer fabrikanten en havens die naar het gestolen voertuig kunnen uitkijken. 'Vervolgens gaan we zelf ook meteen met die melding aan de slag. Stel dat er nog technologie in het gestolen voertuig zit, een MacBook of een telefoon waar we in de opsporing iets mee kunnen, dan moeten we snel zijn.'

Hij noemt het 'vanzelfsprekend' dat ook social media een grote rol spelen in de opsporing. 'Wij melden diefstallen en vermissingen vaak op Twitter en Facebook en hebben vorige week nog een vrachtwagen teruggevonden. Na een melding op Transport online werd ik 's avonds gebeld door een chauffeur dat hij een gestolen vrachtwagen had gesignaleerd.'

HEILIGE GROND

Elke melding die uit Sjerlok komt, komt bij Vermeulen binnen. Dat zorgt ervoor dat zijn werk altijd doorgaat, ook in de vakantie. Zo is hij vorig jaar zijn halve vakantie bezig geweest met het terughalen van een boot van een half mil-

joen euro. Dit jaar bleef het werk beperkt tot een uurtje per dag. 'Ik vind dat niet erg. De meldingen lopen nou eenmaal continu door.' Zijn gekste melding ooit? 'Dat was nog in de tijd dat ik in de recovery werkte. Er was een draaimolen gestolen in Oostenrijk. Het onderzoeksbureau belde mij: "Wil jij eens kijken waar die is? Wij denken dat een Tsjech 'm heeft." Ik heb de opdracht aangenomen en ben via via naar Rusland gegaan. Samen met een vriend uit Moskou ben ik bij de Olympische Spelen in Sotsji terechtgekomen en daar stond-ie. Uiteraard hebben we gelijk de politie ingeschakeld. De dader is ook gepakt en opgesloten, maar de draaimolen stond op heilige grond en moest daar blijven staan totdat de olympische vlam was gedoofd.'

Anderhalve week na de Spelen ging Vermeulen met een grote terreinwagen op pad om de molen op te halen. Met de nodige obstakels. 'Eerst mochten we Polen niet in, want de wagen was te groot. Vervolgens werden we een paar dagen vastgezet, omdat de draaimolen als gestolen stond gesignaleerd, maar uiteindelijk zijn we via Wit-Rusland in Sotsji gekomen waar ook de eigenaar van de molen was. Dolblij, want hij was niet verzekerd. Het proces dat we in deze case hebben gevolgd, klopte helemaal: zoeken, halen en opvolging. Zo moet het bij Sjerlok ook gaan, met de kanttekening dat het systeem het niet alleen kan. De kracht zit 'm in de combi tussen mens en machine.' <

SPEURSYSTEEM

Delta Lloyd is de eerste Europese verzekeraar die een innovatief systeem inzet om actief gestolen/vermiste objecten terug te vinden. Sjerlok maakt gebruik van Big Data, kunstmatige intelligentie en ouderwets speurwerk. Het systeem zoekt met name via internet naar gestolen auto's, boten, sieraden en elektronica. In de afgelopen drie jaar heeft Sjerlok voor bijna zeven miljoen euro aan goederen teruggevonden. In oktober zal de nieuwe startup Brightmaken van start gaan die Sjerlok toegankelijk maakt voor andere verzekeraars in Europa.

SOLVENCY II AL CONSERVATIEF GENOEG?

ANALYSE

De lage rente blijft de gemoederen flink bezighouden. En terecht, want de impact voor de financiële sector is niet mis. Hoe lager de rente, hoe hoger de voorzieningen die verzekeraars en pensioenfondsen moeten treffen om aan toekomstige verplichtingen te voldoen. Dat kost veel geld. En het klinkt wat zwaar om te zeggen dat Insurance Europe vorige maand de noodklok heeft geluid, maar de koepelorganisatie maakt zich wel zorgen. Insurance Europe vreest dat de extra bescherming die de Europese toezichthouder voorstelt het voor verzekeraars alleen maar nog lastiger maakt. 'Solvency II is al erg conservatief. Laat de beleidsmakers eerst de tijd nemen om dat te evalueren', zei topvrouw Michaela Koller in *De Telegraaf*.



Ron Hersmis is beleidsadviseur bij het Verbond van Verzekeraars

'WIJ VRAGEN ONS AF WAAROM DE UFR SEPARAAT WORDT BEHANDELD'

WAT IS ER AAN DE HAND?

Eind dit jaar beslist de Europese toezichthouder EIOPA of ze de Ultimate Forward Rate zal verlagen. Deze UFR is het vaste renteniveau waar de rekenrente geleidelijk naartoe gaat in een verre toekomst. Als EIOPA dat doet, betekent het onherroepelijk dat de buffereisen voor verzekeraars met langlopende verplichtingen flink omhooggaan. Het mag geen verrassing heten dat de bedrijfstak niet zit te wachten op ingrijpende en kostbare aanpassingen. De UFR is slechts één onderdeel van alle maatregelen die zijn gericht op lange termijnverplichtingen. Het Verbond vraagt zich, net als Insurance Europe, dan ook af of het noodzakelijk is al binnen één jaar na de invoering van Solvency II in te grijpen in de UFR, terwijl alle andere maatregelen later worden geëvalueerd. Om het in scheepstermen te zeggen: we zijn nog maar net de haven uit, maar moeten nu al terug om andere zeilen op te halen, terwijl de wind nog even hard waait als bij vertrek.

WAT BETEKENT DE 'REKEN'RENTE?

Laten we beginnen bij het begin: de rente waarmee een levens- en pensioenverzekeraar moet rekenen. Hij maakt een inschatting van toekomstige uitkeringen, zodat hij weet hoeveel hij in kas moet hebben. Die inschatting is afhankelijk van verschillende factoren: de leeftijd van verzekerden, de levensverwachting, ingangsdatum van het pensioen, de kans dat het contract tussentijds wordt stopgezet, etc. Het spreekt voor zich dat deze factoren constant veranderen, maar desondanks zijn ze relatief goed te voorspellen. De hoogte van de toekomstige uitkering is echter ook sterk afhankelijk van de rente. Als een verzekeraar over tien jaar honderd euro moet uitkeren, heeft hij bij een tienjaars rentestand van één procent nu 91 euro nodig. Als de rente drie procent is, hoeft hij slechts 74 euro in kas te hebben. Een verzekeraar is dus met andere woorden afhankelijk van de rente voor de hoeveelheid kapitaal die hij aan moet houden.

WAT IS UFR?

Sinds de invoering van Solvency II waarderen verzekeraars hun verplichtingen met een rekenrente die afhankelijk is van de duur van die verplichtingen en is gebaseerd op waarnemingen in de markt. Voor de lange duren (langer dan twintig jaar) zijn er echter onvoldoende waarnemingen. Simpelweg, omdat er te weinig handel in langlopende relevante beleggingen is. Daarom heeft EIOPA een renteniveau vastgesteld waar de rekenrente voor de langere duur naartoe beweegt. Concreet betekent dat dat verzekeraars de 21 jaarsrente niet op feitelijke marktrentes baseren, maar moeten inschatten. Aanvankelijk had EIOPA de UFR in de Solvency II-regelgeving op 4,2 procent vastgezet, maar dat houdt niet in dat die rente ook daadwerkelijk 4,2 procent bedraagt. Was dat maar zo. Die 4,2 procent is wat wiskundigen een asymptoot noemen, een punt dat alleen in het oneindige wordt bereikt. En met de huidige extreem lage renten klimt de UFR langzaam naar die asymptoot, maar komt niet in de buurt van de 4,2 procent. Sterker nog, dit voorjaar bedroeg de tienjaars risicovrije rente voor de euro 0,79 procent, de twintigjaars 1,33 en de zestigjaars rente 2,99 procent. Ver weg van de 4,2 procent dus.

REDDINGSVEST

EIOPA heeft de UFR in het leven geroepen om op de lange termijn stabiliteit te bieden en onnodige volatiliteit tegen te gaan. Op zich terecht natuurlijk, want bij een beleggingshorizon van zestig jaar is het niet echt interessant wat de rente vandaag doet. Wat het Verbond wel eigenaardig vindt, is dat de Europese toezichthouder de berekeningsmethodiek van UFR tegen het licht wil houden, terwijl het ECB-beleid nog ongewijzigd is. Sterker nog, wij vragen ons af waarom de UFR separaat wordt behandeld. Een UFR is een onderdeel van een complex pakket aan berekeningen die allemaal tot doel hebben de benodigde buffers te bepalen. Een eventuele herziening van de UFR-methodiek kan dan ook beter worden meegenomen in de bredere herziening van Solvency II die in 2018 al op de rol staat. Om in scheepstermen te eindigen: het verlagen van de UFR om extra buffers in te bouwen, voelt als het aantrekken van een extra reddingsvest terwijl we er al drie aan hebben. <



Boris van der Vorst is directeur van FysioHolland, een organisatie met meer dan vijftig fysiotherapie-praktijken in heel Nederland. Daarnaast is hij voorzitter van de Nederlandse Boksbond.

Hoe kijken mensen buiten de bedrijfstak tegen verzekeraars aan? Wat zouden ze willen veranderen in de branche en hoe zijn hun ervaringen met verzekeraars? We vroegen het dit keer aan zorgondernemer Boris van der Vorst.



'VERNIEUWING IS NODIG'

1.

WELK RAPPORTCIJFER GEEF JE VERZEKERAARS?

'De zorgverzekeraars krijgen een 8 van mij. We hebben een goed systeem en beschikken over een transparant stelsel. Ik vind het ook een goede ontwikkeling dat een tussenpersoon nu een fee krijgt in plaats van provisie. Dat is veel transparanter.'

2.

WELKE VERZEKERING ZOU JE NIET WILLEN MISSEN?

'Onze zorgverzekering biedt een geweldig vangnet. Het is jammer dat de basisverzekering zo is uitgekleeft, maar de echte basis is er gelukkig nog. Ik heb ook beroepsmatig met verzekeraars te maken. Daardoor weet ik dat er veel kennis zit, maar sommige mogen wel meer verantwoordelijkheid nemen. Als mensen zeggen dat de beroepsgroep verantwoordelijk is voor de kwaliteit in de zorg, ben ik het daar niet mee eens. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid voor klant, beroepsgroep én verzekeraars. En, eerlijk is eerlijk, de ene verzekeraar doet dat beter dan de andere. Sommigen schuiven die verantwoordelijkheid naar achteren, bijvoorbeeld omdat er een reorganisatie gaande is die alle aandacht opslokt, en dat is jammer!'

3.

WAT MERK JE VAN DE VERNIEUWING?

'Volgens mij neemt die steeds meer een vlucht. Als klant kan ik veel zelf doen en slim gebruik maken van de technologische mogelijkheden. Zo kan ik zelf een verzekering aanvragen of een product benchmarken. Dat lijkt misschien heel gewoon, maar in de zorg gebeurt dat nog veel te weinig. Sterker nog, we kunnen op dat punt het nodige van verzekeraars leren.'

4.

WAT KUNNEN VERZEKERAARS LEREN VAN BOKSERS?

'Als je in de hoek zit waar de klappen vallen, moet je als bokser een slimme tactiek verzinnen om uit die hoek te komen. Zorgverzekeraars zitten ook wel eens in de (maatschappelijke) hoek waar klappen (= kritieken) vallen. Om daaruit te komen, zouden ze meer initiatief mogen tonen en meer verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de kwaliteit van hun producten. Dat helpt ze trouwens ook in de beeldvorming, dus dan snijdt het mes aan twee kanten. Wij hebben als boksbond de laatste jaren meer initiatief genomen en willen onze achterban een stem geven. We hebben verenigingen letterlijk opgezocht en dat heeft ons veel winst opgeleverd. Het resultaat zag je op de OS. Voor het eerst sinds 24 jaar waren we er weer bij. En hoe? Boksland Nederland staat weer op de kaart en hoewel alle deelnemers fantastisch hebben gepresteerd, was de zilveren plak van Nouchka Fontijn er één met een dikke vette gouden rand. Het was voor mij onvergetelijk, met als prachtige ervaring de aanwezigheid van de enthousiaste koninklijke familie. Maar terug naar de vraag: verzekeraars zouden ook wat vaker contact mogen zoeken met de zorg en hun eigen achterban.'

5.

WAT ZOU JE DOEN ALS JE AAN HET ROER ZOU STAAN BIJ EEN VERZEKERAAR?

'Veel meer werk maken van de noodzakelijke vernieuwing in de zorg. Op basis van onderzoeken en procesvernieuwingen kunnen zorgverzekeraars samen met zorgaanbieders bouwen aan een betere kwaliteit en een ontwikkeling als e-Health van de grond krijgen. Nu werken veel zorgverleners er individueel aan, maar daardoor komt de vernieuwing slecht van de grond. Om dat te doorbreken, moeten verzekeraars het initiatief nemen en samen met de beroepsgroep en de klanten aan de slag. Alleen dan wordt het beter.'

MARJOLEIN TEN HOONTE,
DIRECTEUR ARBEIDSMARKT EN MVO RANDSTAD GROEP

‘Ik
ben
vooral
nieuwsgierig’

Ze mag zo langzamerhand wel als deskundige van de arbeidsmarkt worden beschouwd. Marjolein ten Hoonte, directeur Arbeidsmarkt en MVO van de Randstad Groep, is een veelgevraagd spreker en buigt zich dagelijks over trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. 'Ik ben vooral nieuwsgierig.'

Ten Hoonte is ontspannen, maar maakt ondertussen een zeer bevlogen indruk. 'Dat is zo mooi aan deze plek. Ik mag me overal mee bemoeien, zolang het de arbeidsmarkt maar aangaat. Neem nou iets als solidariteit en collectiviteit. De baby's die nu worden geboren, worden 104. In Japan zelfs 125. Hoe doen we dat met hun pensioen? Daar moeten we toch over nadenken?'

Haar ogen stralen. Meteen aan het begin van het gesprek is duidelijk dat Ten Hoonte een energieke persoonlijkheid is die veel plezier heeft in haar werk. 'Nee, mijn werk is niet mijn hobby. Ik vind dat zo'n vreselijke uitspraak. Ik kom uit een verzorgde, industriële tijd, waarin werk heel belangrijk was. Je baan was je bestaan zeg maar. Zelfs je sociale status was afhankelijk van je functie of misschien moet ik wel zeggen *is*. Gelukkig verandert dat. Technologie verandert (de vorm van) ons werk. Op de arbeidsmarkt neemt het belang van hiërarchie af en dat van talent toe. Fascinerend vind ik dat, om heel anders naar de wereld te (leren) kijken.'

NIEUWSGIERIG

Ze geeft een mooi voorbeeld, geleend van Peter van Lieshout (lid van de WRR), die eens zei dat een zeecontainer het werken in de haven weliswaar heeft veranderd, maar in de wereldeconomie voor groei heeft gezorgd. Ten Hoonte: 'Vroeger kon je veertig jaar bij de bank hetzelfde werk doen, terwijl we nu vooral behoefte hebben aan mensen die buiten de lijntjes kleuren.' Daarmee wil ze niet zeggen dat het straks *not done* is om veertig jaar bij dezelfde bank te blijven. 'Ik ben 25 jaar in dienst bij Randstad en weet hoe belangrijk werk voor mensen is en talent voor werkgevers. In de toekomst kun je nog steeds ergens lang werken, zolang je maar iets toevoegt, jezelf ontwikkelt en nieuwsgierig blijft.'

Het komt een paar keer terug tijdens het gesprek: het belang van nieuwsgierig zijn. Dat geldt voor bedrijven, maar zeker ook voor individuen. 'Ik ben zelf heel nieuwsgierig. Ik was het op school al, maar dat mocht eigenlijk niet. Als je teveel je vinger opstak, werd je lastig gevonden. Ik ben ook ambitieus. Daarom heb ik een bedrijf uitgezocht waar vrouwen kansen krijgen. Ik kan me hier optimaal ontplooiën, diverse ontwikkelingen volgen én andere mensen ontmoeten. Het is ongelooflijk gaaf om met anderen van gedachten te wisselen en te kijken of je samen verder kunt komen.'

FOTOGRAFIE: IVAR PEL

TECHNOLOGIE

Nieuwsgierig is Ten Hoonte ook naar de toekomst. 'Technologie verandert alles. Ook werk en daarom heb ik er wat mee', zo verklaart ze simpel. Ze maakt zich overigens weinig zorgen over het feit dat de helft van de banen wereldwijd dreigt te worden vervangen door robots. 'Zorgen vind ik zo'n groot woord, maar ik vind wel dat we veel te makkelijk over de maatschappelijke gevolgen heen stappen. Sla de krant er maar op na. Het gaat over polarisatie. Over tweedeling. Wie doet er wel mee en wie niet? Dát vind ik zorgelijk!'

Maar, boven alles blijft ze nieuwsgierig hoe mens en machine straks met elkaar omgaan. 'Als een dokter een betere diagnose kan stellen door de technologische vooruitgang is dat geweldig nieuws, maar ik denk dan ook meteen aan de rol van de mens. Wat wordt de verhouding warm – koud? Wat kan de machine en wat wordt onze rol? En laten we eerlijk zijn, we moeten overal nog over nadenken. Hoe zit het met privacy? Landsgrenzen? Wat is er straks nog aan werk en waar doe je je werk? Moet dat binnen bepaalde muren of kan het ook ergens anders?'

DUURZAAMHEID

Het is haar dagelijkse werk om trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt te onderzoeken en te analyseren. Naast technologie ziet ze nog drie belangrijke ontwikkelingen: demografie, mondialisering en duurzaamheid. 'Demografisch is er wel wat aan de hand. We worden ouder en dat intrigeert me mateloos. Wat betekent het? Wat moeten we ermee? Blijven we gezond? Wat betekent het voor loopbanen? Gaat de technologie ons daarbij helpen? Hetzelfde geldt voor de mondialisering. Je hoeft niet meer per se ergens te zijn om mee te doen. Grenzen vervagen, terwijl wij nog steeds in grenzen denken. Technologie maakt zoveel mogelijk, ook – of misschien wel vooral – als het om werk gaat.'

Over de duurzaamheid merkt ze op dat het *planet*-denken al verder is, maar zowel de *profit* als de *people* nog in de kinderschoenen staan. 'We moeten anders leren denken over de waardering. Ons huidige model kent zijn beperkingen en vraagt om een herijking van de business case. En als je kijkt naar de mens, dan valt op dat wij duurzaamheid proppen in levenslang leren dat we het liefst bij de overheid beleggen, terwijl de grote vraag is hoe we dat levenslang leren van onszelf kunnen maken. Vroeger kon je veertig jaar met één opleiding doen. Na de middelbare school ging je nog vier jaar naar school en dan was het klaar. Dat kan niet meer. Je leert elke dag. Hoe kunnen mensen een veilige reis door de arbeidsmarkt maken zonder dat ze bang zijn voor het verdwijnen van hun baan, of voor het inleveren van hun vaste aanstelling? Dat zijn vragen waar ik me druk om maak.' ➤

► ZEKERHEID

Het is een van haar persoonlijke drijfveren om bedrijven en de mensen die daar werken mee te nemen op reis naar de toekomst. 'Bedrijven hebben behoefte aan aanpassingsvermogen, terwijl op dit moment zekerheid nog volledig is opgehangen aan dat contract voor onbepaalde tijd. Je hebt simpel gezegd een vast contract, met een goed pensioen, leaseauto e.d., of je werkt onder andere condities en bent bijvoorbeeld zzp'er. Dat roer moet om. Vraag me niet precies hoe, want ik vraag me zo ongeveer elke dag af of ik het zelf wel snap. We moeten de tijd en de rust nemen om alle ins en outs tegen het licht te houden en op basis daarvan met elkaar gaan samenwerken. Misschien maakt een jongere die wereldreis niet nu, omdat hij denkt dat het later nooit meer lukt, maar omdat hij gewoon veel meer een wereldburger is dan ik. Ik doe heel moeilijk over een hypotheek, maar wie zegt dat jongeren in de toekomst nog een eigen huis willen? Moet je je eens voorstellen wat dat betekent voor de woonsector en voor hypotheekverstrekkers.'

Ten Hoonte kan naar eigen zeggen 'haar hoofd breken' over dergelijke vraagstukken. 'Wat ik macro zie, wil ik liefst micro vertalen.' Het komt erop neer dat ze constant nadenkt, nieuwsgierig is, verbanden legt, zich verwondert. 'Ik snap bijvoorbeeld niet hoe het kan dat wij leven in een land met zoveel werkende mensen en het krijgen van een stage toch zo lastig is.' Zoals het haar ook verbaast dat de politiek steeds meer aan mensen vraagt om weloverwogen keuzes te maken, maar daar geen tools bij levert. 'Wat betekent het als je zzp'er wordt? Weet je hoe je dan bent verzekerd tegen werkloosheid? Weet je überhaupt hoe je financiële huishouding is? Ik vraag wel eens aan mensen wat voor reis ze zouden boeken. Ben je iemand die drie weken in een caravan in Epe stikgelukkig zit te zijn of ga je liever bergbeklimmen in de Andes? Als je weet wat voor type mens je bent, weet je namelijk ook welke wederkerigheid je in een arbeidsrelatie uit zou willen ruilen. De arbeidsrelatie verandert van een collectief naar een meer persoonlijke relatie.'

PLAKKEN

Ooit heeft een vriendin tegen haar gezegd dat ze zo goed is in dingen aan elkaar te plakken. 'Ik vond dat wel een mooi compliment.' Zelf denkt ze dat haar moeder een grote rol heeft gespeeld bij dat plakken. 'Ik ben een ontzettende dienstverlener. Dat heb ik van huis uit meegekregen. Mijn moeder keek altijd goed om zich heen, vroeg zich af waar ze van betekenis kon zijn en deed dat vervolgens ook. Dat is een gave.'

Die gave geeft haar een voorsprong vindt ze. 'Alleen als je weet wat een ander graag wil, kun je hem van dienst zijn. Ik verbind ook altijd alles aan elkaar. Dan lees ik in de krant dat technologie de lonen drukt en vraag ik me meteen af of dat bij andere industriële revoluties ook zo was.'

'WAT IK MACRO ZIE, WIL IK MICRO VERTALEN'



PERSONALIA

Marjolein ten Hoonte (1963) is directeur Arbeidsmarkt en MVO bij de Randstad Groep Nederland. Ze analyseert trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en onderhoudt daarvoor nauwe contacten met de politiek, het bedrijfsleven en werkgevers- en werknemersorganisaties. Daarnaast geeft ze

regelmatig colleges en is ze onder meer bestuurslid van *Champs on Stage*, een stageprogramma voor vmbo'ers, en van de *Ajax Challenge*, een programma om uitvallers een nieuwe opstap te geven.

Ze kan niet anders denken, vertelt ze lachend. 'Zolang ik me kan herinneren, ben ik nieuwsgierig geweest. Altijd en overal. Daar was ook ruimte voor. Mijn ouders hebben me zelfrespect en zelfvertrouwen meegegeven, maar ik heb ook veel zelf moeten doen. Toen ik tien jaar was, zijn we vanuit Amsterdam vertrokken naar een klein dorp in Brabant. Een enorme cultuurshock. Ik was niet gewend dat kinderen uit de buurt vroegen wat mijn vader deed. Dat deden ze in Amsterdam niet. Gelukkig kom ik uit een optimistisch gezin. Mij is geleerd dat er altijd weer een nieuwe dag is. Zo sta ik ook in het leven. Optimistisch.'

Met enige jaloezie kijkt ze wat dat betreft naar een land als Estland. 'Daar gebeurt het. Misschien komt het omdat het land nog nieuw is, maar de mensen zijn zo optimistisch. Ze hebben energie en geloven in de toekomst. Zij omarmen de digitalisering. Kom maar op met dat medisch dossier. Als je dat afzet tegen ons getob.'

SAMEN

Ze heeft het al eerder benadrukt: wat voor Randstad geldt, geldt ook voor een verzekeraar. 'Als je graag een divers bedrijf wilt zijn, is het niet genoeg om een mooie map in de kast te hebben. Je moet maatregelen overal doorvoeren. Of het nou het aannamebeleid of een trainingsprogramma is; dat consequent doorvoeren is ontzettend belangrijk. Je zult eerst moeten inventariseren hoe je ervoor staat en hoe divers je echt bent. Vervolgens kun je maatregelen bedenken, verbeterstrategieën doorvoeren en dan nog blijft het zoeken.'

En dus is Ten Hoonte ook op dat punt nieuwsgierig, bijvoorbeeld hoe anderen het doen. 'Dat is het mooie van de charter *Diversiteit in bedrijf* van de Stichting van de Arbeid. Doordat steeds meer bedrijven zich aansluiten, komen we steeds meer voorbeelden tegen en blijft het niet zo boven de tafel hangen. Diversiteit is belangrijk. Als je elkaar kent, kun je samenleven en als je het goed doet, kunnen anderen van jou leren. Net als elke sector zullen ook verzekeraars zich moeten afvragen wat mensen in de toekomst nodig hebben. Ze mogen veel nieuwsgieriger zijn. Ik denk niet dat mensen een opstal- of een inboedelverzekering willen. Ze willen wonen. Of werken. Of op vakantie. Een verzekering is nu zo ondoorzichtig, terwijl de echte innovatie hoe mensen hun leven kunnen organiseren uitblijft. Als je het mij vraagt, moeten verzekeraars leren samenwerken met andere partijen. Het is straks niet meer het bedrijf op zich dat iets voorstelt, maar de hele keten waarin dat bedrijf werkt. Dat vergt aanpassing en samenwerking.' <

De klant heeft het laatste woord. Letterlijk, in deze rubriek. Hoe kijken consumenten aan tegen verzekeraars? We vroegen het dit keer aan Julia Jansen die 'op kot' is gegaan in Antwerpen. Eind september gaat het academisch jaar van start en mag ze 'eindelijk' beginnen aan haar studies Wijsbegeerte en Engelse taal & literatuur.

HET LAATSTE WOORD

'VERZEKERINGEN ZIJN BEST LASTIG'

1

WAT KOMT HET EERSTE IN JE OP ALS JE AAN VERZEKERINGEN DENKT?

'Tjeetje, wat een lastige vraag zeg. Veel mensen van mijn leeftijd weten niks van verzekeringen. We leren het ook niet op school. Ineens word je achttien en moet je van alles regelen. Maar goed, als ik aan verzekeringen denk, denk ik als eerste toch aan de zorg. Ik kan met een gerust hart naar de dokter, zowel in Nederland als in België.'

2

DE ZORG IS VOOR JOU DE BELANGRIJKSTE VERZEKERING?

'Ja, dat denk ik wel. Van mijn vader hoorde ik dat ik vanaf mijn achttiende niet meer op zijn polis was verzekerd en een eigen verzekering moest afsluiten. Ik heb veel pakketten en maatschappijen vergeleken en dat vond ik heel lastig. Het is iets waar je nooit mee te maken hebt gehad en ineens moet je je erin verdiepen. Gelukkig hebben mijn ouders me erbij geholpen.'

3

HEB JE VERDER WEL EENS MET EEN VERZEKERAAR TE MAKEN GEHAD?

'Nee, ik heb nog nooit iets geclaimd. En toen ik met vriendinnen op vakantie ging, heeft een aantal een reisverzekering genomen, maar ik bleek nog gewoon bij mijn ouders verzekerd te zijn, op een doorlopende reisverzekering. Ik geloof dat dat tot mijn vierentwintigste geldt.'

4

SINDS KORT WOON JE IN ANTWERPEN. WAT HEB JE DAAR ALLEMAAL VOOR MOETEN REGELEN?

'Ik heb een brandverzekering voor mijn kamer, maar dat ging automatisch. Die verzekering is verplicht en zit in mijn huurprijs. De wetgeving in België is streng. Ik woon met veel mensen in een studentenhuis en dat is allemaal goed beveiligd. Ik moet drie deuren door voordat ik bij mijn kamer ben. En ik heb een rookmelder. Ook de noodwegen en zo



5

MERK JE VEEL VERSCHIL TUSSEN BELGIË EN NEDERLAND?

'Ja heel erg. In België gelden geen strenge deadlines. Ik moest bijvoorbeeld een verblijfkaart aanvragen en daar heb ik alle tijd voor. Hetzelfde geldt voor het inschrijven voor een studie. Dat kan hier tot eind september, zelfs tot vlak voordat de studie begint. Dat kan bij ons echt niet. Ook de mensen zijn hier anders. Belgen zijn heel formeel en beleefd. Misschien vind ik het daarom wel zo leuk hier. Het is anders.' <

'INEENS WORD JE 18 EN MOET JE VAN ALLES REGELEN'

COLOFON

JAARGANG 14, NUMMER 3

Verzekerd! is een uitgave van het Verbond van Verzekeraars en is bedoeld voor politici, media, verzekeraars, beleidsmakers en andere opinion leaders. Verzekerd! verschijnt vier keer per jaar. Overname van (delen van) artikelen is alleen toegestaan als de bron wordt vermeld.

REDACTIE

Miranda de Groene

REDACTIERAAD

Cor Groeneweg

Joop Dagers

Miranda de Groene

Willem Terwisscha

AAN DIT NUMMER WERKTEN MEE:

Lisa Bastiaans, Conciso financiële redactie, Joop Dagers, Roel Janssen, Ivar Pel, Maarten Pathuis en Albertine Stolk

De column van Roel Janssen is tot stand gekomen door bemiddeling van Sebes & Van Gelderen te Amsterdam.

REDACTIEADRES

Verbond van Verzekeraars
Redactie Verzekerd!
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon 070-3338694
E-mail verzekerd@verzekeraars.nl

VERBOND OP INTERNET

www.verzekeraars.nl
www.VanAtotZekerheid.nl

ABONNEMENTEN

abonementenverzekerd@verzekeraars.nl

CREATIE EN REALISATIE

Vormbreker, grafisch ontwerp bno
Leo van der Kolk

DRUK

Damen Drukkers bv, Werkendam

ISSN: 1571-0556



ONLINE

DE WAARDE VAN WHATSAPP

Steeds meer verzekeraars betrekken WhatsApp in hun dienstverlening. Na Ditzo, die zijn klanten binnen twee uur antwoord belooft, is ook Univé een pilot gestart. Klanten kunnen via een appje advies vragen, informatie opvragen of polissen wijzigen. De pilot, die in totaal zes maanden duurt, is halverwege al een groot succes, meldt woordvoerder Corine Rodenburg. 'De tevredenheid van de klanten zit nu op een 9,2. Klanten willen het ook graag gebruiken voor het melden van een schade. We zijn nu aan het kijken hoe we dit kunnen regelen, zodat klanten ons binnenkort ook een schademelding via WhatsApp kunnen sturen.'

NIELS & HET GELDMYSTERIE

Het kinderboek *Niels & het geldmysterie* dat in de Week van het geld is verschenen, kan gratis als e-book worden gedownload. Het boekje is bedoeld voor kinderen van 7 tot 12 jaar die op een leuke en leerzame manier leren nadenken over geld. Zo moet Niels bijna vijfduizend jaar sparen voordat hij een huis kan kopen. En hij vindt het heel grappig dat mensen die met pensioen zijn altijd vakantie hebben. Het idee voor Niels ontstond tijdens het Actuariecongres van 2013 toen Diede Panneman sprak met Antoinette Hertsenberg over de woekerpolissen. Hertsenberg merkte toen op dat wij niet leren omgaan met geld, terwijl we er op een gegeven moment wel mee te maken krijgen. Meer info: www.nielsontdekt.nl

AFSPRAKEN VOOR HERSTELADVIES

In de eerste twee maanden na de lancering van de website lokehersteladviesbeleggingsverzekeringen.nl hebben al meer dan 400 mensen het digitale loket weten te vinden voor gratis hersteladvies. Daarmee voorziet het loket in een behoefte. Het digitale loket is in het leven geroepen voor mensen met een beleggingsverzekering die hersteladvies willen van iemand anders dan hun eigen adviseur of verzekeraar. Tijdens het adviesgesprek wordt gekeken wat van de verzekering kan worden verwacht en wat de eventuele verbetermogelijkheden zijn.

**DE VOLGENDE VERZEKERD!
VERSCIJNT MEDIO DECEMBER**