

 **ONLINE**

MOBIELSCHADEMELDEN.NL

De app [Mobielschademelden.nl](https://mobielschademelden.nl) wordt in een nieuw jasje gestoken. Volgens Jan-Michiel Cillessen (afdelingscommissie Motorrijtuigen) is dat nodig 'om het gebruik te verbeteren, maar ook om ervoor te zorgen dat ook andere verkeersdeelnemers zoals fietsers schade of letsel kunnen melden'.

De app doet wat zijn naam al vermoedt: je kunt er mobiel een verkeersschade mee melden. 'Het grote voordeel is dat je ter plekke online een schade van een aanrijding kunt melden en dat is een grote stap voorwaarts in ons schadeproces', meent Cillessen, die in het dagelijks leven bij Nationale-Nederlanden werkt.

Belangrijk is dat verzekeraars de app gaan inbedden in hun schadebehandeling, vindt hij. 'De app moet gebruikt worden en dat hebben we zelf in de hand. Stel dat een verzekeraar altijd wil dat een klant eerst belt bij een schade. Dan kan hij zeggen: ik stuur u een formulier. Maar vanaf nu kan hij ook zeggen: gebruik de app, ik stuur u een link'.

Volgens commissievoorzitter Thom Mallant van Allianz heeft de sector het aan zichzelf te "wijten" dat papier nog zo'n grote rol speelt. 'Wij hebben er zo lang op gehamerd dat mensen het schadeformulier in het dashboardkastje moeten hebben dat we nu hard ons best moeten doen om ze van het papier af te krijgen.'

De twee mannen zijn het eens: een papieren formulier is niet meer van deze tijd. Mallant: 'Heb jij wel eens met een paar ijshanden een schadeformulier ingevuld? De voorkant gaat nog wel, maar de achterkant is niet te doen. Als je op de app je kenteken invult, krijg je vanzelf alle relevante gegevens erbij. Makkelijk toch?'

Samen met de ondertekenaars van de STAR Safety Deal, waaronder de politie en Rijkswaterstaat, moet het Verbond ervoor zorgen dat de app tussen de oren van automobilisten komt. 'Zelf zullen wij geen gelegenheid onbenut laten om de app te promoten en mensen bewust te maken van de voordelen. Misschien kunnen we wel via RWS de borden boven de weg gebruiken om op de app te wijzen.'





VERBOND VAN VERZEKERAARS

VERZEKERD!

4
DECEMBER 2015

GERJOKE WILMINK,
DIRECTEUR NIBUD

‘Alleen
samen
komen
we
verder’

Verzekeraars klaar
voor Solvency II

De oorlog
na de oorlog

ELKE DAG WORDEN ER

35
AUTO'S
GEHACKT



7
PROCENT
VAN DE
GEPENSIONEERDEN
HEEFT EEN BIJBAAN

450.000
SENIOREN

**ZORGEN LANGDURIG
VOOR EEN NAASTE**



**FRAUDE EN CYBERCRIME
KOSTEN ONDERNEMERS**

35
MILJOEN

EURO PER DAG



INHOUD

'TE VEEL
KEUZE
LEIDT TOT
STRESS'



Het Nibud timmert behoorlijk aan de weg. Soms wordt het budgetinstituut zelfs macht toegedicht, maar dat gaat directeur Gerjoke Wilmink te ver. Zij spreekt liever over gezag en vindt dat verzekeraars hun klanten letterlijk 'bij de hand' moeten nemen. En niet te veel keuzes moeten voorspiegelen. 'Dat leidt alleen maar tot stress.'

10

'GEEN
WOORDEN,
MAAR
DADEN'



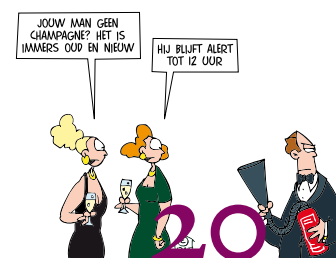
Hij wordt in de wandelgangen wel'ns toekomstig minister van Financiën genoemd. 'Natuurlijk streelt dat.' Tweede Kamerlid Wouter Koolmees (D66) is niet vies van hard werken en dat heeft volgens hem te maken met zijn Rotterdamse komaf. 'Mijn moeder heeft me geleerd nooit bij de pakken neer te gaan zitten.'

32



DASHCAM?

Steeds meer automobilisten hebben er één: een camera op het dashboard van hun auto. 'Levensgevaarlijk', zegt Koos Spee, 'want het leidt alleen maar af.' Dominique Gossé van het Belgische DVV Verzekeringen ziet vooral voordelen: 'de dashcam levert veel bruikbare beelden op.'



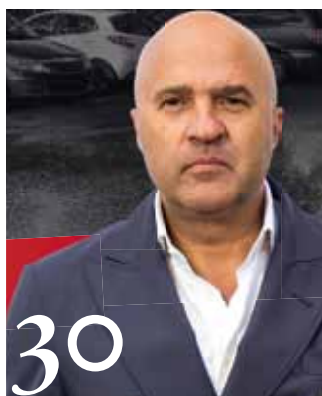
KLAAR VOOR SOLVENCY II?

Nog even en dan is het 1 januari. Dan treedt Solvency II in werking. Hamvraag is of iedereen er klaar voor is. *Verzekerd!* sprak met de architect van Solvency II, de toezichthouder en een verzekeraar.



DE OORLOG NA DE OORLOG

Voor de overlevende Joden was de Tweede Wereldoorlog met de bevrijding niet voorbij. Er volgde een nieuwe worsteling, die onderzoekster Regina Grüter heeft vastgelegd in haar boek *Strijd om gerechtigheid*. Het boek werd gepresenteerd tijdens een symposium in Amsterdam.



VIJF VRAGEN AAN

Misdaadjournalist John van den Heuvel is het gezicht van de campagne *Laat je auto niet hacken* en blijkt goed ingevoerd in de sector. 'Ik heb mijn assurantie B-diploma nog.'

EN VERDER:

IN 'T KORT	6
VISIE	8
COLUMN	15
EEN DAG MET	16
REPORTAGE	24
NIEUWS	29
OPMERKELIJK	31
LAATSTE WOORD	35
COLOFON	35

KEEP IT SIMPLE



Richard Weurding,
algemeen directeur

Onlangs ben ik met een delegatie in India geweest om te aanschouwen hoe het met ons micropensioenproject staat. In 2011 zijn we van start gegaan met micropensioenen en hoewel we het oorspronkelijke doel (25.000 deelnemers na vijf jaar) al ruimschoots hebben gehaald, zien we ook enige verzadiging optreden. Tijd voor actie dus!

We zijn in Madurai geweest en hebben bezoeken gebracht aan achterstandsbuurten en krottenwijken. We hebben vooral vrouwen ontmoet, die in India de lead voor de huishoudfinanciën hebben. Ik was gewaarschuwd, onder meer door collega's, dat de tegenstellingen in India groot zijn en de armoede soms confronterend is. Dat klopt.

Ik heb vooral ervaren waarom de voor ons basale zaken als een verzekering of een pensioen daar zo belangrijk zijn. Wat er is gebeurd? Wij hebben een groep van ongeveer 150 vrouwen ontmoet, die een jaarvergadering van hun community hadden. Wij werden heel hartelijk welkom geheten met diverse rituelen. Dat is mooi, maar ook gek. Wij zijn allemaal een kop groter en waren alleen al daarom een bezienswaardigheid. Als delegatie werden we op het podium geplaatst en steeds werden er mensen naar voren geroepen die het afgelopen jaar ziek waren geweest. Van de Indiase verzekeringsmaatschappij kregen zij cheques uitgedeeld, waarmee ze hun ziekenhuisrekening konden betalen. De ratio en het belang van solidariteit werden daardoor in één klap duidelijk. Dat raakte me enorm. Financiële educatie in optima forma!

Namens verzekeraars mocht ik de vrouwen ook kort toespreken. Achter me hing een groot bord, waarop stond wie premie heeft betaald. Natuurlijk is dat niet te vergelijken met ons systeem, waarin dat efficiënter, maar ook anoniemer gebeurt. Ik heb in mijn verhaal dan ook benadrukt dat deze vrouwen trots mogen zijn op wat ze hebben bereikt. Ongeveer een derde van die groep doet al mee met pensioenopbouw en dat is een mooie eerste stap. Positief gevoel was mijn deel. Mooi, maar wat me vooral heeft geraakt, is hoe hard deze mensen hun best doen om als samenleving vooruit te komen. Hartverwarmend en wat mij betreft moeten wij daar één belangrijke les van leren: keep it simple! <



KLAAR VOOR SOLVENCY II

Op 1 januari is het zover. Dan treedt het nieuwe toezichtregime voor verzekeraars, Solvency II, in werking. Dit regime bevat een pakket eisen waar verzekeraars aan moeten voldoen en is vooral op het risico gebaseerd. Zo is de hoeveelheid kapitaal die verzekeraars moeten aanhouden om aan toekomstige verplichtingen te kunnen voldoen belangrijk. Maar daarnaast stelt Solvency II eisen aan het risicomanagement en de wijze van rapporteren.

Volgens Verbondsdirecteur Leo De Boer zijn verzekeraars er klaar voor. Hij benadrukte vorige maand tijdens een symposium over financiële stabiliteit, dat verzekeraars 'ready for take-off' zijn. Volgens hem 'staan nog niet alle lampjes op groen, maar we gaan wel. Bij een vliegtuig is dat misschien niet zo verstandig, maar in het geval

van Solvency II kan dat best. Zeker omdat we nog een tussenlanding maken.'

De Boer doelde met die tussenlanding op de evaluatie van Solvency II die al gepland staat in 2018. 'Natuurlijk ontkomt de Europese Commissie er dan niet aan om zowel de ervaringen met Solvency II als de internationale ontwikkelingen mee te nemen in het eindoordeel', meent hij. Maar laten we eerst maar eens gaan vliegen. 'De piloten en bemanning weten wat ze moeten doen. De passagiers willen vooruit en met de verkeerstoren is en blijft het contact nauw. Goede vlucht!'

De volledige speech van De Boer is te vinden op www.verzekeraars.nl (via Publicaties); meer over Solvency II op de pagina's 20 tot en met 23.

LANG(ER) WERKEN



De meerderheid van de 50-plussers kijkt uit naar pensionering, maar het verhogen van de pensioengerechtigde leeftijd betekent voor 64 procent van de 50-67-jarigen dat zij zullen doorwerken in hun huidige functie.

Bijna een kwart (24 procent) geeft aan eerder te stoppen en te leven van andere middelen. Vaak zijn dat 50-55-jarigen, terwijl mensen tussen de 62 en 67 jaar juist aangeven dat ze willen of moeten doorwerken. Dat blijkt uit onderzoek van Wijzer in geldzaken dat begin november tijdens de Pensioen3daagse is gepubliceerd.

MIJNVERZEKERINGENOPEENRIJ.NL

Het klinkt bijna te mooi om waar te zijn, maar toch gaat het gebeuren. Op de website mijnverzekeringenoepenrij.nl krijgen consumenten alle gegevens van hun particuliere verzekeringen te zien. Zowel op de smartphone, de tablet als de computer. En online, 24/7, dus actueel, veilig, privacyproof, gemakkelijk en overzichtelijk.



OVERZICHT

Uit onderzoek van de Consumentenbond uit 2012 blijkt dat de consument graag één portaal wil, waarin hij makkelijk overzicht heeft van al zijn verzekeringen. Stichting De Poliskluis, een initiatief van het Verbond van Verzekeraars gaat dit mogelijk maken. Deze stichting is de opdrachtgever voor het maken van de site en moet ervoor zorgen dat deze in 2017 operationeel is. Daarvoor heeft de stichting de

hulp nodig van alle verzekeraars en gevolmachtigde assurantiebedrijven. Behoeft u meer informatie of heeft u vragen?

Neem dan contact op met het programmateam van de Stichting De Poliskluis: info@stichtingdepoliskluis.nl.



Award voor Aegon

Tijdens de vijfde editie van de Social Media Insurance Monitor van ITDS heeft Aegon voor het tweede achtereenvolgende jaar beslag gelegd op de eerste plaats. Volgens de jury is Aegon 'slim met data, sterk in het aangaan van de dialoog via alle kanalen en actief met video.' Aegon werd op de voet gevolgd door Centraal Beheer en Nationale-Nederlanden.

Week van het geld

In 2016 zal de Week van het geld van 14 tot en met 18 maart plaatsvinden. In die week zullen er weer de nodige Fix je Risk-gastlessen worden gegeven.

Nieuwsgierig naar het lespakket of de gastles, die is bedoeld voor groep 7 en 8 van de basisschool? Ga naar fixjerisk.nl.

ONDERWEG NAAR MORGEN

IN
'T KORT



Nieuwe technologie leidt tot nieuwe kansen. En uitdagingen voor verzekeraars. Met name de in rap tempo toenemende technologie in auto's leidt tot nieuwe risico's en uitdagingen. Autoverzekeraars zullen op zoek moeten naar andere producten. Alleen al de verschuiving van bezit naar gebruik vraagt immers om totaal andere verzekeringsproducten. En wat te denken van de zelfsturende auto? Wie is er aansprakelijk als de techniek faalt?

DIRECTE VERZEKERING

Het Verbond is daarom een onderzoek gestart naar (de haalbaarheid van) een directe verzekering. In zo'n zogeheten "first party"-verzekering handelt de verzekeraar de schade af voor zijn/haar eigen verzekerde. Na de kettingbot-

ting in Zeeland in het najaar van 2014, waarbij 150 voertuigen betrokken waren, is ervaring met de directe verzekering opgedaan. Er werd toen geen onderscheid gemaakt tussen casco- en WA-schaden, waar-

door langdurig getouwtrek over de aansprakelijkheid overbodig was.

In de visie Onderweg naar morgen gaat het Verbond in op meer trends waarmee schadeverzekeraars te maken krijgen. Uiteraard

ontbreken de gevolgen van deze trends en de kansen die dat de sector biedt, niet.

Meer weten? De visie kan worden gedownload via www.verzekeraars.nl.

UITGEBLUST



Ruim veertien procent van de werknemers in ons land had vorig jaar last van burn-outklachten. Dat betekent dat één op de zeven zich minstens een paar keer per maand leeg voelde aan het einde van de (werk)dag. Of emotioneel uitgeput. Of moe bij het opstaan.

Uit cijfers van het CBS en TNO blijkt verder dat het onderwijs koploper is; één op de vijf werknemers (21,3 procent) heeft door de hoge werkdruk last van burn-outklachten. Minste klachten komen voor in de landbouw, bosbouw en visserij (9,9 procent), terwijl de financiële dienstverlening iets hoger dan het gemiddelde scoort, met 15,6 procent.



Lenen om te sparen

Ruim een op de drie lenende studenten leent geld om na de studie wat achter de hand te hebben, bijvoorbeeld voor een eigen huis. Dat blijkt uit het Nibud Studentenenquête 2015, dat met medewerking van het ministerie van OCW, ING en Studenten.net is gehouden. In totaal leent 36 procent van de hbo- en wo-studenten bij DUO.

I love pensioen!

Het pensioeninitiatief *I love pensioen* van WOMEN Inc. en Delta Lloyd Foundation heeft de Pensioenwegwijzer 2015 gewonnen. Tijdens de Pensioen3daagse is deze voor de eerste keer uitgereikt. *I love pensioen* moet vrouwen pensioenbewust(er) maken. Volgens WOMEN Inc. staan vrouwen vaak niet stil bij hun pensioen en is zeventig procent zelfs volledig pensioenonbewust.

REGINA GRÜTER, AUTEUR *STRIJD OM GERECHTIGHEID*

'IK BLIJF ME VER

Haar ouders leerden elkaar kennen in de oorlog en die oorlog heeft altijd een rol gespeeld in het leven van Regina Grüter. Eerst door de verhalen van haar ouders, en na haar studie door haar werk. Grüter was onderzoeker voor de Commissie Scholten, werkt bij het NIOD en heeft onlangs het boek *Strijd om gerechtigheid* geschreven.

FAMILIE

Mijn vader zat in het verzet. Ik heb genoeg verhalen gehoord van mijn ouders. Over het verzet, over de manier waarop ze elkaar hebben leren kennen, over hun emigratie in 1952 naar Australië waar ik ook ben geboren, over de terugkeer naar Nederland, maar het verhaal over Putten vertelde mijn vader me pas een jaar of vijftien jaar geleden. Op 2 oktober 1944 zijn alle mannen in Putten opgepakt. Een represaillemaatregel van de bezetter. Mijn vader was toevallig daar, werd gearresteerd, maar aan het eind van de dag vrijgelaten. Die mannen zijn naar Duitsland gebracht waar ze zware dwangarbeid moesten verrichten. Bijna niemand is teruggekomen.

De oorlog heeft altijd wel een rol gespeeld in mijn leven. Ik ben geschiedenis gaan studeren, moderne geschiedenis, waarin slechts één werkcollega over de Tweede Wereldoorlog zat, maar ik was toen allang geïnteresseerd. Voor mijn werk heb ik diverse kampen bezocht: Vught, Amersfoort, Sobibor, Auschwitz. Al die kampen worden steeds toeristischer, mensen maken selfies. Ik heb daar moeite mee, maar aan de andere kant moet de herinnering levend blijven.

COMMISSIE SCHOLTEN

Vijftig jaar na de oorlog is in Amerika met de zogenoemde *restitution movement* opnieuw discussie ontstaan over het rechtsherstel. De Amerikanen dachten dat hier geen rechtsherstel had plaatsgevonden, terwijl er al veel werk was verzet. Uiteindelijk stelde de overheid hier een vijftal onderzoekcommissies in om de roof en het rechtsherstel na de Tweede Wereldoorlog te onderzoeken. Ik werd door professor Klein gevraagd om voor de commissie Scholten (financiële tegoeden) te gaan werken en me te richten op de verzekeringstegoeden. Ik had geen enkel verstand van verzekeringen, maar uiteindelijk ging het vooral om de systematiek. Ik heb geen moment getwijfeld en zei ja. Mijn onderzoek begon bij het Verbond en al snel kon ik bij diverse verzekeraars in de archieven duiken. Overal gingen deuren voor me open. Ik ben in het archief van Nationale-Nederlanden begonnen.

STRUCTUUR AANBRENGEN

Het werk was ontzettend ingewikkeld, in meerdere opzichten. Praktisch gezien was het vooral lastig dat ik als het ware in het midden begon. Ik had polissen, verslagen, polisnummers, namen, brieven van Liro aan verzekeraars, brieven van verzekeraars aan Liro, maar miste bij dat alles de kop en de staart. Ik ben, samen met een fantastische assistente, begonnen met het aanbrengen van structuur. We zijn heel simpel aan de hand van de datum de diverse stukken gaan plaatsen in de tijd. Dat was zwaar werk. Veel wisten we al, maar nu kregen we vreselijke brieven van Liro onder ogen, en lijsten met namen, heel veel namen. Daarnaast was er veel discussie in de media. Sommigen riepen meteen dat verzekeraars fout waren, maar ik was onderzoeker. Dat oordeel was niet aan mij, maar natuurlijk voelde ik wel de druk. Ik mocht als onderzoeker van de commissie bijvoorbeeld niet met Ronnie Naftaniel (toenmalig bestuurder van het Centraal Joods Overleg) spreken, terwijl hij overal opdook: op televisie bij Nova, in krantenartikelen, op de radio. Ik wist nauwelijks waarop hij zijn beweringen baseerde. Ik kon dat eerst niet rechtstreeks aan hem vragen, later heb ik gewoon contact met hem opgenomen. Scholten vond eigenlijk dat wij de roof niet hoefden te onderzoeken. Het ging om het rechtsherstel, zei hij dan. Maar ik wilde een degelijk rapport opleveren, ik wilde beide: als je het rechtsherstel wilt onderzoeken, moet je wel weten wat er is geroofd.

BOEK

Ik heb het boek graag willen schrijven, omdat ik het gevoel had dat het niet af was. Het onderzoeksrapport ging over de systematiek, niet over de mensen. Uiteraard ontkom ik niet aan het



FOTOGRAFIE: IVAR PEL

WONDEREN'

rechtsherstel, maar naast de juridische en financiële aspecten wilde ik het menselijke aspect erbij betrekken. Als eerste ben ik nog eens heel secuur naar het onderzoeksrapport gaan kijken en heb ik geselecteerd wat ik wel en wat niet in mijn boek wilde opnemen. Vervolgens ben ik gaan lezen, over de juridische kanten en de wetgeving. En ik ben gaan schrijven. Na een paar maanden had ik deel 1 en deel 2 af en ben ik met de research begonnen voor deel 3.

VERBIJSTEREND

Toen ik aan mijn boek begon, wist ik wat ik kon verwachten. En toch? De bezetter heeft bijna 30.000 polissen geregistreerd. Ga het maar eens doen, met carbonvelletjes en al. Ik vind het ongelooflijk hoe ver de bezetter heeft kunnen gaan. Dat je zelfs aan toekomstige tegoeden denkt en daar zoveel moeite voor doet, vind ik verbijsterend. Mensen sluiten een verzekering af voor later, voor de studie van een kind of voor het pensioen.

Eerst mag je als Jood alleen op bepaalde plekken wonen, vervolgens mag je niet op een bankje in het park zitten, daarna mag je alleen op bepaalde momenten boodschappen doen en dan worden ook nog al je bezittingen afgepakt. Huiveringwekkend en hoewel ik veel van dat soort documenten heb gezien, blijf ik ook een gevoelig type. Ik zie mensen voor me en heb de nodige nare dromen gehad. Als ik de verhalen lees, krijg ik er soms letterlijk kippenvel van. Ik denk ook dat dat goed is. Als historica moet ik me blijven verwonderen.

ROL VERZEKERAARS

In het boek wordt ook de rol van verzekeraars uitgediept. Ik vind dat je die rol moet zien zoals je ook de rol van andere organisaties beoordeelt. Er is veel geroepen dat verzekeraars zich hebben verrijkt. Nou, dat viel wel mee hoor. Ze hebben zich, net als anderen, aan de realiteit van de bezetting aangepast. In sommige gevallen heeft een rechter geoordeeld dat een verzekeraar te willig is geweest, maar er zijn er ook die de boel zo lang mogelijk hebben gerekt.

En er zijn voorbeelden van verzet. Zo'n Centrale bijvoorbeeld die honderden polissen heeft achtergehouden. Al met al kun je concluderen dat verzekeraars zich tijdens en na de oorlog formalistisch hebben opgesteld, maar later veel hebben gedaan om het te herstellen.

AMERIKA

Aegon was rond de eeuwwisseling overduidelijk de gebeten hond in Amerika. Het concern was een belangrijke speler op de internationale verzekeringsmarkt en had in de VS grote belangen. Daardoor was het een mooi doelwit voor chantage van de Amerikaanse toezichhouders en kreeg het te maken met een boycotdreiging van het World Jewish Congress.

Het ergste vind ik dat de meeste partijen in Amerika geen enkel oog hadden voor de realiteit. Alle informatie die ze kregen, hebben ze genegeerd. Er was één document, uit 1946, van een Amerikaanse consul en dat was hun waarheid. Alles wat daarna is gebeurd en alle documenten waaruit blijkt wat er aan rechtsherstel in ons land heeft plaatsgevonden, vond geen genade. Het hielp niets. Amerikanen zijn moralistisch.

NEDERLANDS VOORBEELD

Uiteindelijk heeft ons land en onze oplossing, met de Stichting Individuele aanspraken Sjoa, wel als voorbeeld gediend. Een aantal leden van de commissie Eagleburger, waarover ik in deel 3 schrijf, heeft er zelfs voor gepleit om het Nederlandse voorbeeld te volgen, maar er zijn ook weer veel Amerikanen niet tevreden over het werk van die commissie.

Het zou mij niet verbazen als de discussie straks in Amerika weer opnieuw opstaat. We moeten alleen oppassen dat niet iedere generatie hetzelfde gaat doen. In die zin ben ik blij dat het nu allemaal geboekstaafd is en wie weet duik ik nog eens in de Amerikaanse cultuur. Ik zou graag mijn vinger erachter krijgen waarom ze de moralistische rol hebben opgeëist die ze hebben gespeeld.' <

'ONGELOOFLIJK
HOE VER
DE BEZETTER
HEEFT
KUNNEN
GAAN'



GERJOKE WILMINK, DIRECTEUR NIBUD

‘Een
mens
is
geen
homo
economicus’



'VERZEKERAARS MOETEN KLANTEN BIJ DE HAND NEMEN'

Ze is al vijftien jaar het gezicht van het Nibud, maar lijkt vooral de laatste jaren meer bekendheid te krijgen. Het *Financieele Dagblad* noemde haar vorig jaar zelfs *de machtigste vrouw van Nederland*, nadat de overheid een hypotheekadvies van het Nibud overnam. Ze moet erom lachen. 'Ik noem het liever gezag. En nee, ik vind het niet vervelend dat wij ertoe doen.'

Het Nibud is in een smal steegje gevestigd, middenin de binnenstad van Utrecht, met de winkels en Hoog Catharijne letterlijk om de hoek. Ideaal, vindt Wilmink, want daarmee zit het instituut niet alleen centraal in het land, maar ook nog eens op een goede locatie voor consumentenonderzoek. 'Het is wel eens gebeurd dat we de winkelstraat in zijn gelopen en mensen letterlijk van de straat hebben geplukt. We hebben dat vorig jaar bijvoorbeeld gedaan toen we onze website aan het vernieuwen waren en een gebruikerstest wilden doen.'

In het hart van het budgetinstituut staat een grote leestafel, met aan beide kanten sfeervolle boekenkasten. Op een van die boekenkasten prijkt *De Geldkoffer, een lespakket over geld voor groep 7 en 8*. Dat is niet voor niets, want later in het gesprek zal Wilmink een vurig betoog houden over financiële educatie in het onderwijs. 'Ik geloof heel erg in financiële educatie, maar ik geloof nog meer in financiële zelfredzaamheid. Jong geleerd is toch echt oud gedaan.'

Op tafel ligt de Nibud-agenda 2016. Deze blijkt boordevol geldtips te staan en heeft als titel *Grip op tijd, geld en geluk*. Dat woordje "grip" zal nog vaak vallen.

EEN JAAR GELEDEN WAS ER FORSE KRITIEK OP HET NIBUD EN DE NORMEN DIE JULLIE HANTEREN VOOR HYPOTHEKEN. U WERD ONDER MEER VEEL MACHT TOEGEDICHT. VOND U DAT VERVELEND?

'Die kritiek ging heel nadrukkelijk over ons advies voor de maximale hypotheekverstrekking en kwam vooral uit de bouwwereld. Tja, die hebben iets andere belangen dan de portemonnee van de consument, denk ik dan. Weet je, ons voorstel werd al snel de Nibud-norm genoemd, maar dat is het natuurlijk niet. Je moet het onderliggende adviesrapport er maar eens op naslaan. Wat mij betreft is het simpel: wij brengen een advies uit en daarna is het aan de overheid wat ze ermee doet. Ik heb in de loop der jaren wel een dikke huid gekregen en alles al eens gehoord. We zijn te streng, we zijn niet streng genoeg. Nu zouden we weer te veel macht hebben. Ik noem dat liever gezag en benadruk graag dat wij in de loop der jaren misschien wel zijn uitgegroeid tot een autoriteit op het gebied van huishoudfinanciën.'

ALS ADVIESORGANISATIE HEBBEN JULLIE DE CONSUMENT CENTRAAL STAAN. WAT VINDT U ERVAN DAT IEDEREEN TEGENWOORDIG ZEGT DIE KLANT CENTRAAL TE STELLEN?

'De vraag stellen, is hem eigenlijk al beantwoorden. Het is best raar dat we het erover hebben. Verzekeraars, en trouwens ook

banken, zijn ontstaan vanuit een nutsfunctie. Ze zijn dus ontstaan vanuit een behoefte van de klant. Het is dan op zijn minst jammer dat er nu zoveel aandacht nodig is voor die klant-centraal-gedachte, maar gelukkig verandert er wel het nodige. Ik zie dat er meer naar de klant wordt gekeken en naar hem wordt geluisterd. Alleen al het feit dat partijen uit de financiële wereld met ons willen samenwerken, zegt genoeg. Waarom zouden ze dat anders doen?'

HOE ZOU U DE KLANT CENTRAAL STELLEN ALS U VERZEKERAAR WAS?

'Verzekeraars moeten zich weer realiseren dat ze een nutsfunctie hebben. Het klinkt wellicht wat zweverig, maar waarvoor ben je op aarde? Ik snap heus wel dat verzekeringsmaatschappijen bedrijfsmatig doelen moeten halen, maar de basisfunctie is en blijft toch het afdekken van risico's? Ik zou als verzekeraar terugkeren naar mijn roots.'

U ZEI NET DAT ER WEL WAT VERANDERT?

'Ja klopt. Ik weet niet hoe die bedrijfsmodellen er nu uitzien, want ik kijk nooit achter deuren. Maar ik zie inderdaad veranderingen, zoals meer transparantie. Ik zie ook diverse initiatieven om de klant beter van dienst te zijn: meer productinformatie, hulptools op websites, meer en beter advies, maar de kantekening is dat het niet ophoudt met meer informatie of meer advies. Een mens is geen homo economicus. Daarmee bedoel ik dat wij meestal geen rationele beslissingen nemen. En dat wordt alleen maar erger. Vroeger kwam je een heel eind met een aantal basisverzekeringen, waaronder een brandverzekering voor je huis, maar de risico's zijn vandaag de dag niet meer zo simpel. Sterker nog, ze zijn vaak niet te overzien en dus moeten verzekeraars veel meer doen dan alleen maar meer informatie verstrekken. Ze moeten hun klanten letterlijk bij de hand nemen, op een integere manier.'

HELPEN DE VERZEKERINGSKAARTEN, DIE DE VERZEKERINGSBRANCHE BINNENKORT IN GEBRUIK NEEMT, DAARBIJ?

'Dat denk ik wel. Het is een enorme stap voorwaarts om mensen met simpele icoontjes duidelijk te maken wat wel en wat niet is gedekt. Dat is zoveel beter dan die ellenlange polisvoorwaarden. De sector heeft er lang over gedaan en heeft lang gehuiverd, maar dat is achteraf altijd makkelijk praten. Misschien waren de producten tot nu toe wel te ingewikkeld.'



FOTOGRAFIE: IVAR PEL

KENT U OOK VOORBEEDEN VAN DE KLANT-CENTRAAL-GEDACHTE UIT ANDERE BRANCHES WAAR VERZEKERAARS WAT VAN KUNNEN LEREN?

'Ik vind zelf de ommekeer bij Duo met betrekking tot de studietoelagen wel een mooi voorbeeld. Vroeger kon je als student heel makkelijk lenen, ook maximaal lenen. Je werd na het inloggen al heel snel doorgeleid naar een pagina waarop je te zien kreeg wat je maximaal kon lenen. Dat is sinds kort omgedraaid. Je moet eerst een aantal vragen beantwoorden, te beginnen met het *waarom* je wilt lenen, en dan pas kom je op een pagina, waarop het vinkje op nul begint. Vervolgens kun je zelf het bedrag verhogen, tot aan het maximaal te lenen bedrag. Die andere manier van benaderen heeft ervoor gezorgd dat het aantal studenten dat het maximale leent, is gehalveerd: van zestig naar dertig procent. Het is een mooi voorbeeld dat laat zien hoe je mensen meer kunt laten nadenken. Wij zijn van nature niet rationeel. Integendeel, wij laten ons heel makkelijk beïnvloeden.'

HOE BEDOELT U?

'Neem het Zweedse pensioenmodel. Een groot deel is daar geregeld, maar een klein deel mag je zelf bepalen. Dat hoeft niet en als je niks doet, ligt er als *default* een prima alternatief. In de praktijk zie je dat die keuzevrijheid leidt tot meer betrokkenheid, maar je ziet ook dat slechts acht procent daadwerkelijk gebruikmaakt van die vrijheid. De les die we daaruit mogen trekken, is: je kunt de betrokkenheid van mensen voor een lastig financieel onderwerp (in dit geval pensioen) vergroten door meer keuzevrijheid te geven, maar houd dan wel een goede *default* achter de

hand. En als je ze laat kiezen, maak de keuze dan niet te groot. Dat leidt alleen maar tot keuzestress en in het ergste geval zelfs tot geen actie, omdat mensen door de bomen het bos niet meer zien en als het ware verlammen.'

BEPERKTE KEUZE IS BETER DAN VEEL KEUZE?

'Ja. We moeten wat dat betreft echt veel meer luisteren naar de gedragswetenschappen. Hoe werkt het menselijk brein? Mensen zijn optimistisch, denken dat het zo'n vaart niet zal lopen. Wat helpt, is om met *framing* een goede keuze voor te spiegelen. Wij hebben een website (zelfjeschuldenregelen.nl) waarbij we nadrukkelijk hebben gekeken naar waar mensen gevoelig voor zijn. Daarom staan er voorbeelden op van andere mensen die in hetzelfde schuitje zitten, zodat iemand weet: ik ben niet de enige. En er staan veel tools op om mensen daadwerkelijk te helpen. Ik zou iedereen aanraden om benchmarkgegevens te laten zien. Het helpt als je laat zien hoe anderen het doen. De site wordt nu dagelijks door vierhonderd mensen gebruikt.'

OP JULLIE ALGEMENE SITE STAAT DAT JULLIE DOEL IS OM MENSEN MEER GRIP OP HUN PORTEMONNEE TE LATEN KRIJGEN. WAT BEDOELEN JULLIE DAARMEE?

'Dat grip bedoelen we heel letterlijk. We willen dat mensen grip krijgen en houden op hun geld. Het woordje grip zou je ook kunnen vervangen door overzicht. Het is belangrijk dat mensen overzicht hebben van hun financiën. Wij hebben wel eens onderzocht wat er gebeurt als mensen met een inkomensterugval te maken krijgen. Daaruit is gebleken dat minder grip veel ongelukkiger ►

- ▶ maakt dan minder geld. Vandaar ook onze basisboodschap: houd grip. Overigens helpen wij consumenten graag bij het creëren van dat overzicht en het maken van de juiste keuzes. Soms doen we dat rechtstreeks, maar het kan ook via een professional, variërend van een gemeente, een echtscheidingsadvocaat en een bank tot een pensioenfonds en een verzekeraar.’

JULLIE GELOVEN WEL IN SAMENWERKING?

‘Heel erg zelfs. Je kunt alleen samen iets bereiken. Wij zijn een preventieve club en willen vooral voorkomen dat mensen in de schulden komen. Maar er zijn er al zoveel die in de schulden zitten, dus zullen wij wel moeten samenwerken, toch? Anders blijft het dweilen met de kraan open en komen we geen steek verder.’



PERSONALIA

Gerjoke Wilmink (1960) studeerde Nederlands aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Ze begon haar loopbaan bij Sdu Uitgevers waar ze tien jaar werkte.

Daarna stapte ze over naar een communicatiebureau waar ze directeur werd.

Sinds de zomer van 2000 is Wilmink directeur van het Nibud. Daarnaast is ze vertegenwoordigd in onder meer de Reclame Code Commissie, het platform Wijzer in geldzaken en de adviesraad van de NTR.

Gerjoke Wilmink is getrouwd en heeft twee dochters.

IS DAT OOK DE REDEN DAT JULLIE EEN SPECIALE BELEGGINGSSITE ZIJN BEGONNEN?

‘Bij de beleggingsverzekeringen zagen we dat mensen niet in actie kwamen. De verzekeringsbranche heeft voortdurend aandacht gevraagd. Er zijn brieven verstuurd en adviesgesprekken geweest, maar de meeste mensen deden vervolgens niks. Wij hebben gesproken met de mensen die wel naar die adviesgesprekken zijn gegaan en daaruit bleek dat je een dief bent van je eigen portemonnee als je geen actie neemt en niet naar zo’n gesprek gaat.’

Ze graaft in een stapel papieren en tovert er dan een papiertje uit met een veelzeggende titel: *Boosheid, twijfels en vragen bij bezitters beleggingsverzekeringen*. ‘Een van mijn collega’s heeft er net dit blog over geschreven. Wij krijgen geregeld telefoontjes, waaronder ook een belletje van een mevrouw die zich hardop afvroeg hoe wij haar terug konden sturen naar die verzekeraar voor een hersteladviesgesprek, terwijl die verzekeraar haar dat foute product had verkocht? Ik snap dat wel, maar toch proberen wij haar

uit te leggen dat ze er nooit slechter van wordt als ze gebruik maakt van het aanbod. We hebben overigens ook positieve reacties gehad op onze special over beleggingsverzekeringen, maar ik vind beide goed. Er gebeurt tenminste wat. Mensen gaan aan de slag.’

UIT ONDERZOEK BLIJKT DAT VEEL NEDERLANDERS FINANCIËEL NIET BEWUST ZIJN. MAAKT U ZICH DAAR ZORGEN OVER?

‘Ik zou het zelf nooit financieel bewust noemen. Wat is bewust? Wij hebben het liever over financiële zelfredzaamheid. Het gaat er immers om dat je je redt, risico’s kunt inschatten en geen rare fratsen uithaalt. Er zijn mensen die zich er prima van bewust zijn, maar niks doen. En er zijn mensen die zich er helemaal niet van bewust zijn, maar het prima doen. Snap je wat ik bedoel?’

VOLGENS HOGLERAAR EN EERSTE KAMERLID HENRIËTTE PRAST ZIT DE CONSUMENT HELEMAAL NIET OP FINANCIËLE EDUCATIE TE WACHTEN EN HELPT HET OOK NIET ...

‘Ik denk dat ze daarmee vooral bedoelt dat het een lastig verhaal wordt om mensen te leren wat financiële producten inhouden. En daar heeft ze gelijk in. Dat heeft ook geen zin, maar weten dat je iets niet weet, kan ook helpen. De financiële zelfredzaamheid waar wij zo op hameren, heeft alles met grip te maken. Ideaal zou zijn als mensen niet alleen grip hebben op hun financiën op de korte termijn, maar ook op de wat langere termijn. Dat leren vooruitkijken, gaat alleen nog even duren.’

MAAR U GELOOFT ER WEL IN?

‘Ik geloof heel erg in financiële educatie. Eerstverantwoordelijken voor een financiële opvoeding zijn en blijven in mijn ogen de ouders, maar ik zie een onmisbare rol voor het onderwijs.’

MOET HET EEN VERPLICHT VAK WORDEN?

‘Nee, dat hoeft niet. Financiële educatie is vakoverstijgend. De benodigde competenties zijn met andere woorden ook belangrijk voor andere zaken. Omgaan met risico’s bijvoorbeeld speelt niet alleen voor geldzaken een rol, maar ook als het gaat om je gezondheid. Het zal je verbazen hoeveel budgettaire beslissingen je neemt op een dag: neem ik vandaag brood mee naar mijn werk of koop ik wat in de kantine? Koop ik die bos bloemen of niet? Gaan we nog op wintersport? Dagje pretpark? Veel, zo niet alles heeft budgettaire consequenties en kinderen moeten leren dat bepaalde keuzes een effect hebben op je portemonnee. Vergelijk het met fietsen. Ik kan jou vertellen hoe het moet en je allerlei technische tips geven, maar kun je het dan? Je moet het in de praktijk doen, niet in theorie leren. Dat geldt voor fietsen en dat geldt ook voor omgaan met geld. Daarom zou ik het mooi vinden als financiële educatie een verplicht onderdeel van het curriculum wordt. Jong geleerd is echt oud gedaan.’ <

‘MINDER GRIP MAAKT VEEL ONGELUKKIGER DAN MINDER GELD’

MASSAVERMAAK

Een faraonische cabaretier, een bevlogen toneelspeler en een razende reporter hebben voor elkaar gekregen dat drie seksloze onderwerpen maatschappelijke topics van jewelste zijn geworden. Er worden demonstraties en debatten, een hoorzitting en zelfs een referendum over gehouden. Krijg dat maar eens voor elkaar als het gaat over een handelsakkoord, de rol van het bankwezen als kredietverlener en de buitenlandse betrekkingen van de Europese Unie.

REFERENDUM

Jan Roos (reporter van *GeenStijl*), George van Houts (acteur in en schrijver van toneelstuk *De Verleiders*) en Arjen Lubach (cabaretier/presentator) zijn daarin geslaagd. Dankzij de chloorkip van Lubach is Nederland op de hoogte van de onderhandelingen over een Amerikaans-Europees vrijhandelsverdrag dat luistert naar de afkorting TTIP. Van Houts heeft met het burgerinitiatief *Ons Geld* de toneelplanken verruild voor een optreden in de Tweede Kamer om de Kamercommissie Financiën ervan te overtuigen dat geldschepping geen taak van particuliere banken moet zijn, maar van de overheid. Met de beweging GeenPeil heeft Jan Roos in korte tijd zoveel handtekeningen verzameld dat Nederlanders zich op 6 april in een raadgevend referendum kunnen uitspreken over het associatieverdrag van de Europese Unie en Oekraïne.

KNAP STAALTJE

Dat is een knap staaltje media-pr. Want ze profileren zich niet als deskundigen, al weten ze inmiddels het nodige van hun onderwerp af, maar als actievoerende entertainers. Helemaal nieuw is dit niet – Freek de Jonge en Bram Vermeulen voerden met *Neerlands Hoop in Bange Dagen* in 1978 campagne tegen de deelname van het Nederlands elftal aan het WK in Argentinië en in 2005 beleefde Nederland op initiatief van de Tweede Kamer een referendum over de Europese grondwet – maar wel wat betreft onderwerpen. Handelsverdragen, associatieverdragen en bancaire geldschepping: ze bestaan al jaren en er kraaide nooit een haan naar. Dit was taaie materie voor specialisten, academici, ambtenaren en een enkele journalist die zich ervoor interesseerde. Dat binnen de kortste tijd Nederlanders zich een mening hebben gevormd over duizenden pagina's verdragsteksten en de werking van het geldstelsel, is een prestatie. Het heeft alles te maken met de opkomst van de sociale media en het

internet, en evenzeer met de afbrokkeling van het vertrouwen in de gevestigde orde van de politiek en de traditionele media.

REACTIE

De voorstanders van een vrijhandelsverdrag met de VS, een associatieverdrag met de Oekraïne of handhaving van geldschepping door particuliere banken kunnen nog zulke sterke argumenten hebben, maar ze zijn in de hoek gedrukt. Tot voor kort hoefden ze niet eens uit te leggen waarom zoiets goed of wenselijk is, het was vanzelfsprekend. Zonder politieke of maatschappelijke ophef werden verdragen goedgekeurd of de regelgeving voor banken aangepast. Nu beginnen ze met een achterstand aan het debat. Dat zie je aan hun argumenten: verdedigend, met een beroep op redelijkheid, deskundigheid en verwijzingen naar het verleden. Dat werkt niet meer, want de tegenstanders hebben niet alleen de onderwerpen, maar ook de *framing* van het debat gekaapt.

Er is dan ook meer aan de hand. Misschien is het een verlate maatschappelijke reactie op de crisis die zeven jaar geleden begon. Toen stonden de deskundigen met de mond vol tanden – 'Waarom zag niemand van u deze crisis aankomen?', vroeg de Britse koningin Elisabeth snedig aan een groep economen. Na de aanvankelijke verlamming begon de bestuurlijke vlucht naar voren. Meer macht aan Brussel en beteugeling van de banken. Maar de argwaan was gezaaid en wat Lubach, Van Houts en Roos doen, is die oogsten. De beweging *Ons Geld* wil af van het bestaande bankenstelsel, *GeenPeil* en de tegenstanders van TTIP willen niet dat de Europese Unie in naam van de lidstaten beslissingen neemt die uitstijgen boven nationale besluitvorming en waarbij de bevolking niet rechtstreeks betrokken is.

VERPRETTING

Het succes van de acties heeft ook met een andere trend te maken: de verpretting van de media. Niet toevallig zijn de aanjagers van de initiatieven een tv-presentator, een tv-cabaretier en een acteur. Ze schuiven gemakkelijk aan bij praatprogramma's. Hun onderwerpen zijn massavermaak geworden. TTIP, Associatieverdrag en geldschepping als amusement. Daar kun je om lachen, maar het is serieus en het zal in de toekomst alleen maar meer worden. <

© 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*. Daarnaast schrijft hij als één van de scenaristen mee aan de tv-serie *De Fractie* die de VPRO uitzendt.

'IEDEREEN MOET DUURZAAM



Er zijn dagen dat er tweehonderd miljoen euro aan transacties wordt ingelegd, maar zelfs daar worden Jos Gijsbers en Raquel Criado Larrea niet echt zenuwachtig van. 'Wij kijken naar trends op de lange termijn en laten ons niet leiden door krantenkoppen.' Jos en Raquel werken op de afdeling Financial Markets bij a.s.r. en zijn onder meer verantwoordelijk voor het duurzaam beleggingsbeleid.

De grootscheepse verbouwing aan het hoofdkantoor van a.s.r. is bijna achter de rug. Pal voor het gebouw staat een groot bord, waarin in één oogopslag duidelijk wordt wat a.s.r. met de verbouwing voor ogen heeft: het energieverbruik is met de helft naar beneden gebracht, waardoor het energielabel wordt verbeterd van G naar A. Duurzaamheid is een hot item en dat geldt zeker ook voor het beleggingsbeleid. 'Wij willen niet in wapens beleggen', benadrukt Raquel, 'maar ook niet in tabak, de gokindustrie en nucleaire energie. En uiteraard moeten de mensen- en de arbeidsrechten worden gerespecteerd. Altijd.'

8.30 UUR

Jos en Raquel zijn vandaag allebei op kantoor en dat is niet geheel toevallig. 'Veel a.s.r.-collega's werken geregeld thuis, maar wij mogen thuis geen transacties doen', vertelt Raquel die net is gearriveerd. Jos is om acht uur binnengekomen en zijn eerste dagelijkse actie is al achter de rug. 'Ik begin standaard met de controle van

de slotkoersen van de vorige dag en de laatste beursontwikkelingen. Wij werken met het Bloomberg-systeem, een computersysteem dat ons toegang geeft tot financiële data en economisch nieuws. Ik ben echt fan van dat systeem: binnen een paar minuten ben ik weer helemaal bij.'

9.30 UUR

Om half tien staat de eerste afspraak op het programma: een buitenlandse gast van een Zwitserse onderneming die belegt in grote duurzame energieprojecten. 'Denk aan zonne-energie en windmolens', legt Raquel uit. 'Ze komen met een nieuw fonds en willen graag dat wij daarin meedoen.'

Het fonds maakt een goede kans, verklaart Jos, die samen met Raquel verantwoordelijk is voor de selectie van beleggingsfondsen. 'Wij vinden het allebei interessant, geloven er ook heilig in, maar het moet wel door iedereen binnen a.s.r. worden gedragen. Iedereen moet duurzaam beleggen.' Volgens Jos wordt duurzaamheid steeds belangrijker en kan de verzekeringssector nog veel winst boeken. 'Veel mensen denken dat maatschappelijk verantwoorde beleggingen de resultaten drukken. Wij denken dat rendement en duurzaamheid hand in hand gaan en hebben een scherp beleid geformuleerd, met zes heldere criteria, waaronder het milieu en de mensenrechten. Als een bedrijf bovengemiddeld scoort op milieubeleid, dan kunnen wij er zomaar voor kiezen om meer hierin te investeren.'

10.15 UUR

Na een loopje naar de koffiemachine, waar uiteraard fairtrade koffie uit komt, vertrekt Jos naar het Directie-overleg. Hij mag een toelichting geven op de behaalde resultaten. 'Het zijn harde cijfers, dus ik kan daar niet veel aan toevoegen, zegt hij nuchter. 'Ze zijn zoals ze zijn.' Maar dan, lachend: 'Uit de kwartaalcijfers blijkt dat we ongeveer anderhalf miljoen extra rendement hebben behaald voor onze polishouders door de juiste tactische beslissingen, dus het wordt een makkelijk gesprek.'

De cijfers zijn een gevolg van de zogenoemde tactische visie, die ieder kwartaal wordt opgesteld en bepaalt hoe het komend kwartaal de vermogensverdeling eruit zal zien. 'Uiteraard speelt die visie een grote rol in ons dagelijkse werk, bij alle transacties die we doen. Soms leidt dat tot mooie dingen', zegt Jos, terwijl hij trots de Lipper Fund Award laat zien die a.s.r. dit jaar won voor het behaalde rendement van het ASR Mixfonds.

11.00 UUR

Op de agenda staat letterlijk "Beheer mixfondsen en balanced mandaten". Raquel legt uit dat het een kort intern overleg is om snel knopen door te hakken: wel kopen, niet kopen of juist liever verkopen? Dat soort besluiten wordt in recordtempo genomen, want voor 12.00 uur moeten alle transacties in het systeem staan. Het gaat vandaag om een overleg met de collega's van het aandelenteam. Hamvraag is of er meer



JOS
GIJSBERS
&
RAQUEL
CRIADO
LARPEA

FOTOGRAFIE: IVAR PEL

van een bepaald aandeel moet worden gekocht. Het overleg duurt amper tien minuten.

Als grote verzekeraar (met een balans van vijftig miljard euro) wil a.s.r. niet alles op de Eurozone zetten. 'We proberen voor alle categorieën de potjes te spreiden', vertelt Jos. 'Een verzekeraar moet solide zijn. Dat is de kern van ons bestaan. En dus kijken we naar een goede mix tussen aandelen, obligaties en vastgoed, maar ook naar een goede mix tussen Europa en de rest van de wereld.'

Raquel benadrukt dat a.s.r. bovendien aan veel gedragscodes, regels, wetten, principes en convenanten moet voldoen die ook allemaal in het beleid zijn opgenomen. 'Om te voorkomen dat we in controversiële activiteiten terechtkomen, worden alle beleggingen getoetst aan de zogenoemde SRI-aspecten: Socially Responsible Investments. Landen en ondernemingen die daar niet aan voldoen, worden uitgesloten.'

12.00 UUR

Zowel Jos als Raquel kruipen even achter de computer voor wat mailverkeer. Dat is hard nodig, omdat beiden ongeveer 15.000 mails per

jaar ontvangen. Die mails kunnen overal overgaan en van iedereen afkomstig zijn. Zo is Jos net bezig met het beantwoorden van een mail van een klant die vraagt of het, met het oog op de Olympische Spelen, niet slim is om in Brazilië te beleggen? Een leuke en begrijpelijke vraag, vindt Jos. 'In Griekenland zag je voor de Olympische Spelen de koersen enorm stijgen, maar daarna zijn ze ook weer snel gedaald. Ik kan niet verwachten dat onze klantenservice deze vraag kan beantwoorden, dus vandaar dat ik daarbij help.'

14.00 UUR

Na de lunch staat het tweede "afdelingsoverleg" op het programma. Nu gaat het om het "Beheer mixfondsen en overige transacties", die voor 17.00 uur in het systeem moeten staan. Raquel en Jos zijn samen verantwoordelijk voor die mixfondsen en moeten dagelijks zorgen voor een goede vermogensverdeling. Dat doen ze onder meer met behulp van een langetermijnvisie. Jos: 'Als lange-termijnbelegger zijn wij vooral geïnteresseerd in trends. Daarom maken we ieder jaar een beleggingsplan voor het

komende jaar, dat we uiteraard tussentijds kunnen aanpassen, maar we laten ons niet door de waan van de dag leiden.'

Het belang van de 11.00 uur- en 14.00 uur-meeTINGS wordt door Jos kort maar krachtig het vier-ogenprincipe genoemd. 'We sturen op die momenten elkaar bij, sluiten kort wat we gaan doen, en doen dat ook meteen, inclusief controlemoment.'

15.30 UUR

Jos en Raquel werken ook veel projectmatig. Zo is Raquel nu drukdoende met een project in de SER. 'Het is begonnen met die brand in een textiel fabriek in Pakistan', vertelt ze. 'De Nederlandse overheid heeft daarna een KPMG-studie laten doen met als insteek: wat kunnen we doen vanuit Nederland om te voorkomen dat dit nog een keer gebeurt? Die studie was onder meer gericht op banken, maar zowel pensioenfondsen als verzekeraars zijn hierbij ingesprongen.'

'Het is mooi om te zien dat de hele sector beweegt en verantwoordelijkheid neemt voor maatschappelijk verantwoord gedrag', besluit Jos. 'Ook wij kunnen het nooit iedereen naar de zin maken. De ene klant wil meer groene energie, terwijl een ander wil dat we meer voor kinderen doen. Maar hoe je het ook wendt of keert: wij weten al lang dat maatschappelijk verantwoord beleggen genoeg rendement oplevert en dat we hiermee een positieve bijdrage leveren aan de samenleving.' <

'RENDEMENT EN DUURZAAMHEID GAAN HAND IN HAND'

'Dashcam zet aan tot veiliger rijden'

Steeds meer Nederlanders rijden ermee rond: een cameraatje op het dashboard van hun auto. Leuk als gadget en soms levert het nog bruikbare beelden op ook. Sommige verzekeraars zien er wel brood in. Dominique Gossé van het Belgische DVV Verzekeringen biedt geselecteerde klanten de dashcam gratis aan. Voormalig verkeersofficier Koos Spee noemt dat de kat op het spek binden. 'Elke afleiding tijdens het rijden is levensgevaarlijk!'

**DOMINIQUE GOSSÉ,
DVV VERZEKERINGEN:**

'Ik zie veel voordelen bij het gebruik van een dashboardcamera. Het levert beelden op die kunnen bijdragen aan het afhandelen van schadeclaims na ongelukken. Maar het heeft ook invloed op het rijgedrag van de gebruikers. Ik ben ervan overtuigd dat meer dashcams op termijn zorgen voor minder agressie in het verkeer, omdat mensen weten dat ze gefilmd kunnen worden.

Ik heb ook zo'n camera en merk wat het doet met mijn bewustwording. Als ik de beelden terugkijk, is het opmerkelijk hoe vaak ik tijdens een korte rit door Brussel al word geconfronteerd met de kans op een ongeval.

Wij zien het als onze maatschappelijke rol om goed rijgedrag te stimuleren. Omdat we vinden dat dashcams daarbij helpen, moedigen we het gebruik actief aan. Vorig jaar hebben we zes- á zeventuizend camera's weggegeven, als geschenk aan goede chauffeurs die minimaal vijf jaar schadevrij hebben gereden. Natuurlijk was dat in eerste instantie ook een commerciële actie om nieuwe klanten aan ons te binden.

De lancering is in België heel positief ontvangen. Er was wat discussie over de privacy: in hoeverre kun je beelden gebruiken zonder akkoord van de mensen die erop staan? Maar buiten dat was er geen kritiek. Het positieve is dat mensen de mogelijkheid hebben om beelden in te zetten

bij de afhandeling van schade. Het is geen hard bewijsmateriaal, maar sommige rechters laten zich mogelijk wel door de beelden inspireren. En het helpt ons bij de interne afweging of het zin heeft de tegenpartij aansprakelijk te stellen. Een aanrijding is een emotioneel moment. Mensen zijn niet altijd eerlijk, willen gelijk krijgen. Als je kunt aangeven dat je beelden hebt, geeft dat een gevoel van zekerheid. Maar het blijft altijd de vrijheid van de klant om de beelden wel of niet te gebruiken.

Dashcams zijn pas een eerste zet. Je ziet ook zwarte dozen in auto's en beoordeling van rijgedrag via de gsm. Ontwikkelingen die je niet tegenhoudt. De wetgeving is misschien nog niet zo ver, maar het kan geen kwaad om daar op vooruit te lopen.

Dat mensen ook kunnen knoeien met de beelden, vind ik vergezocht. Welke doorsnee-klant houdt zich daarmee bezig? Ik geloof niet dat mensen daar tijd in zullen steken, dan gebruiken ze liever de beelden helemaal niet. En afleiding tijdens het rijden? Daar heb ik hier niemand over gehoord. Je moet 'm natuurlijk niet in het zicht plaatsen. Van de camera's die wij hebben uitgedeeld, kan het schermklepje dicht, dan heb je nergens last van. Nee, richt je dan liever op het gebruik van smartphones achter het stuur. Dat is veel gevaarlijker.' <

FOTOGRAFIE: FRANK KRUGER

'Dashcam IS levens- gevaarlijk'

**KOOS SPEE,
ADVIESBUREAU VERKEER DE BAAS:**

'We nemen het verkeer onvoldoende serieus. Er is veel te veel afleiding tijdens het rijden. Wie achter het stuur zit, moet alle aandacht bij de weg houden. Al die scherpjes, telefoontjes, sociale media, maar ook reclameborden maken dat bestuurders met andere zaken bezig zijn. Ik heb me net nog via Twitter boos gemaakt over een reclamebord dat boven de weg komt te hangen: Friet van Piet, twee keer rechtsaf. Val daar chauffeurs niet mee lastig!

Die dashboardcamera is de zoveelste afleiding. Levensgevaarlijk: let een paar seconden niet op en je rijdt iemand zo uit het leven. Als je dan toch zo nodig zo'n camera wilt, zorg dan dat je er tijdens het rijden niet met je vingers aan kunt zitten. Als dat ding gewoon onzichtbaar achter de spiegel of de grille zit, zal het me een worst wezen. Zolang je erbij kunt, zullen mensen eraan gaan zitten prutsen om te zien of alles wel goed wordt geregistreerd. Dat ging ook zo met de mobiele telefoon. Dat begon met *carkits* en *handsfree* bellen, maar als je ziet hoeveel mensen nu gewoon zitten te sms'en en bellen achter het stuur ...

Daarbij is het nog maar de vraag wat de beelden opleveren. Verzekeraars moeten zich niet rijk rekenen, want wat gaat de rechter met dit bewijs doen? Beelden kunnen makkelijk worden gemanipuleerd. Toen ik nog in de handhaving

zat, heb ik gepleit voor een *black box* in de auto. Daarvan kun je achteraf de gegevens uitlezen en in sommige gevallen kun je alsnog een prent krijgen. Dat hoeft niet eens altijd; er gaat al direct een preventieve werking vanuit. Zo'n uitwerking heb je ook bij de camera's langs de weg, die beelden maken voor opsporingsdoeleinden. Maar dat materiaal moet wettelijk na een aantal dagen gewist worden. Is het dan niet vreemd dat mensen vanuit hun auto alles maar kunnen filmen en bewaren zolang ze zelf willen?

Begrijp me goed, ik zeg niet dat ze verboden moeten worden. Dat lijkt me niet haalbaar en dat moet ook weer worden gehandhaafd. Maar het gratis uitdelen moet zo snel mogelijk ophouden, dat is echt de kat op het spek binden. Als je mensen wilt bewegen tot beter rijden, dan weet ik nog wel een paar dingen. Projecten om beginnende automobilisten extra te begeleiden bijvoorbeeld.

Toch snap ik de toenemende populariteit van dashcams wel, als ik zie hoe de handhaving in het verkeer de afgelopen jaren volledig is ingestort. We zien geen politie meer langs de weg en gaan het dan maar zelf doen. Maar dit is niet de manier; mensen moeten niet zelf de opsporingsambtenaar gaan uithangen.' <

NIETES



ANDERE MENSEN GAAN
TOCH OOK GEWOON SLAPEN?

DIE WETEN NIET DAT
HET MET DE SOLVABILITEIT
VAN VERZEKERAARS PAS
NÁ 1 JANUARI OK IS



www.pathuis.nl

Klaar voor de start

Tot vier keer toe is de ingangsdatum vooruitgeschoven, maar op 1 januari klinkt écht het startschot van het nieuwe toezichtregime Solvency II. Is iedereen er klaar voor? Verzekerd! stak haar licht op bij de architect, de toezichthouder en bij verzekeraars.

Een stabielere verzekeringssector, harmonisatie van Europese regels, meer transparantie over de bedrijfsvoering en daardoor meer inzicht in de risico's die maatschappijen lopen. En als ultieme uitkomst: betere bescherming voor polishouders. Met die bedoelingen wordt het nieuwe toezichtregime van kracht, op het moment dat we met vuurwerk en champagne het nieuwe kalenderjaar inluiden. Dan behoort niet alleen het jaar 2015 tot de geschiedenis, ook het uit de jaren zeventig van de vorige eeuw stammende Solvency I is vanaf dat moment voorgoed verleden tijd.

Meer dan tien jaar voorbereiding ging eraan vooraf en de inwerkingtreding verschoof van oktober 2012 naar 2013 en vervolgens via 2014 naar 2016. Tot op het laatste moment heeft de Europese Commissie nog fundamentele zaken aangepast. Het Europees Parlement moet formeel nog 'ja' zeggen tegen de lagere wetgeving, de zogeheten *delegated acts*. Het neemt niet weg dat alle partijen, in ieder geval in ons land, klaar zijn voor de start.

RISICO'S

'Ik denk dat de industrie er twee jaar geleden al klaar voor was', zegt Mathieu Filippo (Achmea), binnen het Verbond van Verzekeraars voorzitter van de Solvency II-werkgroep. 'Dat betekent niet dat op 1 januari overal alles helemaal tot in de puntjes is geregeld. Dat hoeft ook niet. Waar het om gaat, is dat we de risico's kunnen beheersen, de rapportages op orde hebben en begrijpen waar we het over hebben. Als we een jaar verder zijn, zullen we ongetwijfeld constateren dat er dingen zijn die beter kunnen. Maar concepten komen pas tot wasdom als je met de uitvoering begint. Dus laten we beginnen.'

SOLVENCY II: WAAROM OOK ALWEER?

Op 1 januari 2016 treedt voor Europese verzekeraars het nieuwe toezichtregime Solvency II in werking. Het stelt eisen aan de hoeveelheid kapitaal die een verzekeraar moet aanhouden om aan toekomstige verplichtingen te voldoen. Onder Solvency I waren die kapitaalbuffers vaste percentages van premies en voorzieningen; in het nieuwe regime kijken toezichthouders naar daadwerkelijke risico's die verzekeraars lopen. Andere pijlers onder het Solvency II-bouwwerk zijn het risicomanagement en de wijze waarop verzekeraars rapporteren.

Hoofddoel van Solvency II is een betere bescherming van de belangen van de polishouders, onder meer omdat er veel beter zicht is op de risico's die de individuele maatschappijen lopen. Daarnaast moet het nieuwe regime leiden tot een gelijk speelveld voor verzekeraars in Europa.

In 2006 raakte Filippo min of meer toevallig betrokken bij het Solvency II-dossier. Sindsdien heeft hij zich er stevig in vastgebeten. Hij schaaft zich achter het nieuwe regime, maar stelt dat het intussen wel erg complex is geworden. 'Zijn we niet doorgeschoten met alle regelgeving?', vraagt hij zich hardop af. 'Na de financiële crisis is de logische reactie van de politiek: dit nooit meer. Maar dat betekent niet dat je op ieder incident moet reageren met nieuwe wetgeving. Onzekerheid over hoe het regime uitpakt, mag niet leiden tot extra voorzichtigheid in de vorm van extra drempels en regelgeving', waarschuwt hij. We moeten zoveel informatie verschaffen, de vraag is of de stakeholders door de bomen het bos nog wel zien.'

VOORRECHT

Filippo heeft daarin een medestander, in de persoon van professor Karel Van Hulle. Hij legde bij de Europese Commissie als hoofd van de Insurance Unit vanaf 2004 de basis voor Solvency II. Alom wordt hij beschouwd als 'archi-

tect' van het nieuwe regime. In 2013 ging hij met pensioen, maar het dossier heeft hem geen moment losgelaten. Onder meer als hoogleraar in Leuven en als voorzitter van de stakeholdersgroep van de Europese koepel van toezichthouders (EIOPA) is hij nog volop betrokken. 'Het is altijd een voorrecht geweest om zo'n groot project te mogen begeleiden. Ik ben blij dat het op 1 januari ook echt van start gaat', zegt hij. Maar Van Hulle is ook kritisch. Het oorspronkelijke gedachtegoed komt in de uiteindelijke wetteksten niet meer goed tot zijn recht, vindt hij. 'Het lijkt oeverloos complex en dat was nu juist niet de bedoeling. We wilden een aantal principes vastleggen, vooral niet in detail treden en op basis van de lessen uit de praktijk waar nodig aanpassingen doorvoeren. Een wetkast leeft, die moet je laten leven. Ik betreurt dat er door de jaren heen zoveel teksten aan toegevoegd zijn. Ik heb me daar altijd tegen verzet, maar zowel verzekeraars als toezichthouders hebben voortdurend aangedrongen op verdere verduidelijking in de vorm van meer regeltjes.' Desondanks ziet ook Van Hulle dat de meeste betrokken partijen inmiddels klaar zijn voor de start. Wat niet betekent dat de overgang overal probleemloos zal verlopen: 'Dit is voor deze sector de grootste hervorming in meer dan dertig jaar. Het is naïef om te denken dat alles dan soepel verloopt vanaf dag 1. Maar op termijn zal het zich wel zetten.' Blijf pragmatisch, luidt daarom zijn credo. 'Verzekeraars moeten niet verwachten dat De Nederlandsche Bank (DNB) direct alles goed doet. En andersom idem dito.'

SPRONG

In dat pragmatisme gaat Thijs van Woerden, divisiedirecteur Toezicht Verzekeraars bij DNB, een heel eind mee. 'We zijn jaren bezig geweest met de voorbereidingen. Op een gegeven moment moet je dan ook de sprong durven maken.'

Nederland werkt al langere tijd met de op marktwaarde gebaseerde toereikendheidstoets. Die gaat na of verzekeraars voldoende voorzieningen hebben om aan hun verplichtingen te

► voldoen. Hoewel Solvency II de lat hoger legt, is er dus al ervaring met op risico gebaseerde eisen. ‘Wij hebben in Nederland het voordeel dat we al relatief strenge kaders hanteerden, én dat we vroeg zijn begonnen met de praktische uitwerking en *dry runs*’, zegt Van Woerden daarover. ‘Wij wilden binnen Europa graag tot de kopgroep behoren, omdat we dit een verstandige beweging vinden.’

GRAAG GEZIENE GAST

Adel verplicht, dus ontpopt DNB zich tot actief pleitbezorger in andere landen. ‘Omdat we vooroplopen en in ons land een vrij volwassen verzekeringsmarkt hebben, kunnen we ook binnen Europa een goede rol vervullen. We zijn in andere landen een graag geziene gast om dingen uit te leggen of toe te lichten.’

Mathieu Filippo, zelf ook uitermate actief op Europese podia, bevestigt dat: ‘Gemiddeld genomen lopen we voorop in Europa. Daarbij helpt het dat wij een goede dialoog hebben met zowel het ministerie van Financiën als de toezichthouder. In veel andere landen is dat minder vanzelfsprekend. Een kwalitatief goede sector heeft baat bij een kwalitatief goede toezichthouder. Dat verschilt per land, afhankelijk van de opbouw van de markt, maar ook van de cultuur. In Oost-Europese landen bijvoorbeeld is de sector nog heel jong. Nog niet heel lang geleden was alles staatsgestuurd en tot voor kort bestonden daar zelfs nog helemaal geen toezichthouders.’

NIEUWE BRIL

Van Woerden onderstreept de grote impact die Solvency II heeft op het werk bij verzekeraars. ‘Maar’, zegt hij, ‘ook bij ons is het een groot project. De bril waar we doorheen kijken, verandert en daarmee dus ook onze manier van werken. Onze mensen moeten leren door die nieuwe bril te kijken.’

Wat dat concreet betekent? ‘Sommige onderwerpen krijgen meer aandacht. Er komt meer focus op de risico’s. Eén voor één moeten we al die risico’s kunnen adresseren. Dat moeten we wel kunnen begrijpen en daar moeten we ons in bekwamen. Die overgang is best even lastig. Maar als je het eenmaal onder de knie hebt, wordt het daarna alleen maar makkelijker.’

TOEGANKELIJK

De communicatie met verzekeraars verloopt goed, vindt Van Woerden. ‘Wij proberen zo toegankelijk mogelijk te zijn. We merken in deze fase dat we vooral veel praktische vragen krijgen, over de aanlevering zelf en het format

waarin dat moet. Maar ook inhoudelijk. Onderzoek de omvang van de veranderingen niet: zo’n verschuiving van boekwaardebalans naar marktwaardebalans, gebaseerd op toekomstgerichte informatie, is echt een grote wijziging.’ En het raakt de hele bedrijfsvoering, zegt Filippo. ‘Het beperkt zich niet tot een of twee afdelingen, het gaat over de cultuur binnen de hele organisatie. Iedere medewerker heeft invloed op Solvency II. Aanvankelijk lag het te veel exclusief in de hoek van de financials en de actuarissen. Het heeft even geduurd, in het begin voelde ik me op kantoor wel een roepende in de woestijn, maar intussen is het heel breed binnen onze organisatie verspreid.’

Volgens Filippo bestaat het nieuwe regime voor een belangrijk deel uit maatregelen die een verzekeraar eigenlijk al moet hebben getroffen. ‘Dat hoort gewoon bij verstandig beleid. Solvency II dwingt je vooral om bepaalde routines steeds opnieuw te beoordelen. Ik vergelijk het met een nieuwe medewerker die in de eerste maanden voortdurend de vraag stelt waarom je dingen op een bepaalde manier doet. Daar moet je alert op blijven. Omstandigheden kunnen veranderen; voor je het weet, is je omgeving je voorbijgestreefd. Blijf nadenken, blijf naar buiten kijken. Het nieuwe regime dwingt dat af, dat vind ik er goed aan.’

VOORLICHTING

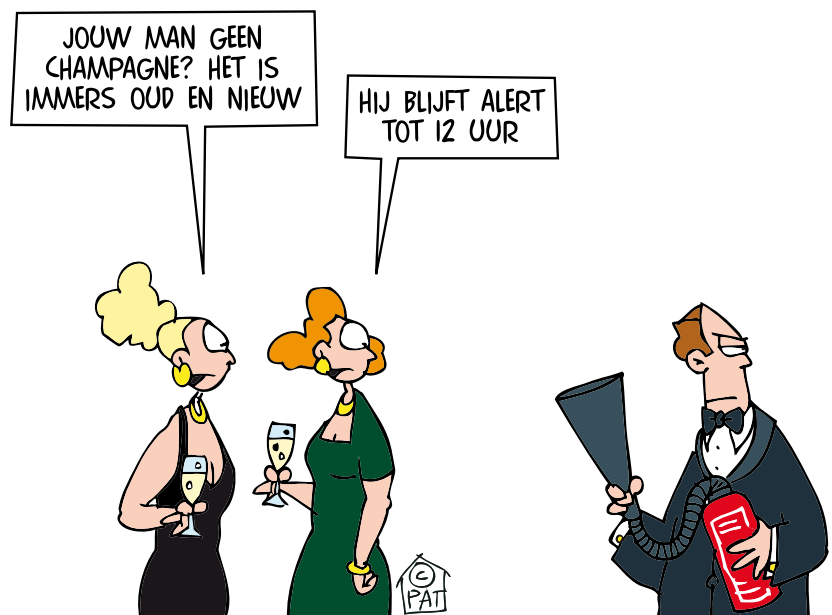
Van Woerden en Filippo onderstrepen allebei hoe belangrijk goede voorlichting over dit onderwerp is. Een gedeelde taak van overheid, toezichthouder en sector. DNB geeft daar invulling aan door informatiesessies te organiseren voor onder meer analisten en journalisten. Het Verbond doet dit door lezingen te geven en heeft

onlangs een factsheet opgesteld dat in begrijpelijke taal voor een breed publiek antwoord geeft op vijf relevante vragen. Naar verwachting zal veel aandacht uitgaan naar ‘de getalletjes’. En daar wringt ’m ook meteen de schoen. De zogeheten solvabiliteitsratio, die aangeeft hoeveel kapitaal een verzekeraar minimaal moet aanhouden, kan niet worden vergeleken met de getallen onder het oude regime. ‘Honderd procent onder Solvency II is anders dan honderd procent onder Solvency I’, zegt Thijs van Woerden. ‘Het wordt straks veel preciezer bepaald. Dat betekent ook dat je er veel beter op kunt vertrouwen. Het kan goed voorkomen dat twee verzekeraars onder Solvency I op 200 zaten, maar onder Solvency II de een op 140 en de ander op 160 uitkomt. Daarmee zijn het niet ineens andere bedrijven geworden, maar het laat goed zien dat de nieuwe rekenwijze voor andere uitkomsten zorgt. Verzekeraars hebben een grote verantwoordelijkheid om dat zelf goed uit te leggen, dat is ook in hun eigen belang. Maar wij vervullen daar ook een rol in.’

‘Het getal dat we kenden, is niet meer. Het is ook niet relevant om daar nog naar te kijken’, zegt Filippo hierover. ‘Kijk, het voordeel van Solvency I was dat het heel simpel was: het was of een 0 of een 1. Het Solvency II-getal representeert een goed doorwrocht systeem, complex en genuanceerd, met veel meer variabelen. Vergelijk het met een film in plaats van een foto. Het laat een beweging zien en die moet je kunnen verklaren.’

ZEKERHEID

De kapitaaleis binnen Solvency II is gebaseerd op ‘1-op-200 scenario’s’. Als de kapitaalvereiste 100 is en het aanwezige kapitaal eveneens, dan



kan de verzekeraar met een zekerheid van 99,5 procent de komende twaalf maanden aan zijn verplichtingen voldoen. Filippo: 'Wij houden kapitaal aan om voorbereid te zijn op gebeurtenissen die zich eens in de tweehonderd jaar kunnen voordoen. Dat is lastig te bevatten; voor ons, maar ook voor politici en voor het grote publiek. Maar wel belangrijk om te beseffen.' Met alleen strikte kapitaaleisen ben je er nog niet, minstens zo belangrijk is het risicomanagement. Filippo vergelijkt dat met het zinken van de Titanic: 'Je kunt nog zulke zware eisen stellen aan het schip over de hoeveelheid staal; er kan zich altijd een ramp voltrekken waartegen je niet opgewassen bent. Met een extra stresstest of door alle scenario's goed door te denken, kom je misschien tot een betere radarfunctie of beschik je over meer kennis van ijsbergen. Dan vaar je er in een grote boog omheen. Al dat extra ijzer is dan alleen nog voor die kleine kans dat het alsnog fout gaat. Je kunt er nooit elke eventualiteit mee afdekken, anders bouw je een schip dat niet kan varen.'

Zo werken ook de risicoanalyses onder Solvency II: om trends aan te zien komen en de consequenties beter te voorspellen.

'Het biedt een grote informatiebasis', zegt Thijs van Woerden. 'Als toezichthouder kun je in een vroeg stadium zien welke verzekeraars bij welke scenario's in de problemen komen, bijvoorbeeld als de rentes langdurig laag blijven. Dan kunnen we daar gericht mee in dialoog.'

ONBEDOELD

'Wat spannend wordt, is of het uitpakt zoals je had verwacht', zegt Filippo. 'Natuurlijk gaan ook in 2017 en 2018 nog wel dingen ontstaan waar oplossingen voor moeten komen. Daarom is het goed dat we in 2018 een review hebben, dan kunnen onbedoelde zaken worden aangepast.'

En dus is het cruciaal dat er goede monitoring plaatsvindt, betoogt Karel Van Hulle. In dat kader heeft hij vanuit zijn rol in EIOPA's stakeholdergroep een oproep aan verzekeraars: 'Het systeem moet echt gedragen worden door alle betrokkenen. Zij moeten ons daarom ook helpen bij de monitoring. We moeten informatie hebben over wat wel en niet goed gaat. In de wandelgangen wordt veel gemekkerd: er zouden overdreven veel regels zijn, daar wordt misbruik van gemaakt, noem maar op. Kom daarmee naar ons! Een probleem in Europa is dat we de vuile was in de kast houden. In dit geval moeten we die juist uitstallen op tafel. Alleen dan kunnen we het systeem verbeteren.' <

**'DIT IS VOOR
DEZE SECTOR DE
GROOTSTE
HERVORMING IN
MEER DAN
DERTIG JAAR'**



ARCHITECT KAREL VAN HULLE:

**'CONCEPTEN
KOMEN PAS
TOT WASDOM
ALS JE MET
DE UITVOERING
BEGINT'**



VERZEKERAAR MATHIEU FILIPPO:

**'WIJ WILLEN
IN EUROPA TOT
DE KOPGROEP
BEHOREN'**



TOEZICHTHOUDER THIJS VAN WOERDEN:



Het DNA- dilemma

Tien euro of minder. Meer hoeft het over een jaar of vijf niet meer te kosten wanneer iemand zijn DNA wil laten 'uitlezen', voorspellen experts. Risico's op met name allerlei erfelijke aandoeningen zijn dan snel en gemakkelijk in kaart te brengen. Hoewel het voorspellende karakter zeker bij veelvoorkomende ziektes nu nog zeer beperkt is, lijkt dit een potentieel walhalla voor een bedrijfstak die leeft van het overnemen van andermans risico's, zoals de verzekeringsbranche. Of toch niet?

Alles weten maakt niet gelukkig. Want wat doet het met iemand die van zijn arts te horen krijgt dat in zijn DNA een foutje is gevonden, waardoor hij meer risico loopt om kanker te krijgen? Of dat een erfelijke afwijking zijn levensverwachting ernstig beperkt? Wil je zoiets weten, zodat je je erop kan instellen? En je familie, die mogelijk dezelfde 'mutatie' heeft? Belast je die met deze onheilstijding? Zowel je kinderen als je verre achterneef? En zo ja, wie vertelt het hen?

TWIJFELS

Zoals zo vaak brengen snelle technologische ontwikkelingen fundamentele maatschappelijke dilemma's met zich mee. Moet alles wat kan? Ongeveer tweederde van de Nederlanders heeft daar serieuze twijfels over, bleek eerder dit jaar uit onderzoek van het Nationaal informatiecentrum erfelijkheid (Erfocentrum). De reden? Zij vrezen dat de gegevens uit DNA-onderzoek het afsluiten van bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheids- of levensverzekering bemoeilijkt.

Het is zeer de vraag of die vrees terecht is, stelt Klaas Dolsma van het Erfocentrum. ‘De eerste patiënt die puur op basis van de gegevens uit DNA-onderzoek een hogere premie moet betalen, moet in Nederland nog gevonden worden.’ Dolsma is op 23 november mede-organisator van een trendavond in het InsuranceLAB van het Verbond van Verzekeraars. ‘Zit het dan steeds meer in onze genen?’, luidt het retorische thema van de bijeenkomst. Twee gedreven Nederlandse topwetenschappers uit de erfelijkheidsleer praten de aanwezige verzekeraars enthousiast bij over de snelle ontwikkelingen in hun vakgebied. ‘Door de technologische vooruitgang in de apparatuur hebben we de afgelopen vijf jaar een waterval van diagnosticeerbare aandoeningen over ons heen gekregen’, zegt Gert-Jan van Ommen, hoogleraar humane genetica aan de Universiteit Leiden.

MIJLPALEN

Zo gek lang geleden is dat niet, maar de mijlpalen die sindsdien zijn gepasseerd, passen nauwelijks allemaal in de inleidende bespiegelingen van Van Ommen en zijn collega Joris Veltman. Laatstgenoemde is hoogleraar *translational genomics* aan de Nijmeegse Radboud Universiteit en heeft de afgelopen jaren met zijn onderzoeksgroep, in de woorden van Van Ommen, ‘een flinke hijs aan het vakgebied gegeven’. ‘Wat ooit een romantisch vakgebied was, met wetenschappers die in een laboratorium moleculen bestudeerden, heeft zich ontwikkeld tot een industrie’, zegt Veltman. ‘Er gaat bloed in een machine en die produceert in hoog tempo resultaten.’

Hij vergelijkt DNA met een letterbak die uit zes miljard letters bestaat. De apparaten moeten die allemaal uitlezen, op zoek naar mogelijke afwijkingen en defecten. Twee mensen verschillen op liefst vier miljoen posities; een minimale variatie op één specifieke plek kan al leiden tot een ziekte. ‘Dankzij de moderne apparatuur hoeven we niet meer stapje voor stapje dat hele DNA te bekijken; de computers lezen nu miljoenen fragmenten van het DNA in één keer. Kostte het uitlezen van iemands DNA in 2000 nog honderd miljoen euro, nu ligt dat rond de duizend euro en de verwachting is dat het nog veel goedkoper wordt, tien euro of minder. Feitelijk heeft ons vak begin deze eeuw een nieuwe start gekregen, 150 jaar nadat Gregor Mendel (de Oostenrijkse grondlegger van de genetica) de basis heeft gelegd.’



MEDISCHE REVOLUTIE

Om dat te onderstrepen, toont Van Ommen krantenkoppen uit juni 2000. Voor het eerst is het menselijk DNA vrijwel helemaal in kaart gebracht. Een ‘historische dag’ volgens Bill Clinton en de toenmalige Britse premier Tony Blair repte van ‘een medische revolutie die belangrijker zal blijken dan de uitvinding van de antibiotica’. Wall Street Journal betitelde het als ‘The end of the beginning’.

In begrijpelijke taal legt Van Ommen uit wat de betekenis is van deze vooruitgang. ‘De geneeskunde is nu gebaseerd op *trial & error*. Een dokter ziet een patiënt, stelt een diagnose en schrijft een geneesmiddel voor dat in dertig procent van de gevallen werkt. Afhankelijk van de persoonlijke eigenschappen doet het niets, of werkt het wel, maar geeft het nare bijwerkingen. Dan probeer je wat anders totdat je hopelijk het juiste middel bij de juiste patiënt vindt. Als je een patiënt kunt testen en zijn DNA kent, kun je direct de juiste behandeling voorschrijven. Dat is wat we *personalized medicine* noemen.’

De voordelen zijn evident. Los van het feit dat de patiënt sneller en beter geholpen is en de arts efficiënter kan werken, ligt ook een aanzienlijke kostenbesparing in het verschiet. Die wordt mogelijk nog groter wanneer mensen op basis van hun DNA-onderzoek weten wat hen te wachten staat en via preventieve behandelingen of door aanpassing in hun gedrag (meer bewegen, een ander eetpatroon, stoppen met roken) bepaalde ziekteprocessen kunnen uitstellen of risico’s op aandoeningen kunnen verminderen. Als voorbeeld noemen de wetenschappers mensen die weten dat ze een genetische aanleg voor darmkanker hebben. Het risico dat ze overlijden door deze ziekte is kleiner, omdat ze regelmatig worden gescreend en vaak hun levensstijl aanpassen.

KOUDWATERVREES

Wat weerhoudt iemand om zich te laten onderzoeken, zou je denken. Nou, de verzekeraarheid bijvoorbeeld. Verzekeraars vragen immers voor het aangaan van een contract informatie

van de aanvrager om de risico’s te kunnen inschatten. Boven de wettelijke ‘vragengrens’ (250.000 euro voor een levensverzekering en ruim 35.000 euro voor het eerste jaar van een arbeidsongeschiktheidsverzekering) vragen ze ook naar de uitkomsten van erfelijkheidsonderzoek.

Dat maakt veel mensen terughoudend en dat is eeuwig zonde, vinden de aanwezige verzekeraars en onderzoekers. Wat kunnen zij doen om de terughoudendheid te verminderen en zo de potentie van DNA-onderzoek te vergroten? ‘De goede informatie verschaffen, ook over alle positieve opbrengsten’, luidt een veelgehoorde opvatting. ‘We moeten niet de angsten uitvergroten. Als we de vraag naar erfelijke informatie al stellen, moeten we duidelijk maken wat we ermee doen’, klinkt het uit de zaal. ‘Want als iemand weet wat hij heeft, kan hij de goede dingen doen: zich bewust zijn van zijn aandoening en waar mogelijk het gedrag aanpassen. Dat is gunstig voor de persoon zelf, maar ook voor degene die het moet financieren.’

STIMULEREN

Vanuit die gedachte ontstaat de suggestie dat verzekeraars het DNA-onderzoek actief gaan stimuleren. Niet iedereen ziet daar direct het nut van in. ‘De tests bieden in veel gevallen nog grote onzekerheden, concludeert iemand na het horen van de presentaties. ‘Als iemand 25 procent kans heeft om prostaatkanker te krijgen, terwijl dat bij de gemiddelde man 15 procent is, wat kan ik dan met die informatie?’

Toch roept Van Ommen de aanwezigen op om na te denken over deelname aan een multistakeholder-activiteit. Wetenschappers, artsen, geneesmiddelenbedrijven, collectebusfondsen en patiëntengroepen werken al samen. Als voorbeeld noemt hij de biobanken, waar grote hoeveelheden patiëntengegevens worden opgeslagen ten behoeve van medisch onderzoek. ‘Verzekeraars zijn een goede bron voor *public health data*. Zij verzamelen zelf informatie, die in combinatie met informatie uit biobanken, maar ook ziekenhuisregisters en lifestyle-data ontzettend veel waardevolle gegevens opleveren. Door daarin samen met andere partijen op te trekken, hoeven ze de morele discussies met hun klanten niet alleen te voeren.’ <

Een uitgebreide terugblik op de trendavond verschijnt binnenkort op www.verzekeraars.nl, in de vorm van een InfoPlus.

© JOOST ELLFERS/UNIVERSITEITSBIBLIOTHEEK LEIDEN



De oorlog **na** STRIJD OM GERECHTIGHEID: de oorlog

Welke betekenis hebben begrippen als rechtvaardigheid, genoegdoening en restitutie tegenover het leed dat de joden is aangedaan? Deze belangrijke vraag staat centraal in het boek *Strijd om gerechtigheid* dat Regina Grüter schreef. Maar dezelfde vraag stond zeker ook centraal op het symposium dat het NIOD en het Verbond samen organiseerden. Wat gebeurde er in 'de oorlog na de oorlog', zoals prof. Hans Blom (oud-directeur van het NIOD) de naoorlogse strijd typeert.

Het symposium dat plaats zou vinden in een zaal van de Universiteitsbibliotheek in Amsterdam is verplaatst naar het Stadsarchief in de Vijzelstraat. Er is simpelweg te veel belangstelling. In de sfeervolle foyer staat een mevrouw aan een statafel die zich netjes voorstelt. 'Ik werk bij een verzekeraar, maar daarvoor ben ik hier niet. Ik ben hier namens mijn vader. Hij geeft elders een lezing en heeft me twee vragen meegegeven voor bij de paneldiscussie. Weet jij wie ik daarvoor moet hebben?' En weg is ze. Het is tekenend voor het symposium waar naast de hoofdrolspelers uit het boek plek is voor heel veel mensen, van diverse leeftijden, en afkomstig uit allerlei milieus en beroepsgroepen: nabestaanden, maar ook verzekeraars, ambtenaren, (oud-)politici, journalisten en wetenschappers.

'PRATEN JODEN ALTIJD ZO HARD?'

De zaal zit vol. Bomvol. Het is een mooie zaal, sfeervol, met een houten lambrisering, glas in lood-ramen, antieke schilderijen en een prachtige muurschildering. Helemaal vooraan, op het podium staat Max van Weezel, journalist bij *Vrij Nederland*. 'Lang geleden kreeg ik een belletje. Aan de andere kant van de lijn: de toenmalige directeur Communicatie van het ministerie van Financiën. Met één simpele vraag: "Ken jij de wereld van de Joodse gemeenschap een beetje? En zo ja, heb jij tijd om een glas met Gerrit (Zalm) te drinken?" Zo gezegd, zo gedaan. Voor ik er erg in had, zat ik aan de

whisky met Zalm. Hij vroeg me de kleren van het lijf. "Wie is Ronnie Naftaniel? Wie is Hans Vuijsje? Praten ze altijd zo hard?" Mijn antwoord was kort: Niks aan de hand Gerrit. Joodse mensen praten altijd zo.'

'IK BEN OPGEGROEID MET ROOF'

Volgens Van Weezel heeft Zalm een glansrol gespeeld in de strijd om het rechtsherstel en dat was Frits Barend met hem eens. 'Ooit hebben wij bij onze talkshow (Barend en Van Dorp) een vrij heftig debat gehad met Gerrit Zalm. Hij wilde daar later over doorpraten en vooral zijn vastberadenheid heeft mij als journalist week en zwak gemaakt. Ik kan nooit meer boos op hem worden.'

Barend vertelt opgegroeid te zijn met roof. 'Mijn moeder zei altijd dat we door alles en iedereen geroofd zijn. In die zin was ik niet zo verrast door de Liro-zaak, en de acties van banken en verzekeraars. Ik ben ermee opgegroeid, letterlijk. Een schoonzus van mijn moeder, die haar ouders had verloren, is na de oorlog teruggegaan naar haar ouderlijk huis. Haar vader had haar verteld: "Als wij er niet meer zijn, weet dan dat ik in de trap een kastje heb gemaakt. In de derde trede zitten onze sieraden". Als zij bij het huis komt, wonen er andere mensen. Ze vraagt of er soms spullen zijn gevonden, maar terwijl ze haar moeders jas aan de kapstok ziet hangen, wordt er ontkennend geantwoord. Ze zegt niks, gaat twee dagen later terug, maakt die derde trede open en vindt het kastje. De eerste reactie van de nieuwe bewoners is: Godverdomme, dat wij dat niet hebben gevonden zeg.'

'EEN RECHTER IS GEEN RECHTER'

Hans Blom, oud-directeur van het NIOD, meent dat Grüter niet één, maar drie boeken heeft geschreven. De eerste over de roof, de tweede over het rechtsherstel na de oorlog en een derde boek over de polarisatie, alle gesprekken en de verzoening. Met name dat derde deel werd veel besproken tijdens het symposium. Of, zoals

BOEK DICHT?

Vrij Nederland-journalist Max van Weezel vroeg het lekker recht voor zijn raap aan Richard Weurding (huidig algemeen directeur van het Verbond): 'Jullie hebben het boek van Grüter financieel gesteund om vast te (laten) leggen wat er is gebeurd. Betekent dat ook dat het boek nu dicht kan of wordt deze zaal over dertig jaar weer gehoord?' Weurding: 'Na het tekenen van de overeenkomst tussen het CJO en het Verbond in november 1999 is de stichting Sjoa in het leven geroepen. Wij dachten dat die stichting een paar jaar werk had. Na eerdere verlengingen is pas besloten dat de stichting tot 2020 doorgaat. En dan zullen we, samen met de Joodse gemeenschap, bekijken of langer nodig is. Ik sluit dat namelijk niet uit.'

de huidige directeur van het NIOD, Marjan Schwegman, het verwoordt: 'Het Nederlandse poldermodel versus de Amerikaanse claimcultuur vind ik een van de interessantste aspecten van de studie van Grüter.'

Bernard Hammelburg, die ten tijde van de onderhandelingen AD-correspondent in Amerika was, zet vervolgens in een paar zinnen de Amerikaanse vertegenwoordiger Lawrence Eagleburger neer. 'Deze voorzitter van de gelijknamige commissie (die internationaal de compensatie van Joodse verzekeringstegoeden organiseerde) had drie zonen en allemaal hadden ze de naam Lawrence gekregen. Toen iemand vroeg naar het waarom, antwoordde hij dat dat was om de fiscus te pesten.'

De actie typeert wat hem betreft de man, die overigens in Amerika geen gemakkelijke taak had. 'Amerikanen zijn puriteinen', aldus Hammelburg. 'En een rechter is daar geen rechter, maar een scheidsrechter. Degene die het hardste schreeuwt, wint en winnen wordt in Amerika uitgedrukt in geld.'

'AMERIKANEN WILLEN MACHT'

Grüter kaart het uitgebreid in haar boek aan. De Amerikanen hadden veel te hoge verwachtingen van de niet-geclaimde polissen en rekenen eerder in miljarden dan in miljoenen. Het

'ALS ONZE (KLEIN)KINDEREN VRAGEN HEBBEN, IS ER EEN ARCHIEF'

DE OORLOG NA DE OORLOG IN FASES

Ruim tien jaar geleden heeft Hans Blom een lezing gehouden bij de Stichting 1940-1945 waarbij hij de terminologie voor het eerst gebruikte: de oorlog na de oorlog. Volgens hem zijn er in iedere naoorlogse fase drie thema's te herkennen: een nationalistisch thema, een politiek-ideologisch thema en een mensenrechtentema.

In de eerste fase direct na de oorlog speelt vooral het nationale thema een grote rol. 'Het volk stond voorop, individuele en groepsbelangen waren ondergeschikt.'

De tweede fase, die omstreeks 1950 aanbreekt, verloopt iets minder hectisch. In deze fase neemt de politieke ideologie het helemaal over en is er sprake van een definitieve uitsluiting van het communisme.

In de derde fase (jaren 60/70) vestigen vooral

de Drie van Breda veel aandacht op zich en trekt de tv-serie *De Bezetting* van Lou de Jong de nodige belangstelling. 'Er heerst een gevoel van groot onrecht dat de mensen is aangedaan en daar móeten we wat aan doen', aldus Blom. In de vierde fase (jaren 80) neemt de intensiteit af, maar de aandacht verbreedt zich wel. 'Er komen nu ook andere groepen in beeld, waaronder de vervolgdgen uit Nederlands-Indië en later ook de Sinti en de Roma.'

In de vijfde en laatste fase (jaren 90) neemt de intensiteit weer toe. 'Met name de internationale dimensie is dan opmerkelijk', meent Blom. 'De aandacht komt vooral uit de VS, wordt in Nederland opgepikt en de manier waarop het wordt aangepakt, is opvallend. Het typisch Nederlandse poldermodel viert hoogtij.'

- Nederlandse akkoord (waarin is besloten dat de verzekeringssector vijftig miljoen beschikbaar stelde) is dan ook niet met gejuich begroet. Judith Belinfante (oud-directeur van het Joods Historisch Museum en toen Tweede Kamerlid voor de PvdA) was niet bepaald onder de indruk van de Amerikanen. 'Ik herinner me een congres in Boedapest waar de Amerikanen alleen maar geïnteresseerd waren in macht. Emotie interesseerde ze geen klap.'

'DEGENE DIE HET HARDSTE SCHREEUWT, WINT IN AMERIKA'

Die emotie was er in ons land in overvloed. Sterker nog, de strijd om gerechtigheid sneed als een mes door de Joodse gemeenschap. Velen waren voor de samenwerking tussen het Verbond en het Centraal Joods Overleg (CJO), sommigen waren tegen. Vooral de besteding van de beschikbaar gestelde gelden stond ter discussie: individueel of collectief? Belinfante was tegen. 'Het ging ineens niet meer om het collectief, maar om het individu. Daar ergerde ik me aan. Het ging namelijk niet over de tegoeden, het ging over de mensen die niet terug waren gekomen en dus ging het geld maar naar een klein gedeelte. Ik had me altijd druk gemaakt om het collectief, niet over die paar procent.'

Ernst Numann, toen een van de boegbeelden van het CJO, heeft die emotie aan den lijve onder-

vonden. 'De onderhandelingen zijn gedaan door Ronnie Naftaniel namens het CJO en Eric Fischer namens het Verbond. Het CJO heeft zich daarachter geschaard en daar was niet iedereen het mee eens. Ik weet nog goed dat ik in de gang liep en iemand wilde groeten, die terugriep: 'Aha, daar heb je iemand van de Joodse raad'. Natuurlijk vond ik dat pijnlijk, maar wij heulden in zijn ogen met de vijand, vooral de overheid.'

'KOUDE OM MIJN HART'

Die overheid krijgt er later in de bijeenkomst nog flink van langs. Als Grüter haar boek overhandigt aan de twee hoofdrolspelers bij de totstandkoming van het belangrijke akkoord, Fischer en Naftaniel, grijpen beiden de gelegenheid aan om nog wat te zeggen. Naftaniel twijfelt even, maar noemt 'm dan toch: zijn neef. 'Ik had een neef die voor de oorlog was opgepakt voor openbare dronkenschap. Hij is veroor-

deeld en kreeg een bekeuring. Na de oorlog wilde hij als enige overlevende van zijn familie het bedrijf van zijn ouders overnemen, maar hij kreeg een "nee" vanwege die veroordeling en bekeuring. Ik krijg het koud om mijn hart van zoveel bureaucratie. Bij het Verbond vond ik mensen die het leed wilden helpen repareren. Ik vond gelijke mensen, die eruit wilden komen. Samen vonden we het poldermodel.'

Naftaniel legt de nadruk op integriteit. 'Het was voor Fischer en mij belangrijk om tot een oplossing te komen, maar we wilden wel op een integer manier zoeken naar mogelijkheden om te repareren, voor zover dat mogelijk is natuurlijk.'

Fischer voegt daar op zijn beurt een ander, niet geheel onbelangrijk, thema aan toe: vertrouwen. 'Ik ben blij hier te staan om een aantal redenen: het proces is geboekstaafd. Alles staat op schrift. Als onze kinderen of kleinkinderen vragen hebben, is er een archief. Daarnaast is het fijn om nog eens te benadrukken dat er over en weer vertrouwen was. Zo ontzettend belangrijk. Als Verbond hadden we het vertrouwen van het CJO, maar ook van verzekeraars. We hadden toen geen idee hoe groot het bedrag zou worden, maar kregen wel het mandaat van bestuur en leden. In de vergaderingen van de commissie Eagleburger heb ik later geleerd hoe belangrijk dat vertrouwen is. Die bijeenkomsten waren één grote chaos. Er heerste alleen maar wantrouwen. Niemand vertrouwde elkaar. Afschuwelijk. Alleen al daarom zou ik Regina Grüter mee willen geven om onderzoek te doen naar het functioneren en de recuperaties van de commissie Eagleburger. Dan weten we weer hoe belangrijk vertrouwen is.' <





VAN LIEFDADIGHEID NAAR BUSINESS MODEL

De eerste fase van het micropensioenproject in India zit er bijna op. De doelstellingen zijn ruimschoots gehaald en is de grote vraag: hoe nu verder?

Algemeen directeur Richard Weurding bracht vorige maand met een delegatie een bezoek aan India en is onder de indruk van de behaalde resultaten. ‘Vier jaar geleden hebben we, na een haalbaarheidsstudie, als doel geformuleerd dat we binnen vijf jaar in tien federaties pensioenen wilden aanbieden. Dat zijn 26 federaties geworden. Mooi, maar er zijn er nog een kleine vierhonderd.’

Omgerekend in deelnemers betekent het dat de Stichting Duurzame (Micro-)Pensioenen in Ontwikkelingslanden (SDMO) samen met een lokale partner tot nu toe ruim 27.000 mensen heeft bereikt. ‘Ook mooi’, zo benadrukt Weurding, ‘maar ook dan moet je je bedenken dat er in India 1,3 miljard mensen wonen, waarvan er 400 miljoen in bittere armoede leven. We hebben dus echt nog wel een weg te gaan.’

ARMOEDEBESTRIJDING

In India werkt de SDMO samen met de DHAN (Development of Humane Action) Foundation, een lokale organisatie die zich niet alleen druk maakt om microfinanciële diensten als verzeke-

DOELSTELLINGEN SDMO

De Stichting Duurzame (Micro-)Pensioenen (SDMO) is in 2011 opgericht door het Verbond van Verzekeraars en de Pensioenfederatie. De twee koepelorganisaties werken, met steun van het ministerie van Buitenlandse Zaken, in de stichting samen om een infrastructuur te ontwikkelen voor micropensioenen, en om kennis uit te wisselen tussen de Nederlandse pensioensector en de organisaties in de ontwikkelingslanden. Belangrijk daarbij is dat mensen worden bereikt die in de informele sector werken en nog geen oudedagsvoorziening hebben.

ringen en pensioenen, maar ook om voeding, hygiëne, gezondheidszorg, financiële educatie, ICT en watermanagement. Belangrijkste doel van deze lokale partner, die in 1997 is opgezet, is armoedebestrijding. Samen met Nederlandse pensioen- en verzekeringsexperts is DHAN in het najaar van 2011 van start gegaan met beschikbare premiereregelingen. De nadruk in dit project ligt op voorlichting en het systeem werkt even simpel als doeltreffend. De leden van de diverse federaties betalen maandelijks hun pre-

mie, contant. De federaties maken die premie vervolgens over aan de administrateur: de zogenoemde Life Insurance Corporation of India die ook het vermogensbeheer doet en zich aan strakke richtlijnen voor de beleggingsportefeuille moet houden.

UITBREIDEN OF OPNIEUW BEGINNEN?

Dit systeem werkt goed. De doelstelling in 2011 was om binnen vijf jaar 25.000 deelnemers te hebben en in nog geen vier jaar is die doelstelling zelfs overtroffen met 27.000 deelnemers. Weurding: ‘We hebben een enorme inspanning geleverd. Het systeem staat en de vraag is nu of en zo ja, hoe we verder gaan: naar een ander ontwikkelingsgebied waar nog niks is om daar een basis neer te leggen? Of blijven we ook in India, houden we een vinger aan de pols en zorgen we voor meer impact? Binnenkort gaan we dat in het SDMO-bestuur verder verkennen en bespreken, en hoewel die keuze niet alleen aan mij is, zou ik graag in India verder willen uitbouwen. Daarvoor hebben we naar mijn mening een meer bedrijfsmatige, duurzame benadering nodig, die uitstijgt boven liefdadigheid. Of, zoals Buitenlandse Zaken dat zo mooi noemt: *trade and aid*. Dat zou mooi zijn.’ <

HET MICROPENSIOEN

De deelnemers aan het micropensioenproject sparen honderd roepies (€ 1,36) per maand en bouwen hun pensioen tussen hun 18e en 54e jaar op. De uitkering vindt vanaf 55 jaar plaats en de deelnemers kunnen kiezen uit twee opties:

- een hoger levenslang pensioen;
- een lager levenslang pensioen, met restitutie van het kapitaal aan de nabestaanden na overlijden.

‘WE HEBBEN ECHT NOG WEL EEN WEG TE GAAN’





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 John van den Heuvel.



John van den Heuvel is misdaad-journalist en het gezicht van de campagne "Laat je auto niet hacken" van het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit

'BEWUSTWORDING IS HARD NODIG'

1.

WELK RAPPORTCIJFER GEEF JIJ VERZEKERAARS?

'Zo, dat is wel een heel algemene vraag zeg. Er zit wat kaf onder het koren, maar mijn eigen verzekeraar krijgt een 8. Ik zit bij een direct writer. Dat werkt voor mij het beste. Die verzekeraar is goed bereikbaar, denkt met me mee en handelt de schade snel af. Maar, eerlijk is eerlijk, ik ben ook iets meer ingevoerd dan de gemiddelde Nederlander. Ooit, lang geleden heb ik als inspecteur Schadeverzekeringen bij Amev gewerkt. Ik heb zelfs mijn assurantie B-diploma nog.'

2.

WELKE VERZEKERING ZOUJE NIET WILLEN MISSEN?

'De reisverzekering is voor mij heel belangrijk. Ik reis veel en zeker in de landen waar ik voor mijn werk naar toe moet, loop ik meer risico dan in een doorsnee vakantieland. Zo ben ik pas voor het programma *Ontvoerd* in Turkije geweest, tegen Syrië aan. Het gaat mij dan vanzelfsprekend niet om financiële schade als een vermiste koffer, maar meer om ernstige zaken. Gelukkig heb ik nog nooit wat meegemaakt, maar het is fijn dat ik in geval van nood kan terugvallen op een alarmcentrale.'

3.

WAT MERK JE VAN DE VERNIEUWING?

'Ik heb weinig contact met verzekeraars, dus merk er weinig van. Maar natuurlijk juich ik het toe als de kleine lettertjes verdwijnen. Verzekeraars zouden zich, in zijn algemeenheid, wel wat meer mogen realiseren dat ze onder een vergrootglas liggen.'

4.

JE BENT HET GEZICHT VAN DE CAMPAGNE LAAT JE AUTO NIET HACKEN. WAAROM?

'Omdat automobilisten niet goed op de hoogte blijken te zijn. Veel mensen reageren wat onverschillig op autodiefstal: "ach, hij is toch goed verzekerd. Wat maakt het uit?" Dat kan flink tegenvallen. Autocriminaliteit heeft vervelende consequenties en levert soms praktische problemen op, zoals financiële schade. Dan blijkt ineens het eigen risico best hoog te zijn. Of ze hadden niet verwacht dat ze slechts de dagwaarde vergoed kregen. Mensen geven bakken geld uit aan een metallic lak of een speciaal audiosysteem, maar vergeten de alarminstallatie. Daarom is een bewust-wordingscampagne echt geen overbodig luxe. Ik vind het een sympathiek doel en doe er graag aan mee.'

5.

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

'Ik zou bijna zeggen: heb je even? Nee hoor, dat is flauw. Ik zou harder mijn best doen om de sympathie terug te winnen van mijn klanten. De argwaan die is ontstaan (en dan heb ik het niet over schadeproducten), is er niet voor niets. Daarom zou ik ten koste van alles voorkomen dat, zeker nu het weer iets beter gaat, mensen niet opnieuw met allerlei producten worden opgezadeld waar ze geen behoefte aan hebben.'

*Jaarlijks vinden er in ons land meer dan 2.000
schoorsteenbranden plaats. Oorzaak is meestal
een vervuild of verstopt schoorsteenkanaal.*

Het pensioen van vrouwen in Nederland is gemiddeld
veertig procent lager dan dat van mannen.

ONDERNEMERS ZIJN POSITIEF GESTEMD OVER **2016**. VOOR HET EERST
IN VIJF JAAR VERWACHTEN MEER BEDRIJVEN EEN GROEI DAN EEN KRIMP.

60 procent van de Nederlanders weet niet
of ze na pensionering kunnen rondkomen.

Bij een brand in huis heb je **30 seconden**
om jezelf, je kinderen en huisdieren in veiligheid te brengen.

Stress is beroepsziekte nummer één.
Ruim een miljoen werknemers hebben er last van.

Vijf jaar geleden maakte hij de overstap van het ministerie van Financiën naar de politiek. Hij stoorde zich aan het achterstallige onderhoud in ons land.

Het ging 'm allemaal te langzaam. Inmiddels wordt Wouter Koolmees wel eens genoemd als toekomstig minister van Financiën. 'Natuurlijk streelt dat.

Ik zou liegen als ik dat niet zou toegeven.'

Het gesprek vindt plaats in zijn werkkamer op het Binnenhof. Hij deelt die kamer met Stientje van Veldhoven, die zo nu en dan binnenloopt. De sfeer is relaxed. Koolmees ook. Zijn das is af, hij lacht zo nu en dan gul en praat rustig. 'Ooit zat ik in een klasje van D66, noem het maar een talentenklasje. Ik had een gesprek met Alexander (Pechtold) en daarin benadrukte ik dat D66 voorop moest lopen in verband met al dat achterstallige onderhoud. Het was net na het begin van de financiële crisis. Het kabinet-Balkenende oordeelde dat Nederland hervormingsmoe was. Ik vond van niet. Er moest nog zoveel gebeuren. Nog steeds vind ik dat een gemiste kans.'

ACHTERSTALLIG ONDERHOUD

Koolmees komt er geregeld op terug. Dat achterstallige onderhoud zit 'm dwars. Niet voor niets zegde hij zijn baan bij Financiën op onder één belangrijke voorwaarde: dat er werk zou worden gemaakt van échte hervormingen. Hij doelt met 'echte hervormingen' vooral op onderhoud op de woningmarkt die op slot zat, op de arbeidsmarkt die nog steeds op slot zit en op de pensioenen, die 'nota bene niet eens meer geïndexeerd kunnen worden'.

Inmiddels is het achterstallige onderhoud grotendeels weggewerkt, maar liggen er wat Koolmees betreft nog steeds drie belangrijke onderwerpen die schreeuwen om aandacht: het pensioendossier, de arbeidsmarkt van de toekomst ('denk aan de zzp'ers en de flexwerkers') en het belastingstelsel. 'Het kabinet heeft nog twee jaar te gaan. Er zijn grote stappen nodig, maar het lijkt wel of ze de handdoek in de ring gooien.'

Het maakt Koolmees zichtbaar boos. 'Ieder jaar dat er niks gebeurt, is een verloren jaar. Ik snap dat gewoon niet. Waarom leren we niet van de geschiedenis? We hebben net een dak gerepareerd in een heel zware storm. Laten we het nu voor de verandering eens doen als de zon schijnt.' Als het aan hem ligt, staat het pensioendossier helemaal bovenaan. 'Zeker bij pensioenen heb je met lange overgangstermijnen te maken. Het duurt zomaar tien, vijftien jaar voordat je met die zware tanker een koerswijziging tot stand kan brengen.'

TECHNOCRAAT

Koolmees doceert en dus rijst de vraag of hij een technocraat is, zoals onlangs in een politiek blog werd beweerd. 'Weet ik niet, ik vind het ook niet erg om een technocraat te worden genoemd. Het is geen scheldwoord. En als het helpt om dingen voor elkaar te krijgen, vind ik het helemaal prima.'

Zelf geeft hij de voorkeur aan de typering realist. 'Onlangs was ik bij een discussie van SEO Economisch Onderzoek. Dat congres had als titel meegekregen dat politici niet luisteren naar economen.' Hij lacht. 'Klopt als een bus. Economen hebben namelijk nogal de neiging om theoretisch naar problemen te kijken, terwijl politici zich vooral druk maken over hoe ze het voor elkaar moeten krijgen. Hoe creëer je draagvlak, met name voor impopulaire maatregelen? Het is natuurlijk nooit leuk om de AOW-leeftijd te verhogen. Ik word heus niet op een dag wakker en denk dan: hé, de zon schijnt, wat een mooie dag zeg. Zal ik anders vandaag de AOW-leeftijd eens ➤

Ik ben een realist'

**WOUTER KOOLMEES,
TWEDE KAMERLID D66**



► verhogen?’ Hij grijnst. Na vijf jaar Tweede Kamer heeft het realisme bij Koolmees de overhand gekregen. ‘Natuurlijk schrik je de eerste keer als je een rotmailtje krijgt of als er een stuk over je wordt geschreven dat van geen kanten klopt, maar ik heb daar mee leren omgaan. Het is bovendien veel leuker om te kijken naar wat wel lukt. En, eerlijk is eerlijk, er is op politiek vlak wel wat bereikt in de afgelopen jaren. Er is veel en goed samengewerkt. Zo goed dat er een Lenteakkoord is gekomen, waarin politiek Nederland echt actie heeft ondernomen.’

LENTEAKKOORD

Het woord is gevallen: Lenteakkoord. Koolmees noemt het vaker in het gesprek. Hij is trots op dat akkoord. ‘Toen ik in 2010 in de Kamer kwam, hebben we in de formatie kort onderhandeld over Paars Plus. Maar dat liep al snel stuk. Rutte wilde met de PVV verder. Ik had meteen weer het gevoel dat de problemen opzij werden geschoven. In plaats van dat er werk werd gemaakt van de woningmarkt, de WW, het ontslagrecht, de pensioenen en noem maar op, werd het credo: handen af van de hypotheekrenteaftrek. En dat terwijl iedereen wist dat het onhoudbaar was.’ Koolmees is op dat moment ronduit teleurgesteld, maar weigert bij de pakken neer te gaan zitten. ‘De tegenslag was voor mij juist een aanmoediging om nog wat harder ons best te doen.’ Met resultaat, want het Lenteakkoord zorgt niet alleen voor de broodnodige hervormingen, maar ook voor een andere sfeer in het land. ‘Mensen zagen ineens dat de politiek daadkracht toonde. Politiek gaat niet over gelijk hebben, maar over gelijk krijgen.’

Dat gelijk heeft Koolmees inmiddels wel aan zijn zijde. Van begin af aan geldt hij als een politiek talent. In zijn eerste jaar als Tweede Kamerlid wordt hij door de Nederlandse parlementaire pers meteen verkozen tot politiek talent van het jaar. En in het voorjaar van dit jaar blijkt uit een enquête van Me Judice, afgenomen onder economen, dat Alexander Pechtold premier moet worden en Wouter Koolmees minister van Financiën. ‘Allebei wordt lastig’, reageert Koolmees, ‘maar natuurlijk streeft me dat. Ik zou liegen als ik dat niet zou willen toegeven, maar als ik heel eerlijk ben, vind ik het nog leuker dat D66 in die enquête wordt genoemd als dé partij om Nederland economisch sterker te maken. Dat is precies de reden waarom ik de politiek in ben gegaan.’

IDEALIST

Het idealisme, dat hem uiteindelijk naar de politiek heeft gedreven, heeft hij van huis uit meegekregen. ‘Hoewel ik het lastig vind om daar een vinger op te leggen, geloof ik wel dat die basis thuis en in mijn vriendengroep is gelegd. Wij hebben heel wat maatschappelijke discussies aan de keukentafel gevoerd.’

Op zijn negentiende wordt hij lid van de Jonge Democraten. ‘Ik studeerde economie. Een huisgenoot van me was lid en vroeg of ik eens mee wilde. Ik vond mezelf toen ook al sociaal-liberaal, dus ik ging. Van het een kwam het ander. Voor ik er erg in had, was ik ook lid en werd het meer dan een hobby.’

Ook de liefde voor economie en financiën zit er al jong in. ‘Ik



PERSONALIA

Wouter Koolmees (38) is Tweede Kamerlid voor D66. Hij studeerde sociale en institutionele economie aan de Universiteit van Utrecht. Al snel daarna maakte hij de overstap van onderzoeker naar het ministerie van Financiën waar hij van 2003 tot 2010 werkte. Op

17 juni 2010 werd Koolmees beëdigd als lid van de Tweede Kamer en in december van dat jaar werd hij door de Nederlandse parlementaire pers verkozen tot politiek talent van 2010.

Koolmees heeft een partner, woont in Rotterdam en heeft een zoon en een dochter.

vond op de basisschool het rekenen al leuk en later, op de middelbare school, had ik een leuke leraar economie die met inspirerende verhalen over bijvoorbeeld schaarste mijn enthousiasme alleen maar verder aanwakkerde.’

HARD WERKEN

Het zit in de familie, denkt Koolmees, dat harde werken. En als het even tegenzit, moet je nog wat harder werken. ‘Ik ben de oudste van drie, heb nog een broertje en een zusje. Mijn ouders zijn gescheiden toen ik negen was. Later zijn ze allebei hertrouwd en waren we met zijn zevenen. Ik kreeg er drie halfbroers en één halfzus bij. Mijn vader was timmerman en heeft altijd hard gewerkt. Mijn moeder was gestopt met werken toen ze kinderen kreeg. Na haar scheiding heeft ze een herintredingscursus gedaan. Nu werkt ze nog steeds als analist in het ziekenhuis. Vooral mijn moeder was een inspiratiebron voor me: ze heeft me geleerd nooit bij de pakken neer te gaan zitten. Al haar broers zijn vroeg gaan werken en hebben zich later door avondstudies omhoog gewerkt.’

Koolmees gelooft er heilig in dat je de waarden die je thuis meekrijgt, zelf ook weer aan je kinderen doorgeeft. ‘Die van mij zijn nog klein, drie en één jaar, en hebben genoeg aan veiligheid en geborgenheid. Als ze later groot zijn, hoop ik ze de kernwaarden mee te geven waar ik zelf mee ben opgegroeid: werken en gewoon je best doen.’

Dat harde werken heeft volgens Koolmees ook veel, zo niet alles te maken met zijn Rotterdamse komaf. Een vette knipoog: ‘Geen woorden, maar daden hè’. Hij komt oorspronkelijk uit Capelle aan den IJssel, onder de rook van Rotterdam en zijn vader nam hem mee naar de Kuip. ‘Feyenoord is mij met de papepel ingegoten. Ik heb vijf jaar lang een seizoenkaart gehad. Mijn mooiste wedstrijd was de UEFA Cup-finale tegen Borussia Dortmund. Ik volg ze nog steeds, iedere wedstrijd. Als het niet in de Kuip is, dan toch zeker via Twitter, Teletekst, de krant en noem maar op.’ Over zijn favoriete speler hoeft hij niet lang na te denken. Dirk Kuyt is voor Koolmees het toonbeeld van hard werken dat loont. Over de slotvraag of hij nog dromen heeft, moet hij wel even nadenken. Gaat het om dromen over Feyenoord, over de politiek, of over zijn persoonlijke leven? Het maakt niet uit. Koolmees is niet van de dromen. ‘Dat heeft overigens niks met Feyenoord of de politiek te maken.’ Een brede lach volgt. ‘Ik ben gewoon een realist.’ <

‘POLITIEK GAAT NIET OVER GELIJK HEBBEN’

De klant heeft het laatste woord. Letterlijk, in deze rubriek. Hoe kijken consumenten aan tegen verzekeraars? We vroegen het dit keer aan Willy Brederveld (50) uit Maassluis.

HET LAATSTE WOORD

'HET MAG WEL WAT PERSOONLIJKER'

1

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

'Een veilig gevoel. Ik vind het fijn om verzekerd te zijn en denk vooral aan aansprakelijkheid. Stel dat ik een ongeluk krijg. Of, nog erger, een ongeluk veroorzaak. Ik zou me onzeker voelen zonder dekking.'

2

WANNEER HEB JE VOOR HET LAATST IETS GECLAIMD?

'Poeh, dat is al lang geleden. Een jaar of dertien, zonder succes overigens. Mijn man had een pan soep opgezet en werd plots voor zijn werk weggeroepen. Hij heeft geen erg meer in die soep gehad en toen hij uren later terugkwam, stond het hele huis vol met rook. Hij is meteen als een gek gaan schoonmaken, maar je weet echt niet waar je moet beginnen. Alles moest worden schoongemaakt. Op onze badkamervloer kon je schaatsen. Van de verzekeraar hoorden we dat we niks vergoed kregen, omdat er geen brand was ontstaan. Brand was gedekt, rook niet. Het heeft ons veel geld gekost: een nieuwe bank, gordijnen, behang, vloerbedekking. Alles van stof hebben we moeten vervangen. Achteraf heb ik wel eens gedacht dat we beter brand hadden kunnen hebben. Wat steekt, is dat er niemand is komen kijken. Wij vonden dat wat al te makkelijk.'

3

WELK RAPPORTCIJFER GEEF JE VERZEKERAARS?

'Een zeven. Of misschien toch een zes? Wij hebben één keer iets geclaimd en kregen dus niks. Dat bepaalt je beeld, maar op zich ben ik wel positief. Ik ben blij dat ze er zijn,



Willy Brederveld (50)
uit Maassluis

4

WAT ZOU JE WILLEN VERANDEREN AAN JE VERZEKERAAR?

'Meer persoonlijk contact. Vroeger hadden wij een tussenpersoon waar we zo konden binnenlopen. Als ik nu iemand nodig heb, moet ik eerst bellen voor een afspraak. Dat vind ik een stuk minder toegankelijk.'

5

WELKE VERZEKERING IS ONMISBAAR EN WELKE KAN JE GESTOLEN WORDEN?

'De aansprakelijkheidsverzekering wil ik niet missen. Ik ben niet zo handig, dus zou het niet prettig vinden zonder. De woekerpolis kan me gestolen worden. Wij hebben ooit een studieverzekering afgesloten, zo'n ABC-spaarplan. Die komt nu vrij en je gelooft het niet, maar wij moeten via Burgerzaken bij de gemeente een bewijs van leven kopen. Alsof we dood bij een verzekeraar binnen kunnen lopen. We zitten al ons hele leven bij dezelfde verzekeraar en dezelfde bank, die zijn overgenomen en overgenomen en overgenomen. Zij weten niet meer wie wij zijn, maar andersom ook niet. Over persoonlijk gesproken!' <

'IK ZOU ME ONZEKER VOELEN ZONDER DEKKING'

COLOFON

JAARGANG 13, NUMMER 4

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 en Joop Dagers

REDACTIERAAD

Cor Groeneweg
Willem Terwisscha

AAN DIT NUMMER WERKTEN MEE:

Lisa Bastiaans, Roel Janssen,
Frank Krijger, Ivar Pel, Maarten Pathuis
en Albertine Stolk

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

REDACTIEADRES

Verbond van Verzekeraars
Redactie Verzekerd!
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
Telefoon 070-3338695/694
E-mail verzekerd@verzekeraars.nl

VERBOND OP INTERNET:

www.verzekeraars.nl
www.VanAtotZekerheid.nl
www.fijndatweverzekerdzijn.nl

ABONNEMENTEN

abonementenverzekerd@verzekeraars.nl

CREATIE EN REALISATIE

Vormbreker, grafisch ontwerp bno
Leo van der Kolk

DRUK

Drukkerij Damen BV, Werkendam

ISSN: 1571-0556