



## Speech Ronald Latenstein, voorzitter Verbond van Verzekeraars Algemene Ledenvergadering 22 juni 2011

Vandaag maken we de stand op van het vernieuwingstraject en -proces VerzekeraarsVernieuwen waarmee we nu bijna twee jaar bezig zijn. Ik durf te stellen: het gaat duidelijk de goede kant op. We maken meters.

Een belangrijk moment vandaag is de aanvaarding van de nieuwe gedragscode. Daarmee laten we zien hoezeer het ons ernst is. In die nieuwe code zetten we onze kernwaarden om in harde toetsbare eisen waarop we aanspreekbaar zijn. De naleving wordt getoetst door een onafhankelijke stichting en klachten komen voor een tuchtraad. Daarmee is het niet vrijblijvend.

We zoeken in de code een balans tusseneen sterke en solide sector –dat blijft belangrijk – en maatschappelijke vooruitgang. Maar in die balans staat nadrukkelijk en meer dan ooit het klantbelang voorop.

De aanvaarding van de code markeert wat mij betreft een keerpunt. En ook voor de buitenwereld is dat een belangrijk statement.

Hiermee maken we duidelijk dat het vernieuwingsproces onomkeerbaar is geworden. Het statement wordt alleen maar nadrukkelijker als je daar ook een aantal andere resultaten van onze vernieuwing bij optelt:

- het keurmerk,
- het self assessment van onze zelfregulering,
- de duurzame distributie waar wij met succes voor ijveren,
- de nieuwe regels over contractstermijnen
- en het repeterende klanttevredenheidsonderzoek,

om een paar te noemen.

Maar zoals we met elkaar weten er is ook nog werk aan de winkel voor het zo noodzakelijke herstel van vertrouwen.

Dit alles zodat onze klanten weten en voelen, of het nu ondernemers, burgers, of bedrijven zijn dat ze met een gerust hart op ons kunnen terugvallen. Dat is misschien wel de essentie van ons mooie vak: verzekeren.

Want terwijl wij hier met elkaar spreken, worden ondertussen in onze bedrijven risico's overgenomen, claims afgehandeld en schade hersteld en vergoed en pensioenen uitgekeerd. Er zijn maar liefst rond de 80 mln polissen in omloop in Nederland. Het werk dat daar uit voortvloeit is voor ons vanzelfsprekend.

Zó vanzelfsprekend dat we soms geneigd zijn de betekenis en de waarde ervan uit het oog te verliezen. Het is zo vanzelfsprekend dat buitenstaanders zoals media en politici wel eens geneigd zijn vooral te letten op wat er minder goed gaat. Dat is overigens ook hun taak en verantwoordelijkheid, maar toch.

Het is ook niet alleen maar pais en vree om ons heen:

Het zeer nijpende vraagstuk is natuurlijk dat van de Griekse schuldenproblematiek. De kredietcrisis is opgeschoven naar een landencrisis. Het lijkt erop dat ook van de financiële sector een –weliswaar vrijwillige- bijdrage wordt gevraagd. We zijn ons er terdege van bewust dat er grote en ingrijpende belangen bij op het spel staan. Als we erbij betrokken raken: óók van onszelf en van onze polishouders.

Zoomen we nationaal in op de sector, wat zien we dan?

- Het consumentenvertrouwen in de sector als geheel is
- sterk negatief en de ontwikkeling van dat cijfer is erg
- kwetsbaar door het woekerpolisdossier, maar ook door
- discussies over beloningen.
- Media blijven onverdeeld kritisch, ook hier speelt de
- woekerpolisaffaire een belangrijke rol.
- En ook al zijn wij in staat gebleken onze stakeholders te



- overtuigen van onze wil tot vernieuwen, we merken wel dat
- ze met toenemende urgentie en ongeduld wachten op
- zichtbaar bewijs ervan. En dat ongeduld neemt toe.

Er zijn zeker ook positieve ontwikkelingen.

Verzekeraars scoren in onderzoeken onder dienstverleners goed op individuele klanttevredenheid.

In de sector wordt dan ook hard gewerkt aan verbetering van producten, informatie en dienstverlening. Vaak gaat het om een heus cultuurveranderingsprogramma. Daarmee wordt ons programma Verzekeraars Vernieuwen ook voor de klant zichtbaar, en dat is de opgave waarvoor we de komende tijd staan. Laten we ons hierbij goed realiseren dat we pas over langere tijd hiervoor 'credits' zullen krijgen, als we ze al krijgen. Met andere woorden het is een kwestie van een lange adem en we moeten voor de voortgang dus op de kalender kijken en niet op ons horloge.

Des te belangrijker is het om gezamenlijk het tempo erin te houden. Samen lukt het beter om de problemen het hoofd te bieden en oplossingen te realiseren.

Ik zet mij daar dan ook graag met veel energie voor in. En niet alleen ik – ook mijn medebestuurders en al die anderen waar velen van U ongetwijfeld ook toe behoren. Ik realiseer me dat het voor ieder individueel, – en dat geldt ook voor mij –, niet eenvoudig is en dat de druk in de vereniging soms flink oploopt. Maar dat hoort nu eenmaal bij echte verandering en zeker als ze fundamenteel van aard zijn. Het geeft soms discussie, soms zelfs heftige discussie, maar laten we daar niet voor weglopen. Immers het gezamenlijk belang dat we hebben bij het bouwen aan de toekomst van een duurzame sector is groot. Gezamenlijkheid en pro-activiteit blijven noodzakelijk, zo niet de enige weg.

- Cruciaal voor het reputatieherstel en het kunnen oogsten van de opbrengsten van Verzekeraars Vernieuwen is de oplossing van de problemen rond de beleggingsverzekeringen. Ik realiseer me ook dat hierover ook in onze vereniging ongeduld en ongerustheid bestaat. Oplossen van dit dossier is voor ons een absolute prioriteit. En daar wordt door veel mensen veel tijd ingestoken. Ik heb goede hoop dat de gesprekken met minister De Jager hierover aan de oplossing kunnen bijdragen. Essentieel is dat we de bestaande akkoorden goed en snel uitvoeren. In de ogen van veel consumenten doen we daar al te lang over.

Verzekeraars Vernieuwen loopt in principe tot eind 2012. Daarmee komt de vernieuwing niet tot stilstand. Want de oprecht in de klant geïnteresseerde ondernemer zal steeds moeten blijven vernieuwen omdat de wensen en attitude van de klant steeds weer veranderen.

Vernieuwing is dus

idealiter geen programma maar een 'mind set' met de klant voor ogen.

Verzekeraars Vernieuwen is deels een collectieve inspanning omdat sommige zaken nu eenmaal niet individueel aangepakt kunnen worden. En ook steeds vaker worden we als collectief aangesproken.

Het zwaartepunt van zichtbare vernieuwing ligt desondanks bij de leden.

Dat kan ook niet anders. De meeste leden zijn daar druk mee bezig. Ze concurreren er zelfs op. Daarmee laten ze tevens individueel leiderschap zien. Wat dit betreft merk ik in de sector duidelijk een nieuwe wind. Dat is ook wat de samenleving van ons vraagt.

Vernieuwing bestaat pas echt als die wordt opgemerkt door de klant. We hebben bewijzen van vernieuwing nodig en we moeten ze meer en beter zichtbaar over het voetlicht brengen.

Daarop moet komende tijd gefocust worden. Freek Wansink gaf daar eerder goede voorbeelden van. Ik roep

dus op: niet verslappen maar geef juist extra power aan de vernieuwing. Laat de klant zien dat we vernieuwen. Laat hem merken dat we onze houding, gedrag, onze dienstverlening, onze producten, systemen en communicatie hebben vernieuwd, op hém of haar richten. Dat is waar we de komende tijd alle aandacht aan moeten besteden. Houd uw eigen initiatieven in het teken van de vernieuwing dus niet onder de pet.

- Verzekeraars versterken is een ander programma dat we hebben opgestart. Daarvoor hebben we vanmorgen de aftrap gedaan. We proberen daarin op sectorniveau te analyseren



welke hefboomen en instrumenten we kunnen inzetten om het ondernemingsklimaat en onze maatschappelijke functie op middellange termijn te verbeteren. Samen met u gaan we dit noodzakelijke programma invullen.

Actueel is nu het pensioenakkoord. Het is een teken van kracht dat sociale partners het eens zijn geworden. Als pensioenverzekeraars gaan wij graag met het kabinet in gesprek hoe dit akkoord naar verzekerde pensioenregelingen kan worden vertaald. Natuurlijk zullen we, naast de zachtere regelingen die uit dit akkoord volgen, ook contracten met harde, nominale zekerheden voor het voetlicht blijven brengen. Cruciaal is de vraag, zoals wij aan den lijve hebben ervaren, of werkgevers en deelnemers in staat zijn om de hierin pgenomen zekerheid - maar ook de onzekerheid - goed te doorgronden.

Ik ga afronden. Ik noem u mijn prioriteiten, mijn doelstellingen voor de komende periode. Ik beperk me tot twee:

- Eén: Bovenal breed maatschappelijk gedragen oplossing van woekerpolisdossier. Een oplossing dus samen met overheid en met liefst brede steun vanuit de politiek. Zonder zo'n oplossing zijn veel inspanningen op andere terreinen vergeefs of futiel.
- Twee: Een andere, duidelijke maatschappelijke positionering van de sector. Dat heb ik in het begin van mijn speech al gezegd. De nieuwe code geeft daar uitdrukking aan net als verzekeraars vernieuwen en ik verwacht verzekeraars versterken over een tijdje ook. Het klantbelang moet voorop staan. Dat is de basis voor de versterking van de sector. Daarop moeten we blijven duwen.

Dames en heren,

Wij vervullen een belangrijke rol in deze samenleving. We kunnen onze omgeving daarvan overtuigen door stelselmatig het klantbelang centraal te stellen en te bouwen aan financieel solide sector.

Dat verwoorden we met onze kernwaarden. Die kernwaarden leggen ons verantwoordelijkheden op de schouders. Daarop mag c.q. moet iedereen ons aanspreken – individueel en als sector. Onze maatschappelijke betrokkenheid vormt de basis voor onze wil om mee te helpen oplossingen te bereiken voor onzekerheid. Want zekerheid bieden is wat we bij uitstek kunnen en moeten doen.

Tenslotte nog dit: Ik bespeur een enorme betrokkenheid en gemotiveerdheid van alle medewerkers bij het 'vernieuwen van de sector'. Die betrokkenheid en motivatie is duidelijk en inspirerend. Dat is goed om te merken. Een duidelijk bewijs van een nieuwe wind en een nieuwe generatie. Daar ben ik blij mee. Dat mag ook wel eens gezegd. Laten we alles op alles blijven zetten om die te vertalen naar duidelijke signalen die ook de klant herkent.

Dank u wel.