

## Inhoud

Karel Pauw (Organisatie van Financiële Dienstverleners):  
"Wat nou klant centraal?" (pag. 4)

Nieuw Europees toezichtkader op komst (pag. 10)

Sneeuwpret zorgt voor schadepost van 15 tot 20 miljoen (pag. 14)



## "Het blijft niet langer bij voornemens"

Niet alleen meer woorden, maar vooral ook daden: dat is volgens Verbondsvoorzitter Willem van Duin het credo van 2010. "We hebben vorig jaar belangrijke stappen gezet met de introductie van het reputatietraject VerzekeraarsVernieuwen. In 2010 komt het aan op waarmaken. Wie daar niet in meegaat, snijdt zichzelf in de vingers."

**V**an Duin heeft een heldere nieuwjaarsboodschap: in 2010 zullen verzekeraars écht moeten gaan doen wat ze zeggen. Tijdens de Algemene Ledenvergadering, waarin VerzekeraarsVernieuwen de rode draad was, liet hij dat al doorschemeren. "Het reputatievraagstuk ligt prominent op tafel. Dat heeft de woekerpolisaffaire, maar ook de discussie over beschikbare premieregelingen, heel hard duidelijk gemaakt."

Niet voor niets startte het Verbond vorig jaar VerzekeraarsVernieuwen, bedoeld om het vertrouwen te herstellen. In oktober kwamen verzekeraars bijeen om de kernwaarden van de bedrijfstak te 'herijken'. Vervolgens werd het raamwerk van het traject in de steigers gezet.

### **Wat is, terugkijkend, het belangrijkste wapenfeit?**

"Dat we zo'n breed draagvlak voor VerzekeraarsVernieuwen hebben gecreëerd. Het traject wordt breed omarmd – niet alleen door de maatschappijen

die in het Verbondsbestuur zijn vertegenwoordigd, maar door alle verzekeraars. Iedereen is doordrongen van de urgentie. Dat is ontzettend belangrijk om een fundamentele verandering te bewerkstelligen."

### **Wat moet VerzekeraarsVernieuwen opleveren?**

"Een tevreden klant, die weet wat hij van ons mag verwachten en welk kostenplaatje daaraan hangt. En die bij ons transparante producten kan afsluiten, die goed zijn uit te leggen en aansluiten op de klantbehoefte(n). Dat klinkt als een open deur, maar vergt nog een enorme inspanning. We zullen alles wat we doen onder het vergrootglas 'klant centraal' moeten leggen. Dat is ook de reden dat we voor een geïntegreerd programma hebben gekozen. Je bereikt meer als je alles in onderlinge samenhang doet en onder de vlag van 'herstel van vertrouwen' brengt."

### **Waar wilt u eind 2010 staan?**

"VerzekeraarsVernieuwen draait om drie P's: prioriteitsdossiers,



proofpoints en promise. Wat die eerste P betreft, geldt een harde afspraak: eind dit jaar moeten de belangrijkste reputatiedossiers – denk aan beleggingsverzekeringen en beschikbare premieregelingen – zijn opgelost. Daarin zijn we inmiddels ver gevorderd. Daarnaast gaan we doorpakken op de proofpoints. Zo moet het keurmerk, waaraan de consument straks kan zien of een verzekeraar echt klantgericht werkt, dit jaar worden geïntroduceerd. Ik wil aan het eind van dit jaar kunnen zeggen dat een overgrote meerderheid zich daarvoor heeft aangemeld. Ook moet het klanttevredenheidsonderzoek, waarvoor we een pilot hebben gehou-

*(lees verder op pagina 3)*



## Vizier op 2010

*Bekende en minder bekende Nederlanders geven in deze periode hun visie op 2010. Aandacht voor elkaar, de werkloosheidsregelgeving en het uitdelen van prikkels om diefstal te voorkomen zijn thema's die in de media zijn gelanceerd.*

*Voor mij draait 2010 om vertrouwen en zekerheid.*

*Vorig jaar hebben we allemaal kunnen ervaren hoe essentieel en basaal deze basiswaarden zijn. De financiële sector voorop met incidenten zoals DSB, toezicht en het beloningsbeleid. Maar ook de politiek, met de bonnetjesaffaire en medialekken over onder andere de miljoenennota, schond het vertrouwen. Politiecommissarissen en het Koninklijk Huis hebben in 2009 ervaren hoe essentieel publiek vertrouwen is. De betrouwbaarheid en veiligheid van het openbaar vervoer zijn meerdere malen in vette krantenkoppen ter discussie gesteld. En zo zijn er meer voorbeelden. Voor deze instituties is publiek vertrouwen essentieel als basis van onze samenleving.*

*Verzekeraars hebben in 2009 het project VerzekeraarsVernieuwen ingezet. Dat programma zullen wij consequent meerjarig doorvoeren om een sterke basis voor vertrouwen bij klanten en stakeholders te realiseren.*

*Wij trekken ons aan dat het vertrouwen is beschaamd en zijn daarom vastberaden om te laten zien dat onze sector klantbelang vooropzet. Vertrouwen, maatschappelijke betrokkenheid en het in staat stellen van mens en samenleving om vooruitgang te verwezenlijken, zijn onze kernwaarden. Daarop richten we ons vizier in 2010!*

*Richard Weurding, algemeen directeur*



Verzekerd! is een tweewekelijkse uitgave van het Verbond van Verzekeraars en bedoeld om politici, media, beleidsmakers, verzekeraars en andere opinion leaders te informeren over de activiteiten van het Verbond en ontwikkelingen in de verzekeringsbedrijfstat. Overname van (delen van) artikelen is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

### Redactie

Marjolein Dekker  
(hoofdredacteur)  
Miranda de Groene  
Richard van Rijn

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

### Abonnementenadministratie

Hilde van Diest  
Telefoon 070-3338681  
E-mail:  
h.van.diest@verzekeraars.nl

### Redactiesecretariaat

Olga van Droffelaar  
Anita Wolthers  
Postbus 93450  
2509 AL Den Haag  
Telefoon 070-3338704  
Telefax 070-3338680

E-mail:  
verzekerd@verzekeraars.nl

Verbond op internet:  
www.verzekeraars.nl  
www.allesoververzekeren.nl

### Creatie en realisatie:

Artoos Communicatiegroep bv,  
Rijswijk

### Druk

DeltaHage bv, Den Haag

ISSN: 1571-0556

(vervolg van pagina 1)

den, een branchebreed karakter krijgen. En verder moet er volledig helderheid bestaan over beloningstransparantie, waarin het CAR-model (Customer Agreed Remuneration) een belangrijke rol speelt. Voor de laatste P, promise, geldt dat we écht moeten laten zien dat we doen wat we beloven. We moeten het, kortom, gaan waarmaken in 2010.”

### **Wat wordt de belangrijkste hobbel?**

“Dat het niet bij goede voorne-

mens blijft. De wil om te veranderen is er, maar gedrag veranderen is het lastigste wat er is. Daarom moeten we in mijn optiek heel concreet aan de slag: producten kritisch tegen het licht houden, zorgen dat ze duidelijk zijn, vertellen wat ze bieden en wat ze kosten.”

### **Maar wat als een maatschappij dat niet doet? Volgen er dan sancties?**

“Als Verbond kunnen en willen we de markt natuurlijk niet reguleren, maar ik durf wel te stellen dat dat ook niet nodig is. Het

gevoel van urgentie is er. Wie achterblijft, komt uiteindelijk in een onmogelijke positie terecht. Als je niet verandert, kun je ook niet in aanmerking komen voor het keurmerk. Heel simpel. Wie niet meedoet, doet zichzelf dus tekort. Dat neemt niet weg dat we gedurende het traject de nodige hobbels zullen moeten nemen. We kunnen dit niet in één jaar afronden. Verzekeraars Vernieuwen is een langetermijnagenda, die permanent moet worden onderhouden. Een mooie uitdaging voor ons allemaal!” ■

## Nieuw jaar consumentvriendelijk gestart

**Totaalverbod op bonusprovisies, eenjarige contracten en een verbeterde informatievoorziening. Het zijn slechts drie van de vele veranderingen die op 1 januari zijn ingegaan. In een overzicht, waarin de belangrijkste op een rijtje zijn gezet, valt op dat alle wijzigingen in het voordeel van de consument uitpakken.**

**Z**o zijn schadeverzekeraars met ingang van dit jaar gestopt met het zogenoemde stilzwijgend verlengen van verzekeringen. “Dat betekent dat alle bij het Verbond aangesloten verzekeraars tijdig informatie verstrekken over de eerstkomende verlenging, zodat de consument genoeg tijd krijgt om de polis eventueel op te zeggen”, legt algemeen directeur Richard Weurding van het Verbond uit. “Als de verzekering dan voor een jaar wordt verlengd, kan de consument de verzekering ieder gewenst moment opzeggen.”

Volgens hem is er nadrukkelijk voor gekozen de verzekering voort te zetten als een consument zelf niets doet. “Daarmee willen we voorkomen dat mensen, zonder dat ze het zelf weten en ook niet willen, onverzekerd raken.”

Andere ‘consumentvriendelijke’ actie van de schadebranche is dat sinds 1 januari een looptijd van een jaar geldt. Weurding: “Verzekeraars kunnen en mogen ook langere contracten aanbieden, maar dan moet de klant daar wel expliciet voor tekenen.”

### **Betere info**

In de Levensector springt vooral de verbeterde informatievoorziening over pensioenverzekeringen eruit. Vanaf dit jaar wordt jaarlijks een overzicht aan consumenten verstrekt, waarin staat hoeveel (provisie)kosten en risicopremies worden ingehouden. “Daarnaast verwachten wij dit jaar, in overleg met de sociale partners en de Ombudsman Financiële Dienstverlening, een kostennorm voor het verleden vast te stellen, zodat ook oudere

beschikbare premieregelingen kunnen worden getoetst”, aldus Weurding.

### **Wachttijd**

Bij arbeidsverzekeringen ten slotte is het belangrijkste nieuws dat er geen carenztijden meer worden gehanteerd. Weurding: “Tot 1 januari hanteerden verzekeraars wachttijden voor werknemers met een gezondheidsbeperking. Deze carenztijd hield in dat er gedurende een bepaalde periode (meestal een jaar) geen recht op dekking/uitkering was. Verzekeraars deden dat louter en alleen om misbruik tegen te gaan, maar in de praktijk bleek dat het voor werknemers, helemaal als ze gehandicapt of chronisch ziek zijn, een drempel was om van baan te wisselen.” De wachttijden zijn vanaf 1 januari afgeschaft voor alle verzekeringen die op basis van de (collectieve) arbeidsovereenkomst worden gesloten, waaronder ziekte-, arbeidsongeschiktheids- en overlijdensrisicoverzekeringen. ■

## “De keuze is aan de consument”

Hij heeft een lange staat van dienst in de retailmarkt en dat is duidelijk te merken. Voorzitter Karel Pauw van de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) spreekt in dit derde deel van de serie Visie op Provisie klare taal. “Wat nou klant centraal? Schei nou toch uit! De financiële dienstverlening loopt vijftien jaar achter op de retailbranche. Als je daar de klant niet centraal stelt, ben je ‘m gelijk kwijt.”

### Retail als voorbeeld

“Ik zit hier nu zeven jaar. Daarvoor heb ik in verschillende retailbedrijven gewerkt, Sanders Meubelstad, V&D, de Bijenkorf, M&S Mode International. In 2002 ben ik gevraagd om de overstap naar De Hypotheker te maken en die overstap is niet zo gek als die klinkt. De franchise-formule is in de retail al heel gebruikelijk en bovendien heb ik altijd, in al mijn functies, geroepen dat wij er zijn voor de klant. Ik snap er dan ook niks van dat banken en verzekeraars om het hardst roepen dat de klant weer centraal moet komen te staan. Hoe durf je het uit te spreken, denk ik dan. Wij *zijn* er toch voor de klant. Ook in het verleden heb ik een heel directe klantrelatie gehad. Als je in de retailmarkt de klant niet centraal stelt, ben je ‘m kwijt. Simpel, maar keihard. Doe je het niet goed, dan komen de klanten niet meer. In die zin denk ik echt dat de financiële dienstverlening vijftien jaar achterloopt op de retailbranche. Daar zijn overigens wel redenen voor hoor. Er is jarenlang geen enkele incentive geweest om het anders te doen. We zijn als branche behoorlijk hardhandig wakker geschud.”

### Eén kam

“Ik heb geen enkele moeite met wetgeving. Sterker nog, ik vind dat de branche die over zichzelf heeft afgeroepen. Daarover geen misverstand. Na zeven jaar vind ik het ook nog steeds heel leuk in de wereld van de financiële

dienstverlening. Ik ben het alleen spuugzat dat een aantal organisaties al een paar jaar keihard werkt aan het verbeteren van de kwaliteit, maar wij toch iedere keer weer als een soort witteboordencriminelen worden beschouwd. In de financiële branche worden we allemaal over één kam geschoren. De incidenten à la DSB of Legio Lease vinden bij banken of verzekeraars plaats, maar wij lijden daar als (hypotheek)adviseurs net zo goed onder. De Hypotheker heeft deze producten overigens nooit in de schappen gehad. Het irriteert me vooral dat er bij incidenten al snel naar de bemiddelaars wordt gekeken en gewezen, terwijl ik denk: wie heeft die producten bedacht dan? Ik wil nu absoluut niet gaan jij-bakken. Daar wordt niemand wijzer van, maar het stoort me wel dat een aantal partijen zo hard bezig is om de kwaliteit te verbeteren, maar keer op keer de kous op de kop krijgt.”

### Hypotheek

“Een hypotheek is een heel taaie materie voor een consument. Kan het niet anders zeggen. Een gemiddeld advies bij een heel gewone situatie neemt al snel zo’n twintig tot vijftwintig uur in beslag, omdat je niet alleen moet kijken naar de hypotheek zelf, maar ook naar ‘aanverwante’ zaken, zoals het risico op arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensioen en echtscheiding. Het is de kunst om rekening te houden met vaak nog onzekere toekomstplannen. En dan hebben we het

heel simpel over de aankoop van het eerste huis, waar verder geen gekke dingen bij komen kijken. Het belangrijkste aan een hypotheek(advies) vind ik dat mensen hun huis niet als een fiche in het casino moeten gebruiken. Dat betekent dat de bemiddelaar altijd een stap verder moet denken dan zijn klant. Hij moet de consument waarschuwen voor de consequenties van bepaalde keuzes. Dat was vroeger al zo, en dat is nu nog steeds zo. Kijk, een buschauffeur die acht tot tien keer zijn inkomen wil lenen, was vroeger niet goed, maar is nu ook niet goed. Wij hebben bijvoorbeeld als Hypotheker een aantal producten bewust niet op de markt gebracht, omdat wij er absoluut niet achter konden staan. Als je staat voor je advies, moet je ook de garantie hebben dat het product doet wat het zegt. Daarom hebben wij ook nooit zaken gedaan met bepaalde partijen. Ik vind het onzin als mensen dan roepen dat wij niet onafhankelijk zouden zijn. Wij staan voor ons advies en nemen als bedrijf onze verantwoordelijkheid.”

### Uurtje factuurtje

“Ik heb geen uitgesproken voorkeur voor provisie of uurtje factuurtje. De keuze is aan de consument. Wil hij dat zijn adviseur provisie ontvangt, dan moet dat kunnen. Wil hij uurtje factuurtje, dan moet dat ook kunnen. Zelfs een mengvorm van provisie, waarbij zowel de klant als de aanbieder een bepaald deel van de kosten voor zijn rekening neemt, moet mogelijk zijn. Ik vergelijk het wel eens met een winkel. Daar kan de klant ook zelf bepalen hoe hij betaalt: contant, met pin of via een creditcard. Als je dat doorvertaalt naar een hypotheekadvies, dan zou ik



*Karel Pauw, voorzitter van de Organisatie van Financiële Dienstverleners*

het onderverdelen in twee stappen. De eerste betreft het advies zelf: wat kan de consument überhaupt lenen? Wat is de beste hypotheekvorm voor hem/haar? Welke risico's moeten worden afgedekt? Levensverzekering, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding, pensioen? Komen er kinderen? Ik vind het persoonlijk niet zo gek als de consument de kosten van dit proces voor zijn rekening neemt. Het vervolgdeel, waaronder het begeleiden van de papierstroom van geldverstrekker naar de notaris, het regelen van de werkgeversverklaring e.d., moet door de geldverstrekker als leverancier van een product worden betaald. Ik vind dat niet iets dat ten laste van de consument moet komen."

#### **OvFD**

"Het gaat goed met de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD), die een jaar geleden is ontstaan na het samengaan van de Vereniging van Hypotheekadviseurs in Nederland en de Federatie van Koepel Organisaties in de financiële dienstverlening. Als OvFD vertegenwoordigen wij 860 hypotheekadvi-

seurs en 35 koepelorganisaties die samen goed zijn voor zo'n zeventig procent van de intermediaire hypotheek- en pensioenmarkt. Natuurlijk is er hier en daar nog steeds overlap met het werk van de tussenpersonenorganisaties NVA en NBVA, die elkaar onlangs weer hebben gevonden en gaan fuseren. Ik sluit niks uit, ook niet dat we tot één grote lobbyorganisatie zullen komen. We zijn van vier clubs naar twee gegaan, dat betekent al een halvering. Bovendien is het jaar nog maar net begonnen. Wie weet wat er allemaal nog in het vat zit. Met de OvFD richten we ons meer op de bedrijven die overwegend hypotheekadviezen geven en op de serviceproviders, die vaak voor kleinere adviseurs werken. Met name voor die laatste groep, de serviceproviders, is het een lastig jaar geweest. Hun hele verdienmodel is op de schop gegaan en daar hebben ze fikse slagen in moeten maken."

#### **Provisie is besmet**

"Ik vraag me ook steeds vaker af of het wel reëel is om met een vaste fee te werken, zoals sommige advieskantoren doen. Een

bedrag van 750 euro voor 'een' hypotheekadvies, ongeacht hoe groot of klein het advies is, vind ik eigenaardig. Net zoals ik het ook niet vind kloppen dat je een ingewikkeld hypotheekproduct via internet kunt afsluiten. Een hypotheek(advies) moet toch aan bepaalde eisen voldoen? Of ben ik nou gek?

Het allerbelangrijkste in de adviesmarkt is en blijft dat je transparant bent. Of de consument nu kiest voor uurtje factuurtje of provisie, wees duidelijk. De klant moet van tevoren weten welke betalingsmogelijkheden er zijn. Net als in een winkel. Overigens mag van mij dat woord provisie wel verdwijnen. Het is een soort taalvervuiling, een besmet woord, geworden, terwijl het heel sec neerkomt op een vergoeding voor het doen van bepaalde activiteiten in de keten. Voor de klant bestaat provisie niet, dus laten we het woord dan ook maar helemaal weggooien en voortaan spreken over een vergoeding."

#### **CAR**

"Het Engelse CAR (Customer Agreed Remuneration) is een fantastisch model. Maar dan moeten we wel even afspreken wat het precies inhoudt. Als het betekent dat met CAR de marge van verzekeraars, bijvoorbeeld op netto-producten, groter wordt, dan ben ik er niet zo voor. En helaas is dat wel wat wij op dit moment zien gebeuren. De aanbieders brengen netto-producten op de markt, maar pakken zelf meer marge in plaats dat ze het voordeel aan de consument doorgeven.

Als CAR daarentegen inhoudt dat de consument bepaalt hoe hij de beloning met zijn adviseur wil regelen, zeg ik: eens. Helemaal eens zelfs. Maar, bemoei je er dan als verzekeraar ook niet meer mee. Eigenlijk is de boodschap zo simpel: iedere partij moet gewoon doen waar die goed in is. Geloof mij maar, dan ziet het leven er een stuk rooskleuriger uit. En vooral een stuk duidelijker!" ■



## Heemskerk: "Vertrouwen is nog broos"

"De CPB-cijfers wijzen op een licht herstel van de economie, maar realiseert u zich goed dat het vertrouwen in de financiële sector héél broos is." Die boodschap gaf staatssecretaris Heemskerk verzekeraars eind december mee tijdens de Algemene Ledenvergadering van het Verbond. De staatssecretaris sprak naast waarschuwingen ook zijn waardering uit. "Verzekeraars hebben zich de afgelopen tijd niet laten leiden door incidenten, maar gekozen voor een rustige communicatie over de dingen die ze dagelijks doen. Volgens mij het beste wat je kunt doen om vertrouwen te herwinnen."

In juni sprak premier Jan Peter Balkenende verzekeraars toe; dit keer maakte staatssecretaris Frank Heemskerk van Economische Zaken zijn opwachting. Net als de premier entte ook hij zijn toespraak op het herstel van vertrouwen, dat in zijn optiek noodzakelijk is om uit het dal

van de financiële crisis te klimmen.

Hoewel de CPB-cijfers op een licht herstel wijzen, waarschuwde de staatssecretaris voor té veel optimisme. "Iedereen is blij met de cijfers, omdat ze minder slecht zijn dan gedacht, maar dat betekent nog niet dat het goed gaat met Nederland."



*Frank Heemskerk adviseerde verzekeraars niet alleen naar de letter van de wet, maar vooral naar de geest daarvan te handelen*

pelijk verantwoord ondernemen vooropstaat en waarbij beloningen de prestaties op lange termijn weerspiegelen. Dat vertrouwen daarbij een randvoorwaarde is, staat buiten kijf. "Ook voor verzekeraars wordt dat een uitdaging. Ik adviseer u daarom in te zetten op drie pijlers: allereerst is goed toezicht essentieel, daarnaast moeten consumenten goed geïnformeerd keuzes kunnen maken en tot slot moet er een goede geschillenbeslechting zijn. Waar het mij om gaat, is dat u

### Klanttevredenheid

De Algemene Ledenvergadering stond geheel in het teken van het reputatietraject VerzekeraarsVernieuwen, dat het Verbond afgelopen zomer is gestart om het imago van de verzekeringssector uit het slop te trekken. Een belangrijk instrument daarvoor is het klanttevredenheidsonderzoek, dat inzicht moet bieden in de vraag wat verzekeraars goed doen en wat niet. In 2009 konden verzekeraars zich voor het eerst aanmelden voor het onderzoek, dat de potentie heeft om in 2010 branchebreed benchmarkonderzoek te worden, waarbij iedere verzekeraar zijn individuele score met het marktgemiddelde kan vergelijken. Geen enkele sector heeft momenteel een klanttevredenheidsonderzoek van zo'n grote omvang. Verbondsbestuurslid Freek Wansink sprak dan ook van een "majeur initiatief waar we in de toekomst serieus mee moeten omgaan".

Het Verbond buigt zich binnenkort over de vraag hoe het onderzoek in 2010 een branchebreed karakter kan krijgen.

### Eens over oorzaken

Om uit het dal te klimmen, vindt de staatssecretaris het "ontzettend belangrijk dat we het eens zijn over de oorzaken van de crisis. Pas dan kun je goede oplossingen bedenken voor de toekomst". Oplossingsrichtingen ziet hij zelf in een verbetering van de global governance, zoals hogere kapitaalvereisten, betere (internationale) regelgeving en toezicht, en een raamwerk voor grensoverschrijdend crisismanagement. Lastiger te realiseren zijn zaken als een betere coördinatie op het internationale macro-economische beleid.

"Maar ook dat is iets waar we op moeten focussen, evenals op het versterken van opkomende economieën en ontwikkelingslanden."

### Uitdaging

Uiteindelijk moet het volgens Heemskerk leiden tot een duurzame groei, waarin maatschap-

verzekert met het oog op consumenten. Geef goede voorlichting en vertrouw niet te veel op bijsluiters. Zorg voor simpele producten, maar bovenal: kijk niet alleen naar de letter van de wet,

maar handel naar de geest daarvan.”

Terugblikkend op de afgelopen maanden prees hij de lijn van het Verbond. “Volgens mij hebben jullie er bewust voor gekozen

rustig te communiceren en eerlijk en open te zijn over day-to-day zaken. Als je in de hoek zit waar de klappen vallen, is dat volgens mij de beste lijn die je kunt volgen.” ■

## Toezicht in vogelvlucht met minimaster

**Wie een volledige opleiding Toezicht op Verzekeringen te lang vindt, kan binnenkort een speciale minimaster volgen. De UvA Amsterdam Business School (ABS) biedt in februari en maart dit jaar een programma van zeven collegedagen (verdeeld over zeven weken) aan, waarbij wordt ingezoomd op twee belangrijke vakken: prudentieel toezicht en toezicht algemeen/gedragstoezicht.**

**D**e ABS biedt sinds een aantal jaren de master Verzekeringkunde aan, die in samenwerking met het Verbond is ontwikkeld. De master speelt in op de behoefte uit de verzekeringsbedrijfstak aan werknemers die met een brede blik en vanuit verschillende disciplines naar verzekeringsvraagstukken kunnen kijken.

Sinds de start is toezicht al een populair vak binnen de master. Daarom werd vorig studiejaar een nieuwe specialisatie richting aan het programma toegevoegd: Toezicht op Verzekeringen. “De behoefte aan verdieping in toezicht is groot, zeker sinds de crisis is uitgebroken”, vertelt opleidingsdirecteur Marc Hendrikse. “Wel merken we dat mensen die zich alléén in toezicht

willen verdiepen, een volledige master van twee jaar een stap te ver vinden. Daarom hebben we besloten een minimaster te ontwikkelen, waarbij we in vogelvlucht de belangrijkste facetten behandelen.”

De minimaster beslaat zeven collegedagen, die op dinsdag zijn ingeroosterd. 's Middags wordt het vak prudentieel toezicht gegeven; 's avonds toezicht algemeen/gedragstoezicht. Geïnteresseerden kunnen de vakken zowel los als samen volgen. De eerste collegedag is op 2 februari.

Meer informatie: [www.abs.uva.nl/vzk](http://www.abs.uva.nl/vzk). Inschrijven kan via [vzk@uva.nl](mailto:vzk@uva.nl). ■

## ‘Grip op je Dip’ wint

**De anonieme internetcursus ‘Grip op je Dip online’ heeft de Univé Paludanusprijs gewonnen. De cursus, die bedoeld is voor jongeren met depressieve klachten, is ontwikkeld door het centrum voor jeugd-GGZ De Jutters uit Den Haag, in samenwerking met Indigo, Dimence en Trimbos.**

**E**én op de vijf Nederlandse jongeren zit in een dip en één op de twintig in een depressie. Hulpverleners kunnen de jongeren echter moeilijk bereiken, omdat ze zich meestal schamen voor hun problemen. ‘Grip op je Dip online’ wil het taboe rond psychische

klachten doorbreken. De jongeren kunnen anoniem op de site terecht voor informatie over somberheid, dips en depressies, maar ook voor een online variant van de reguliere cursus Grip op je Dip.

“Het succes van deze online variant is overdonderend”, meent de organisator van de Univé Palu-

danusprijs. “De online variant laat niet alleen dezelfde klachtenafname zien als de reguliere cursus, het aantal deelnemers is op internet veel groter.” Voor juryvoorzitter Pia Dijkstra ‘het bewijs dat dit project een groep jongeren bereikt die normaal niet te bereiken is’. “Bovendien komen de e-mailsessies en adviezen via internet op een belangrijk moment in hun leven. In deze ingewikkelde samenleving is het belangrijk er vroeg bij te zijn”, aldus Dijkstra. ■

## “Dé zelfstandige bestaat niet”

De zzp'er staat in het brandpunt van de belangstelling. De groei van het aantal zzp'ers gaat, ondanks de crisistijd, gewoon door. Niet zo gek dus dat minister Donner de SER heeft gevraagd een advies uit te brengen over de gevolgen van deze groeiende groep zzp'ers (volgens de raad in de volksmond ook wel eenpitters genoemd) voor de structuur van de arbeidsmarkt.



**B**ij het verzoek van Donner is ook meteen de vraag neergelegd de belangenorganisaties van zzp'ers bij het advies te betrekken, waarbij ook het Verbond is betrokken. In het SER-magazine van januari meent Roel Masselink van het Platform Zelfstandige Ondernemers (PZO), dat 'Donner het dilemma goed aangeeft in de SER-adviesaanvraag'. "Donner is verheugd over de groei van het aantal zelfstandigen en stelt vast dat bij ondernemerschap risico's horen. Anderzijds voorziet hij mogelijk een probleem voor het huidige sociale stelsel. Ons standpunt is:

eerst kijken voor welke doelgroep je iets wilt regelen. In veel gevallen zul je voor alle werkenden eenzelfde basisregeling nodig hebben, die je als zzp'er kunt opplussen of die voor werknemers via de cao wordt opgeplust. Noem het een stelsel sociale zekerheid 2.0."

### Zelfstandige Zonder Pensioen

Een maand eerder organiseerde het PZO samen met het Verbond een expertmeeting om nieuwe ideeën en best practices uit te wisselen, maar ook om het bewustzijn van de zzp'er te vergroten. "Zelfstandigen zijn zich niet altijd even goed bewust van

de risico's die ze lopen", meent het Verbond. Niet voor niets wordt de zzp'er ook wel eens een 'Zelfstandige Zonder Pensioen' genoemd.

Tijdens de bijeenkomst legde PZO-voorzitter Esther Raats-Coster de vinger met een praktijkvoorbeeld op de zere plek. "Ik sprak laatst één van onze leden die niet verzekerd was tegen arbeidsongeschiktheid. Niet nodig, zo zei hij. Ga je nog skiën dit jaar, vroeg ik aan hem. En inderdaad, hij snowboardt fanatiek. Zo zie je maar weer, niet iedereen is zich goed bewust van onvoorziene risico's. Duidelijke taal is dus gewenst. Het risico moet concreet worden gemaakt voor de zzp'er."

### Heterogene groep

Die duidelijke taal was eerder tijdens de meeting uit de mond van Verbondsdirecteur Harold Herbert gekomen. Volgens hem is het wel duidelijk dat dé zzp'er niet bestaat. "De doelgroep laat zich niet makkelijk in een hokje stoppen. Naast Emmy die maar een heel klein inkomen uit haar adviespraktijk haalt, staat bijvoorbeeld weer Hilde die met haar tekstbureau als kostwinner een volledig inkomen moet zien te halen."

De groep zelfstandigen is met andere woorden ontzettend heterogeen en bestaat uit mannen en vrouwen, jong en oud, hoge en lage inkomens, fulltimers en kleine deeltijders, kostwinners en bijbaantjes. "Dat betekent dus ook", meent Herbert, "dat je met een collectieve regeling nooit op de behoeften van zo'n heterogene doelgroep kan inspelen. Aan de andere kant weten we ook dat zelfstandigen rationele beslissers zijn. De aanbieders zullen er hard aan moeten trekken om de zzp'ers te bereiken."

## Private verzekering in trek

Werkgevers kiezen steeds vaker voor een private dekking van hun personeel tegen gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. In de laatste maanden van vorig jaar hebben zo'n vijftienduizend werkgevers een aanvraag ingediend, waarvan ongeveer dertien duizend zijn overgestapt van het uitkeringsinstituut UWV naar de private markt. In veel gevallen was de forse premieverhoging van het UWV, die soms meer dan honderd procent bedroeg, de aanleiding. Het Verbond spreekt van een "kleine aardverschuiving", maar ziet het grillige premieverloop ook als een signaal dat het huidige hybride stelsel (publieke én private uitvoering) op de lange termijn niet houdbaar is.

## ACIS-symposium

Consument en verzekering: dat is het thema van het symposium dat het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS) op 19 maart organiseert, samen met de UvA Amsterdam Business School, het Nederlands Tijdschrift voor Handelsrecht en het Eggens Instituut. Prominente sprekers gaan in op de vraag wie de verzekeringsconsument precies is en wat er gebeurt als verzekeringsvoorwaarden verkeerd worden geïnterpreteerd. Ook wordt ingezoomd op de klachtenafwikkeling en op reputatieschade. Fred Treur (Centrum voor Verzekeringsstatistiek) houdt een presentatie over het meten van klanttevredenheid. Meer informatie staat op [www.uva.nl/acis](http://www.uva.nl/acis). Toegang is gratis voor Verbondsleden. Aanmelden kan via [pao-fdr@uva.nl](mailto:pao-fdr@uva.nl).

## Verkeersveiligheidsprijs

Minister Eurlings reikt op 22 april de eerste Nationale Verkeersveiligheidsprijs uit. Deze nieuwe prijs is een initiatief van het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV, Veilig Verkeer Nederland en de ANWB. Bedrijven, overheden, onderzoeksinstituten, maar ook scholen en ouders kunnen projecten inzenden die de verkeersveiligheid op een praktische manier vergroten. De jury bekijkt onder meer of ze innovatief, inspirerend, reproduceerbaar, aantoonbaar effectief en maatschappelijk relevant zijn. Inzenden kan tot 29 januari via [verkeersveiligheidsprijs@minvenw.nl](mailto:verkeersveiligheidsprijs@minvenw.nl).

De Verbondsdirecteur kreeg bijval van Friso van Dijk, account-directeur bij Achmea Corporate Relations. Ook hij benadrukte in zijn inleiding dat dé zzp'er niet bestaat en verbond daar gelijk een paar belangrijke vragen aan. "Want", zo vroeg hij zich hardop af, "hoe kan de financiële dienstverlener de zzp'er vinden, binden en boeien? De private markt van financiële dienstverlening is prima in staat om de zzp'ers te bedienen, maar we zullen ons dan wel meer in de doelgroep moeten inleven." De belangrijkste sleutel daarbij, volgens Van Dijk, is het wederzijds vertrouwen.

### Beleids optie

Van Dijk sloeg daarmee de spijker op zijn kop, want een van de kernvragen van de middag was hoe verzekeraars en zzp'ers elkaar (beter) kunnen bereiken. "Met name omdat de doelgroep zo divers is, is het voor ons niet makkelijk om de zzp'ers te bereiken", meent Van Dijk. "Bij Achmea hebben wij daarom getracht om de zzp'ers in groepen

op te delen. Zeg maar de Steve's, Heleenen, Rob's en Rutger's van deze wereld die in klantprofielen worden ingedeeld, zodat we beter kunnen communiceren."

Een van de belangrijkste doelen van de expertmeeting was dan ook dat verzekeraars graag willen leren van de praktijk, zodat ze ook zo goed mogelijk kunnen inspelen op de behoeften van zelfstandigen. Die praktijk werd onder meer verwoord door Linde Gonggrijp, directeur FNV Zelfstandigen. Zij was het helemaal met de andere sprekers eens dat dé zzp'er niet bestaat. Niet in vorm (voltijd, deeltijd), maar ook niet omdat er veel verschillen in sectoren zijn en in inkomen." Ondanks het feit dat die diversiteit het voor verzekeraars niet makkelijk maakt de zzp'er te bereiken, vond Gonggrijp ook dat verzekeraars transparanter moeten worden. "Verzekeraars moeten informeren in plaats van overtuigen, begeleiden in plaats van verkopen, maatwerk leveren, van buiten naar binnen werken en bovenal: doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen." ■

## Ik, rijk? Welnee!

**Britten met een huishoudinkomen van ruim honderdduizend euro (93.000 pond) vinden zichzelf niet rijk. Ze zouden zichzelf pas rijk noemen als ze minstens 170.000 euro per jaar verdienen. Of als er een Ferrari voor de deur prijkt. Dat blijkt uit een onderzoek van de Britse verzekeraar Hiscox dat is uitgevoerd onder 1.100 Britse werkenden uit de hogere inkomensklasse.**

**M**aar liefst 95 procent van de ondervraagden noemt zichzelf niet rijk. Om zich wel 'rijk' te noemen, zouden ze zo'n zeventigduizend euro per jaar meer moeten verdienen. Daarnaast zou 35 procent zich rijk noemen als ze meer dan één woning zouden bezitten; ruim een kwart zou zich 'welvarend' vinden met een vakantiehuis en

voor bijna een derde is 'hypotheekvrij zijn' een absolute voorwaarde voor een rijk gevoel. Iets meer dan een kwart van de Britse ondervraagden noemt zichzelf pas echt rijk als hij 'een sportauto, zoals een Ferrari', voor de deur zou hebben staan.

Groot-Brittannië heeft 2,5 miljoen huishoudens met een gemiddeld jaarlijks inkomen van net boven de honderdduizend euro. ■

## Nieuw Europees toezichtkader op komst

Toezicht staat sinds de crisis hoger op de agenda dan ooit. Deskundigen buigen zich over de vraag of het strenger en intensiever moet. In 2009 werd die discussie vooral nationaal gevoerd, maar 2010 is het jaar waarin verdere 'Europese' stappen zullen worden gezet. Het Europees Parlement zal zich de komende maanden namelijk buigen over een nieuw Europees toezichtmodel, waarover de Europese ministers van Financiën het in december eens zijn geworden. Kernwoorden: meer samenwerking en coördinatie. Maar wat houdt dat precies in?

**A**ls de kredietcrisis iets duidelijk heeft gemaakt, is het wel dat het toezicht op internationaal opererende verzekeraars verbrokkeld is. Wie iets dieper op de modellen van de verschillende lidstaten inzoomt, snapt al snel waarom. De meeste modellen zijn voornamelijk nationaal georiënteerd, omdat financiële instellingen alleen in eigen land opereerden. Anno 2010 zijn tijden echter sterk veranderd: banken, verzekeraars en effecteninstellingen zijn steeds vaker over de grens actief, terwijl de toezichtmodellen daar niet afdoende op zijn ingericht. Gevolg is dat nationale toezichthouders onvoldoende zicht hebben op de totale risico's op groepsniveau. Daar komt bij dat de modellen van de 27 lidstaten onderling sterk van elkaar verschillen (zie ook kader), waardoor instellingen die over de grens opereren in ieder land andere regels voor hun kiezen krijgen.

### Machtig Europa?

Dat het Europees toezicht anders en beter moet, zal zelfs de grootste Europa-scepticus beamen. Wel verschillen de meningen over de vraag hoe groot de 'macht' van Europa moet zijn. Direct na het uitbreken van de crisis gingen geluiden op voor één Europese toezichthouder. Commissievoorzitter Barroso stelde daarom vorig jaar een expertgroep in, onder leiding van voormalig IMF-topman Jacques

de Larosière, die een rapport met 31 aanbevelingen opleverde. Hierin is terecht de nadruk gelegd op de noodzaak voor beter grensoverschrijdend toezicht.

Het advies was de basis voor een voorstel van de Europese Commissie, waarover de Raad van Ministers van Financiën in december overeenstemming bereikte. Het Europees Parlement is nu aan zet en de verwachting is dat er in de loop van dit jaar een akkoord komt.

### Intensivering

Net zoals nu het geval is, pleit de commissie ervoor dat nationale toezichthouders verantwoordelijk blijven voor het dagelijkse toezicht. De samenwerking en coördinatie op internationaal niveau moeten echter worden geïntensiveerd langs twee lijnen: allereerst moet er een European Systemic Risk Board (ESRB) komen, die macro-economische en prudentiële risico's opspoorst en nationale toezichthouders daar tijdig op attendeert. Daarnaast worden de huidige zogeheten '3L3'-comités (comités waarin toezichthouders voor banken, verzekeraars/pensioenfondsen en effecteninstellingen uit de diverse lidstaten zijn vertegenwoordigd) omgevormd tot drie European Supervisory Authorities (ESA's). Deze krijgen verdergaande taken en bevoegdheden dan de huidige toezichtcomités nu hebben.

### Grote invloed

Het eerste voorstel, de oprichting



*Het belangrijkste spanningsveld: hoe groot wordt de 'macht' van Europa?*

van een ESRB, roept tot nog toe de minste discussie op. De ESRB moet een onafhankelijk orgaan worden, dat logistiek en administratief wordt ondersteund door de Europese Centrale Bank. De nieuwe instantie krijgt géén regelgevende bevoegdheden, maar verzamelt en analyseert informatie, identificeert en prioriteert risico's, geeft waarschuwingen aan nationale toezichthouders als daar aanleiding toe is en kan aanbevelingen doen. Die laatste zijn overigens niet-bindend, maar worden wél geacht grote invloed te hebben. Zo moeten toezichthouders terugkoppelen of en zo ja, welk vervolg ze aan een aanbeveling geven.

### Meer bevoegdheden

Het tweede voorstel, de omvorming van de 3L3-comités naar drie ESA's, heeft meer voeten in de aarde en is op dit moment volop onderwerp van discussie. Anders dan de 3L3-comités worden de nieuwe instanties rechtspersonen met een flink aantal extra taken en bevoegdheden. Zo mogen ze voorstellen ontwikke-

len voor bindende technische standaarden. Belangrijk, want de ESA's krijgen daarmee in feite een rol bij een eenduidige toepassing van EU-wetgeving. Een andere nieuwe taak is dat ESA's bindend mogen optreden bij conflicten tussen nationale toezichthouders op terreinen waar de toezichthouders vanuit Europese wetgeving moeten samenwerken of coördineren. De ESA zal bij een conflict eerst proberen te bemiddelen via mediation, maar als dat niet slaagt, mag ze een beslissend oordeel vellen.

Een derde bevoegdheid is dat ESA's bindend mogen optreden als een lidstaat afwijkt van het communautaire recht. Ze zullen dan eerst een waarschuwing geven, maar kunnen ook hier bindend optreden als daar geen gehoor aan wordt gegeven. Verder mogen ESA's vergaande maatregelen in noodsituaties treffen, participeren ze in toezichthoudercolleges als toeschouwer en mogen ze advies geven aan het Europees Parlement, de Raad en de Commissie.

### Consequenties

Als het huidige voorstel er door komt, verandert er voor verzekeraars in eerste instantie niet zoveel. Het dagelijkse toezicht blijft immers in handen van de nationale toezichthouders. Wel krijgen de ESA's meer in de melk te brokkelen dan de 3L3-comités. Dat betekent dat nationale toezichthouders aan macht zullen moeten inboeten ten bate van Europa. Wat dat in de praktijk voor verzekeraars betekent, is afwachten, maar feit is dat er momenteel volop wordt gediscussieerd over de vraag wie de uiteindelijke macht heeft. Zo staat in het voorstel dat als er tussen toezichthouders een verschil van mening is over een bepaalde maatregel, de ESA's na een poging tot verzoening kunnen besluiten wat er moet gebeuren. De Europese koepelorganisatie van (her)verzekeraars CEA vindt dat zulke besluiten niet de macht en verantwoordelijkheden van de

groepstoezichthouder mogen 'overrulen' of beperken. Die ziet immers toe op maatschappijen die in meerdere landen actief zijn (in de praktijk is dat de toezichthouder van het land waar het moederbedrijf is gevestigd). Afhankelijk van de uitkomst van deze discussie, kan de rol van de nationale toezichthouder meer of juist minder afnemen.

Een kanttekening die het Verbond op zijn beurt plaatst, betreft de publicatie van ESA-besluiten. Nu is bepaald dat besluiten, zoals over geschillenbeslechting tussen nationale toezichthouders, worden gepubliceerd en daarmee openbaar zijn. "Als de besluiten zijn gerelateerd aan individuele financiële instellingen, kan dat vervelende situaties opleveren met het oog op reputatieschade", aldus beleidsadviseur Luuk van der Scheer. Ook zet hij vraagtekens bij de bevoegdheid van de ESRB om informatie op te vragen bij de ESA's over individuele instellingen. "Die informatie kan vertrouwelijke gegevens bevatten en dus is het belangrijk dat wordt

aangegeven onder welke strikte voorwaarden dit mag."

Een laatste punt, waar zowel het Verbond als het CEA zich hard voor maakt, is de vertegenwoordiging van verzekeraars in de ESRB. Van der Scheer: "In het huidige voorstel staat dat de ESRB slechts één afgevaardigde uit de verzekeringsbedrijfstak bevat, te midden van 27 afgevaardigden van centrale banken. Wij vinden dat te weinig. De vraag is of één vertegenwoordiger alle belangen van verzekeraars kan waarborgen."

Hoewel het Verbond kanttekening plaatst, kan het zich in hoofdlijnen in de ingezette lijn vinden. "De voorstellen vergroten de internationale coördinatie en dat is alleen maar goed", besluit Van der Scheer. "Nationale toezichthouders zullen baat hebben bij de ESRB en de ESA's, omdat het begrip van macroprudentieel toezicht daarmee wordt vergroot. De voorstellen sluiten bovendien goed aan op Solvency II. In die zin geen onvertogen woord." ■

## Ideaal toezichtmodel?

Brussel breekt zijn hoofd er al jaren over: hoe kan het toezicht op de financiële sector verder worden geharmoniseerd? Eén integraal toezichtmodel voor alle lidstaten, zoals De Larosière vorig jaar bepleitte, lijkt de ideale oplossing. Of het haalbaar is alle onderlinge verschillen te overbruggen, is een tweede. Het toezicht is in Europees opzicht namelijk zeer verschillend georganiseerd.

Van oudsher hebben veel Europese landen een sectoraal model, waarbij toezicht op basis van de activiteit van de instelling wordt gehouden: verzekeraars moeten aan een andere toezichthouder verantwoording afleggen dan banken. Frankrijk, Italië en Spanje hanteren zo'n model, al bestaan er onderling veel verschillen. Zo is het Franse toezicht gestoeld op vier 'subbranches' (bank-, investerings-, verzekerings- en asset management) met ieder een eigen toezichthouder, terwijl Spanje er drie heeft (banken, verzekeraars, pensioenfondsen).

Intussen is een aantal landen overgestapt naar een crosssectoraal model, waarbij één toezichthouder over alle sectoren gaat. Belangrijkste reden is dat de scheiding tussen de sectoren niet meer zo strikt is als vroeger: zo bieden banken tegenwoordig ook verzekeringsproducten aan. Voorbeelden van landen met een crosssectoraal model zijn het Verenigd Koninkrijk en Duitsland. Nederland kent sinds 2002 ook een crosssectoraal toezichtstelsel, maar hanteert daarbinnen het zogeheten Twin Peaks-model. Toezicht is in ons systeem gebaseerd op twee pijlers: één toezichthouder gaat over prudentieel toezicht (DNB); de andere (AFM) ziet enkel en alleen toe op gedrag.

## Spanje focust op herstel

Voor de vierde keer in de geschiedenis neemt Spanje voor een halfjaar het voorzitterschap van de Europese Unie op zich. Met de crisis in het kielzog en de nieuwe Europese bestuursstructuur in het vooruitzicht staat de Spanjaarden een spannend voorzitterschap te wachten. Hoewel het land liet doorschemeren zich "bescheiden en discreet" te willen opstellen, staat er een groot aantal belangrijke onderwerpen op de agenda. Veel daarvan raken ook verzekeraars.



Spanje is de eerste EU-voorzitter na de inwerkingtreding van het nieuwe Verdrag van Lissabon. Het land gaat samen met de twee komende voorzitters, België (tweede helft 2010) en Hongarije (eerste helft 2011) werken aan een gezamenlijk programma voor de komende achttien maanden.

Hoewel de kredietcrisis over haar hoogtepunt heen lijkt, zal deze onvermijdelijk ook als rode draad door het Spaanse voorzitterschap lopen. Volgens de nieuwe EU-voorzitter is een verdergaande coördinatie van economisch beleid tussen de lidstaten nodig om herstel, nieuwe groei, werkgelegenheid en sociale zekerheid te kunnen waarborgen. Het land wil zich daarom richten op het bevorderen van technologische, economische, institutionele en politieke innovatie.

Spanje heeft daarbij gekozen voor drie brede prioriteiten. Allereerst wil het land een nieuw economisch model bevorderen. Implementatie van het nieuwe Europese toezichtkader is daarbij topprioriteit, maar ook de uitvoering van het Verdrag van Lissabon, het verminderen van de werkloosheid en een verdere integratie van de interne markt zijn belangrijke aandachtspunten.

Een tweede prioriteit betreft het versterken van een sociale EU door burgerrechten te bevorderen. Ten derde willen de Spanjaarden Europa verder aanpassen aan een veranderende wereld, waarin rekening moet worden gehouden met meerdere economische machtsblokken.

### Toezichtkader

Een groot aantal onderwerpen dat op de Spaanse agenda staat,

raakt ook verzekeraars. Zo zal de parlementaire behandeling van het nieuwe Europese toezichtkader een belangrijke prioriteit zijn.

Spanje zet erop in dat het Europees Parlement vóór eind 2010 zijn goedkeuring geeft aan de voorstellen van de Europese Commissie en Raad van Ministers. Het is echter maar zeer de vraag of dat gaat lukken; de Zweden zijn er weliswaar in december in geslaagd in de Raad een breed draagvlak te creëren voor het toezichtpakket (zie ook artikel op pagina 10/11), maar het is nu aan het Europees Parlement om te beslissen welke wijzigingen het wil aanbrengen. Veel parlementariërs laten zich kritisch uit, omdat ze niet blij zijn met de (in hun ogen) afgezwakte voorstellen. Aan Spanje de taak om de onderhandelingen daarover tussen Parlement, Raad en Commissie via zogeheten 'trilogue-meetings' in goede banen te leiden.

Naast toezicht zal Spanje zich ook moeten buigen over andere 'crisisgerelateerde' dossiers, zoals markttransparantie, versterking van het prudentiële kader, de infrastructuur van kapitaalmarkten en verbeterde methoden van activawaardering. Daarnaast willen de Spanjaarden aan passende exitstrategieën werken.

### Geen grote doorbraken

Een ander onderwerp dat van belang is voor verzekeraars, is de Consumer Rights-richtlijn. Gunstig is dat een meerderheid van de lidstaten zich erin kan vinden om financiële diensten buiten het bereik van de richtlijn te houden. Spanje ziet het onderwerp als belangrijke prioriteit, maar haar vergaderplanning laat tegelijkertijd zien dat ze er niet op rekt in de komende zes maanden.

den tot politieke overeenstemming te komen.

Ook van de richtlijn voor patiëntenrechten bij grensoverschrijdende zorg is weinig beweging te verwachten. De Zweden zijn er niet in geslaagd tot politieke overeenstemming te komen en hoewel Spanje de besprekingen zal voortzetten, is het land zelf, samen met Griekenland, Litouwen en Polen, niet vóór de richtlijn. De kans op een doorbraak is dus klein.

Datzelfde geldt voor het Savings

Taxation-dossier. De lidstaten zijn sterk verdeeld over het al dan niet invoeren van een btw op verzekeringen en financiële diensten. Verder zal Spanje zich focussen op de anti-discriminatie-richtlijn en mikt daarbij op een politiek akkoord in de Raad van 7/8 juni. Tot slot is de toegang tot rechtbanken een belangrijk onderwerp. Er staat een tussentijdse evaluatie van de EU-maatregelen op dit gebied op de rol en de verwachting is dat ook de Commissie dit jaar met

een voorstel voor Collective Redress zal komen.

Al met al een drukke agenda, waarbij vooral op toezichtgebied de nodige ontwikkelingen zijn te verwachten. Spanningsveld daarbij is hoe groot de 'macht van Europa' wordt. Het Verbond volgt die discussie, samen met de Europese koepelorganisatie CEA, de komende maanden nauwgezet. ■

*Jelmer Alberts is European Affairs Officer bij het Verbond*

## Wintersporters goed verzekerd

**Bijna negen op de tien wintersporters (87 procent) sluiten een extra dekking af op de reisverzekering. Belangrijkste schadepost: vergoeding van een eventuele gipsvlucht, maar sowieso dekking voor geneeskundige kosten. En dat laatste is geen overbodige luxe, blijkt uit een onderzoek in opdracht van Europeesche Verzekeringen.**

**M**aar liefst een derde van de ondervraagden heeft wel eens een ongeval op de piste gehad. Bij de fanatieke wintersportbeoefenaars is dat zelfs

bijna de helft. De ongevallen leidden tot kneuzingen en botbreuken, maar in toenemende mate ook tot hoofdletsel. "Ruim driekwart van de Nederlandse wintersporters gaat volgens ons onderzoek zonder helm de piste op, terwijl het aantal meldingen van wintersporters met hoofdletsel vorig jaar met meer dan driehonderd procent is gestegen", vertelt Ernst van Donselaar van Europeesche Verzekeringen.

### Tegenstelling

Hoewel de meeste wintersporters voor hun reisverzekering het zekere voor het onzekere nemen, rijdt een kwart van de wintersportliefhebbers op zomerbanden naar zijn vakantiebestemming. Deze opvallende uitkomst komt uit een onderzoek dat in opdracht van Kwik-Fit is gehouden. Het is met name opvallend,

### Oostenrijk blijft populair

Uit het jaarlijkse winteronderzoek van Europeesche Verzekeringen blijkt dat Oostenrijk nog steeds het populairste land is om de wintersportvakantie door te brengen (54 procent). Belangrijkste redenen: de grootte van het skigebied (49 procent), de mooie pistes (48 procent) en de natuur/mooie omgeving (37 procent). Frankrijk prijkt op de tweede plaats, met 21 procent. Daar zijn de grootte van het skigebied (63 procent) en de mooie pistes (59 procent) veruit de belangrijkste argumenten om naar Frankrijk af te reizen.

omdat winterbanden in de meeste Europese wintersportlanden verplicht zijn. "Als een auto niet voldoende is uitgerust op winterse omstandigheden, kan de bestuurder problemen verwachten bij de juridische afwikkeling van een ongeval. Ook als hij geen schuld heeft. In een land als Zwitserland kan dat zelfs leiden tot strafrechtelijke vervolging", benadrukt het autoservicebedrijf. ■



*Bijna de helft van de fanatieke wintersporters heeft wel eens een ongeval gehad*



## Sneeuwpret zorgt voor schadepost van 15 tot 20 miljoen

Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) schat dat de sneeuwdagen in december voor 15 tot 20 miljoen euro schade aan en door personenauto's hebben gezorgd. "Bij zware sneeuwval ligt het aantal schadegevallen soms wel tot vijftig procent hoger dan op een normale dag. In die zin kunnen we voor de maand januari nog het nodige verwachten", aldus statisticus Evert van Steenbergen.

**N**ederland beleefde in 2009 eindelijk weer een witte kerst. Dat gebeurde voor het laatst in 1981. Sneeën, sneeuwpoppen maken en sneeuwballen gooien: het kon allemaal. Maar de sneeuw bracht niet alleen maar plezier. Het zorgde ook voor veel overlast, met name in het verkeer. Het KNMI bracht medio december de ene na de andere waarschuwing uit en dat was niet voor niets. Op 17 en 18 december viel tien tot dertig cm sneeuw; op 20 december tien tot in het Noorden zelfs veertig cm, wat bijna 'on-Nederlands' is. Volgens KNMI-gegevens was december goed voor zeventien vorstdagen tegenover twaalf gemiddeld. De gemiddelde temperatuur mag met 2,2 °C gerust koud worden genoemd, aangezien het langjarige decemborgemiddelde 4,0 °C is.

### Wat ligt en valt er?

Het winterse weer zorgde al met al voor veel overlast. Op 17 december stond er een recordfile van 670 km, met veel ongevallen tot gevolg. "Grote vraag is wat verzekeraars daarvan hebben gemerkt. Daarom hebben we een schatting gemaakt van de sneeuwschade aan en door personenauto's op basis van de gegevens over 2004-2008", vertelt Van Steenbergen. Het CVS heeft, op basis van KNMI-gegevens, van alle 'sneeuw'-dagen in kaart gebracht of er al sneeuw lag, hoe dik die laag was en of er verse sneeuw viel. Die informatie is gecombineerd met het dagelijkse aantal schadegevallen met en door personenauto's dat bij verzekeraars is gemeld.

### Veel sneeuw, veel schade

De CVS-gegevens brengen een aantal trends aan het licht. Van Steenbergen: "Als er op een dag sneeuw valt en er aan het eind van de dag minder



dan 5 cm ligt, is het aantal schadegevallen al snel tien tot twintig procent hoger. Bij veel sneeuwval (meer dan 5 cm) zien we zelfs een stijging tot wel vijftig procent. Ligt er echter een klein laagje (één tot drie cm) en er komt op een dag geen verse sneeuw bij, dan merken verzekeraars daar niets van. Zulke dagen zorgen met andere woorden niet voor meer schadegevallen aan auto's dan 'gewone' dagen."

Op basis van deze uitkomsten is voor de maand december berekend wat de sneeuwpret aan schade heeft opgeleverd. "We komen uit op vijftien tot twintig miljoen euro. Daaronder valt zowel de schade die door personenauto's is veroorzaakt als de schade die aan personenauto's is ontstaan (bijvoorbeeld doordat een auto door een slippartij tegen een vangrail aanklapt), maar de totale schade door de verkeersoverlast ligt ongetwijfeld nog veel hoger. Zo is de onverzekerde schade, zoals blik-schade aan niet-cascoverzekerde personenauto's waarbij geen aansprakelijke partij is betrokken, niet in onze cijfers meegenomen. Ook de schade aan en door vrachtwagens valt buiten onze schatting." ■



## Frank Heemskerk, staatssecretaris van Economische Zaken

### **Welke verandering zou u als premier meteen doorvoeren?**

“Het kabinet spreekt altijd met één mond. De veranderingen die Jan Peter Balkenende doorvoert, gebeuren dus namens alle bewindslieden. Als kabinet zijn we op dit moment hard bezig om Nederland schoner, slimmer en sterker uit de crisis te helpen. Als ik premier zou zijn, zou ik deze koers zeker voortzetten.”

### **Tijdens onze Algemene Ledenvergadering gaf u aan dat het vertrouwen in de financiële sector nog broos is; wat gaat 2010 brengen?**

“Gelukkig trekt de economie de wereldhandel aan en heeft het Centraal Planbureau, onze enige officiële voorspeller, de raming voor 2010 opwaarts bijgesteld naar anderhalf procent bbp-groei. Maar het huidige ruime monetaire én het ruime begrotingsbeleid zullen een keer ophouden. Ik zie nog veel onzekerheid in de markten, dus 2010 blijft een moeilijk en spannend jaar.”

### **Welke verzekering zou u niet willen missen?**

“Mijn zorgverzekering. Ik ben blij dat ik in een land woon waar iedereen recht heeft op een fat-

soenlijk bestaan en daarom verzekerd is van een basisverzekering die de geneeskundige zorg dekt.”

### **Met wie zou u een dag willen ruilen?**

“Het zou voor mij een echte feestdag zijn als ik een dag kon ruilen met Josep Guardiola. Hij is de huidige coach van FC Barcelona en tevens een van de meest succesvolle spelers uit de geschiedenis van FC Barcelona.”

### **Wat gaat u doen als u met pensioen gaat?**

“Gelukkig duurt het nog heel lang voordat ik met pensioen ga. Maar als het zover is, dan hoop ik veel te reizen, te lezen en te genieten van mijn kleinkinderen.”

### **Waar ergert u zich wel eens aan?**

“Ik erger mij aan oud-ondernemers en oud-politici die, als ze het niet meer voor het zeggen hebben, opeens wel linkse trekken vertonen.”

### **Welk boek heeft u het laatst gelezen?**

“*De Vastgoedfraude* van Vasco van der Boon en Gerben van der Marel. Dit boek beschrijft voor het eerst de duistere kant van de

Nederlandse vastgoedwereld. Het is echt schokkend om te lezen hoe boven- en onderwereld met elkaar verbonden blijken te zijn.”

### **Wie is uw grote held?**

“Ik heb niet één specifieke held. Ik geloof dat je van heel veel mensen kunt leren. Iedereen heeft zijn eigen ideeën en opvattingen.”

### **Wat is het beste advies dat u ooit heeft gekregen?**

“Een decaan van de middelbare school gaf mij het advies om na mijn vwo-diploma eerst een jaar naar Amerika te gaan, voordat ik aan mijn vervolgstudie zou beginnen. Dat jaar highschool was ontzettend leuk en leerzaam.”

### **Wat is uw belangrijkste boodschap voor verzekeraars?**

“Wees duidelijk en eerlijk naar je klanten toe met het liefst zo simpel mogelijke producten. Verzekeraars hebben zich de afgelopen tijd niet laten leiden door incidenten, maar gekozen voor een rustige communicatie over de dingen die ze dagelijks doen. Volgens mij het beste wat je kunt doen om vertrouwen te herwinnen.” ■

## Uitdaging

Staatssecretaris Heemskerk was in december als gastspreker uitgenodigd op de Algemene Ledenvergadering van het Verbond. Hij entte zijn toespraak op herstel van vertrouwen en adviseerde de zaal te verzekeren met het oog op consumenten. “Geef goede voorlichting en ver-

trouw niet te veel op bijsluiters. Zorg voor simpele producten, maar bovenal: kijk niet alleen naar de letter van de wet, maar handel naar de geest daarvan.”

Een samenvatting van zijn toespraak staat op pagina 6/7. ■



## 2010

Een nieuw jaar is als een met sneeuw bedekt veld. Alles ziet er schoon, vers en fris uit, aan de ene kant aarzel je om eroverheen te lopen, je lompe voetafdrukken erin achter te laten, aan de andere kant popel je om het te betreden, het zachte knerpen onder je schoenzolen te horen. Dit jaar is nog jong, en je zou het willen behoeden, maar zelfs in die enkele dagen zijn al dingen gebeurd die onherstelbaar zijn. Een jonge vrouw van 29 jaar werd beroofd en zo hard geslagen dat ze een hersenbeschadiging heeft opgelopen en voorgoed blind zal zijn aan één oog. De gezondheidszorg en de verzekeringen zullen zich nu over haar ontfermen. De overvallers hebben hun tasje. Ik vraag me af of een van hen (ik denk dat het er twee waren) een kerstgedachte heeft gehad. Of een van de twee de feestdagen bij zijn familie heeft doorgebracht. Hebben ze naar muziek geluisterd? De glazen laten klinken? Naar een van de vele tv-shows gekeken? Gelachen om Theo Maassen? ('Soldaten sneuvelen ... en kopjes!') Geluisterd naar Jan Jaap van der Wal? Hebben ze zich, ergens in die decembermaand, opgedoft voor een meisje, een vrouw? Een kraakwit overhemd aangetrokken, een broek met vouwen? Zaten ze op Twitter, op Facebook? Beetje chatten. Of waren ze aldoor maar slecht, wreed, lomp en gemeen, de tanden geel, de blik kwaadaardig en liep iedereen altijd al in een boog om ze heen, alleen dat meisje, die jonge vrouw niet, die het vertikte om haar tas af te geven?

Ergens op een eerste hulp heeft een verpleger of verpleegster het glas van haar bril uit haar oog verwijderd. Ergens heeft een arts haar hoofd onderzocht. De blonde of bruine haren opzijgeschoven. Moeten constateren: hersenbeschadiging. Heeft een andere arts moeten vaststellen: dit oog is blind. Ze zal er een beetje feestelijk gekleed bij hebben gelegen, ze was die avond uit geweest.

Ergens op een kantoor zal iemand zich binnenkort buigen over een aantal forse rekeningen. Zal iemand

een polis die haar naam draagt doornemen, nakijken wat precies vergoed mag gaan worden.

Wat is de kostprijs van een oog?

En het was het enige oog niet. Ook het vrolijk, schitterend knallend vuurwerk heeft hier en daar, net als het botte geweld van die overvaller, een kromme weg afgelegd, heeft in plaats van een verticale route een horizontale route gekozen. Is in plaats van tegen een donkere, vrieskoude hemel tegen het glasachtig, vochtig oppervlak van een mensenoog tot uitbarsting gekomen in vonken, spetters, kleuren die voor de laatste keer zijn waargenomen.

Ondertussen is ook op mijn bankrekening het eerste bedrag voor mijn verzekeringen afgeschreven. Een totaalpakket. Altijd in januari. Alsof de maatschappijen die dit bedrag incasseren, me willen toefluisteren: 'Dit jaar is vers, en kijk eens: *nu* al ben je beschermd, jou kan niets meer gebeuren, we hebben voor wat komen kan alvast wat apart gezet. Er is in onze boeken een hoekje ingeruimd voor het onheil dat eventueel jouw richting zoekt.'

Ik kijk door het raam uit over een zonovergoten dun besneeuwd veld. Flinke plekken gras zijn zichtbaar, molshopen steken zwart af tegen het grijzige groen en het wit van het broze laagje. Kraaien cirkelen om een boom, landen op de kale takken en veranderen voor mijn ogen in bizarre vruchten die kunnen opstijgen, vallen, aan een andere tak gaan hangen.

Ik ben verzekerd, ik moet weer eens nakijken waartegen. Ik hoop dat de overvaller van dat meisje zal worden verteerd door schuldgevoel. Maar die kans is klein, net zo klein als dat van een besneeuwd veld dat niet betreden wordt.

*Manon Uphoff*

Manon Uphoff debuteerde in 1995 met de verhalenbundel *Begeerte*, die werd genomineerd voor de AKO Literatuurprijs. Haar eerste roman *Gemis* (1997) werd genomineerd voor de Libris Literatuur Prijs. Uphoff schreef diverse verhalenbundels, essaybundels en novellen en wordt gezien als een van Nederlands beste verhalenschrijfsters. Ze levert regelmatig bijdragen aan kranten en tijdschriften. In 2005 verscheen de autobiografisch getinte roman *Koudvuur*. In februari 2007 kwam bij de Bezige Bij *Schaduwvlammen – alle verhalen tot vandaag* uit. Haar nieuwe roman *De Spelers* verscheen op 29 oktober 2009 bij De Bezige Bij.