

Inhoud

Paul Sharma (Britse Verbond van Verzekeraars): "Overschat risicomanagement niet" (pag. 4)

Nieuw: serie 'Visie op Provisie' (pag. 8)

De vervuiler betaalt. En goed ook! (pag. 12)



Primeur voor parkeerterrein Hengelo

Het parkeerterrein Frans op den Bult aan de rijksweg A1 bij Deurningen wordt morgen als eerste Nederlandse parkeerplaats gecertificeerd volgens Europese normen. Een feestelijke dag die het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV) niet zomaar voorbij wil laten gaan. "We hebben er lang op moeten wachten, maar vanaf morgen weten vrachtwagenchauffeurs eindelijk wat het beveiligingsniveau van de parkeerplaats is", aldus directeur Harry Filon.

Ladingdiefstal stijgt nog steeds

Het aantal aangiften van voertuigdiefstallen, zowel zonder als met lading, is in de eerste negen maanden van 2009 fiks afgenomen (met respectievelijk vier en 46 procent), terwijl de diefstal van alleen lading juist met 64 procent is gestegen. Het hot moment van 2008, de woensdag, blijkt te zijn verwisseld voor de donderdag. En dé hotspots van 2008 (Oirschot en Apeldoorn) zijn ingewisseld voor Blerick en Venlo in de maanden januari tot en met september van dit jaar.



Fotografie: ANP

Als het aan Filon ligt, is de certificering bij Deurningen nog maar het begin. "Met sponsoring van verzekeraars en het ministerie van Economische Zaken nemen wij als VbV het voortouw in Nederland en hopen binnen twee jaar zo'n veertig tot

vijftig parkeerplaatsen gecertificeerd te hebben." Volgens Filon staan de eerste dertien in Nederland al gepland. En op Europees vlak staan tussen nu en over twee jaar zo'n vijftenzeventig parkeerplaatsen op de nominatie voor een certificatie. Alle parkeerterreinen worden

gecertificeerd volgens de zogenoemde Label-normen, die zijn vastgesteld in opdracht van de Europese Unie. "Het is belangrijk om classificatie in alle EU-landen gelijk te laten zijn", meent Filon, "al is het maar om te voorkomen dat een klasse 3 parkeerplaats in Nederland gelijk is aan een klasse 5 in Spanje."

Sterren

De parkeerplaatsen krijgen zowel sterren als sleutels. De sleutels geven het niveau van de beveili-

(lees verder op pagina 3)



Werkklimaat

Ooit – en dat is intussen jaren geleden! – ben ik bij het Verbond begonnen bij onze sector Arbeidsvoorwaarden. Die sector doet onder meer de onderhandelingen voor de cao voor het verzekeringsbedrijf en zet arbogereleerde onderwerpen op de agenda. Persoonlijk vind ik dat ontzettend belangrijk. De verzekeringssector heeft een lange traditie van een goed arbeidsvoorwaarden- en arbeidsomstandighedenklimaat en dat is niet voor niets. Gemotiveerd en gezond naar je werk gaan zorgt voor een positieve werkcultuur.

Een goed werkklimaat vind ik dan ook cruciaal. Juist nu. De financiële crisis werkt nog volop door bij verzekeraars en het consumentenvertrouwen moet worden hersteld. Om die uitdagingen tot een goed resultaat te brengen, hebben we professionals en vakmensen nodig die met overtuiging en passie hun werk doen. Mensen die trots kunnen zijn op wat ze doen. Zodat uiteindelijk de klant daar de vruchten van plukt.

Om die reden ben ik zo verheugd dat we deze week de Arbocatalogus voor het verzekeringsbedrijf hebben gelanceerd, die verzekeraars concrete handvatten biedt om werk te maken van een goed arbobeleid. De catalogus past bij ons reputatietraject Verzekeraars-Vernieuwen en sluit bovendien aan bij onze maatschappelijke rol: verzekeraars nemen onzekerheden weg. Denk bijvoorbeeld aan het risico van arbeidsverzuim dat werkgevers lopen. Het beoordelen en overnemen van risico's is dus onze core business. Dan is het logisch dat verzekeraars, binnen hun eigen beleid, en dus ook als het gaat om arbeidsrisico's, zelf het goede voorbeeld geven.

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 verzekeringsbedrijfstaking. 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 Aart Staartjes 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)

ging aan, terwijl de sterren staan voor het serviceniveau. “Denk maar aan toiletten, douches, kwaliteit van overnachten, etc.”, vertelt Filon, die benadrukt dat de wegresterants veelal klasse 3 voor beveiliging als bovengrens hebben, met criteria als goede verlichting, camera’s en (ander

toezicht. “Bij klasse 4 en 5 moet je echt denken aan parkings die niet direct aan de (snel)weg liggen en heel specifiek zijn uitgerust, bijvoorbeeld met een hek eromheen, camera’s, een toegangssluis, etc. Bij deze parkings moet ook altijd worden betaald.” Bij de borrel die morgenmiddag plaatsvindt, moet de staatssecretaris van EZ ontbreken. “Jam-

mer, maar het allerbelangrijkste is”, besluit Filon, “dat vrachtwagenchauffeurs straks steeds beter weten wat het beveiligingsniveau van een bepaald parkeerterrein is. Afhankelijk van de waarde van zijn lading kan hij besluiten ergens een stop te maken of toch nog liever even door te rijden naar een volgende (veiliger) rustplaats.” ■

Gezond en gemotiveerd op de juiste plek

Hoe kunnen verzekeraars handen en voeten geven aan een goed arbobeleid? En hoe kunnen ze het beste omgaan met arborisico’s als werkdruk en RSI? Die vragen staan centraal in de Arbocatalogus voor het verzekeringsbedrijf. De catalogus is te vinden op de website www.gezondverbond.nl, die deze week officieel is gelanceerd.

Richard Weurding (algemeen directeur Verbond) en FNV Bondgenoten-voorzitter Henk van der Kolk gaven op 24 november het startschot voor de Arbocatalogus, die online kan worden geraadpleegd. De catalogus is in samenwerking met de vakorganisaties tot stand gebracht en goedgekeurd door de Arbeidsinspectie.

Toegevoegde waarde

“Achterliggend doel is dat iedere medewerker gemotiveerd en gezond op de juiste plek zit. Dat werkt niet alleen positief door bij de werknemer en het bedrijf zelf, maar zorgt ook voor een bedrijfstak die bekendstaat om een prettig werkklimaat”, aldus Weurding.

In de Arbocatalogus staat wat de minimum wettelijke vereisten zijn voor werkgevers bij de aanpak van arbeidsrisico’s. Zo moeten ze onder meer over een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) beschikken, waarin alle

voorkomende risico’s van de onderneming worden beschreven en geanalyseerd. In de Arbocatalogus worden concrete maatregelen en oplossingen genoemd om die risico’s te verkleinen en om ze aan te pakken als ze zich toch openbaren. Een grote toegevoegde waarde voor verzekeraars is dat als ze een oplossing uit de catalogus toepassen, dat bij con-

trole door de Arbeidsinspectie voldoende is.

Affiniteit

Weurding benadrukte tijdens de lancering dat hij persoonlijk veel affiniteit heeft met arbeidsvoorwaarden. “Ik ben ooit bij het Verbond begonnen bij de sector Arbeidsvoorwaarden en vind het ontzettend belangrijk dat we veel aandacht geven aan het werkklimaat in onze sector. Dat hebben we in het verleden altijd gedaan en daar zullen we mee blijven doorgaan. De Arbocatalogus past goed in dat plaatje.” ■



Paul Sharma, directeur Financial Services Authority (FSA):

“Overschat risicomangement niet”

Risicomangement is ‘in’. Sinds de kredietcrisis lijkt het onderwerp hét codewoord voor de toekomst. Paul Sharma, directeur van de Engelse toezichthouder FSA, waarschuwt echter dat risicomangement niet moet worden óverschat. “Sommige bedrijven die hun risicomangement goed op orde dachten te hebben, zijn ook in de problemen gekomen. Ik noem dat de paradox van de crisis; wie zich ‘safe’ voelt, stelt zich anders op. Risicomangement gaat voor een belangrijk deel over gedrag.”

Hij kwam vorige week speciaal over vanuit Londen, om bij de aftrap van het Nederlandse Platform Risk Management te zijn. Het platform is door het Verbond in het leven geroepen om verzekeraars te helpen risicomangement naar een hoger niveau te tillen.

Dat juist Sharma was uitgenodigd om verzekeraars lessen mee te geven, was niet zomaar. De Engelsman, die sinds april vorig jaar directeur Prudentieel toezicht bij de FSA is, heeft een brede ervaring met risk management. Zo was hij onder meer accountant bij Ernst & Young en heeft hij onlangs nog een commissie van Europese toezichthouders (CEIOPS) voorgezeten over interne risicomodellen. Daarnaast is hij ‘honorary fellow’ bij de Faculteit Actuariële Wetenschappen van de Universiteit van Cambridge.

Opvallend was dan ook dat uitgerkend Sharma zijn toehoorders als belangrijkste boodschap meegaf risicomangement vooral niet te overschatten.

Uw waarschuwing is opmerkelijk in een tijd waarin iedereen op het belang van risicomangement hamert.

“Laat ik één ding vooropstellen: risicomangement is heel belangrijk en de financiële sector moet er absoluut in investeren. Wat ik verzekeraars en banken wel wil

meegeven, is dat ze niet moeten denken dat ze uit de problemen zijn als ze hun risicomangement goed op orde hebben. De crisis heeft laten zien dat ook financiële instellingen met een gedegeen risicomangement hebben geleden.”

Hoe kan dat?

“Ik vergelijk het wel eens met autorijden. Stel dat je altijd in een oud Fordje hebt gereden die de 100 net haalt. Als je dan ineens een flitsende fourwheeldrive aanschaft, kun je twee dingen doen: blijven rijden zoals je altijd deed en niet harder dan 100 gaan. Maar je kunt ook denken: ik heb nu een veiligere auto met veel meer vermogen, dus ik trap ’t gaspedaal in en haal iedereen in die ik tegenkom. Dat is het gevaar van risicomangement. Je denkt alles op orde te hebben, gaat je vervolgens anders gedragen, waardoor je uiteindelijk alsnog in de problemen komt.”

Wat moeten verzekeraars doen om dat te ondervangen?

“Dat is ontzettend moeilijk. Enerzijds kun je bijna niet genoeg doen om inzicht te krijgen in risico’s en modellen te ontwikkelen die in kaart brengen hoe die risico’s aan elkaar gerelateerd zijn. Anderzijds moet je met die verzamelde kennis wel goed omgaan. Risicomangement gaat voor een belangrijk deel over wiskunde en actuariële bereke-

ningen, maar het gaat óók over gedrag. Als die twee niet met elkaar in balans zijn, gaat het mis.”

Is dat één van de oorzaken van de crisis?

“Sterker nog: het is een fundamentele oorzaak. Een veelgehoord kritiekpunt, ook in mijn land, is dat actuarissen en risicomangers vaak in staat zijn de prachtigste modellen te ontwikkelen, maar dat de beslissers die niet begrijpen en kunnen interpreteren. Wat ik er maar mee wil zeggen, is dat goede modellen belangrijk zijn, maar ze goed interpreteren misschien nog wel belangrijker is. Risicomodellen moeten eenvoudiger en begrijpelijker worden.”

En de modellen zelf? Zijn die nu optimaal?

“Ook die kunnen beter. DNB-directeur Joanne Kellermann zei vanmiddag niet voor niets dat verzekeraars risicomangement niet moeten onderschatten. Dat klinkt tegenstrijdig met mijn boodschap, maar is het niet. Voorafgaand aan de crisis hebben het onder- en overschatten zich als een soort simultane beweging geopenbaard. Financiële instellingen dachten: *don’t worry*, die risico’s hebben we wel goed in kaart en vervolgens gingen ze de mist in door op basis van die (onjuiste) veronderstelling risicovolle beslissingen te nemen. De kunst is dus om risicomangement niet te onder-, maar ook niet te overschatten.”

Klinkt niet eenvoudig ...

“Is het ook niet. Ik roep regelmatig dat risicomangement meer een kunst dan een wetenschap is. Maar er is ook goed nieuws. Zo



Sharma: "Risicomanagement is meer een kunst dan een wetenschap"

zijn er de afgelopen jaren veel verbeteringen doorgevoerd.

Vroeger was er voor elk risico een aparte afdeling die alleen dat ene risico in kaart bracht. Probleem was dat je daardoor geen zicht had op hoe alle verschillende risico's zich tot elkaar verhielden, terwijl juist dát zo belangrijk is. Om een simpel voorbeeld te noemen: verzekeraars weten al lang dat het bij overstromingen geen zin heeft om het risico op vloedgolven en het risico op wind los van elkaar te bekijken. Want wat als je én een hoge vloedgolf hebt én een extreme wind? Je moet weten wat het effect van die twee dingen samen is, en dan vooral in extreme omstandigheden. Diezelfde risico-integratie moet je ook op financiële risico's toepassen."

Bent u in die zin voorstander van enterprise risk management?

(lachend): "Dat is een term die ineens overal opduikt, ja. Het is kennelijk een beetje wetenschappereigen om eens in de paar jaar je vocabulaire aan te passen! Maar zonder gekheid: hoe je het beestje ook noemt, enterprise risk management is wel dé essentie van waar het om draait. Ver-

zekeraars, maar ook banken, moeten focussen op een integrale risicobenadering. Al moeten ze zich wel realiseren dat dat juist in hun sector niet eenvoudig is."

Hoezo niet?

"Omdat financiële risico's nou eenmaal grillig zijn. Stel dat je het risico op een aardbeving onderzoekt. Dan kun je op basis van ervaringen uit het verleden vaststellen hoe groot de kans op een beving is, maar al doe je dat nog zo nauwkeurig: aardbevingen komen er door jouw berekeningen niet minder om voor. Je kunt de kans dat ze ontstaan met andere woorden niet beïnvloeden. Op de financiële markt gaat die vergelijking niet op. Zo kun je aandelenkoersen tot in een bepaalde mate voorspellen, maar als je op basis daarvan beslissingen neemt, heeft dat weer effect op die koersen zelf. Dat maakt een goede risicoanalyse lastig. Een ander probleem, en ik maak ook hier maar weer een 'fysieke vergelijking', is dat je je goed moet bedenken of je je wel op het juiste risico concentreert. Als je de kans op een tsunami wilt berekenen, kun je niet alleen naar de hoogte van vloedgolven kijken, want we weten intussen dat

tsunami's veel verschillende dieperliggende oorzaken hebben. Datzelfde geldt voor extreme financiële risico's."

Wat is de belangrijkste uitdaging voor de toekomst?

"Het op de agenda houden van risicomanagement. Dat het onderwerp nu in de belangstelling staat, is niet gek. Niets focust de mindset beter dan in korte tijd veel geld verliezen. Als ik nu een auto-ongeluk krijg, zal ik de eerstvolgende maanden voorzichtig en langzaam rijden, maar wie zegt dat ik dat over vijf jaar nog steeds doe? We moeten met andere woorden zorgen dat de aandacht niet wegebt."

Wie moet daarbij het voortouw nemen?

"Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de regering, toezichthouders en de financiële sector zelf. Ieder natuurlijk met zijn eigen verantwoordelijkheden, maar ze moeten elkaar scherp houden."

Welke taak ziet u daarbij specifiek weggelegd voor toezichthouders?

"Toezichthouders moeten tijdig anticiperen op ontwikkelingen en zonodig op de rem gaan staan. Vergelijk het maar weer met die fourwheeldrive auto: pas als die heeft aangetoond dat hij écht veiliger is, mag de snelheid omhoog."

Hadden toezichthouders eerder moeten ingrijpen?

"Lastige vraag. Net als in jullie land krijgen ook wij als toezichthouder veel kritiek. Maar het is moeilijk om terug te kijken en te zeggen: dáár is het misgegaan. Bovendien zal de toekomst zich nooit in exact dezelfde omstandigheden herhalen. Ik vind het vooral zaak om vooruit te kijken. En dat is hard nodig ook. Over iets meer dan twee jaar komt Solvency II eraan. Dat is snel, maar we hebben nog genoeg tijd om de lessen uit deze crisis mee te nemen. De timing had niet beter gekund." ■



“Risicomanagement is reputatiemanagement”

Het Verbond heeft vorige week het Platform Risk Management gelanceerd om risicomanagement naar een hoger niveau te tillen. “De branche staat in de regen en dus moet risicomanagement een prominenter plek krijgen”, zei Verbondsdirecteur Leo De Boer tijdens de aftrap. Over het belang daarvan liet hij geen twijfel bestaan: “Risicomanagement is reputatiemanagement.”

Wimjan Bos (partner bij Ernst & Young Advisory) gaf vanuit de praktijk een inkijkje in ‘risk convergence’.

Integrale benadering

Al met al een ambitieus programma, maar volgens De Boer is dat ook nodig. “Risicomanagement is niet nieuw, maar toch is het een tijdlang, in ieder geval binnen het Verbond, geen onderwerp van gesprek geweest. We hebben met z’n allen aangenomen dat het er was en dat het zijn werk deed. Totdat de crisis kwam en heel rap duidelijk maakte dat we de zaken toch niet zo goed op orde hebben als we hoopten.”

Volgens De Boer moeten verzekeraars zich daarom richten op een integrale risicobenadering, die alle risico’s in relatie tot elkaar in kaart brengt: enterprise risk management. Voor het vak risicomanagement lijken daarbij de komende tijd drie zaken met name van belang: profileren, professionaliseren en populariseren. “Kort gezegd komt het erop neer dat het vak (opnieuw) zijn toegevoegde waarde moet bewijzen, dat we risicomodellen wellicht beter, maar zeker ook leesbaarder moeten maken en dat verzekeraars het vak zelf moeten professionaliseren. Daarnaast moet risicomanagement breder worden toegepast; het mag met andere woorden niet alleen van actuarissen zijn. De hele organisatie moet zich bewust zijn van de risico’s.”

Britten als voorbeeld

De Boer suggereerde in dat kader om naar analogie van de Britse



Het Platform Risk Management is opgezet naar analogie van het Compliance Platform, dat de afgelopen jaren een groot succes is gebleken om compliance stevig op de kaart te zetten bij verzekeraars. Met het PRM wil het Verbond hetzelfde bereiken. Voor het platform, waarin verzekeraars kunnen deelnemen, zal de komende tijd een serie bijeenkomsten worden georganiseerd met een interactief karakter én met relevante deskundigen.

De kickoff bracht vorige week meteen al dé prominente spelers bij elkaar. Zo gaf DNB-directeur Joanne Kellermann de visie van de toezichthouder en kwam Paul Sharma, directeur bij de Engelse toezichthouder, speciaal over naar Nederland (zie ook het interview op pagina 4/5). Daarnaast was ook het wetenschapsveld vertegenwoordigd in de persoon van Arjen Ronner (hoogleraar Enterprise Risk Management) en Peter Diekman (bijzonder hoogleraar Compliance & Risicobeheersing).



Kellermann (DNB) liet doorschemeren dat deskundigheid en 'tone at the top' steeds belangrijker worden

markt een centrale database te ontwikkelen, waarin incidenten op het gebied van operationele risico's worden verzameld. In Engeland is daarvoor de stichting Operational Risk Consortium (ORIC) opgezet (zie ook pagina 14).

Wolf, wolf!

DNB-directeur Joanne Kellermann riep verzekeraars op risicomangement stevig in de organisatie te verankeren en zich goed voor te bereiden op Solvency II. Ze haalde het verhaal aan van een jongetje dat schapen hoedde: de eerste keer dat hij 'Wolf, wolf' riep, kwamen de dorpelingen aangesneld om hem te helpen. Maar toen hij voor de derde keer waarschuwde, nam niemand hem meer serieus en at de wolf alle schapen op.

Zo werkte het in het verleden vaak ook met risicomangement, benadrukte Kellermann. "Waarschuwingen van risicomangementafdelingen zijn achteraf gezien te vaak in de wind geslagen, of ze kwamen niet op de juiste plek terecht."

Ze ziet de deskundigheid en 'tone at the top' dan ook als essentieel aspect met het oog op de toekomst. "U moet zichzelf de vraag

stellen of het bestuur deskundig genoeg is om risicoanalyses op de juiste waarde te schatten." In dat kader is het volgens Kellermann van groot belang dat een onderneming naast een deskundig bestuur ook over een deskundige Raad van Commissarissen beschikt om voldoende 'checks and balances' te waarborgen. "De deskundigheidstoetsing zal in de toekomst daarom ook voor leden van de Raad van Commissarissen gaan gelden. Daarnaast zullen we nadrukkelijk op competenties gaan toetsen."

Chief Risk Officer

Omdat de centrale sturing en beheersing van verschillende risicomangementactiviteiten ontbreekt, liet ze verder doorschemeren dat DNB er voorstander van is dat de verantwoordelijkheden bij één persoon worden belegd: de Chief Risk Officer (CRO): een hoog in de organisatie geplaatste functionaris die, ongeacht de formele positie, de verantwoordelijkheid draagt voor alle risicomangementactiviteiten in de onderneming en die toegang heeft tot de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen. ■

Kort

Total loss-folder

Autobezitters weten vaak niet wat ze moeten doen als hun auto total loss is. Daarom heeft een aantal organisaties, waaronder het Verbond en het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV), de handen ineengeslagen en de folder 'Uw voertuig total loss! Waar dient u rekening mee te houden?' opgesteld.

Volgens een woordvoerder van het VbV staat in de folder niet alleen wat er van autobezitters wordt verwacht bij een total loss schade, maar is er ook in opgenomen hoe zij zelf een bijdrage kunnen leveren aan een hogere opbrengst van het voertuig. De folder kan worden gedownload van www.stichtingvbv.nl.

Vogelaar naar Welder

Ella Vogelaar is de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht van Welder, een landelijk, onafhankelijk kenniscentrum dat zich bezighoudt met werk, uitkeringen en verzekeringen in relatie tot gezondheid en handicap. Vogelaar volgt Henk Muller, oud-federatiebestuurder bij de FNV, op.

Nieuw boek

Het boek 'Het nieuwe verzekeringsrecht in vogelvlucht' dat in 2005 verscheen, heeft een opvolger: 'Het schadeverzekeringsrecht in vogelvlucht'. De uitgever (NIBE-SVV) benadrukt dat de lezer op een toegankelijke, overzichtelijke en beknopte wijze inzicht krijgt in het huidige schadeverzekeringsrecht.

"In deze nieuwe editie is de nadruk meer gelegd op een beschrijving van het huidige verzekeringsrecht en minder op een vergelijking met het oude recht, zoals in de eerdere editie het geval was. Daarnaast is de inhoud meer toegespitst op de praktijk van het schadeverzekeringsrecht", aldus NIBE-SVV.

Onderwerpen die aan bod komen, zijn bijvoorbeeld: mededingingsplicht, onzeker voorval, opzegging, overgangsrecht, subrogatie en verjaring. Het boek is te bestellen via www.nibesvuitgevers.nl.

“Onze eerste brief was een huilbrief”

Hij heeft de tongen goed losgemaakt in intermediairland. Zijn bedrijf MultiSafe is weliswaar niet het eerste dat met een abonnement voor particuliere klanten werkt, maar mag op zijn minst wel vooruitstrevend worden genoemd. Wie kan dan beter de aftrap doen van een nieuwe serie over provisie en transparantie dan Michael Mackaaij, een van de drie directeurs van MultiSafe. Zijn ‘visie op provisie’ is even simpel als doeltreffend: “Schaf ‘t gewoon helemaal af!”

Familie

“Mijn vader is altijd tussenpersoon geweest. Hij was in loondienst bij AMEV. Ik was een jaar of acht, negen toen ik de eerste autowijziging per telefoon aannam. Weet ik zelf niks meer van, maar dat heeft hij me wel eens verteld. Toen ik achttien was, ging ik het huis uit. Economie studeren in Rotterdam. Na mijn studie heb ik vijf jaar in het buitenland gewerkt. Eerst een hotel gerund in Indonesië, daarna een bungalowpark in Portugal en tot slot ben ik een eigen computeronderneming op Haïti gestart. Na vijf jaar kwam ik op een soort tweesprong: blijf ik of ga ik terug? Ik ben teruggegaan en bij mijn broer gaan werken. Hij was net negen maanden daarvoor met een eenmanszaak begonnen. Als

us gingen we op zoek naar kostenbesparingen. Al snel kwamen we erachter dat ons probleem niet zozeer in de kosten zat, maar meer in de opbrengsten. De gemiddelde provisie bij onze particuliere klanten is zeventig euro. Daarvoor moet je bemiddelen, administreren, mutaties bijhouden en de premiebegeleiding en schadebehandeling doen. Dat gaat dus niet. Hoe we ook in de kosten sneden of hoeveel werk we de klant ook zelf lieten doen, uiteindelijk bleven we in alle scenario’s onder water staan.”

Communicatieve uitdaging

“Onze eerste gedachte was niet om een abonnement in te voeren. We zijn begonnen met een idee van mijn broer. Hij opperde om op elke polis één euro extra kos-

pakt. Sterker nog, onze eerste brief naar de klanten was een huilbrief: ‘wij zijn heel zielig en jullie moeten meer betalen.’ Communicatief gezien een slechte boodschap waar we terecht veel kritiek en klachten op hebben gekregen.”

Horten en stoten

“Wij dachten tienduizend euro te besparen door zelf de communicatie te doen, maar uiteindelijk hebben we alsnog een communicatiebureau ingeschakeld. Dat hadden we natuurlijk andersom moeten doen. Het bureau heeft ons geleerd vooral te definiëren wat de klant krijgt. Daar is uiteindelijk een servicecertificaat uit voortgekomen, waar heel helder in staat hoe onze dienstverlening eruitziet. Dat werkt inderdaad een stuk beter.

Wij hebben voor een groot deel in de praktijk moeten uitvinden hoe je een dergelijke omslag in je bedrijf goed moet begeleiden. Dat is met horten en stoten gegaan. Van eind mei tot eind augustus hebben we 4.500 bellen gehad en nog steeds rinkelt geregeld de telefoon.

Onze belangrijkste les is geweest dat het lastig communiceren is via een brief. Voor een groot deel van onze portefeuille kiezen we daarom alsnog voor bezoeken. We draaien nu zo’n 120 bezoeken per week. Gewoon face to face, even de polissen doornemen, uitleggen wat wij doen en dat gaat goed. Tuurlijk, het gaat langzaam en kost veel inspanning, meer dan we hadden verwacht, maar ik ben wel blij dat we hebben doorgezet. Ik ben zelf NVA-lid, maar het volstrekt oneens met de zienswijze en de gevolgde strategie door FIDIN. Het heeft geen enkele zin om vast te houden aan een fossiel systeem. We moeten verder.”

CAR is hét model voor de toekomst

een gek ben ik mijn papieren gaan halen. Eerst assurance B, toen A, gevolmachtigd agent en in 2001 ben ik registermakelaar geworden. We zijn samen begonnen in een garagebox en hebben nu 110 mensen in dienst. Dat maakt ons wel trots ja.”

Voorloper

“Wij hebben er vijf maanden over gedaan om te besluiten een abonnement voor onze particuliere klanten in te voeren. We hadden moeite om de begroting voor 2009 sluitend te krijgen. Bonus- en vielen weg, de hypotheekmarkt was niet al te florissant en

ten per maand in rekening te brengen. Zo zijn we gaan denken, rekenen, kijken hoe het administratief zou kunnen werken. We hebben ook gekeken naar een opslag voor nettopremies, maar uiteindelijk is het allemaal administratief niet haalbaar gebleken en per saldo kwamen we uit op een vast bedrag van € 12,50 voor alle particuliere klanten per maand (exclusief complexe producten en hypotheek). Na vier, vijf maanden rekenen stonden we voor de grootste uitdaging om het onze klanten te gaan uitleggen. We hebben dat niet altijd even adequaat aange-



Provisieverbod

“Ik wil onszelf geen vernieuwer noemen, we hebben het abonnementensysteem ook niet uitgevonden, maar wij zijn wel het eerste top 100-kantoor (misschien wel het eerste top 1000-kantoor) dat stappen heeft gezet. Misschien zijn we meer een voorloper dan andere tussenpersonen, maar ik zie om me heen vooral collega-kantoren die ontzettend betrokken zijn bij hun klanten en heel professioneel met hun vak bezig zijn. Tegelijkertijd moeten zij echter schipperen met verdiensten en geleverde diensten. De betaling links staat niet (meer) in verhouding tot wat je rechts doet. Dat vind ik op dit moment ook echt een probleem.

Er is geen visie hoe het nieuwe verdienmodel er moet uitzien en hoe dat bedrijfseconomisch uitpakt. Er is met andere woorden geen visie hoe de tussenpersoon zijn boterham kan blijven verdienen in de nieuwe wereld. Jammer, want er wordt al jaren over gesproken, maar in de praktijk is alles steeds bij het oude gebleven. Echte transparantie is er pas vanaf dit jaar. Ik denk dat het sneller moet. We moeten nu doorpakken en het liefst het CAR-model uit Engeland ook in ons land invoeren. Ik

vind dat model (dat uitgaat van een dienstverleningsovereenkomst waarin de klant zowel de beloning als de daartegenover staande dienstverlening expliciet afspreekt met zijn adviseur) super. CAR is hét model voor de toekomst. Wat mij betreft komt dat er morgen. Alle verdragingsacties van partijen die het te snel vinden gaan, zorgen er alleen maar voor dat de pijnlijke overgangsfase langer duurt. Pas schreef ik nog in een column dat we tot een provisieverbod voor complexe producten moeten komen, bijvoorbeeld per 1 juli 2010. Zijn we in één keer klaar. En weet iedereen waar hij aan toe is.”

Vloeken

“Ja, het is het nog steeds leuk in de intermediairwereld. Wij hebben elke dag te maken met problemen van klanten en die lossen we voor ze op. Bij alle belangrijke gebeurtenissen zijn wij betrokken: bij een vervelende schade, overlijden, geboorte, wisseling van baan, een verhuizing. Op al dat soort momenten zorgen we voor een toegevoegde waarde. Zelf heb ik weinig contact met klanten. Het merendeel van mijn tijd ben ik druk bezig met leidinggeven aan de medewerkers

van MultiSafe. Daardoor heb ik in de afgelopen periode wel gemerkt dat onze medewerkers enorme slagen hebben gemaakt. De knop moest om. Als een klant één of twee polissen bij ons heeft lopen en vier bij een collega, is het helemaal niet zo onlogisch om onze twee polissen over te brengen naar die collega, maar dat vereist wel een heel andere mindset van het personeel. De klant was altijd heilig en nu vragen wij om eventueel een relatie te beëindigen. Wij vragen ze min of meer te vloeken in de kerk. Zelf hebben we ingecalculeerd dat we dertig procent kwijtraken. We zitten nu op twintig en de verwachting is dat het zal oplopen naar dertig. Vervelend? Ja. Maar ook noodzakelijk. Iemand die één begrafenispolis bij ons heeft lopen, gaat toch geen honderdvijftig euro per jaar betalen?”

Polarisatie

“Natuurlijk dreigt er een polarisatie in de markt. Dat is niet zo moeilijk. Zolang je samen de winst kan verdelen, is het leven makkelijk. Dat leven hebben verzekeraars en intermediairs lange tijd gehad. Nu zitten we in een situatie van samen de verliezen delen. En als je verliezen moet verdelen, leer je je partners wel kennen. Ook een brancheorganisatie schiet dan al snel in een onmogelijke spagaat. Er zijn leden die het heel moeilijk hebben of gedwongen worden overgenomen. Gisteren hoorde ik iets over 120 faillissementen en 80 overnames. En dat is echt nog maar het begin. Het trieste vind ik wel dat de faillissementen een gevolg zijn van een verdienmodel dat geen rekening houdt met de huidige ontwikkelingen. Het is altijd terugkijken, maar we weten toch allang dat je het dak moet repareren als de zon schijnt en niet als het begint te regenen. We hadden de hoogtijdagen moeten gebruiken om deze hele transitie te doen. Dat was het moment geweest. We hebben kansen zat gehad.” ■



Kentekening of niet?

Het zag er aanvankelijk zo gunstig uit. Via een gedoogregeling leken de ministers Eurlings en Hirsch Ballin te kiezen voor gewone kentekening van de Segway, de gemotoriseerde tweewielers. Daarvoor moest dan nog wel de wetgeving worden aangepast, met het oog op nieuw te verwachten snuffjes in de Segway-categorie, maar dat leek een formaliteit. Groot is dan ook de verbazing dat de ministers misschien alsnog, onder druk van de Tweede Kamer, voor 'ontkentekening' zullen kiezen.

Voor beleidsadviseur Ernst Pompen van het Verbond is het zo klaar als een klontje. De Segway valt als motorrijtuig formeel onder de WAM (Wet aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen) en moet dus verplicht worden verzekerd. "Wat is er dan logischer dan deze Segway's, net als de brom- en snorfietsen, onder de kentekenplicht te laten vallen?"

Veel voordelen

Het komt de duidelijkheid alleen maar ten goede als "alles dat WAM-plichtig is in dit land, ook verplicht wordt met een kenteken rond te rijden", aldus Pompen, die de voordelen van kentekening

evident noemt. "Ten eerste speelt een goede registratie een essentiële rol als het om slachtofferbescherming gaat", vertelt hij. "Juist omdat een slachtoffer een rechtstreekse aanspraak heeft op de WAM-verzekeraar is het immers van groot belang de verzekeraar van het betrokken kenteken te (kunnen) achterhalen."

Ander voordeel van kentekening is dat alle kentekens in de RDW-registratie worden opgenomen, waardoor de kentekenuhouder bij overtredingen eenvoudig kan worden opgespoord. En ten slotte kan ook de aanpak van diefstal en andere vormen van criminaliteit door registratie makkelijker en efficiënter plaatsvinden. "Dat laatste is zeker geen overbodige

luxé", aldus Pompen, "want een Segway kost al gauw zesduizend euro. Ik wil niemand op een idee brengen, maar ik kan me voorstellen dat het een gewild object is voor diefstal."

Duidelijkheid

Het Verbond heeft de voordelen van het kentekenen van de Segway inmiddels ook onder de aandacht gebracht van de leden van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat en die van Justitie. In een brief aan deze leden vraagt het Verbond bij verdere behandeling rekening te houden met "het volgen van een consequente lijn ten aanzien van kentekenregistratie". "Het hele systeem, niet alleen bij verzekeraars, maar ook bij ketenpartners en de overheid (zoals de RDW, het Bureau Verkeershandhaving van het Openbaar Ministerie) is op kentekening ingericht", besluit Pompen, die verwacht dat de Tweede Kamer nog dit jaar duidelijkheid zal geven over het wel of niet kentekenen van de Segway. ■



Held of lafaard?

De ene helft van de Nederlanders schrikt 's nachts wakker van vreemde geluiden, maar blijft lekker liggen, terwijl de andere helft het bed uitgaat. Om te kijken waar de geluiden vandaan komen of om sloten te controleren. Sommigen gaan er zelfs op uit met honkbalknuppel of ander voorwerp. Dat blijkt uit het '100 seconden' onderzoek van Centraal Beheer Achmea onder ruim duizend Nederlanders.

Het '100 seconden' onderzoek is een initiatief van de verzekeraar uit Apeldoorn, omdat hij dit jaar zijn honderdjarig bestaan viert. In het onderzoek worden tien vragen gesteld die elk binnen tien seconden moeten worden beantwoord. Volgens het onderzoek vinden 'in deze tijd van het jaar' traditiegetrouw de meeste inbraken plaats, maar desondanks voelen de meeste Nederlanders (93 procent) zich veilig in de buurt waar ze wonen. Vrouwen voelen zich het veiligst als ook de partner thuis is. Inwoners van Zeeland, Drenthe en Friesland voe-

len zich het meest veilig; inwoners van Flevoland en Utrecht het minst.

Heldhaftig

Uit het onderzoek blijkt ook dat bewoners van 35 jaar en ouder opvallend heldhafter zijn dan jongeren. Zij komen direct hun bed uit, zij het vaak in opdracht van hun partner. Ook ondernemen ze actie als ze iets opvalt in de buurt.

Opmerkelijk tot slot is dat senioren het vaakst slachtoffer zijn van woningovervallen, terwijl nou juist die groep zijn waardevolle spullen meestal opbergt in een kluis. ■



Inbraakrisico

Uit statistieken van het Centrum voor Verzekeringstatistiek blijkt dat de kans om slachtoffer van diefstal of inbraak te worden nog net geen één procent is. En als wordt gekeken naar de oorzaak van schadeclaims op inboedelverzekeringen, dan is in bijna een kwart van alle gevallen inbraak de boosdoener.

Genworth honoreert eisen Verbond

De Britse verzekeraar Genworth heeft de relatie met de Ombudsman Financiële Dienstverlening (Kifid) hersteld en opnieuw een vertegenwoordiger in Nederland aangesteld. Daarmee honoreert Genworth twee belangrijke eisen die het Verbond verbindt aan het lidmaatschap.

Bestuur en directie van het Verbond stelden de Britse verzekeraar eind augustus in gebreke, nadat de ombudsman had laten weten dat hij bemiddelingspogingen in klachtendossiers van Genworth staakte. Goede samenwerking met het klachteninstituut is één van de centrale voorwaarden van het lid-

maatschap van het Verbond, net als het self assessment op naleving van de Gedragscode Verzekeraars en het hebben van een vertegenwoordiger in Nederland. Genworth heeft inmiddels het zelfonderzoek naar de naleving van de gedragscode over 2008 ter beschikking van het Verbond gesteld.

Genworth heeft het Verbond gemeld dat de problemen met Kifid waren toe te schrijven aan een reorganisatie, waarbij de klachten- en claimafhandeling voortaan werden verzorgd vanuit de vestiging in Shannon, Ierland. Nederlandse adres- en telefoongegevens bleven overigens ongewijzigd. Volgens Genworth zijn de invoeringsproblemen inmiddels verholpen. De ombudsman heeft tegenover het Verbond bevestigd dat er goede afspraken zijn gemaakt. Alle voorliggende dossiers zijn opgelost. ■

De vervuiler betaalt. En goed ook!

Een politieagent in Den Haag achtervolgt de bestuurder van een gestolen motorfiets. De rit voert de motoragent onder meer door de Schilderswijk. De dief doet er alles aan om te ontkomen, maar daar wil de agent niets van weten ... Totdat hij onderweg wordt belaagd door de plaatselijke jeugd. Eerst krijgt hij vuilnisbakken naar zijn hoofd, maar niet veel later wordt hij bekogeld met bakstenen. Fictie? Nee, helaas niet.



Fotografie: ANP

OM, politie en verzekeraars zijn het zat om de maatschappij de kosten van geweld tegen overheidsdienaren te laten betalen

Een rechercheur van de politie Haaglanden doet zijn verhaal op het Arrondissementsparket in Den Haag, net nadat minister Guusje ter Horst haar handtekening heeft gezet onder het convenant Pilot Intensivering schadeverhaal op daders van agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak. Het OM, de politie en verzekeraars zijn het zat om de (medische) kosten die voortvloeien uit dergelijk geweld door de maatschappij te laten betalen. Anderhalf jaar geleden had de rechercheur dienst, toen nog als motoragent. Hij heeft uiteinde-

lijk de motorrijder aangehouden, net als één van de stenengooiers, maar de prijs die hij daarvoor betaalt, is hoog. De verwondingen aan zijn linkerheup, schouder en borst zijn talrijk. Zo talrijk dat hij nu negentig behandelingen verder is, nog steeds bij een fysio over de vloer komt en vrij beperkt zijn werk uitvoert. "Ik zat bij de ME, maar dat lukt nu (nog) niet. En, het is helaas te zien, ik kan ook nog steeds niet sporten. Ik heb veel kosten gemaakt, met name op medisch gebied, en daarom ben ik zo blij met het convenant. Het is goed dat kosten worden verhaald op daders."

Dubbel pakken

Ook de minister van Binnenlandse Zaken is "zeer blij" met het convenant. "Iedereen in dit land moet weten dat je je handen af moet houden van mensen in de publieke dienstverlening. En als je het toch doet, word je dubbel gepakt. Eerst omdat er een dubbele straf wordt geëist en daarna nog een keer omdat de verzekeraar door het OM in de gelegenheid wordt gesteld via de civiele rechter de schade te verhalen. Ik ben hier heel blij mee. Daders kun je het hardste treffen in hun portemonnee."

Kort samengevat is in het convenant vastgelegd dat verzekeraars de schade die het gevolg is van geweld tegen werknemers met een publieke taak gaan verhalen op de daders. Vooral nog geldt het convenant, dat is getekend op de Dag van het Respect, alleen voor de regio's Haaglanden en Hollands Midden en loopt het tot november 2010. Maar dat is voor de minister bij voorbaat al niet genoeg.

Volgens haar moet de pilot zo kort mogelijk duren ("ik denk eerder in maanden dan in jaren") en het liefst ook zo snel mogelijk over het hele land worden uitgerold. Als een volleerd journalist stelde ze daarom bij de start van de pilot de vraag "wat er nodig is om landelijk te gaan". Het antwoord kwam van een woordvoerder van de politie Hollands Midden. In zijn ogen moet het in de eerste plaats gemeengoed worden dat gedupeerden aangifte doen. "Als je iets doet, ben je aan de beurt. Zo simpel is het. Maar dan moet het wel normaal zijn dat we in een vroeg stadium gegevens aan verzekeraars geven."

Landelijke uitrol

Namens verzekeraars onderte-

kende Richard Weurding, Verbondsdirecteur, het convenant. Ook hij benadrukte het belang van het verhalen van schade. “Natuurlijk blijven we gewoon de schade uitkeren. Geen nood! Maar, we zullen daarna wel de dader aanspreken op de kosten die wij hebben gemaakt. Niet omdat we de schade niet kunnen of willen betalen, maar omdat ook wij iedere vorm van geweld tegen publieke dienstverleners maatschappelijk onaanvaardbaar vinden. Wie zijn handen niet thuis kan houden en losgaat tegen

publieke werkers, betaalt wat ons betreft het volle pond.”

In het convenant is afgesproken dat het OM het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude, dat al een speciaal loket heeft voor het melden van regresmogelijkheden, informeert wanneer verdachten worden vervolgd.

Vesnelling

Het loket staat met andere woorden ook open voor meldingen van geweld tegen publieke dienstverleners, zodat alle schade via de burgerlijke rechter kan worden

verhaald op de dader. “Denk maar aan de directe medische zorg en de kosten van revalidatie. Maar ook aan kosten doordat iemand tijdelijk thuis zit, de gevolgen van blijvende invaliditeit of de materiële schade”, aldus Weurding, die het ‘regionale’ convenant aan het slot van zijn betoog “een prima zaak noemde”. “Maar”, zo besloot hij, “u raadt het al. Ik ben niet tevreden. Wij zouden zo graag een versnelling zien en deze vorm van publiek-private samenwerking ook landelijk willen uitrollen.” ■

Geld besparen door een nachtje slapen

Een douchezandloperkje om het watergebruik terug te dringen, een oliekachelkje om energiekosten te besparen en een nachtje slapen om impulsaankopen te voorkomen ... het zijn drie tips uit de Tip Top 30 van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud). De lijst kwam tot stand na een oproep aan consumenten om geldbesparingstips toe te sturen.

Omdat het Nibud in oktober dertig jaar bestond, schreef het instituut een wedstrijd uit. Consumenten werden uitgedaagd hun origineelste, beste of voordeligste geldtip in te sturen. In totaal kwamen ruim zeshonderd inzendingen binnen, waaruit dertig winnaars werden geselecteerd.

Hoewel de tips sterk uiteenlopen, valt op dat veel mensen besparingen in hun energie- en waterverbruik zoeken. Zo heeft een consument een oliekachelkje in de huiskamer, die alleen in de avond brandt als de cv op 15 graden staat.

Iemand anders heeft in de douche een zandloperkje staan om het waterverbruik terug te dringen; leuk voor kinderen die er volgens de inzender een sport van maken om klaar te zijn met douchen vóórdat het laatste zandkorreltje is gevallen.

Een kwart staat rood

Consumenten zoeken besparin-

gen verder in ‘alledaagse’ dingen, zoals de boodschappen (pak een mandje in plaats van winkelwagentje), financiële zaken (neem een rekening waarop je niet kunt rood staan) en grote

aankopen (slaap er eerst een nachtje over).

Overigens blijkt uit recent Nibud-onderzoek dat 3,5 miljoen huishoudens financiële risico's lopen. Vooral onbezorgde, impulsieve mensen die op vermaak zijn gericht en mensen die luxe en status belangrijk vinden, bevinden zich financieel gezien in de gevarezone. Een kwart van de Nederlanders staat iedere maand rood. ■





Eindelijk inkijkje in operationele risico's

Achttien Engelse verzekeraars hebben in vier jaar tijd een database gevuld met 1.388 operationele incidenten, zoals boekhoudkundige fouten en IT-problemen. Die incidenten zorgden samen voor een schadepost van 427 miljoen euro. Dat blijkt uit cijfers van het Operational Risk Consortium (ORIC), een stichting die door het Britse Verbond van Verzekeraars is opgericht. Internationaal gezien zijn er weinig voorbeelden van gestructureerde gegevensverzameling over operationele risico's. Het Verbond bekijkt daarom of dit soort gegevens ook in Nederland in kaart kunnen worden gebracht.

Risicomanagement is 'hot' sinds de crisis. Het onderwerp staat bij financiële instellingen hoog op de agenda en dat is niet zomaar. De crisis heeft duidelijk gemaakt wat er gebeurt als risico's zich gelijktijdig voordoen in extreme omstandigheden. Bovendien is het aantal risico's waaraan instellingen blootstaan in tien jaar tijd flink toegenomen. "Denk aan de koersval op beurzen, maar ook aan de gevolgen van klimaatveranderingen", aldus statisticus Wai-Chong Evink van het Centrum voor Verzekeringstatistiek. Reden genoeg voor de Association of British Insurers (ABI) om de stichting ORIC op te richten. Deze stichting heeft als taak gegevens over operationele risico's (risico's die ontstaan door het falen van systemen, menselijk handelen en externe gebeurtenissen, zoals overstromingen en aardbevingen) te verzamelen. Idee is om meer inzicht te krijgen in de impact van operationele risico's. "Er zijn internationaal gezien eigenlijk weinig voorbeelden van gestructu-

reerde gegevensverzameling over het operationele risico", vertelt Evink. "Verzekeraars hebben zelf onvoldoende data om zicht te krijgen op de werkelijke omvang en frequentie van het operationele risico. Het structureel bijhouden van operationele verliezen is bovendien een lastige opgave."

1.388 interne incidenten

ORIC heeft informatie over schade door operationele incidenten binnen het verzekeringsbedrijf van achttien verzekeraars verzameld. Daaruit blijkt dat de hoeveelheid incidenten voor individuele verzekeraars vaak klein is, terwijl de impact groot kan zijn. Tussen begin 2005 en eind 2008 hebben achttien Engelse verzekeraars 1.388 operationele incidenten gemeld (hierbij zijn alleen de schadebedragen van minimaal 10.000 pond meegenomen). Omgerekend komt dat neer op ongeveer twintig incidenten per verzekeraar per jaar. Al die incidenten samen hebben voor een verlies van 427 miljoen euro gezorgd; ruim 23 miljoen per verzekeraar in vier jaar tijd.

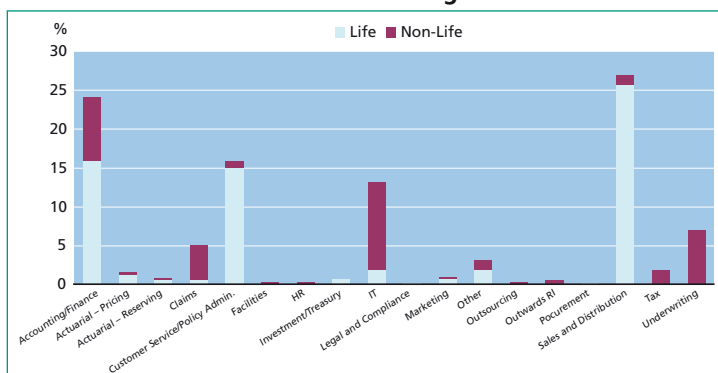
Grootste verlies bij verkoop

Het grootste verlies kwam voor rekening van de verkoop- en distributieafdelingen van levensverzekeraars, die een kwart van het totaalverlies leden. Op nummer twee staan de financiële afdelingen (bijna een kwart) met incidenten als boekhoudkundige fouten. De consumentenservice en administratieafdelingen staan op nummer drie. Incidenten waar die afdelingen mee te maken hebben, zijn bijvoorbeeld betalingen die aan de verkeerde klanten zijn gedaan. In tegenstelling tot levensverzekeraars leden schade- en zorgverzekeraars veel schade bij de IT-afdelingen (zie ook figuur).

ORIC heeft verschillende modellen ontwikkeld waarmee afhankelijk van de grootte van verzekeraar, soort en type afdelingen een inschatting kan worden gemaakt van het mogelijke operationele risico. Deze modellen kunnen als hulpmiddel door riskmanagers worden gebruikt om voorzieningen te treffen voor het operationele risico.

Het Verbond bekijkt momenteel de mogelijkheden om ook voor Nederland gegevens over operationele risico's te verzamelen. Evink: "ORIC heeft laten zien dat het mogelijk is informatie over operationele verliezen te verzamelen. Ook voor Nederlandse verzekeraars is het interessant dit soort risico's goed in kaart te brengen." ■

Verdeling van het financieel verlies door operationele risico's over de verschillende afdelingen



Bron: ORIC, ABI researchpaper 2009



Rob Goedhart, ambtelijk secretaris Stichting Excellent Adviseren

Welke verandering zou u als premier meteen doorvoeren?

“Alle fiscale regels rondom hypotheek opheffen, zowel de renteaftrek als de regels voor bijproducten, zoals kapitaalverzekeringen en bankspaarproducten. Die regels maken een hypotheek en het advies daarover zo onvoorstelbaar ingewikkeld, dat het – zelfs voor een adviseur – lastig is om in kaart te brengen of je aan alle eisen voldoet.”

Deze week hebben jullie een inkoopcongres georganiseerd, waarbij aanbieders auditie moesten doen ...

“Klopt. De stichting is dit voorjaar opgericht door een aantal financiële dienstverleners die een integere en betrouwbare advisering aan de klant hoog in het vaandel hebben staan. Ze hebben hun buik vol van alle negatieve publiciteit en willen het plezier in het vak terugbrengen. De stichting wil een platform creëren, waarop dienstverleners die dezelfde richting op willen, met elkaar kennis en ervaringen kunnen uitwisselen. Deels via een interactief forum op excellent-adviseren.nl; daarnaast ook via fysieke bijeenkomsten. Bij het inkoopcongres konden aanbieders in een paar minuten laten zien waarom hun propositie bijdraagt aan een kwalitatief hoogwaardig advies. Er zat dus een spelelement in, want slechts acht aanbieders, uitgekozen door adviseurs, mochten uiteindelijk een workshop geven. Het gaat ons vooral om de inhoud. Dat we achteraf geen borrel hebben georganiseerd, zegt denk ik genoeg!”

Welke verzekering zou u niet willen missen?

“Mijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Ik ben deels zelfstandige, en weet dat zo'n verzekering van twee kanten heel kostbaar is: je betaalt er weliswaar wat premie voor, maar als je in de kreukels ligt, is het enorm vervelend als je je over financiën zorgen moet maken.”

Met wie zou u een dagje willen ruilen?

“Met Antoinette Hertsenberg. Ik heb *Radar* hoog zitten, maar als ik het voor het zeggen zou hebben, zou ik het zodanig inrichten dat ik me niet meer door kijkcijfers hoef te laten leiden. Daarmee bedoel ik dat ik het interessant zou vinden om de opgevoerde problemen uit te diepen en samen met één of meerdere belangbehartigers te zoeken naar constructieve oplossingen. Nu worden onderwerpen vaak snel aanhangig gemaakt – wat heel goed is – maar weet de consument niet altijd in hoeverre iets op hem van toepassing is en hoe hij zijn probleem opgelost moet krijgen. Dat zou ik prominenter in kaart brengen.”

Wat gaat u doen als u met pensioen gaat?

“Meer op het water vertoeven. De roman schrijven die ik al decenia in mijn hoofd heb. En ik vind het ontzettend leuk maatschappelijke ontwikkelingen te volgen, dus daar blijf ik me voorlopig wel tegenaan bemoeien.”

Waar ergert u zich aan?

“Mensen die niet nakomen wat

ze zeggen. Ik ben geen echte Fortuynist, maar houd wel van ‘zeg wat je doet en doe wat je zegt’.”

Welk boek heeft u het laatst gelezen?

“*Vaderwraak* van Roslund & Hellström. Het gaat over een vader die de moordenaar (een pedofiel) van zijn dochtertje vermoordt en daarmee andere kinderen redt. Het boek geeft indringend het dilemma weer of je die vader moet zien als held of hem moet straffen.”

Wie is uw grote voorbeeld?

“Nelson Mandela. Misschien een cliché, maar ik heb gewoon veel bewondering voor die man. Door de recente musical over hem zag ik laatst nog in wat voor omstandigheden hij gevangen heeft gezeten (zo is hij niet heel klein en moest hij in de cel altijd met opgetrokken knieën slapen). Dat je dan zo, met opgeheven hoofd, zonder wrok of haat naar buiten komt, is bijna buitenaards.”

Wat is het beste advies dat u ooit heeft gekregen?

“Mijn eerste baas zei: ‘Het niet stellen van vragen is dommer dan het stellen van domme vragen.’ Sindsdien heb ik me nooit meer geschaamd om vragen te stellen.”

Wat is uw belangrijkste boodschap voor verzekeraars?

“Ga terug naar je roots. Dat geldt zowel voor verzekeraars als voor banken. Ze leveren geen producten, maar diensten. Het gaat erom die dienstbaarheid terug te brengen. Doen ze dat goed, dan komt het vertrouwen vanzelf weer.” ■



Gemor

Laatst was het weer raak. Ik raakte verwickeld in een twistgesprek tijdens de lunch in de studio van Sesamstraat.

Het was dit keer Frank (ook alweer over de zestig, al zou je dat niet zeggen) die over de AOW zat te moppen.

"Het is toch godgeklagd dat wij in zo'n rijk land arme, oude mensen laten verhongeren met zo'n karig rot AOW'tje."

"Ja", vulde iemand anders aan. "En dan wordt de leeftijdsgrens ook nog opgevoerd. Ik moet tot mijn 67ste doorploeteren. Weet je wel hoeveel geld me dat kost? Vijfendertigduizend euro! Waarom moeten wij de lasten voor die grijze plaag dragen? Zij hebben volop kunnen profiteren van de welvaart en nu het opeens veel slechter gaat, krijgen de jongeren de rekening gepresenteerd!"

Ik had dit gemor tien minuten geduldig, maar grommend aangehoord, maar na deze egoïstische lulkoek hield ik het niet meer uit.

"Waarom kankeren jullie toch altijd zo op onze welvaartsstaat?"

Ik geef toe dat het woord 'welvaartsstaat' uit mijn mond vreemd klonk. U moet weten dat ik tijdens die lunches altijd als meneer Aart verkleed ben inclusief bril (die kan niet af, omdat mijn microfoon eraan vast zit). In het echt sta ik niet bekend als rode rakker en verkleed als meneer Aart al helemaal niet. Maar onder dat bruine kostuum leeft nog altijd het kind van mijn rode vader en kleinkind van een vuurrode opa.

"Die AOW-uitkering is voor mij en mijn vrouw € 1.237,77 per maand. En om dat allemaal te kunnen betalen, twintig jaar lang, moet er drie à vier ton op de spaarrekening van de Sociale Verzekeringsbank staan. Dat is een hele berg geld."

"Allemaal goed en wel", antwoordde Frank, "maar kan jij van die uitkering leven?"

Die slag was raak. Heel even was ik van mijn stuk

gebracht, maar gelukkig kreeg ik hulp uit een onverwachte hoek. Bert, de vertolker van Tommie, riep: "Voor dat geld moet ik een heel jaar in Sesamstraat werken. Ik kan er wel mee rondkomen, maar of Aart dat ook kan, betwijfel ik." Het was duidelijk dat ik met de billen bloot moest en moest toegeven dat ik zelf ook een pensioen bij elkaar gespaard had. Bij elkaar ontvang ik ongeveer € 2.500 plus wat ik er nog bijverdien met acteren."

"Nou", zei Frank. "Daar word je niet rijk van. Dat weet ik zelf goed genoeg. Wij verdienen per jaar wat Linda de Mol per week op haar bankrekening binnen krijgt."

"Ja en ik schrijf af en toe ook wel eens een boek", ging ik verder.

"Boeken schrijven is niet meer dan een dure hobby", antwoordde mijn collega. "Op al die prachtboeken met mijn operaprogramma's heb ik dik geld bij moeten leggen."

"Wanneer je het zo beschouwt Frank, is die AOW zo gek nog niet. Het is ongeveer een jaarloon Sesamstraat."

Inmiddels had iedereen alweer de kantine verlaten. Alleen wij stonden daar nog. We omhelsden elkaar.

"Uiteindelijk worden we het altijd weer eens Aart", zei Frank. "Hoeveel discussies hebben we in de loop der jaren al niet gevoerd."

"Precies", antwoordde ik. "Over het milieu en over de overbevolking. Ik weet nog heel goed dat je woedend reageerde op dit onderwerp, omdat je zes kinderen op die volle wereld hebt gezet."

Frank drukte zich nogmaals stijf tegen me aan. Het leek wel of hij me de mond wilde snoeren.

Op dat moment klonk gelukkig genoeg een stem uit de intercom: "Willen die twee ruzie makende oude mannetjes, Aart en Frank, met spoed naar de studio gaan."

Aart Staartjes

Aart Staartjes is acteur, regisseur, presentator, schrijver en documentairemaker, maar is bij het grote publiek vooral bekend vanwege zijn rol als meneer Aart in *Sesamstraat*. Ook is hij 'geestelijk vader' van *De Stratemakeropzeeshow*, *De film van Ome Willem* en *Het Klokhuis*. In 2006 zette hij de karakteristieke rol neer van circusdirecteur Willy Waltz in de serie *Waltz*. Verder verscheen in dat jaar ook zijn tweede boek *Had ik maar een vak geleerd*.