

Inhoud

Alex Roy, Association of British Insurers:
"De klant wil weten waarvoor hij betaalt" (pag. 4)

December is feestmaand voor criminelen (pag. 8)

Meeste verzoeken om verkeersrechtsbijstand in eerste halfjaar (pag. 14)

VERBOND VAN VERZEKERAARS



'Scoren' op fraudebeleid

Het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) is gestart met een niveaumeting fraudebeheersing onder schadeverzekeraars. Iedere verzekeraar moet in het eerste kwartaal van 2009 een uitgebreid 'self assessment' hebben afgerond, waaraan een score zal worden gehangen. "Het Verbondsbestuur zal de resultaten vervolgens aan de markt presenteren. Fraudebestrijding is niet langer vrijblijvend", aldus CBV-manager Ferdinand Soeteman.

Tijdens de Platformdag Fraudecoördinatoren drie weken geleden, liet hij al doorschemeren dat het Deltaplan Aanpak fraude bij schadeverzekeringen een vervolg krijgt. Het Deltaplan, dat het Verbond in 2006 lanceerde om fraude bovenaan de agenda bij verzekeraars te krijgen, is als project afgerond, maar dat betekent volgens Soeteman niet dat "we achterover kunnen leunen. We hebben alle activiteiten die uit de vijf deelprojecten van het Deltaplan voortvloeien, in een niveaumeting verankerd, die schadeverzekeraars zelf kunnen uitvoeren. Alle activiteiten hebben we in objectieve normen uitgewerkt, die worden getoetst aan de hand van vragen waarop verzekeraars simpelweg 'ja' of 'nee' moeten antwoorden". De normen zijn zo concreet mogelijk uitgewerkt. Zo wordt getoetst of verzekeraars fraudebeheersing in hun strategisch beleidsplan en in communicatieplannen hebben verankerd. Of ze kengetallen hebben gedefinieerd

om de fraudebeheersingsactiviteiten te kunnen volgen en meten. Of ze het aangiftebeleid en de daarbij behorende procedures opvolgen. En of bedrijfsdoelstellingen zijn vertaald naar individuele medewerkers.

Vijftig punten

De meting is opgezet volgens het model van een 'best practice'. In totaal zijn vijftig punten te behalen (tien punten per deelproject uit het Deltaplan). Verzekeraars die tussen de 41 en 50 punten scoren, zitten op niveau 3, het hoogste niveau uit het Deltaplan. Dat betekent dat die maatschappijen hun bedrijfsvoering intussen zo hebben ingericht dat opvallende zaken automatisch uit het systeem rollen. Maatschappijen die tussen de 35 en 40 punten scoren, zitten op niveau 2 (en hebben een fraudeafdeling die de juiste bevoegdheden heeft en beschikt over een aantal voorzieningen). Niveau 1 staat voor 20 tot 34 punten (de verzekeraar is zich bewust van het fraudepro-

bleem en onderneemt – ongestructureerd – enkele activiteiten). Verzekeraars die minder dan twintig punten hebben, komen als slechtste uit de bus en scoren niveau 'nul'. "Dat betekent eigenlijk niets meer dan dat ze nog maar bar weinig doen", aldus Soeteman.

Nut en noodzaak

Het CBV gaat in december alle schadeverzekeraars langs om de niveaumeting toe te lichten, aangezien het volgens Soeteman belangrijk is dat iedereen nut en

(lees verder op pagina 3)

**De eerstvolgende
Verzekerd! verschijnt
op 8 januari 2009.**

*Het Verbond
wenst alle lezers
prettige kerstdagen
en een voorspoedig
nieuwjaar!*



Verschoven panelen

Met de kerstdagen en oud & nieuw in het vooruitzicht, past het om kort terug te blikken op het afgelopen jaar. Er is veel gebeurd in 2008. Een ongekend turbulent jaar voor de financiële sector. Het meest opvallend vind ik hoe snel perspectieven kunnen veranderen. In de zomer kwam een tweetal Amerikaanse banken in problemen en toen we twee keer met onze ogen hadden geknipperd, had de kredietcrisis ons land bereikt. Het is bijna schrikbarend om te zien hoe de kredietcrisis in korte tijd de hele wereld heeft veroverd, met een forse en brede economische recessie in het kielzog.

Met dat economische ontij zijn ook de perspectieven razendsnel verschoven. Het kabinet besloot een noodfonds in het leven te roepen; financiële instellingen maakten gebruik van overheidssteun en pensioenfondsen hebben in recordtijd hun dekkingsgraden substantieel zien dalen.

Aan de andere kant moeten we ook realistisch zijn. We moeten het economisch tij zien te keren. De doemdenkerij die dagelijks op ons neerdaalt, gaat mij te ver. Ik las van de week dat iemand 2009 nu al als een verloren jaar beschouwt. Kom op, we zijn nog niet eens begonnen!

Er zijn diverse initiatieven die een nieuw perspectief kunnen gaan bieden. Zo heeft Mariëtte Hamer (PvdA) aangedrongen op een speciale commissie die zich moet bezighouden met de nieuwe architectuur van het financiële stelsel. En in Europees verband is de werkgroep De Larosière opgericht (met onder andere Onno Ruding), die zich moet buigen over de toekomst van het toezicht. 2009 zal dan ook veel uitdaging bieden voor onze sector. We zetten de schouders eronder.

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 verzekeringsbedrijfstak. 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

Vormgeving

Artmark BNO, Rijswijk

Druk

DeltaHage bv, Den Haag

ISSN: 1571-0556

(vervolg van pagina 1)

noodzaak van de meting inziet. “We beseffen dat de regeldruk al best hoog is, maar hebben geprobeerd de vragenlijst zo in te richten dat het invullen relatief weinig tijd kost en verzekeraars er zelf ook echt wat aan hebben. De vragen zijn zo ingericht, dat

direct wordt teruggekoppeld op welke punten en met welke activiteiten het fraudebeleid verder kan worden verbeterd. Ze krijgen als het ware een spiegel voorgehouden.”

Soeteman benadrukt dat het invullen bovendien in het belang is van de héle branche, omdat het Verbond er het toekomstige

beleid mede op zal moeten baseren. Het Verbondsbestuur zal aan het eind van het eerste kwartaal beoordelen hoe de resultaten van de niveaumeting precies aan de markt worden teruggekoppeld.

“Dit zal een model van ‘naming & faming’ worden”, besluit Soeteman. ■

Groningse student ‘Ultimate Driver’

De 21-jarige student Sytse Visser heeft afgelopen zaterdag de finale van Trials gewonnen. Visser was van alle dagwinnaars uit de provincies Drenthe, Limburg, Groningen, Friesland en Utrecht de ‘Ultimate Driver’ en ontving uit handen van Verbondsdirecteur Leo De Boer een navigatiesysteem.

Jonge automobilisten tussen de 18 en 24 jaar lopen viermaal zoveel kans bij een verkeersongeval betrokken te raken als oudere automobilisten. Voor het Verbond was dat reden om samen met Veilig Verkeer Nederland en de provincie Drenthe een rijvaardigheidstraining te ontwikkelen, die in 2005

van start ging als ‘Trials, the ultimate driving test’. De training wordt intussen ook in Limburg, Groningen, Friesland en Utrecht aangeboden en gaat volgend jaar van start in Zeeland en waarschijnlijk ook in Overijssel.

Finale

Tijdens de finaledag kwamen 42



winnaars van de Trials-dagen van het afgelopen jaar bijeen om te strijden om de titel ‘Ultimate Driver’. Ze moesten eerst een theoretische verkeerskennistest doen en legden vervolgens vijf proeven af, waaronder een noodstop op glad wegdek, een slalom en het manoeuvreren in een vrachtwagen.

De Groningse student Visser scoorde 96 van de 100 te behalen punten. Zijn goede prestaties hingen misschien samen met zijn bijbaan: als chauffeur voor zakenmensen rijdt hij minimaal 20.000 kilometer per jaar. Visser liet na afloop weten weer het nodige te hebben geleerd. “Vooral de vrachtwagenproef was heftig. Ongelooflijk hoe weinig overzicht je hebt. Daar zal ik in de toekomst vanuit mijn eigen auto zeker rekening mee houden.” ■



Alex Roy, Association of British Insurers (ABI):

“De klant wil weten waarvoor hij betaalt”

Een aantal jaren geleden zou hij misschien met enige schroom hebben verkondigd dat hij in de verzekeringsbranche werkt. Het consumentenvertrouwen in Engeland bevond zich eind jaren negentig op een historisch dieptepunt. Intussen is het roer drastisch omgegooid. Alex Roy van het Engelse Verbond van Verzekeraars vertelt enthousiast over 'Retail Distribution Review' (RDR), het sluitstuk van de 'Treating Customers Fairly'-benadering, dat onder meer een metamorfose van de beloningsstructuur belooft. "Klanten kunnen een goed financieel advies straks écht op waarde schatten."

Hij is een groot voorstander van transparantie en dat is gezien de ontwikkelingen die verzekeraars in zijn land hebben doorgemaakt, niet zomaar. Een decennium geleden verkeerde de Engelse verzekeringsbranche nog in zwaar weer. "We hadden te maken met een aantal mis-selling schandalen, onder meer met kapitaalverzekeringen. Mensen sloten die producten massaal af, vaak zonder goed te kijken naar de risico's. Toen de markt met slechte beleggingsresultaten te maken kreeg en één van de grootste levensverzekeraars failliet ging, wreekte zich dat. Veel mensen kwamen in de problemen en de schandalen werden flink uitgegroot in de media. Het gevolg was een achterdochtige consument, die in ons land toch al sterk het idee heeft dat een eigen huis de enige manier is om zijn oudedagsvoorziening zeker te stellen ..."

Hoe is het nu met het consumentenvertrouwen gesteld?

"Dat is een lastige vraag, want dat beeld wordt op dit moment gedomineerd door de kredietcrisis. Aangezien veel Britten een koophuis hebben, zijn ze vooral bezig met de waarde van hun huis en hun spaargeld. Maar afgezien daarvan denk ik dat we op de goede weg zijn. Het consumentenvertrouwen wordt regel-

matig gepeild, en hoewel het nog altijd beter kan, zitten we wel in een opwaartse lijn."

De afgelopen jaren heeft jullie toezichthouder, de FSA, een flink pakket aan maatregelen genomen (zie ook kader). Het meest recente is 'Retail Distribution Review', waarover in april dit jaar een rapport is gepubliceerd. Wat verwacht u ervan?

"RDR bestaat in feite uit drie punten: het verbeteren van de deskundigheid in de financiële branche, het verbeteren van de adviezen zelf en de belangrijkste is een volledig andere beloningsstructuur voor financieel adviseurs. Die drie dingen samen leiden ertoe dat consumenten met de juiste uitrusting en op eigen inzicht de juiste keuze voor een financieel product kunnen maken. En dat is hard nodig. In het verleden is het met kapitaalverzekeringen misgegaan, omdat adviseurs zich te veel door provisie lieten leiden. De klant op zijn beurt had geen idee welk product hij afsloot en verdiepte zich er ook niet in. In het nieuwe model zijn de rollen omgedraaid: het zijn niet meer de aanbieders die bepalen wat adviseurs verdienen, maar de adviseurs zelf: zij bepalen wat hun advies kost. De advieskosten kunnen niet meer worden beïnvloed door de aanbieders en moeten los van de

netto productprijs worden getoond. Voor de klant is het daardoor gelijk een stuk duidelijker waarvoor hij betaalt."

Dat is nogal een omslag ...

"Klopt. Het is niet voor niets dat onze toezichthouder de markt tot 2012 heeft gegeven voor de implementatie. Aan de andere kant mogen deze maatregelen geen verrassing worden genoemd. De noodzaak om om te vormen, is jaren geleden al doorgedrongen, toen adviseurs zich realiseerden dat er écht iets moest gebeuren om het consumentenvertrouwen te herwinnen. Veel kantoren zijn nu al voorzichtig begonnen met een splitsing tussen advies- en productkosten."

Wat is het belangrijkste winstpunt?

"Zoals gezegd wordt het voor de klant straks duidelijker wat een advies kost. Daardoor kan hij ook makkelijker vergelijken, met als gevolg dat adviseurs worden gedwongen met elkaar te concurreren en veel nadrukkelijker naar het klantbelang gaan kijken. Dat vind ik het grootste winstpunt: dat niet de aanbieder, maar de klant het uitgangspunt wordt. Zijn persoonlijke situatie en wensen zijn de leidraad voor het advies."

Waarom wachten jullie nog zo lang met de invoering? 2012 is pas over drie jaar ...

"Dat de branche van de noodzaak is doordrongen, neemt niet weg dat het een grote stap is. Vergeet niet dat adviseurs alleen al op administratief gebied een flinke slag moeten slaan. Vroeger werden ze betaald door aanbieders; straks moeten adviseurs zelf zorgen dat ze het geld van



hun klanten krijgen. Daar zul je een systeem voor moeten inrichten. Hoe wil je betaald worden en hoe zorg je ervoor dat iedereen op tijd betaalt? Daarnaast is er tijd nodig om draagvlak bij de consument te creëren. Vergeet niet dat het consumentenvertrouwen een flinke deuk heeft opgelopen. Het kost tijd om dat te herstellen. We moeten mensen voorbereiden, ze goed uitleggen wát er straks gebeurt en vooral: waarom de nieuwe beloningsstructuur in hún belang is.”

Maar zou het, met het oog op de kredietcrisis, niet beter zijn om wat meer haast te maken?

“Alles wat eerder kan, is meegenomen en adviseurs moeten zeker niet gaan stilzitten en pas in 2011 in actie komen, maar we moeten wél de tijd nemen om deze stap goed te nemen. Overhaasten kan tegen je werken.”

Jullie toezichthouder FSA hanteert een heel strikte scheiding tussen ‘advies’ en ‘verkoop’, alsof het twee verschillende werelden zijn. Ziet u dat ook zo?

“In zekere zin wel, ja. Als je als

consument naar een adviseur gaat, wil je dat die kijkt naar jouw wensen en eisen en zich niet laat leiden door een aanbieder. Bovendien is onze situatie anders dan bij jullie. Wij hebben minder adviseurs die verbonden zijn aan meerdere aanbieders. In ons land was je als adviseur tot voor kort óf onafhankelijk óf verbonden aan één bepaalde aanbieder.”

Eén van de maatregelen uit het RDR-rapport is Customer Agreement Remuneration, dat erop neerkomt dat een consument een overeenkomst aangaat met een adviseur, waarin staat hoe hij voor het advies betaalt. Waarom?

“Wij denken dat Customer Agreement Remuneration de beste manier is om aan de klant duidelijk te maken dat aan een advies een prijskaartje hangt, én dat het advies ook een waarde heeft. De klant moet begrijpen dat een advies niet gratis is; het heeft een waarde. Zelfs al sluit hij het geadviseerde product niet af, dan nog is het advies niet voor niets geweest, al is het alleen al omdat het hem aan het denken heeft gezet.”

Naast de nieuwe beloningsstructuur wordt in het RDR-rapport veel over deskundigheid gesproken. Waarom?

“Uit onderzoek is gebleken dat de minimumkwalificaties die nu in de markt voor adviseurs gelden, lager zijn dan wat de consument verwacht. Daarom hebben we, samen met de toezichthouder, gekeken hoe het deskundigheidsniveau omhoog kan. Iedereen moet bepaalde examens halen om een bepaald niveau te halen, óók tussenpersonen die al meer dan twintig jaar in het vak zitten. Vroeger werd daar een uitzondering voor gemaakt (het zogeheten ‘grandfathering’), maar dat is nu afgelopen.”

Wat is de belangrijkste les die andere landen van jullie kunnen leren?

“Allereerst zou ik adviseren niet te overhaast te werk te gaan. Breng de problemen eerst goed in kaart, vóórdat je naar oplossingen gaat kijken. Daarnaast denk ik dat áls je naar dit beloningsmodel toe wilt, je volledige inzage in je kosten moet durven bieden. Volledige transparantie dus, anders heeft het geen zin.” ■

Een pakketje maatregelen ...

Geleid door een aantal schandalen in de jaren negentig kwam de Engelse toezichthouder FSA (Financial Services Authority) begin deze eeuw met drastische ‘principle based’-regelgeving onder de noemer ‘Treating Customers Fairly’ (TCF), waarvoor de implementatiedatum dit jaar afliep. TCF moet in de hele bedrijfsvoering verankerd zitten en bevat een pakket aan maatregelen. Zo moeten aanbieders en adviseurs de klant zowel voor, tijdens als na de looptijd van de verzekering heldere informatie verschaffen. Alle producten en diensten moeten bovendien zijn toegesneden op de behoeften van duidelijk onderscheiden klantgroepen en ook zo worden aangeboden.

Om de TCF-benadering compleet te maken, publiceerde de FSA in april dit jaar een rapport over Retail Distribution Review (RDR), dat een aanzet geeft om het consumentenvertrouwen verder te versterken. RDR bevat onder meer nieuwe standaarden om het deskundigheidsniveau van financiële dienstverleners te toetsen, maar de opvallendste maatregel is een nieuwe beloningsstructuur.

In totaal hebben 888 organisaties gereageerd op het RDR-rapport, waaronder ook de Association of British Insurers, die zeer positief is. Ook het TCF-principe heeft de brancheorganisatie van meet af aan omarmd, door onder meer het initiatief te nemen om standaarden te ontwikkelen.



Afschaffing partnertoeslag AOW

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Stichting Pensioenkijs.nl zijn samen een campagne gestart over de afschaffing van de zogeheten AOW-partnertoeslag. Uit onderzoek blijkt dat slechts één op de drie mensen die de gevolgen van de afschaffing ondervinden, weet dat de toeslag in 2015 wordt afgeschaft. Onder de noemer 'U wilt na uw 65^{ste} genieten van uw vrije tijd. Weet u hoeveel u dan heeft te besteden?' probeert SZW mensen ertoe te bewegen nu al na te denken over hun financiële situatie na pensionering.

De AOW staat weer eens in het brandpunt van de belangstelling. Eind november besteedde het CBS nog een heel hoofdstuk aan de "explosieve groei van de onvolledige AOW-uitkeringen" in zijn rapport 'De Nederlandse samenleving 2008'. Uit die cijfers blijkt dat steeds meer ouderen in Nederland geen recht op een volledige AOW hebben, bijvoorbeeld omdat ze een tijd in het buitenland hebben gewerkt. Begin 2008 waren er bijna 450.000 onvolledige uitkeringen, zo'n 3,5 keer zoveel als twintig jaar geleden.

Tweeverdieners

Zoals gezegd vervalt straks ook de partnertoeslag voor een jon-

gere partner. Nu is het zo dat iedereen die in Nederland woont, op grond van de AOW recht heeft op een uitkering bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Iemand die getrouwd is of samenwoont met een jongere partner die geen of weinig inkomen heeft, kan bovendien een partnertoeslag krijgen. Mensen die in of na 2015 65 jaar worden, hebben geen recht meer op die toeslag en dat kan een fors financieel probleem opleveren.

In 1996 besloot het toenmalige kabinet de partnertoeslag AOW af te schaffen, omdat die niet meer van deze tijd is. De toeslag is nog gebaseerd op het oude kostwinnerschap van de man. De laatste jaren is het aantal twee-



verdieners echter flink gestegen en hebben steeds meer vrouwen een eigen inkomen. In 2015 wordt het aantal tweeverdieners geschat op 75 procent van alle samenwonenden. De wijziging past bij de voortschrijdende emancipatie en toenemende economische zelfstandigheid van vrouwen. Meer informatie over de AOW en de afschaffing van de partnertoeslag is te vinden op www.szw.nl of www.pensioenkijs.nl. ■

Kussen tegen whiplash

Leasemaatschappij Wagenplan (onderdeel van Centraal Beheer Achmea) heeft vorige week de 'SmartRest' geïntroduceerd, een soort kussen dat aan de hoofdsteun van een autostoel kan worden bevestigd, zodat de afstand tussen hoofd en hoofdsteun wordt verkleind. Met de SmartRest kan de kans op een whiplash volgens Wagenplan aanzienlijk afnemen.

Onderzoek heeft aangetoond dat hoofdsteunen nog lang niet altijd goed zijn afgesteld. Voornaamste probleem is het ontbreken van de mogelijkheid de horizontale afstand in te stellen. In 28 procent van de gevallen bedraagt de afstand zelfs meer dan tien centimeter (vaak te wijten aan een te schuine rugleuning). Bovendien heeft vijftig procent van de voorzittenden zijn hoofdsteun te

laag afgesteld. Gevolg is dat de hoofdsteun bij een achteroprijding niet goed kan functioneren, met mogelijk een whiplash tot gevolg.

Kop-staartbotsingen nemen ruim de helft van alle auto-ongevallen voor hun rekening. De meeste kop-staartbotsingen vinden plaats tussen acht en negen uur 's ochtends en tussen vijf en zes uur 's avonds. ■

Zzp'ers weinig last van recessie

Zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) merken nog weinig van de tegenvallende economische ontwikkelingen. De recessie schrikt hen bovendien niet af: als ze op dit moment weer voor de beslissing zouden staan om voor zichzelf te beginnen, zou maar liefst 95 procent dat onder de huidige marktomstandigheden doen. Dat blijkt uit onderzoek van Nationale-Nederlanden en ZNP Nederland.

Zzp'ers hebben tot nu toe weinig last van de recessie. Sommige ondervraagden zeggen zelfs meer werk te krijgen dan voorheen. Een kwart verwacht wel dat klanten kritischer zullen worden. Mocht de orderstroom teruglopen, dan denken bijna alle zelfstandigen dit op te lossen met marketing. Daarnaast zou driekwart meer gaan netwerken en aan acquisitie doen. Slechts een enkeling denkt aan terugkeer in loondienst.

Inkomenszekerheid belangrijk

Hoewel de helft van de ondervraagden ook in de nabije toekomst geen negatief effect van de economie op de werkzaamheden verwacht, hebben veel zelfstandigen wel meer dan voorheen behoefte aan inkomensbescherming en -zekerheid. Zo is de economische neergang voor bijna

de helft van de zzp'ers zonder arbeidsongeschiktheidsverzekering een extra argument om deze verzekering wellicht wél af te sluiten. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering staat bij veertig procent van de ondervraagden op het verlanglijstje.

Beleidsadviseur Anneloes Goossens van het Verbond is blij met die uitkomst. "Momenteel voeren we samen met een aantal zelfstandigenorganisaties en de ministeries van Economische Zaken en Sociale Zaken en Werkgelegenheid een campagne om zelfstandigen bewust te maken van het risico op arbeidsongeschiktheid en de gevolgen daarvan. Hoewel de recessie als aanleiding wat cru is, is het een goede ontwikkeling als zelfstandigen bedenken of ze het risico op arbeidsongeschiktheid zelf kunnen dragen en dat ze weten dat er een vangnetpolis is voor moeilijk verzekerbare zelfstandigen." ■

Dekking tegen piraten

Aan introduceert een nieuwe verzekering voor inkomstenverlies als gevolg van piraterij. Volgens de verzekeringsmakelaar heeft de recente golf van piratenaanvallen bij Somalië duidelijk laten zien dat scheepseigenaren en -bevrachters te maken kunnen krijgen met aanzienlijke onverzekerde kosten die ze niet kunnen verhalen. In de eerste acht maanden van

dit jaar zijn ruim vijftig aanvallen op schepen langs de kust van Somalië gemeld, waarbij 32 schepen werden gekaapt. De gemiddelde duur van een kaping bedraagt zestig dagen. Bevrachters zien daardoor extra kosten op zich afkomen vanwege de huurperiode van het schip en ladingeigenaren lopen het risico dat hun contracten worden geannuleerd vanwege de vertraging. ■

Q&A's over pensioen en kredietcrisis

De Stichting PensioenKijker.nl geeft op haar website antwoord op veelgestelde vragen over de pensioengevolgen van de kredietcrisis. Waarom beleggen pensioenfondsen in aandelen? Wat zijn de risico's? Wordt het pensioen in 2009 wel (volledig) geïndexeerd en kan mijn pensioenfonds of verzekeraar 'omvallen'?

Op dat soort vragen wordt uitgebreid ingegaan en de stichting verwijst daarbij ook naar de pensioenplanner, een rekenmodel dat inzicht verschaft in de toekomstige financiële situatie. De pensioenplanner bestaat uit een aantal vragen, die op de website www.pensioenKijker.nl kunnen worden ingevuld.

ALV Verbond

Het Verbond organiseert op 17 december zijn Algemene Ledenvergadering (ALV). Tijdens de ALV wordt uitgebreid ingegaan op de uitdagingen waar verzekeraars in 2009 voor staan, zoals een intensieve focus op de consument, meer transparantie en eigen verantwoordelijkheid en – onvermijdelijk – de kredietcrisis. De ALV is alleen voor leden toegankelijk en uitdrukkelijk bestemd voor directies en/of diegenen die door de directie zijn gemachtigd. Wilt u zich nog inschrijven? Stuur dan uiterlijk 13 december een mail naar bijeenkomsten@verbondsnet.nl.

Zorgthermometer

Informatiecentrum Vektis heeft onlangs de Zorgthermometer gepubliceerd, een rapport over de verwachte ontwikkelingen in de zorgverzekeringsmarkt in 2009. Het informatiecentrum denkt onder meer dat de dynamiek volgend jaar vooral zal plaatsvinden bij de zorginkoop. Het aantal verzekerden dat zal switchen van zorgverzekeraar zal naar verwachting iets hoger liggen dan afgelopen jaar. Verder is de premie voor 2009 één van de elementen die volgens Vektis een rol spelen bij de verwachtingen voor de mobiliteit en verdere collectivisering van de markt. De Zorgthermometer kan worden gedownload van www.vektis.nl.

December is een feestmaand voor criminelen

Met tienduizenden transporten extra is december niet alleen een feestmaand voor de brave burgers, maar ook voor de stoute jongetjes van de klas. "Wij merken dat aan het aantal aanhoudingen", merkt Marc Ketelaars van het Korps landelijke politiediensten (KLPD) op. "Vorige week betrapten we zes Nederlandse verdachten op heterdaad en twee weken geleden pakten we nog drie Polen op." Volgens Ketelaars zijn het geen gelegenheidsdieven. "Ze weten heel goed wat ze doen en waar ze moeten zijn."

Ketelaars maakt als recherche-coördinator dagelijks jacht op transportcriminelen, maar in december moet er altijd een tandje bij. "Het is een traditioneel drukke maand, ook voor het wegvervoer. Vergeet niet dat niet alleen onze kinderen een pakje met Sinterklaas willen, ook de Engelse jeugd wil met de kerst wel een cadeautje onder de boom. Een beetje crimineel weet alleen al aan de hand van het kenteken welke vrachtwagens hij moet hebben."

De 'populairste' goederen bestaan uit consumentenelektronica, parfum, sportkleding en dure merkkleding. "Goederen dus die makkelijk af te zetten zijn. Het is lekker om bij een heler te komen met een pallet vol flatscreentv's, die allemaal nog in de doos zitten. Dat is een stuk eenvoudiger dan een lading teakhout waarvoor je logistiek nog wel wat uit de kast moet trekken", zegt Ketelaars cynisch.

Samen

Transportcriminaliteit is hot. Het heeft de aandacht van de criminelen (volgens Ketelaars omdat "het pakken van een vrachtwagen in een soort donker niemandsland een stuk aantrekkelijker is dan een woninginbraak waar je met een beetje pech ook nog eens genoeg moet nemen met een zes jaar oude televisie"), van politiek Den Haag

en van alle betrokken partijen. Die diverse betrokken partijen gebruiken deze laatste weken van het jaar om tot nieuwe afspraken te komen die vervolgens worden neergelegd in een nieuw convenant Aanpak Criminaliteit Wegtransportsector voor 2009 en verder. Ketelaars komt er, net als zijn collega Jasper Verstand die Juridisch beleidsmedewerker is, meerdere malen in het gesprek op terug. "Het maken van afspraken is zo belangrijk. Als we de transportcriminaliteit een halt

willen toeroepen, zullen we het samen moeten doen. Alleen als politie reddend wij het echt niet. Alle partijen moeten hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Verkeer en Waterstaat moet zorgen voor veilige parkeerplaatsen. Een verzekeraar zou zijn voorwaarden kunnen aanscherpen als de transporteurs zich niet houden aan de preventie-eisen. De transportsector zelf moet vooral preventief aan het werk en wij komen aan bod als het dan toch gebeurt, om er een strafrechtelijk vervolg aan te geven."

Aangiftebereidheid

"Maar", zo benadrukt Verstand, "dat laatste kan alleen als er ook aangifte wordt gedaan en met die aangiftebereidheid is het nog steeds drama troef. In zijn algemeenheid is slechts één op de vier



gedupeerden in Nederland bereid om aangifte te doen. Het wordt wat ons betreft een van de grootste uitdagingen van het nieuwe convenant Aanpak Criminaliteit Wegtransportsector om die aangiftebereidheid omhoog te krijgen.”

Ketelaars vult daarbij aan dat soms een simpele melding ook genoeg is. “Laat ik een voorbeeld geven. Twee weken geleden zag onze nachtdienst tussen Eindhoven en Breda op bijna elke parkeerplaats dat er kijkpatronen waren gesneden in de vrachtwagens. Criminelen doen dat om te kijken wat voor lading erin zit. Er worden zelfs die nacht nog wat ‘oude bekenden van ons’ gesignaleerd en gecontroleerd, en puntje bij paaltje hebben wij van die ene nacht geen enkele aangifte. Natuurlijk kan het toevallig zo zijn dat er niks is gestolen, omdat de ladingen niet aantrekkelijk waren, maar wij willen wel graag de melding hebben. Nu hebben we zelf de tweede nacht ingespeeld op de situatie en dat leidde direct tot de nodige aanhoudingen.”

Lokvrachtwagen

Kort gezegd onderzoekt de Dienst Verkeerspolitie van het KLPD criminaliteit tegen en door de transportbranche. Daarbij richt de organisatie zelf ook het vizier geregeld op preventie. Ketelaars: “Zo merkten wij begin dit jaar dat het skimmen van tankpasjes gemeengoed was geworden. Criminelen kopiëren dan met een soort kaartlezer de magneetstrip van de tankpas en zo’n drie, vier weken later krijgt de transporteur de rekening en komt pas uit wat er is gebeurd. Wij hebben toen gelijk bij de branche aan de bel getrokken en aangedrongen op preventieve maatregelen. Als de chauffeur het pasje niet onbeheerd in de cabine achterlaat, is het probleem immers al voor een groot deel verholpen. Het hield echter niet op en dus zijn wij een strafrechtelijk onderzoek gestart. Dat is nu bijna afgerond en in totaal kunnen elf verdachten bin-

nenkort verschijnen op een strafrechtzitting van het OM.”

Maar, het KLPD heeft bij het grote publiek toch vooral bekendheid gekregen door de lokvrachtwagen, die sinds een jaar wordt ingezet en al de nodige successen heeft opgeleverd. Ketelaars begint te lachen en zegt dan: “Wat is dat toch met jullie journalisten? Allemaal willen jullie het naadje van de kous weten en het liefst een keertje mee op pad. Ik krijg het ene na het andere verzoek en weet je, ik wimpel ze allemaal af. We hebben meerdere lokvrachtwagens. Dat wil ik wel kwijt, maar meer ook niet. Ik ga jou dus ook niet vertellen waar we onze lading halen.”

Ketelaars is niet voor niets zo voorzichtig. Hij wil koste wat het kost voorkomen dat de lokvrachtwagen of de lokchauffeur bekendheid krijgt. “Wij zijn in november 2007 gestart met de lokvrachtwagen en dat heeft een enorme investering gevegd. We zijn het voorbeeld van de lokauto gevolgd, maar er hangt wel een totaal ander kostenplaatje aan het kopen van een vrachtwagencombinatie dan aan een personenauto.”

Landelijke aanpak

Zeker is wel dat de lokvrachtwagen de aandacht weer eens vol op het probleem vestigt. Transportcriminaliteit is jarenlang een ondergeschoven kindje geweest, maar ook in Den Haag staat het onderwerp hoog op de agenda. Twee jaar geleden lieten de ministeries van Economische Zaken en Verkeer en Waterstaat een onderzoek doen naar de georganiseerde diefstal in de wegtransportsector. Dat onderzoek, dat de naam ‘Zware jongens op de weg’ meekreeg en is verricht door Advies- en Onderzoeksgroep Beke, bood al de nodige aanknopingspunten voor (preventieve) maatregelen, waaronder ook maatregelen om de aangiftebereidheid te vergroten. Daarnaast heeft minister Camiel Eurlings onlangs tien miljoen uitgetrokken om parkeerplaatsen veiliger te maken en

nog maar kort geleden kwam het nieuws naar buiten dat Den Haag een landelijk projectteam Ladingdiefstal wil. Dat laatste nieuws is door het KLPD positief ontvangen. “Wij zijn een groot voorstander van een landelijke aansturing. Als er een landelijk projectteam Ladingdiefstal en een speciaal aangestelde Officier van Justitie komt, dan komt dat de duidelijkheid ten goede. Nu kan een verdachte in de ene regio los rondlopen tot zijn proces, terwijl hij in een andere regio gelijk voor dertig dagen vast blijft zitten.”

Waterbed

Inmiddels laten de cijfers over transportcriminaliteit een dalende trend zien, maar zowel Ketelaars als Verstand durven dat nog niet hardop uit te spreken. “We zien inderdaad een afname”, vertelt Verstand, “maar waar dat door komt, weten we niet. Is het omdat de aangiftebereidheid nog verder afneemt of werpt ons werk toch zijn vruchten af?”

“Dat komt ook”, haakt Ketelaars in, “omdat wij in ons werk altijd te maken hebben met een waterbedeffect. Je hebt de ellende op de ene plek opgelost en vervolgens duikt het probleem weer op een andere plek op. Juist daarom is de publiek-private samenwerking zo belangrijk. We zullen het probleem breed moeten aanpakken en we moeten elkaars wereld beter leren kennen. Als een transporteur aangifte doet en de jongedame achter de balie heeft geen idee wat een twistlock of een veertigvoeter is, wekt dat weinig vertrouwen in een goede afhandeling. Wij hebben aangiftelijsten in vier talen, met essentiële vragen. Er zijn altijd dingen die we per se willen weten. Kennis is macht. Daarom zeg ik ook vaak tegen mijn mensen: ga eens een bak koffie halen bij een transportbedrijf. Als je de taal van de transportwereld spreekt, heb je een veel betere binnenkomer en gaan we elkaar op den duur echt goed begrijpen.” ■



Fotografie: ANP



NVA en NBVA richten Federatie FIDIN op

De tussenpersonenorganisaties NVA en NBVA hebben vorige week de Federatie FIDIN (financiële intermediaire dienstverlening) opgericht. De federatie gaat zich richten op collectieve belangenbehartiging, zowel nationaal als internationaal, met als gevolg dat de twee organisaties nog nauwer gaan samenwerken.

Door bundeling van krachten zetten de NVA en NBVA in op een krachtige belangenbehartiging van het intermediaire veld. Samen hebben de organisaties zo'n 1.700 leden. Het marktaandeel wordt geschat op 55 tot 60 procent van de intermediaire markt. Om de belangenbehartiging nog

verder te versterken, hopen de oprichters dat ook andere representatieve organisaties deel gaan uitmaken van de federatie, zoals de Vereniging van Hypotheekadviseurs in Nederland, de Federatie Koepel Organisaties in de financiële dienstverlening, de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven en de Nederlandse

Vereniging van Financieringsadviseurs.

NBVA-voorzitter Rob Groenemeijer wordt de eerste bestuursvoorzitter van Federatie FIDIN, die wordt gehuisvest in het pand van de NVA in Amersfoort. Groenemeijer zal samen met NVA-voorman Niels Mourits de dagelijkse leiding op zich nemen. NVA-voorzitter Bob Veldhuis wordt vicevoorzitter. Het bestuur van de nieuwe federatie kent maximaal twaalf bestuurszetels, waarvan er voorlopig acht (vier van de NBVA; vier van de NVA) zijn ingevuld. ■

Tuinbranche mikt op veilige kerst

Het zijn toptijden voor de tuinbranche. De kerstafdelingen staan momenteel vol met bomen, stalletjes en vooral: lichtjes. Het oogt gezellig, maar vormt óók een verhoogd brandrisico. Daarom hebben Tuinbranche Nederland, de VROM-Inspectie, de Nederlandse Vereniging van Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) en het Verbond samen een kerstkaart met veiligheidstips naar tuincentra gestuurd.

Het initiatief komt van Tuinbranche Nederland, die zijn leden er nog eens op wil wijzen welke brandveiligheidsvoorschriften voor vuurwerk en kerstversiering gelden. Het Verbond, de VROM-Inspectie en de NVBR werkten graag mee aan het idee een gezamenlijke kerstkaart te sturen. Op de kaart, die tuincentra duidelijk zichtbaar voor hun personeel kunnen ophangen, staan tien tips om de feestdagen veilig door te komen. Zo wordt onder meer geadviseerd voldoende loopruimte aan te houden, alleen

versiering te gebruiken die geïmpregneerd is en geen echt dennen-groen als decoratie in de winkel op te hangen.

Alle veiligheidsvoorschriften staan op www.tuinbranche.nl. ■



Verzekeringsawards moeten positief gezicht laten zien

Kluwer en For All Finance hebben het initiatief genomen om in 2009 de Nederlandse Verzekeringsawards te organiseren. In totaal worden op 11 juni veertien 'Gouden Schilden' uitgereikt aan mensen of bedrijven in de verzekeringsbranche die zich op een positieve manier hebben onderscheiden. De organisatoren willen van de awards een jaarlijks terugkerend evenement maken, om de consument het 'positieve gezicht' van verzekeraars te tonen.

Volgens Ruud Dekker, directeur Marketing bij For All Finance, moet de verzekeringsbranche "stoppen om alleen maar vanuit het defensief over onze branche te praten. We moeten óók durven laten zien wat we goed doen". Dat is dan ook de belangrijkste reden voor het organiseren van de awards, die op 11 juni in het nieuwe Elicium in Amsterdam worden uitgereikt. Dekker benadrukt dat het geen 'incrowd branchefeestje' moet worden; de mening van de consument staat centraal. Het Verbond steunt het initiatief, omdat het aansluit op

het consumentgerichte beleid dat een paar jaar geleden is ingezet.

Gouden Schilden

In totaal worden veertien 'Gouden Schilden' uitgereikt. De eerste drie zijn het schade-, leven- en zorg- & inkomensproduct van het jaar voor producten die innovatief zijn en een duidelijke meerwaarde hebben voor de consument. De 'Werkgever van het jaar'-award gaat naar het bedrijf dat vooroploopt als het om werknemersbelangen gaat, terwijl de 'Verzeke- raar van het jaar'-award juist wordt uitgereikt aan de verzeke- raar die het beste inspeelt op de

klantbehoefte en een hoge klant- tevredenheid kent. Andere awards die specifiek voor bedrijven zijn bedoeld, zijn 'Adviesorganisatie van het jaar', 'Schadeservice van het jaar', 'Communicatiecam- pagne van het jaar', de 'E-busi- ness-Award' en de 'MVO-Award' voor bedrijven die zich onder- scheiden op het gebied van maat- schappelijk verantwoord onder- nemen. Tot slot kunnen mensen die in de verzekeringsbranche werken ook nog op persoonlijke titel voor vier awards in aanmer- king komen: de 'Verzekering- man- of vrouw van het jaar', het 'Verzekeringstalent van het jaar', de 'Hypotheekaanbieder van het jaar' en tot slot een oeuvreprijs voor de 'Financiële Wereldverbe- teraar'.

Nomineren kan nog tot 13 januari op www.verzekeringsawards.nl. De genomineerden worden in februari bekendgemaakt. ■

Wanneer klimmen we uit het dal?

Hoe lang duurt de eco- nomische recessie? Klimmen we in 2009 al uit het dal of gaat het langer duren? Rabobank heeft in de studie 'De conjunctuur voor- bij' drie mogelijke scenario's uit- gewerkt.

In het eerste scenario schetsen auteurs Hans Stegeman en Allard Bruinshoofd een 'normaal' ver- loop van de recessie, waarbij de huidige maatregelen voldoende blijken om het vertrouwen in en

binnen de financiële markten te herstellen. Nederland scheert qua economische groei net langs de nulgrens. In 2010 komt de groei alleen vanuit de bestedingen van de overheid. Pas in de jaren daarna zal de BBP-groei weer op een trendmatige twee procent komen te liggen.

In het tweede scenario pakt de recessie heel anders uit. De auteurs beschrijven wat er kan gebeuren als de dollar nog maar 0,50 euro- cent waard is. De kortetermijn-

gevolgen zijn pijnlijk: de werk- loosheid loopt op en de wereld- handel stagneert. In Nederland leidt dat in eerste instantie tot een fors lagere groei.

In het derde scenario is de kre- dietcrisis hardnekkiger gebleken dan gedacht. De auteurs analyse- ren wat de economische gevolgen zijn als het vertrouwen in de loop van 2009 niet verbetert. In dit scenario haalt de economische groei pas in de loop van 2012 weer haar trendmatige niveau. ■



Aanrijding met wild: wie betaalt?

Het aantal aanrijdingen met wild, zoals reeën en wilde zwijnen, is hoog in Nederland. Afgelopen jaar liep het aantal geregistreerde aanrijdingen alleen al op de Veluwe op tot 895 en het *NRC Handelsblad* berichtte vorige week nog dat in november een recordaantal van 122 wilde zwijnen werd aangereden. Grote vraag is wie de schade betaalt. Het Kennispunt Recht, Economie, Bestuur en Organisatie stelt in een gisteren gepubliceerd rapport vast dat die vraag niet zo makkelijk te beantwoorden is ...

Een aanrijding met een dier is in de eerste plaats vooral vervelend, zowel voor mens als dier, benadrukken de auteurs in hun rapport dat in opdracht van de Dierenbescherming is opgesteld. De gevolgen kunnen voor beide partijen zelfs fataal zijn en leveren daarnaast vaak veel schade op. Grote vraag is wie voor die schade aansprakelijk is.

Hoe wild is wild?

Volgens de auteurs is daar geen eensluidend antwoord op te geven. Probleem is allereerst dat niet altijd duidelijk is wat nou precies onder 'wild' wordt verstaan. Is een hert dat in particu-

lier bezit is, juridisch gezien nog wel een 'wild dier'? En hoe zit dat met dieren die niet van nature in Nederland voorkomen, maar wel in ons land in een afgezet natuurgebied leven? Omdat het begrip 'wild' in diverse wetten op verschillende manieren wordt gebruikt, verdient het volgens de auteurs aanbeveling dat de wetgever duidelijker definieert wat wild is. Op basis daarvan kan de aansprakelijkheidsvraag ook makkelijker worden beantwoord.

Van wie?

Een ander probleem is dat dieren die in een aanwijsbaar gebied leven, vaak van niemand zijn. In

zo'n geval zijn er volgens de auteurs drie aansprakelijkheids-opties. De eerste is aansprakelijkheid voor een beheerder die een beheertaak heeft verzaakt, bijvoorbeeld omdat er te veel dieren in de omgeving rondlopen. De tweede optie is een wegbeheerder aansprakelijk te stellen, die onvoldoende actie heeft ondernomen tegen mogelijk gevaar van een veelgebruikte oversteekplaats voor wild. Lastig bij dit soort situaties is als er meerdere beheerders zijn of als er geen duidelijke afspraken zijn over weg- of gebiedsbeheer. In dat laatste geval moet volgens de auteurs op basis van objectieve criteria (zoals ernst van de schade, de waarschijnlijkheid daarvan en de zorg in voorzorgsmaatregelen) worden bekeken wie als eerste aansprakelijk kan worden gesteld. De derde optie is het aansprakelijk stellen van de gebiedsbeheerder, bijvoorbeeld als sprake is van het ontbreken van een hek of wildrooster.

Als dieren in volledige vrijheid leven (en dus niet aan een bepaald gebied zijn gebonden), zijn er twee aansprakelijkheids-opties: de aansprakelijkheid van de overheid met een beheermogelijkheid en het aansprakelijk stellen van de wegbeheerder. Pas wanneer aansprakelijkheid is vastgesteld, kan worden gekeken of de automobilist eigen schuld treft.

Als onduidelijk blijft wie aansprakelijk is voor verkeersschade met wild, kan volgens de onderzoekers worden overwogen een (overheids)fonds (analoog aan het Faunafonds) in te stellen, waaruit verzekeraars en individuele automobilisten een gemaximaliseerde schadevergoeding kunnen ontvangen. ■



Nederland als financieel centrum?

“Nederland heeft met haar lange ervaring met kapitaalgedekte pensioenen veel te bieden, maar enthousiaste verhalen over ons kapitaalgedekte pensioenstelsel zullen nu iets minder overtuigen.” Met veel gevoel voor understatement zette DNB-directeur Joanne Kellerman een dag voor Sinterklaas een overtuigende speech neer tijdens de derde Nederlandse Pensioenfonds-Top.



Volgens Kellerman, die als key-note spreker optrad tijdens de top, is het vandaag de dag “lastig” om een goede marketingcampagne voor Nederland Pensioenland te houden. “New Orleans is ook een prachtige stad, maar was na de overstroming even geen favoriete vakantieplek. Kapitaaldekking heeft veel voordelen en vormt een essentieel onderdeel van een adequaat pensioenstelsel, maar kapitaaldekking is ook vatbaar voor financiële risico’s.”

integraal pakket zijn en zich – tot op heden – vooral hebben gericht op nationale markten.

“Er is van een echt pan-Europese pensioeninstelling vooralsnog geen sprake. Maar”, zo vervolgde ze optimistisch, “wat niet is, kan nog komen. Ondernemingen, met name multinationals, onderzoeken de opties om pensioenactiviteiten te centraliseren. Daarmee hopen ze schaalvoordelen en synergie-effecten te realiseren, en te komen tot een beter risicobeheer.”

Wat niet is ...

De vraag of Nederland als internationaal pensioenland kan dienen, vergt een markt die vanuit Nederland bediend kan gaan worden, aldus Kellerman, die daar direct wat vragen aan vastknoopte. “Wat is dan die internationale pensioenmarkt? En welke vraag wordt bediend?” Ze benadrukte dat verzekeraars en pensioenfondsen aanbieders van een

Interne pensioenmarkt

Vervolgens somde de directeur van DNB, die belast is met het toezicht op pensioenfondsen en verzekeraars, een aantal belangrijke voorwaarden op die van belang zijn als zich een interne pensioenmarkt ontwikkelt. “Allereerst hebben we dan een open en gelijk internationaal speelveld nodig. Dat de beste moge winnen. Daarnaast is een goede Neder-

landse infrastructuur van belang. Die moet het immers aantrekkelijk maken om vanuit Nederland de internationale pensioenmarkt te bedienen. En ten slotte hebben we kundige en gemotiveerde Nederlandse (of in Nederland gevestigde) partijen nodig. Uiteindelijk zullen zij de omzet en werkgelegenheid moeten realiseren.”

Kellerman noemde de interne pensioenmarkt heel plastisch “werk in uitvoering” en sloot haar inleiding met de woorden dat “de kracht en motivatie van ons pensioenveld nu eerst ten volle moeten worden ingezet voor de aanpak van de vermogenstekorten. De toekomst moet wat ons als toezichthouder betreft nog maar even wachten. Even wat minder aandacht voor de marketing en de etalage en eerst de winkel zelf weer goed op orde krijgen”. ■

De jacht is weer geopend ...

Mensen maken ook dit jaar weer dankbaar gebruik van de mogelijkheid om tips door te geven over illegaal vuurwerk bij Meld Misdaad Anoniem. Dankzij een anonieme melding legde de politie in Ravenswoud begin deze maand beslag op

een partij illegaal vuurwerk van zo’n 100 kilo, bestaande uit honderd lawinepijlen en honderd vlindebommen. Afgelopen week werd in De Lier zelfs 1.700 kilo illegaal vuurwerk onderschept. In het Drentse Nieuw Weerdinge werden tot slot 1.036 nitraatklappers in beslag genomen.

M. benadrukt dat het nummer 0800 7000 niet is bedoeld voor vuurwerkoverlast; de tiplijn neemt alleen meldingen aan over handel en/of opslag van illegaal vuurwerk en over onregeligheden rondom de jaarwisseling. De gemeente Westland start samen met M. de campagne ‘Wie verknaalt Westland?’. ■



Meeste verzoeken om verkeersrechtsbijstand in eerste halfjaar

Rechtsbijstandverzekeraars krijgen ieder kwartaal ongeveer 30.000 verzoeken om rechtshulp bij verkeerszaken binnen. Uit cijfers van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) blijkt dat mensen in de eerste twee kwartalen van het jaar het vaakst een beroep doen op rechtsbijstandhulp; in de zomer is het vanwege de geringe verkeersdrukke een stuk rustiger.

Verkeersschade is niet alleen in materiële zin vervelend, maar levert soms ook een hoop gedoe op. Bijvoorbeeld als betrokkenen bij een aanrijding het oneens zijn wie de veroorzaker is van het ongeval. Of als een bestuurder een tuinhek raakt bij het keren op de weg, maar bij hoog en laag blijft beweren dat het hek al beschadigd was voordat hij er tegenaan reed.

Voor dit soort situaties sluiten veel mensen bij hun autoverzekering een rechtsbijstandpolis af, waarbij ze juridische bijstand van hun verzekeraar kunnen krijgen. Uit cijfers van het CVS blijkt dat veel mensen dat niet zomaar doen. Ieder kwartaal krijgen verzekeraars gemiddeld 30.000 duizend verzoeken om rechtshulp bij verkeerszaken binnen.

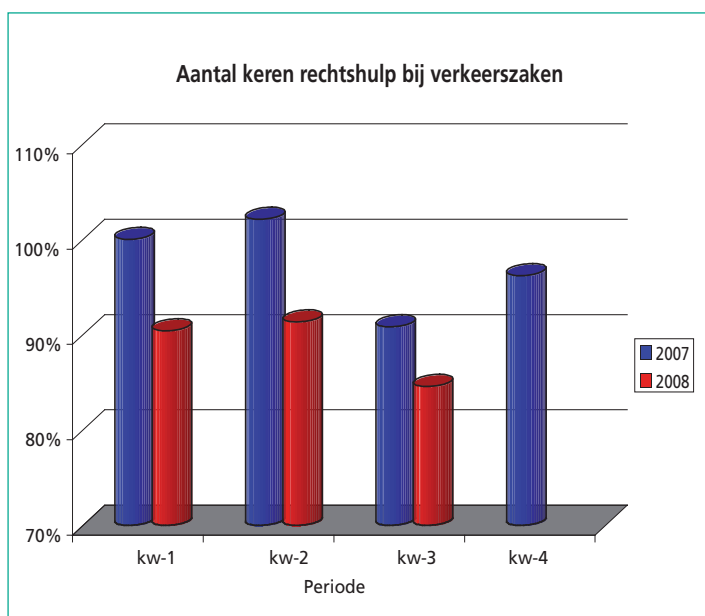


Rustige zomer

Zowel in 2007 als in 2008 waren de eerste twee kwartalen van het jaar het drukst. CVS-statisticus Evert van Steenbergens vindt dat niet zo gek. “Zeker in het eerste kwartaal wil het nog wel eens sneeuwen of hagelen en bij zulke weersomstandigheden is de kans op ongelukken groot. In de zomer gaat dat niet op, en daar komt bij dat iedereen dan massaal op zomervakantie gaat. Het is in die maanden een stuk rustiger op de weg – letterlijk en figuurlijk.” In het vierde kwartaal stijgt het aantal verzoeken om rechtshulp weer, al was het totaal aantal vorig jaar lager dan in de eerste twee kwartalen.

Daling rechtshulpverzoeken

Uit de cijfers over 2007 en 2008 (zie ook de figuur) valt verder op dat mensen dit jaar aanzienlijk minder vaak een beroep op hun verzekeraar doen dan vorig jaar. Gemiddeld ligt het niveau negen procent lager. Van Steenbergens benadrukt dat dat niet komt door een daling van het aantal rechtsbijstandpolissen, want dat aantal is min of meer gelijk gebleven. “Wat de oorzaak dan wel is, is gissen, al vermoeden we dat de daling van het aantal ernstige verkeersongevallen in 2008 hierbij een rol kan spelen en er dus minder incidenten zijn waarvoor rechtshulp nodig is.” ■





Felix Cohen, directeur Consumentenbond

Welke knoop moet de politiek snel doorhakken?

“Op allerlei fronten zie ik de laatste tijd dat er een soort geheimzinnigheid heerst bij toezichthouders. Ze constateren wel overtredingen, maar mogen het tegen niemand zeggen. Ik snap die geheimhouding wel hoor, maar ik vind het erg fout. Toezichthouders moeten ook bij overtredingen gewoon man en paard kunnen noemen. Als je weet dat DNB al in juni overtredingen constateerde bij Icesave, maar dat niet aan het publiek kan en mag vertellen, waardoor er zoveel ellende kan ontstaan, dan vind ik dat maatschappelijk falen.”

U vertrekt per 1 maart bij de Consumentenbond. Wat gaat u doen?

“Dat weet ik nog niet. Ik wil graag interim-management gaan doen en allerlei klussen aanpakken op het terrein van crisismanagement. Bijvoorbeeld strategievorming en reorganisatieklussen. Ik heb dat eerder aangekondigd en zet dat nu ook door, maar als er nog eens een prijs te vergeven is voor de man met de slechtste timing ooit, dan sta ik waarschijnlijk vooraan.”

Wat is de beste verzekering die ooit is bedacht?

“Een verzekering moet schade dekken die je zelf niet kan dragen en bovendien moet de kans dat het gebeurt, klein zijn. Als het gebeurt, is het namelijk wel heel erg. Met dat in het achterhoofd zijn de zorg- en brandverzekering de belangrijkste.”

Met wie zou u een dagje willen ruilen?

“Mijn handen jeuken af en toe,

zeker als ik naar de kredietcrisis kijk, dus doe mij maar een dag minister van Economische Zaken. Hoewel een dagje waarschijnlijk niet genoeg is, zou ik me heel prominent richten op de gevolgen van de kredietcrisis voor bedrijven. Het begint een klein beetje door te druppelen, met een schuchtere oproep aan de banken dat ze weer kredieten moeten gaan verstrekken, maar laten we eerlijk zijn: als je zelf voor acht procent geld aan banken leent, en dan verwacht dat die banken dat geld doorlenen tegen vijf procent, dan klopt er iets niet. Ik mis een duidelijke aanpak en strategie, met name om de aandacht wat minder op de banken en wat meer op het bedrijfsleven te richten.”

Langer doorwerken of eerder met pensioen?

“Ik ben nu 51 en weet dat nog niet. Ik geloof ook wel in de weg van de geleidelijkheid. Ik hoop dat ik in de positie ben dat stoppen met werken geen abrupte zaak is. Dus niet de ene dag nog volop in de weer en een dag later achter de geraniums. Ik hoop dat dat wat geleidelijker kan en denk dat het ook wel lukken zal.”

Wat zou u doen als u aan de top van een verzekeraar zou staan?

“Dan zou ik me op twee zaken richten: transparantie (met name van de producten) en het eenvoudiger maken van producten. We hebben dat laatste heel sterk bij de beleggingsproducten gezien, maar er zijn er meer: de producten zijn te ingewikkeld en dat bemoeilijkt de transparantie. Je kunt nu eenmaal niet transparant over een product communiceren als het product zo ingewikkeld is.”

Waar ergert u zich aan?

“Het meest aan draaiende politici. Namen? Nee, ze doen het allemaal (haha), maar ik maak me echt veel zorgen over de opkomst van uiterst links en uiterst rechts. Een van de redenen waarom uiterst links en uiterst rechts zo opkomen, is trouwens niet omdat de bevolking hun ideeën zo goed vindt, maar omdat ze het politiek correcte gepraat hebben afgeschud. Dat is voor een hoop kiezers zo bevrijdend dat ze achter die mensen aan gaan lopen. Open en eerlijk communiceren is dus het devies.”

Wie is uw grote voorbeeld?

“Poeh, ik werk niet echt met een voorbeeld, maar in zijn algemeenheid heb ik veel respect voor mensen die als enkeling zoveel invloed uitoefenen dat ze een heel systeem veranderen. Thorbecke is daar een voorbeeld van. Ook heb ik veel respect voor de Amerikaan Ralph Nader, de grondlegger van de consumentenbonden in de wereld.”

Wat is de beste beslissing die u ooit heeft genomen?

“In 2001 ben ik een halfjaar op sabbatical geweest. Ik ben zes maanden met mijn vrouw en kinderen kamperend door Australië getrokken en hoewel het al weer zeven jaar geleden is, heb ik er nog steeds lol van.”

Wat is uw belangrijkste doelstelling voor volgend jaar?

“Opdrachten vinden, maar dat is van later zorg. Laat ik eerst maar eens beginnen met de Consumentenbond op een keurige manier over te dragen.” ■



Steun

"Amerikaanse toestanden", was het eerste wat mijn vader uitbracht toen hij samen met moeder op het vliegveld aankwam.

Toen, in 1961, wilden ze hun kleinkinderen op Aruba wel eens zien. Mijn zeven jaar oudere broer was daar samen met zijn vrouw in 1952 naartoe geëmigreed. Vader en moeder keken niet blij, sterker nog: het was ze vies tegengevallen. De reis duurde eindeloos lang met zo'n propellervliegtuig en het was ook nog angstig geweest. Vader had de hele nacht naar de vlammen uit de uitlaat van de motoren zitten kijken.

"De benzine klotst daar vlak achter in die vleugels", had hij gezegd.

De zon op het eiland was veel te heet, er woei een harde wind en er heerste een casinoklimaat.

"Ze gokken dag en nacht en leven allemaal op veel te grote voet, terwijl ze geen cent op de spaarbank hebben", legde vader uit.

"Grote Amerikaanse auto's, draagbare radio's met herriemuziek en koelkasten zo groot dat je er wel een schaap in kan opbergen. Ze kopen het allemaal doodleuk op afbetaling, terwijl ze geen nagels hebben om hun kont te krabben."

Ik probeerde zijn klaagzang te onderbreken en vroeg:

"Hoe was het met mijn broer en zijn vrouw? En die jongens, gaan die al naar school?"

Maar vader hield niet meer op.

"Amerikaanse toestanden heersen daar en je broer doet net zo hard mee. Volgend jaar komen ze naar Nederland op vakantie."

"Goh, wat leuk", kon ik nog net even kwijt, want vader nam alweer een aanloop naar zijn volgende toespraak.

"Die broer van jou heeft niet genoeg geld voor de tickets. Dus wat denk je? Op afbetaling gaan ze de lucht in!"

De goede man trilde van emotie. Hij zag lijkleek en stak van de zenuwen alweer zijn vijfde sigaret op.

U moet weten dat vader de grote beurscrisis van 1929 heeft meegemaakt. Januari 1931 werd mijn broer geboren en vader en moeder leefden van de steun. Een jaar daarvoor was hij, op zijn 22^{ste}, ontslagen als

timmerman bij de trappenmaker Rietveld. Mijn ouders moesten rondkomen van 14 gulden per week, waarvan de helft naar de huisbaas ging. Met een ijzeren discipline heeft de jonge timmerman in die crisisjaren de MTS doorlopen en zijn aannemersdiploma gehaald. Pas toen ik geboren werd, in 1938, verdiende hij genoeg om er behoorlijk van te leven. Twee jaar later brak de oorlog uit.

Keihard werken, zuinig leven, sparen en niet zeuren was zijn devies en mijn broer en ik kregen die preek bijna iedere dag te horen. Bij mij sloeg die levenshouding wel aan, maar mijn broer, die veel slimmer en roekelozer is, legde het naast zich neer. Hij deed het op z'n Amerikaans: schulden maken en risicovol investeren.

U mag drie keer raden wie van ons tweeën uiteindelijk beter af was. Ik kan me best redden, maar vergeleken met mijn broer ben ik een verkoper van de daklozenkrant.

Wat heeft dit allemaal met verzekeren te maken, zult u opmerken. Welnu: lees de dagbladen er maar op na. Ook de grote verzekeringsmaatschappijen hebben zeer zware klappen te verduren gehad van de kredietcrisis en die zijn allemaal het gevolg van: Amerikaanse toestanden.

Hiermee had ik mijn column willen afsluiten om met een tevreden gevoel te kunnen denken: 'Zo, die wijze les van vader heb ik tenminste aan het Nederlandse volk door kunnen geven.' Maar dat zou al te kort door de bocht zijn.

Vaders wereldbeeld werd ingegeven door angst en krenterigheid en daar is geen enkele natie groot mee geworden.

Mijn briljante broer heeft een reusachtige onderneming opgebouwd, waar op het laatst bijna 3.000 mensen voor werkten. Hij leeft nu als een rijk man in een Gooise villa, terwijl ik geëindigd ben als eenmanszaak zonder personeel met een klein pensioen en een paar huisjes als belegging.

Lang leve de grote ondernemingen. Maar dan wel zonder Amerikaanse toestanden.

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*.