

VERBOND VAN VERZEKERAARS

# VERZEKERD!



MAART 2017

PIETER-JAAP AALBERSBERG,  
POLITIECHIEF AMSTERDAM

‘We  
moeten  
meer  
en  
beter  
samenwerken’

Fraudeaanpak  
In Engeland

De persoonlijke pensioenpot  
van Lans Bovenberg

**86%**  
VAN DE  
NEDERLANDSE  
MEDEWERKERS IS  
TROTS OP ZIJN WERK



**HYPHOTEKRENTAFTREK  
KOST DE OVERHEID**

**8,1  
MILJARD  
EURO  
PER JAAR**

NEDERLAND HEEFT  
(RELATIEF) HET

**GROOTSTE**

PENSIOENVERMOGEN  
TER WERELD



DE 50-PLUSSEER BEZIT

**28%**

MEER VERMOGEN  
DAN DE GEMIDDELDE  
NEDERLANDER

# INHOUD

**'VEILIGHEID  
IS NIET  
ALLEEN  
VAN ONS'**



'Als we financieel-economische criminaliteit echt willen aanpakken, moeten we dat integraal en met elkaar doen.' Politiechef Pieter-Jaap Aalbersberg (Amsterdam) vindt dat politie/justitie en verzekeraars meer en beter met elkaar kunnen samenwerken. 'De veiligheid is allang niet meer alleen van de politie.'

**IO**



## **WAT TE DOEN MET ONS PENSOENEN?**

Het beste jongetje van de klas zijn we allang niet meer als het gaat over ons pensioenstelsel. Wij staan stil en stilstand is achteruitgang. Econoom Lans Bovenberg roept de sector op het heft in eigen hand te nemen. 'Ik vrees de dag dat een kabinetsformatie ondoordachte keuzes maakt.'

**'MISSCHIEN  
MOET ER WEL  
EEN MINISTER  
VAN INFORMATIE  
KOMEN'**



Ze stond als burgemeester van De Digitale Stad aan de wieg van publiek internet in ons land en weet als geen ander hoe disruptief het medium kan zijn. 'Ik vind het gek dat wij altijd maar denken dat ons niks kan gebeuren. Trump gebruikt nu patiëntendossiers voor de opsporing. Dat kan hier ook gebeuren.' Als het aan Marleen Stikker ligt, mag er in het volgende kabinet wel een minister van Informatie komen.

**32**



## **POLITIEK: WIE VINDT WAT?**

Alle grote politieke partijen pleiten voor meer agenten, maar zijn ze ook zo eensgezind als het over pensioenen en de arbeidsmarkt gaat? *Verzekerd!* zet de diverse standpunten van negen partijen op een rijtje.



## GROTE VERPLICHTSTELLING OF NIET?

Een verplichte deelname in een bedrijfstakpensioenfonds biedt zoveel voordelen dat we die absoluut moeten handhaven, vindt Henk Krol.

Econoom Ilja Boelaars vindt juist van niet. 'Als je vrijheden beperkt, moet je daar goede redenen voor hebben.

Die zie ik niet.'



## RONDETAfel OVER JONGEREN EN POLITIEK

Alle vier kijken ze vol spanning uit naar de verkiezingen en nog meer naar de tijd daarna. Wat gebeurt er straks met de arbeidsmarkt? Of met het leenstelsel? Over één ding zijn ze het in ieder geval eens: 'de balans is zoek. Jongeren zijn nu geen prio.' Columnist Roel Janssen leidt het rondetafelgesprek met vier jongeren.



## EN VERDER:

IN 'T KORT	6
COLUMN	15
COMMENTAAR	16
DIALOOG	20
GLUREN BIJ DE BUREN	24
VIJF VRAGEN	27
LAATSTE WOORD	35
COLOFON	35

## LAATSTE EDITIE



Richard Weurding,  
algemeen directeur

*Voor u ligt de laatste editie van Verzekerd! Gegeven de budgettaire kaders hebben wij helaas keuzes moeten maken en wij hebben ervoor gekozen om onze relaties via andere middelen te informeren over het wel en wee van onze bedrijfstak.*

*Uiteraard blijven wij daarbij op zoek naar manieren om onze informatievoorziening zo goed mogelijk op peil te houden. Ik verwijs u bijvoorbeeld naar onze digitale nieuwsbrief die tweewekelijks verschijnt en naar onze*

*site ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)) die binnenkort compleet wordt vernieuwd.*

### Verkiezingen

*Het is sowieso een spannende tijd, met de Tweede Kamerverkiezingen. Alles wijst erop dat ons een ingewikkelde formatie staat te wachten, met meerdere partijen. Regeren wordt dus lastig. Uiteindelijk kunnen we ook een minderheidskabinet niet uitsluiten, zoals dat in Scandinavië vaker voorkomt. Daar zijn al goede ervaringen mee opgedaan, dus wat mij betreft houden we die optie open.*

### Pensioen

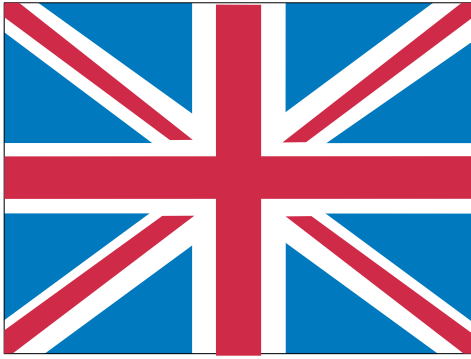
*Voor onze sector spelen veel belangrijke thema's een rol bij en na de verkiezingen. Ik denk dan met name aan het toekomstig pensioenstelsel, de discussies over de loondoorbetaling en zzp'ers, en aan veiligheid. Wat betreft het moderniseren van ons pensioensysteem verwijs ik u graag naar de lezenswaardige visie van hoogleraar Lans Bovenberg (pagina 9 en 10). Wat mij betreft vragen alle ontwikkelingen om het zetten van stappen richting een persoonlijk pensioenvermogen, waarbij het nog steeds mogelijk blijft belangrijke risico's samen te delen.*

### Veiligheid

*In het kader van veiligheid doet korpschef Pieter-Jaap Aalbersberg in dit laatste nummer een interessante oproep. Hij doet niet alleen stevige uitspraken (pagina 10 en verder), maar heeft ook inspirerende ideeën voor een betere samenwerking tussen verzekeraars en politie. Als lid van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing pleit ik al langer voor een scherpe aanpak van verzekeringscriminaliteit. Dat lukt naar mijn idee vooral door de informatie-uitwisseling tussen politie, justitie en verzekeraars sterk te verbeteren. Zeker met alle moderne technieken die ons daarbij kunnen helpen, kunnen we alleen samen onze samenleving veiliger maken.*

*Ik wens u veel leesplezier! <*

## DE BREXIT NAVIGATOR



Risicoadviseur en makelaar Aon heeft begin dit jaar de Brexit Navigator gelanceerd. Met deze tool hebben organisaties de risico's van de Brexit eerder onder controle en kunnen ze inspelen op nieuwe kansen.

De navigator beoordeelt onder meer de impact van de Brexit op basis van de vier vrijheden van de Europese Unie: goederen, kapitaal, diensten en personen. Denk maar aan extra oponthoud bij de douane of hogere invoerkosten voor een exportbedrijf. De navigator kwantificeert niet alleen dergelijke risico's, maar brengt ook de impact daarvan in kaart.

### REINVENTING CUSTOMER ENGAGEMENT

Zeker nu digitale transformatie mainstream aan het worden is, is het tijd de lat hoger te leggen. Van "digitale transformatie om het verleden te herstellen" naar "digitale transformatie om een toekomst te bouwen". Van alleen processen stroomlijnen en kosten besparen naar nieuwe waarde ontwikkelen door veel beter in te spelen op veranderend klantgedrag en de nieuwste technologie.' Dit stellen Roger Peverelli en Reggy de Feniks eerder deze week bij de presentatie van hun nieuwe boek *Reinventing Customer Engagement. The next level of digital transformation for banks and insurers.*

De Feniks en Peverelli hebben voor hun boek gesproken met 75 bankiers, verzekeraars, fintechs en insurtechs, maar ook met voorlopers buiten de sector. Verder bevat het boek ruim tweehonderd best practices ter inspiratie.



Wat doe jij als je een miljoen wint? Voor het merendeel van de ondernemers in ons land is zo'n geldprijs geen reden om te stoppen met werken. Sterker nog, slechts één op de tien zou dan meteen stoppen. Ruim een derde zou minder gaan werken en het prijzengeld gebruiken om het inkomen aan te vullen. En één op de vijf zou de helft opzij zetten en de andere helft investeren in de

onderneming. Dat blijkt uit onderzoek van verzekeraar Allianz naar de diepere drijfveren, zorgen en afwegingen van ondernemers.

Gevraagd naar hun grootste voorbeelden noemen de ruim 500 ondernemers en zzp'ers het vaakst hun ouders, Bill Gates of Steve Jobs (alle drie goed voor elf procent), gevolgd door Annemarie van Gaal en Richard Branson. Drie procent zegt Donald Trump als voorbeeld te zien.

Uit hetzelfde onderzoek van Allianz blijkt ook dat vooral zzp'ers en kleine mkb'ers er vaak voor kiezen om niet op vakantie te gaan. Een op de drie (33 procent) zegt als ondernemer minder vaak met vakantie te gaan dan toen hij of zij nog in loondienst was. Voor bijna de helft, 45 procent, gaat ondernemen voor vrije tijd en bijna twee op de drie ondernemers vindt dat de privésituatie wel eens te lijden heeft onder het ondernemerschap.



### Elektrisch rijden

Uit onderzoek van leasemaatschappij ALD Automotive blijkt dat de financiële sector en de consultancy voorop lopen als het om elektrisch rijden gaat. Zes procent van de leaseauto's van financiële instellingen is elektrisch. De top 3 van populairste modellen wordt aangevoerd door de Mitsubishi Outlander, gevolgd door de Volkswagen Passat Variant en de Volvo V60. De branche blijkt ook, met een verbruik van 3,8 liter per 100 kilometer, het zuinigst te rijden.

### Werkgeversprijs voor Yarden

Uitvaartorganisatie Yarden is voor de vijfde keer op rij bekroond met de Top Employers Nederland Award. Yarden ontving vorige maand de exclusieve certificering voor de hoge kwaliteit van het personeelsbeleid. Manager Personeel & Organisatie Ton Broekhuis: 'Alle medewerkers kunnen gebruik maken van een studiekostenregeling en brede loopbaankansen.'

# FRAUDEAANPAK WERKT

IN  
'T KORT



Bij de aanpak van verzekeringsfraude gaan verzekeraars steeds meer "streetwise" te werk. Zo wordt er vaker informatie gedeeld, met succes. Het aantal fraudeonderzoeken dat verzekeraars vorig jaar bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond heeft gemeld, is met 21 procent gestegen. Met name het aantal sjoemelgevallen met motorrijtuigen en met ziekteverzuim stegen fors. In de meeste gevallen ging het bij die laatste om professionele fraude: niet-bestaande werknemers in nep BV'tjes krijgen eerst forse loonsverhogingen om kort daarop allen plotseling ziek te zijn.

## LIK-OP-STUK

Inmiddels hebben veel sjoemelars de gevolgen van de nieuwe lik-op-stuk aanpak van verzekeraars in hun portemonnee gevoeld. De aanpak komt er in het kort op neer dat fraudeurs direct een rekening van minimaal 532 euro gepresenteerd krijgen. In een paar maanden tijd hebben al meer dan honderd fraudeurs een factuur ontvangen, waarmee verzekeraars in ieder geval hun interne onderzoekskosten verhalen. Op die manier willen ze voorkomen dat eerlijke premiebetalers opdraaien voor de kosten die fraudeurs veroorzaken.

## TOP 10 FRAUDEONDERZOEKEN

Verzekeraars delen hun onderzoeken naar verzekeringscriminaliteit met het CBV. In 2016 is het aantal gemelde incidenten fors gestegen:

Branche	Verandering aantal zaken t.o.v. 2015
1. Motorrijtuigen	+ 35%
2. Brand	+ 5%
3. Aansprakelijkheid	+ 11%
4. Reis	+ 14%
5. Zorg/ziektekosten	+ 5%
6. Rechtsbijstand	- 4%
7. Hypotheek	+ 2%
8. Arbeidsongeschiktheid	- 23%
9. Ziekteverzuim	+ 125%
10. Leven	- 18%

## Cyberverzekeringen

Cyberverzekeringen zijn in ons land nog een nichemarkt. Uit cijfers van het Centrum voor Verzekeringstatistiek blijkt dat de Nederlandse markt goed is voor tien miljoen euro aan jaarlijkse premie, terwijl dat in Europa 130 miljoen bedraagt. Kleine bedragen in vergelijking met de VS, maar het Duitse bedrijf Allianz denkt dat het een kwestie van tijd is. In 2025 wordt er wereldwijd voor twintig miljard dollar aan cyberverzekeringspremie betaald, voorspelt Allianz.



## Nieuwe baan

Een op de drie Nederlanders met een betaalde baan verandert dit jaar van baan of denkt erover na. Van de mensen die wil overstappen, wil bijna een kwart zzp'er of ondernemer worden. Dat blijkt uit onderzoek onder ruim 1.100 werkende Nederlanders in opdracht van pensioenuitvoerder BeFrank.

# 'DE PENSIOENSECTOR

**Het is misschien wel de belangrijkste opdracht voor het nieuwe kabinet: wat te doen met ons pensioen? De contouren voor een nieuw stelsel zijn twee jaar geleden al uiteengezet in het SER-advies *Toekomst Pensioenstelsel* en liggen dus min of meer klaar. Toch maakt pensioenkenner Lans Bovenberg zich zorgen. 'Ik ben bang dat er straks in een kabinetsformatie op een namiddag ondoordachte keuzes worden gemaakt.'**

## HEFT IN EIGEN HAND

Pensioen is en blijft een lastig onderwerp. Voor veel mensen te lastig en dat geldt helaas ook voor politici. De politiek snapt niet altijd even goed hoe pensioenen werken. Ik zou de sector daarom willen aanraden om het heft in eigen hand te nemen. We moeten meer de regie naar ons toe trekken en liefst op korte termijn met een breed gedragen advies komen voor hét pensioen van de toekomst. Er is nog tijd, want de SER heeft nog niet gekozen welke variant het moet worden. Noodzakelijk is dan wel dat verzekeraars, andere pensioenuitvoerders en pensioenfondsen de handen ineenslaan, maar ik ben ervan overtuigd dat dat kan. Dat doen ze in denktank en kennisnetwerk Netspar immers ook al jaren.

## VEEL TE INGEWIKKELD

Ons land heeft heel lang bekendgestaan als het beste jongetje van de klas, maar dat zijn we niet meer. Wij staan stil en stilstand is achteruitgang. Een aantal landen is ons voorbijgestreefd. Vooral Denemarken vind ik een mooi voorbeeld. Het belangrijkste dat wij van de Denen kunnen leren, is dat we de beleggingsrisico's expliciet en transparant bij de deelnemer moeten neerleggen. Ons stelsel is nog steeds gestoeld op gegarandeerde uitkeringen en die uitkeringszekerheid kunnen we allang niet meer waarmaken.

Het allergrootste probleem is de complexiteit. Ons stelsel is veel te ingewikkeld geworden, doordat we een verouderd stelsel steeds weer marginaal hebben aangepast, zonder het fundamenteel te hervormen. Door al dat pleisterwerk is het stelsel onbegrijpelijk geworden. Het gevolg van de combinatie van belangentegenstellingen en complexiteit is wantrouwen. Grote spanningen tussen generaties zijn daarvan weer het gevolg.

## VERTROUWEN

Uit onderzoek van het *Financieele Dagblad* blijkt dat 1,6 miljoen mensen dit jaar meer premie moeten betalen dan in 2016. Mij verbaast dat niet, maar veel mensen denken dat de ouderen de pot leegroven en dat werkenden die nu moeten bijvullen. De waarheid is echter dat werkenden heel lang te weinig premie hebben betaald. Dat wordt nu rechtgetrokken. Een goede zaak als je het mij vraagt, maar het geeft ook haarfijn de problemen aan. Mensen snappen niet hoe het zit en daardoor komen generaties steeds vaker tegenover elkaar te staan. Die belangentegenstellingen worden door de politiek verder uitvergroot, waardoor nu iedereen denkt dat hem of haar een poot wordt uitgedraaid.

Kortom, het vertrouwen in ons pensioen is laag en als we niet oppassen dreigen we het kind met het badwater weg te gooien. Met andere woorden: als we nu de bakens niet verzetten, drijven we af naar een puur individueel stelsel met minder sociale bescherming. Het klinkt paradoxaal, maar we moeten het stelsel hervormen om de sociale bescherming te behouden waarvan we nu nog profiteren. Dat moet zorgvuldig gebeuren, maar wel snel. We hebben nu lang genoeg gestudeerd.

## ZZP'ER VERSUS WERKNEMER

Haast is dus geboden, omdat het vertrouwen laag is en te veel mensen denken dat ze hun zuurverdiende salaris in een zwart gat stoppen. Maar ook de economische krachten doen een duit in het zakje. Er zijn, onder meer door de stijging van het aantal zzp'ers, steeds meer werkenden die geen pensioen opbouwen. Ik zou het komende kabinet willen aanraden meer mensen te stimuleren om te sparen voor hun pensioen. Ook zzp'ers. Een verplicht deel blijkt ook in landen als Denemarken en Australië te werken en is nodig. Pensioen is vaak nog te ver weg en als je mensen niet verplicht, is er altijd wel iets anders op dat moment belangrijker.



FOTOGRAFIE: MAURICE VAN DEN BOSCH



# MOET DE REGIE NEMEN'

Zzp'ers kun je overigens niet allemaal over één kam scheren, maar met name degenen die veel lijken op werknemers en weinig of geen andere inkomstenbronnen hebben, zijn kwetsbaar. Laten we beginnen met zzp'ers alleen nog de fiscale voordelen te gunnen als deze worden besteed aan pensioenopbouw. Als dat niet werkt, dan zouden zzp'ers onder een bepaald inkomen verplicht kunnen worden om pensioen op te bouwen. Het is schadelijk dat werknemers fiscaal worden gestimuleerd om zzp'er te worden, maar dan geen pensioen hoeven op te bouwen. Daarmee ondergraven we ons pensioenstelsel. Natuurlijk heeft de enorme groei van zzp'ers ons allemaal verrast, maar we moeten van het grote verschil in sociale bescherming tussen werknemers en kwetsbare zzp'ers af.

## PERSOONLIJKE PENSIOENPOT

In een nieuw stelsel moeten we zeker niet alles overboord zetten. Een aantal aspecten moeten we koesteren. Met stip op één zou ik 'ontzorgen' zetten. Mensen willen heel graag ontzorgd worden. Zeker als het om pensioen gaat. Ik ben van de school die vindt dat we mensen tegen zichzelf moeten beschermen. Daarom is het verzekeringsaspect zo goed. Geen eenmalige uitkering op bijvoorbeeld 65 jaar, maar een levenslange uitkering, waarin diverse risico's (waaronder dat van kort/lang leven) worden gedeeld binnen een solidariteitskring. Pensioen is immers naast een financieel ook een sociaal product. Mijn collega Theo Nijman en ik pleiten al enige tijd voor een persoonlijke pensioenpot om collectieve pensioenen overeind te houden. Dat klinkt wellicht paradoxaal, maar is het niet. Een persoonlijk pensioen betekent namelijk niet dat het individu meer keuzes moet maken, maar dat verzekeraars en pensioenfondsen meer vrijheid krijgen om het pensioen op maat te maken voor hun deelnemers en klanten. In plaats van hetzelfde beleggingsbeleid voor iedereen te hanteren, zouden ze bijvoorbeeld naar leeftijdsgroepen moeten kunnen differentiëren. Ouderen hebben er geen last van als een pensioenuitvoerder voor jongeren meer risico's neemt. De beleggingshorizon van jongeren is immers een stuk langer dan die van ouderen.

## TRANSPARANTIE

Het is opvallend hoeveel misverstanden ontstaan zodra het woord "persoonlijk" valt. Ik weet nog dat een van de varianten in het SER-advies (het persoonlijke pensioenvermogen met collectieve risicodeling) ertoe leidde dat een actualiteitenprogramma een psycholoog liet opdraven. Hij mocht komen uitleggen hoe mensen omgaan met keuzes, terwijl de SER helemaal niet de bedoeling had om mensen zelf te laten kiezen. Het is kennelijk moeilijk uit te leggen dat een goed pensioenstelsel individuele en collectieve elementen combineert. Persoonlijk pensioenvermogen impliceert dat beleggingsopbrengsten individueel worden toebedeeld, maar actuariële risico's worden nog steeds collectief gedeeld. Meer helderheid over hoe je pensioen wordt opgebouwd, is hard nodig. Het wantrouwen dat de ouderen "jouw" pot leegeten, moet weg. Met een persoonlijke pot kun je mensen laten zien wat er elk jaar voor hun wordt ingelegd, en hoe de beleggingsprestaties zich verhouden tot het beloofde risicoprofiel. Je laat dus zien of klopt wat je van tevoren hebt beloofd.

## MOTORKAP

Je kunt een persoonlijke pensioenpot vergelijken met een auto: er zit een stuk boven en een stuk onder de motorkap. Boven de kap zit de communicatie richting de deelnemers. Die moet eerlijk en transparant zijn, en vooral gericht zijn op het verwachte eindplaatje en de onzekerheid daaromheen. Pensioen gaat gepaard met onzekerheid en dus kan het in slechte tijden tegenvallen. Het helpt dan als een uitvoerder jou vertelt hoe je daarmee om kunt gaan. Verder blijft de persoonlijke pensioenpot dicht bij het huidige uitkeringsstelsel als het om de communicatie gaat.

Onder de motorkap zit de techniek, oftewel de eigendomsrechten. Die rechten heb ik wel eens aangeduid als "hogere hekken – betere burens". Als helder is wat van wie is, krijg je minder snel ruzie. Dat geldt voor burens, maar dat geldt ook voor ons pensioenstelsel. Iedereen kan in een dergelijk systeem nagaan hoe zijn of haar pensioen tot stand komt. Daarmee halen we het wantrouwen weg dat generaties door anderen tekort worden gedaan. Zo koesteren we de collectiviteit die ons waardevolle sociale bescherming biedt. Bij het borgen van die sociale bescherming, door het systeem persoonlijker te maken, hebben we geen tijd meer te verliezen. Stabiliteit vraagt flexibiliteit. Stilstand is achteruitgang. <

**'WE HEBBEN  
NU LANG  
GENOEG  
GESTUDEERD'**



PIETER-JAAP AALBERSBERG, POLITIECHEF AMSTERDAM

# ‘Misdaad mag niet lonen’

# 'PREVENTIE IS EN BLIJFT HET STERKSTE WAPEN'

**Hij heeft net de presentatie van de veiligheidscijfers over 2016 achter de rug. Het gaat goed met de misdaad in 'zijn' stad. Toch heeft hij wel een nadrukkelijke boodschap voor de politiek. Hij wil meer mankracht.**

**En hij wil meer samenwerken, ook met verzekeraars. Als het aan politiechef Pieter-Jaap Aalbersberg ligt, wordt er in de toekomst meer geplukt van criminelen. 'Misdaad mag niet lonen.'**

Het gebouw waar Aalbersberg kantoor houdt, is in hartje centrum gevestigd, op een steenworp afstand van het Leidseplein. Het is een oud en sfeervol pand. Zeker op de kamer van de hoofdcommissaris zijn veel originele details bewaard gebleven. Aalbersberg wijst naar het bureau waar sinds 1941 al zijn voorgangers ook aan hebben gezeten. 'Daar moeten heel wat geheimen aan besproken zijn', zegt hij lachend.

Aalbersberg is min of meer een bekende Nederlander geworden, doordat hij leider van de repatriëringsmissie MH17 was. De vraag hoe hij daarop terugkijkt, kan niet uitblijven. Zijn blik wordt ernstiger. 'De twee meest bijzondere momenten in mijn werk waren ook menselijke dieptepunten. De ene was toen er 58 dode Chinezen in een container in Dover werden gevonden. De andere was de MH17. Dat wij erin zijn geslaagd om in een oorlogszone waar niemand de baas was, de stoffelijke resten en persoonlijke bezittingen van bijna alle slachtoffers te bergen, had ik van tevoren niet verwacht. Maar, dit was geen missie waar één persoon de baas was. Deze missie kon alleen maar werken, omdat er sprake was van een piramide, waarin de diverse partijen als een netwerkorganisatie hebben gefungeerd.'

De term netwerkorganisatie zal vaker vallen. Aalbersberg blijft een groot voorstander van samenwerking en zijn blik verandert weer als hij het heeft over de dalende criminaliteitscijfers die hij als politiechef heeft mogen presenteren. Met name de zogenoemde HIC-criminaliteit (High Impact Crime, waaronder overvallen, straatroof en inbraak vallen) is voor het derde achtereenvolgende jaar met tientallen procenten gedaald.

## PREDICTIVE POLICING IN AMSTERDAM

**De politie in Amsterdam maakt in diverse projecten gebruik van *predictive policing*: het voorspellen van misdaad op basis van data. Het is nog te vroeg om resultaten te koppelen aan de dalende criminaliteitscijfers, maar Aalbersberg is wel fan. 'Wij kunnen aan de hand van algoritmes vrij goed voorspellen waar en wanneer een inbraak plaatsvindt. Dat is mooi, want daardoor kunnen wij onze mensen beter inzetten. Als wij zichtbaar een agent neerzetten, gaat de inbraak niet door.'**

**Anders wordt het volgens hem als het over menselijk gedrag gaat. 'Stel dat de kans tachtig procent is dat er ergens huiselijk geweld voorkomt. Sturen we daar dan ook een agent op af? De kans is twintig procent dat het niet waar is. In Amerika zie je nu tendensen waar die gedragsvoorspellingen een veel grotere rol spelen, maar zover zijn wij nog niet. Dan begeef je je echt op het terrein van de film *Minority Report* en zeg ik als politieman: een wereld met maximale preventie is ook een wereld met minimale vrijheid. Laten we eerst maar eens een maatschappelijk debat voeren hoe we met die data moeten omgaan.'**

## HOE KOMT HET DAT HET ZO DAALT?

'Meer focus. We hebben sterk ingezet op daders, maar het heeft ook met bewustwording te maken. Burgers bellen ons tegenwoordig eerder. Daarnaast hebben we veel samengewerkt met woningbouwverenigingen. Preventie is en blijft het sterkste wapen. We weten toch allemaal dat een huis dat voldoet aan de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen veel minder snel met inbraak te maken krijgt dan een huis dat er niet aan voldoet. En, niet onbelangrijk, wij hebben een integrale aanpak gemaakt voor 600 jongeren tussen de 18 en 25 jaar die in een paar jaar tijd maar liefst 15.000 keer met de politie in aanraking zijn gekomen. We werken met 32 instanties samen, hebben een sterk repressief beleid en beginnen in de cel al met een behandelplan. Dus niet wachten op veroordelingen, maar gelijk vanaf dag één er bovenop zitten. En we nemen ook meteen de brusjes mee, de broertjes en zusjes.'

## U HEBT NOGAL WAT OP UW BORDJE. HOE LASTIG IS HET OM PRIORITEITEN TE STELLEN?

'Dat blijft altijd lastig, maar bij mij staat op dit moment de polarisatie met stip op één. Zeker in een stad als Amsterdam, waar 52 procent geen Nederlandse achtergrond heeft, moet polarisatie hoog op de agenda staan. Nationaal worden etniciteit en religie soms heel groot gemaakt. Ik wil voorkomen dat dat in Amsterdam issues worden. Binnen de politie noemen wij het altijd de vrede bewaren. We moeten het als het ware ruiken als er ergens onrust is in de stad. We moeten snel handelen en korte schakels hebben.'

## WAT KOMT ER DAARNA?

'Op twee en drie staan radicalisering en terreur. We doen het maximale om beide te voorkomen. Per week start mijn zware rechedivisie honderd onderzoeken op mogelijke signalen. Daarnaast houden we ons bezig met crisisbeheersing. Als het gebeurt, kunnen we het dan aan? De derde wordt niet zo vaak benoemd, maar is misschien wel de belangrijkste: kunnen wij samen met partners, waaronder de gemeente, binnen 24 uur de stad weer op orde krijgen? Want, hoe verschrikkelijk terreur ook is, het belangrijkste is dat we onze vrijheid niet laten afpakken. Kan een agent weer op de fiets door de stad? Hebben we contact met alle groepen in onze samenleving? Kunnen de scholen gewoon open?'

## HOE BELANGRIJK IS DIE ZICHTBAARHEID VAN DE POLITIE?

'Heel belangrijk. We moeten in verbinding staan met de samenleving en zichtbaar zijn. Letterlijk. Alleen maar in een auto met de



FOTOGRAFIE: IVAR PEL

ramen dicht door de stad rijden, is niet handig. Een diender moet je kunnen aanspreken. Burgers verwachten drie eenvoudige dingen van ons: we moeten er snel zijn als er iets is, we moeten daadkrachtig zijn en we moeten na afloop nog eens laten horen hoe het verder gaat.'

#### **IN DIE ZIN MOET U WEL BLIJ ZIJN MET DE DIVERSE VERKIEZINGSPROGRAMMA'S? DE ENE NA DE ANDERE PARTIJ PLEIT VOOR MEER POLITIE.**

'Vooral in Amsterdam dan graag. Het kan niemand ontgaan. De drukte in onze stad is echt een issue. Amsterdam is, qua politiemensen, ingesteld op 800.000 inwoners. Niet op de 1,3 tot 1,5 miljoen die hier dagelijks vertoeven. Wij hebben de afgelopen jaren prioriteit gegeven aan de HIC-criminaliteit, aan liquidaties en aan terreur, maar dat gaat wel ten koste van bijvoorbeeld verkeershandhaving of milieucriminaliteit.'

#### **VERZEKERAARS VINDEN DAT FINANCIËEL-ECONOMISCHE CRIMINALITEIT (FINEC) NU ONVOLDENDE PRIORITEIT KRIJGT. HEBBEN ZE EEN PUNT?**

'Ik moet nu even mijn Amsterdamse pet afzetten, maar wij moeten inderdaad oppassen dat we ons niet teveel door de waan van de dag laten leiden en reactief zijn. Als we FinEc willen aanpakken, echt aanpakken, dan moeten we dat integraal en met elkaar doen. Wat we vroeger in hokjes en allemaal apart deden, moeten we nu gezamenlijk oppakken. Veiligheid is allang niet meer alleen van de politie. Als iemand zijn huis wil verzekeren dat niet voldoet aan het Politiekeurmerk Veilig Wonen, kunnen verzekeraars de verschillen groter maken. Dus niet een beetje meer premie, maar fors meer betalen. Of misschien wel helemaal niet meer accepteren.'

#### **DOEN VERZEKERAARS DAT NU NIET VOLDOENDE?**

'Ik denk dat daar nog meer winst is te halen. Waarom verzekeren we bijvoorbeeld nog steeds freeriders in een collectief om maar wat te noemen? We kunnen aan die voorkant nog meer uit de kast trekken door preventie hoger op de agenda te zetten. Maar, eerlijk is eerlijk, aan de andere kant zie ik ook genoeg kansen voorbijkomen. Zo zie ik geregeld voorbeelden van opsporingsdossiers die al bijna klaar zijn. Het is dan heel ingewikkeld om bij de politie alles nog eens dunnetjes over te doen. Dat is ook jammer. We moeten terug naar de simpele vraag hoe we Nederland veiliger kunnen maken en die vraag klinkt eenvoudiger dan die is. De grootste risico's zitten namelijk niet meer in de klasieke patronen, maar veel meer in de digitale wereld. Marktplaatsfraude en identiteitsdiefstal vergen echt een andere aanpak, omdat ze veel minder plaatsgebonden zijn. Als we dat effectief willen aanpakken, is er maar één oplossing: samenwerken. We moeten clever zijn.'

#### **WAT JE ALLEEN KUNT DOEN, MOET JE VOORAL ALLEEN DOEN, MAAR WAT SAMEN KAN, MOET OOK IN GEZAMENLIJKHEID?**

'Ik ben dit jaar veertig jaar bij de politie en weet uit ervaring dat er vroeger twee aparte werelden waren: die van politie/justitie en die van verzekeraars. Dat kan niet meer. We moeten veel meer en beter samenwerken. Misschien kunnen we dat het beste doen in een gezamenlijke omgeving, waar verzekeraars tachtig procent zelf kunnen regelen en ons voor de laatste twintig procent nodig hebben. Wij kunnen die informatie dan witwassen.' Een brede lach, 'dat is wat anders dan geld witwassen, hè?' ➤

► **INTERESSANT, MAAR WAT BEDOELT U MET DIE GEZAMENLIJKE OMGEVING?**

‘Dat hoeft niet fysiek te zijn. Het mag ook een virtuele omgeving zijn. Ik vraag me al langer af waarom we niet tweehonderd fraudecoördinatoren, tien rechercheurs en één officier van justitie bij elkaar zetten in één kantoor? Zij regelen dan alles met betrekking tot verzekeringsfraude: wat handel je af? Waar zie je patronen in? Hoe kun je fraude voorkomen? Wanneer ga je naar de rechter? Dat soort vragen. Dat doen we nu allemaal apart, terwijl we samen veel meer kunnen bereiken.’

**U WILT DIE WERELDEN LETTERLIJK DICHTERBIJ ELKAAR BRENGEN?**

‘Ik zou ze inderdaad het liefst, met behoud van het unieke van de partijen, in één omgeving zetten. Anders blijven het twee verschillende partijen, die elkaar in volle snelheid op een druk station ontmoeten. Verzekeringsfraude is een ondermijnend issue. Als ik verzekerd ben en weet dat ik mijn geld toch wel krijg, hoef ik er ook niet zo goed voor te zorgen. We jagen met andere woorden zelf min of meer de motor van de criminaliteit aan. Wij hebben dat lange tijd onderschat. Het belang van fraudeaanpak is groot en ik ben ervan overtuigd dat we per keer moeten kijken wat het handigste is. De ene keer is dat een civiele vordering, de andere keer een strafrechtelijke sanctie, en weer een andere keer is het beter om iemand uit het systeem te gooien. Dat kunnen wij als overheid nooit alleen. Ik zie het ook bij de zware criminaliteit. Wij boeken de beste resultaten met een integrale aanpak. Als wij onze aandacht richten op liquidaties helpt de gemeente ons met gebiedsverboden of sluitingen. Dat is effectief samenwerken.’

**ER MAG VAN U WEL WAT HARDER AAN DIE PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING (PPS) WORDEN GETROKKEN?**

‘Graag zelfs. Als pps inhoudt dat we convenanten sluiten en vervolgens heel goed in de gaten houden of iedereen zich er wel aan houdt, dan komen we niet veel verder. Convenanten hebben zeker hun nut gehad, maar die tijd is voorbij.’

**IN ENGELAND IS ERVOOR GEKOZEN OM BIJNA VIJFTIG RECHERCHEURS BIJ DE LONDENSE POLITIE TE STALLEN DIE ZICH EXCLUSIEF MET VERZEKERINGSFRAUDE BEZIGHouden. KUNNEN WIJ DAAR WAT VAN LEREN?**

‘Engeland heeft sowieso meer politie en meer geld, dus het is geen eerlijke vergelijking. Maar mijn grootste bezwaar is dat de private wereld in Engeland de politie financiert. Engelse verzekeraars betalen elf miljoen aan de Londense politie. Dat is mij te klassiek. Dan koop je het als het ware af. Ik zie meer heil in samenwerken en samen doen. Als we goede afspraken maken, kan er heel veel in het kader van informatie delen. Ik durf wel te stellen dat als Londen 1.0 is, wij naar 2.0 moeten, zeker als een barrièremodel onderdeel van onze aanpak wordt.’

**WAT IS EEN BARRIÈREMDEL?**

‘Dat mag je behoorlijk letterlijk nemen. Als we fraude willen verminderen, moeten we barrières opwerpen: aan het einde door

**PERSONALIA**



**Pieter-Jaap Aalbersberg (57) volgde in 2011 Bernard Welten op als hoofdcommissaris van de politieregio Amsterdam-Amstelland. Daarvoor was hij politiechef van IJsselland. Aalbersberg studeerde in 1981 af aan de Politieacademie en is bij de politie begonnen als wijkagent.**

**Na het neerstorten van de MH17 in Oost-Oekraïne op 17 juli 2014 werd hij gevraagd om de repatriëringsmissie te leiden. Aalbersberg is getrouwd en heeft vier kinderen.**

streng te zijn en eventueel de gang naar de rechter te maken, maar zeker ook door scherp aan de voorkant te zijn. Als we bijvoorbeeld ineens zien dat tablets populair zijn bij het dievengilde, wat kunnen we daar dan aan doen?

De aanpak van veiligheid komt steeds meer op netwerken neer. De criminaliteit in de Amsterdamse haven kunnen wij als politie en justitie niet alleen oplossen. Daar is het havenbedrijf net zo goed voor nodig.’

**WAAROM HEBBEN WE ELKAAR ZO NODIG? IS DE CRIMINEEL ZO SLIM GEWORDEN OF ZIJN ER ANDERE FACTOREN VAN BELANG?**

‘Ik weet niet of de crimineel slim is geworden. Honderd jaar geleden verzekerden de mensen niet zoveel. Als het weg was, had je pech. We hebben een complexe samenleving gecreëerd waar fraude als het ware kriskras doorheen loopt.’

**U STAAT BEKEND ALS EEN FERVENT VORSTANDER VAN AFPAKKEN. WAAROM?**

‘In mijn opleiding heb ik geleerd dat we boeven moeten vangen, maar intussen gaan we allang niet meer alleen voor de boef, maar ook voor de spullen. Dat heeft met onze uitgangspunten te maken: rechtvaardigheid en opkomen voor de zwakkeren. Als wij iemand oppakken op verdenking van woninginbraak, waarom mag hij dan zijn iPhone en zijn dure schoenen houden? Moet je voorstellen dat jouw buurman ineens in een grotere auto gaat rijden, wat vaker op vakantie gaat en op een dag hoor je dat hij de boel belazert. Weet je hoe groot de kans is dat jij het dan ook gaat doen? Fraude is een sluipend proces. Kijk, niet iedereen gaat inbreken of heeft een wietplantage thuis, maar als jij het normaal vindt om iedere vakantie een bril of fototoestel te claimen en daar op verjaardagen over te vertellen, dan doen je burens en je familie het binnen de kortste keren ook.’

**GAAT DAT AFPAKKEN OOK BIJ FRAUDEURS GEBEUREN?**

‘Wat mij betreft wel. Verzekeraars hebben mij verteld dat een inbraak gemiddeld 1.696 euro schade oplevert. En de wet staat ons tegenwoordig toe dat wij, in het belang van het slachtoffer, sneller beslag mogen leggen. Ik zie niet in waarom wij op dat moment niet meteen beslag kunnen leggen? Op een televisie of een iPhone. Naast de grote crimineel kunnen we ook bij fraudeurs spullen afpakken. Misdad mag niet lonen.’ ◀

# VERKIEZINGEN

Politiek leeft als nooit tevoren. Liefst 81 partijen en burgerinitiatieven hadden zich bij de Kiesraad aangemeld om deel te nemen aan de Tweede Kamerverkiezingen van 2017. Uiteindelijk bleven er 28 partijen over en lang niet allemaal zullen in de Tweede Kamer terechtkomen. Maar dit zijn voor Nederland recordaantallen. Belangstelling genoeg dus, voor actieve deelname aan de politiek.

In het tijdperk van de sociale media lijkt het politieke bedrijf een vrijetijdsbesteding geworden. Iedere burger kan op elk moment standpunten kenbaar maken, de president van de Verenigde Staten voert zijn beleid via Twitter, kandidaten mobiliseren via Facebook hun achterban. Nu het publieke debat een kwestie van vingervlugheid op het touchscreen is geworden, heeft iedereen een platform beschikbaar voor zijn of haar mening. Het parlement is een vacaturebank voor wie weer eens wat anders wil.

## HOEKSTEEN

Aan het einde van de negentiende en het begin van de twintigste eeuw werden politieke partijen georganiseerd langs ideologische en maatschappelijke lijnen. De liberalen, de sociaaldemocraten, de christendemocraten. Dit waren de 'volkspartijen' met een brede achterban en nog altijd vormen deze drie stromingen de hoeksteen van de Europese politieke cultuur. Natuurlijk zijn er altijd partijen met afwijkende opvattingen opgedoken. In Nederland talloze kleine levensbeschouwelijke en communistische partijen, volksbewegingen in de jaren dertig, de Boerenpartij, de Ouderenpartij en de Rapaillepartij (voor gratis jenever). Allemaal verdwenen ze na een tijdje weer. In de huidige Kamer zitten partijen die opkomen voor dieren, minderheden en gepensioneerden, en eenlingen die hopen dat ze na de verkiezingen een eigen kiezersmandaat verwerven. Misschien is het wel ijdelheid of een hang naar publiciteit dat hen drijft.

## SOCIALE MEDIA

Natuurlijk, politici zoeken altijd de aandacht van hun kiezers. Vroeger via kranten en de radio, tegenwoordig ook op sociale media. Lijsttrekkers vechten om een plaats bij het tv-debat van RTL en hopen op een uitnodiging van Nieuwsuur of DWDD. Maar door de sociale media is het magneetveld van de politiek

omgekeerd. Nieuw is dat BN'ers uit de media zélf het pluche van het parlement ambiëren. Hun publieke bekendheid zetten ze in als springplank voor een politieke carrière. Hierdoor verandert de rekrutering van nieuwe Kamerleden. Vroeger moesten gegadigden eerst maar eens langs rokerige afdelingsvergaderingen, ervaring opdoen in het lokale bestuur, de vakbond of maatschappelijke organisaties om te tonen wat ze ervan bakten. Nu is het van belang of iemand met vloggers kan omgaan en volgen en heeft in de sociale media. Facebook of Twitter hebben meer gebruikers dan alle politieke partijen samen aan leden hebben. De vakbeweging en de kerken hebben aan omvang ingeboet; media-aandacht is slechts een muisklik verwijderd. Het hedendaagse bestaan speelt zich af online: *ik app dus ik ben*. Het is makkelijker om duizenden likes te verzamelen dan te folderen op een winderig plein om stemmen te winnen. En zeg nou zelf, de gevestigde politiek heeft opschudding nodig door nieuwkomers die de stem van het volk vertolken.

## POLITIEKE BOODSCHAP

Maar niet iedereen denkt over alles hetzelfde. De bevolking is als vanouds langs identiteitslijnen verdeeld. Het internet is geen garantie voor betrouwbaarheid, nepnieuws is het journalistieke begrip van het jaar. Politiek gaat om afwegingen en inschattingen maken, om controle van de macht. Beleid is meer dan een tweet van honderdveertig tekens en de verwevenheid van thema's en betrekkingen – lokaal, regionaal, nationaal, Europees – is complexer dan een vriendennetwerk opbouwen via Instagram.

'Het medium is de boodschap', profeteerde Marshall McLuhan, een Canadese sociale wetenschapper, meer dan vijftig jaar geleden. McLuhan schreef over de invloed van de drukpers en de televisie op de samenleving. Hij voorspelde de komst van de *global village* waarin iedereen met elkaar verbonden is. Dat stadium hebben we bereikt. Opvattingen zijn gedemocratiseerd, feiten zijn inwisselbare handelswaar geworden. Vrij naar McLuhan: de sociale media bepalen de politieke boodschap. De nieuwkomers die via de sociale media campagne voeren voor de Kamerverkiezingen hebben dat perfect begrepen. <

© Roel Janssen, Den Haag



Roel Janssen is financieel-economisch journalist en heeft lang voor *NRC Handelsblad* gewerkt. Hij schrijft thrillers en non-fictieboeken over economie. Eind februari is zijn nieuwste boek (*Alles Verloren*) verschenen dat over de vluchtingencrisis gaat.



# Een goede kok kent zijn keuken



*Frank Romijn (a.s.r.) is voorzitter van het Sectorbestuur Inkomen van het Verbond van Verzekeraars en directeur Inkomensverzekeringen bij a.s.r./De Amersfoortse*

**Trends op de arbeidsmarkt hebben ook invloed op de verzekeringsbedrijfstak. De belangrijkste? De enorme groei van het aantal zzp'ers, waardoor de discussie over het al dan niet verplicht verzekeren regelmatig oplaait. Zo hield secretaris-generaal Maarten Camps van EZ onlangs een pleidooi voor hervorming van de arbeidsmarkt. Hij pleitte voor experimenten met nieuw beleid. Ik zou daar de dialoog aan willen toevoegen.**  
**'Kijken in elkaars keuken leidt tot meer begrip.'**

De verzekeringsgraad van zzp'ers is laag. Nog geen één op de drie heeft een arbeidsongeschiktheidsdekking. Dat is weinig. En hoewel er soms sprake is van andere inkomstenbronnen en een verzekering niet altijd nodig is, mogen wij ons die lage dekkingsgraad aantrekken. Veel zzp'ers kijken de kat uit de boom. Ze willen eerst kijken of het ondernemerschap kans van slagen heeft en een klantenkring opbouwen. Een verzekering staat dan niet bovenaan hun lijstje. Begrijpelijk, maar dat ontslaat ons niet van de plicht om te blijven zoeken naar oplossingen en varianten om die dekkingsgraad omhoog te krijgen. Daar zijn we druk mee bezig. Maar het kan

ook zomaar gebeuren dat er onder een nieuw kabinet een nieuwe WAZ (Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen, die tot 1 augustus 2004 verplicht was) komt, maar dan in een andere vorm. De WAZ is echter niet voor niks afgeschaft. Zzp'ers willen keuzevrijheid en concurrentieruimte. In die zin vind ik het PvdA-voorstel om een wettelijk minimum uurtarief voor zzp'ers vast te stellen geen handige. Dat belemmert juist die ondernemersvrijheid.

## **LOONDOORBETALING**

De verzekeringsproblematiek van de zzp'er staat bij ons met stip op één, maar ook het stelsel van



## 'KIJKEN IN ELKAARS KEUKEN HELPT ECHT'

loondoorbetaling voor werknemers is belangrijk. Hoewel de druk op dat dossier een andere is. Hier speelt geen toegankelijkheidsissue. Ieder bedrijf kan zich voor dit risico tegen een acceptabele premie verzekeren en is dan ook meteen voorzien van verzuim- en re-integratiebegeleiding. Met de loondoorbetalingsplicht en de tien jaar uitloop voor het WGA-arbeidsongeschiktheidsrisico is hij twaalf jaar verantwoordelijk voor zijn werknemers. Dat is lang. Daarom is wel eens geopperd – vanuit verschillende kanten, waaronder onlangs nog door private uitvoerder Acture – om die termijn terug te brengen. Het overwegen waard om eens nader te onderzoeken? Bijvoorbeeld een variant met een privaatsverzekerde termijn van vijf jaar na de eerste twee jaar verzuim? Dat zou betekenen dat het risico na zeven jaar teruggaat naar de publieke markt en daar vervolgens doorloopt. Met zo'n oplossing zijn we overigens wel meteen af van de complexe concurrentie tussen het publieke en private stelsel.

Op dit moment opereren wij immers in een hybride markt. Werkgevers kunnen kiezen of ze het WGA-risico publiek verzekeren of op de private markt. Wij concurreren nu met het UWV, maar de verschillen in financiering (omslag versus kapitaaldekking) en in de solvabiliteits- en kapitaalvereisten maken de concurrentie wel eens lastig.

### POLITIEKE BESLUITVORMING

Als bedrijfstak zijn wij afhankelijk van politieke besluitvorming. We moeten ons realiseren dat we daar veel aan te danken hebben, maar ook dat het morgen weer anders kan zijn. Uiteraard spelen wij daar zelf een belangrijke rol in. De wijze waarop wij onze verantwoordelijkheid invullen, bepaalt voor een groot deel hoe er naar ons wordt gekeken en dus ook de politieke besluitvorming.

De privatisering van de Ziektewet heeft gezorgd voor een aanzienlijke daling van het ziekteverzuim in Nederland. Op het terrein van re-integratie doen we het als sector gewoon goed. Beter dan de publieke kant. Dat kunnen we ook aantonen. Vorig jaar heeft arbodienst en re-integratiebedrijf Keerpunt een onderzoek laten doen door onderzoeksbureau Panteia. Daaruit

blijkt dat de kans op instroom in de WGA bij privaat verzekerde werkgevers die door Keerpunt worden begeleid 59 procent lager is dan bij het UWV. Bij de combinatie van een WGA-verzekering en een verzuimverzekering bleek het verschil nog groter, maar eerlijk gezegd verbazen die uitkomsten mij niet. Wij zijn actiever naar onze klanten toe, omdat we een duidelijk belang hebben, maar ook omdat we in een sterk concurrentieveld moeten opereren. Wij kiezen daardoor, meer dan het UWV, voor een persoonlijke benadering. We stellen de klant centraal en proberen ons niet in alleen in de premiestelling, maar ook in kwaliteit en diversiteit van dienstverlening te onderscheiden. We moeten dat alleen beter en meer uitdragen. Vroeger kwamen er regelmatig Kamerleden over de vloer, om te kijken wat we doen en hoe we dat doen. Nu gebeurt dat slechts sporadisch, terwijl het kijken in elkaars keuken juist kan helpen bij de vorming van wederzijds begrip. Onbekendheid speelt ons nu nog te veel parten.

### OPTIMALE INZET

Ik loop al heel wat jaren mee in de markt van de sociale zekerheid en het verveelt nog steeds niet. Integendeel. Het leukste vind ik dat het echt ergens over gaat. Wij zijn betrokken bij de gezondheid van mensen, hebben met emotie te maken en kunnen ze daadwerkelijk helpen. Dat is mooi werk. Bovendien is de markt altijd in beweging, vooral dankzij de politiek. Kijk maar eens naar de wetgeving die wij in 25 jaar tijd op ons af hebben gekregen. Dat houdt het op zijn zachtst gezegd dynamisch, hoewel er ook altijd lastig oplosbare elementen tussen zitten. Zoals de belemmerende wetgeving rondom gegevensuitwisseling. Een verdere aanscherping van wetgeving op dit gebied, die voor 2018 op de rol

staat, zet niet alleen de deur open voor fraudeurs, maar is ook niet in het belang van verzekerde werkgevers en werknemers. Simpelweg omdat dit het tijdig kunnen inzetten van re-integratietools frustrereert en zorgt voor meer en langer verzuim. Uiteindelijk vertaalt zich dat ordinaar in hogere premies, terwijl dat niet nodig is. Wij willen als sector graag de ons ter beschikking staande instrumenten en mogelijkheden zo optimaal mogelijk inzetten. Het onderzoek bij Keerpunt heeft al laten zien dat het succesvol kan. Langzaam maar zeker ontstaat er echter weer een trend naar het medicaliseren van verzuim. Ik vind dat denken uit de jaren tachtig van de vorige eeuw, toen verzuim en WAO-instroom tot ongekende hoogten stegen. In ruim dertig jaar is er veel bereikt, maar dat dreigt weer te worden teruggedraaid. Daar wordt de maatschappij niet beter van.

### DIALOOG

Natuurlijk is het spannend wat er onder een nieuw kabinet gaat gebeuren. Komt er wel of geen basisverzekering voor arbeidsongeschiktheid voor zzp'ers? Krijgen we te maken met een verdere inperking van het WW-risico en een hernieuwde discussie over private verzekeringsmogelijkheden van dat risico? Wat gaat er met de loondoorbetalingsverplichting gebeuren? Blijft de hybride WGA overeind? Zo kan ik nog wel even doorgaan. Zeker is dat ons boeiende tijden staan te wachten.

Als ik de politici die straks in de Tweede Kamer plaatsnemen een advies mag geven, zou ik ze aanraden meer de dialoog te zoeken. Met ons, met intermediairs, met de markt. Een kijkje in elkaars keuken kan alleen maar leiden tot meer wederzijds begrip. In ieder geval hoop ik dat een nieuw kabinet niet voor korte termijnbeslissingen wil gaan. Het blijkt, zeker achteraf, vaak geen beste raadgever om ondoordacht besluiten te nemen. Kijk bijvoorbeeld naar wat de wet DBA heeft gebracht. Gelukkig is die nu *on hold* gezet, maar dat bedoel ik met ondoordacht. Eerst nadenken, dan doen. En als wij de politiek daarbij van dienst kunnen zijn, staat de deur altijd open. Een goede kok kan niet alleen koken; hij moet ook de weg kennen in zijn eigen keuken. Bij ons is iedereen daar welkom. <

# DE POLITIEKE STA

De verkiezingen staan voor de deur, maar wat willen de diverse politieke partijen nu eigenlijk? *Verzekerd!* zet de verschillende standpunten van negen partijen op een rij en beperkt zich tot de drie voor verzekeraars relevante onderwerpen die ook als een rode draad door dit nummer heen lopen: pensioen, arbeidsmarkt en veiligheid.



**VVD:** afschaffen verplichtstelling en doorsneepremie, eigen pensioenpot met overzicht van inleg en opgebouwd vermogen, collectief beheer en delen van risico's, keuze om AOW later te laten ingaan, zzp'ers kunnen zich bij fonds aansluiten.

**CDA:** verplichte opbouw, behoud solidariteit generaties, maar wel meer persoonlijk pensioen dat overdraagbaar is naar een ander fonds, arbeidsongeschiktheids- en overlijdensrisico blijven delen, lump sum voor doelbestedingen waaronder het huis, zzp'ers krijgen alleen nog fiscale aftrek als ze een pensioen opbouwen.

**D66:** persoonlijke pensioenpot, maar wel langlevensrisico delen, afschaffen doorsneesystematiek, eigen keuze fonds, flexibele AOW-leeftijd.

**ChristenUnie:** persoonlijke pensioenpot bij een zelfgekozen fonds, afschaffen doorsneesystematiek, verplichte deelname, maar niet voor zzp'ers.

**50PLUS:** handen af van huidig stelsel, solidariteit, collectiviteit en verplichtstelling houden, AOW terug naar 65 jaar.

**GroenLinks:** fiscaliseren en verhogen AOW, rechtvaardiger verdeling tussen generaties, verdere aftopping Witteveenkader naar 2x modaal, individuele aanspraken, maar collectief beleggen en risico's delen, daarbinnen meer maatwerk.

**PvdA:** afschaffen nominaal gegarandeerde uitkeringen, handhaven collectiviteit, rol sociale partners blijft, verplicht pensioen tot 2x modaal, meer ruimte voor differentiatie, flexibele AOW vanaf 65 jaar.

**SP:** aftrek premies gemaximeerd tot 40 procent, fondsen niet meer verplichten tot gebruik kunstmatig lage rente, flexibele AOW-leeftijd vanaf 65.

**PVV:** AOW terug naar 65, aanvullende pensioenen indexeren.



ChristenUnie



# LANDPUNTEN



**VVD:** bedrijven met minder dan 25 werknemers gaan maar één jaar het loon doorbetalen bij ziekte, het tweede jaar wordt collectief, ook komen er meer toetsmomenten om de arbeidsgeschiktheid te bepalen en er komt een no-risk polis voor werkgevers, geen verplichte verzekering voor zzp'ers.

**CDA:** terugdringen verplichting tot loondoorbetaling, voor langere periodes een private regeling met publieke waarborgen, verplichte basisverzekering voor arbeidsgeschiktheid voor werkenden, zelfstandigen krijgen alleen aftrek bij pensioenopbouw.

**D66:** collectieve verzekering voor het tweede jaar loondoorbetaling voor kleine werkgevers, eenvoudiger verzekering voor arbeidsgeschiktheid, maar wel vrijwillig.

**ChristenUnie:** loondoorbetalingsplicht voor kleine werkgevers naar één jaar, tweede jaar vindt collectief plaats, de te grote tegenstelling tussen vast en flex werk moet anders, en er komt een verplichte basisverzekering arbeidsgeschiktheid van zeventig procent van het wettelijk minimumloon voor zzp'ers.

**50PLUS:** voor medewerkers die 45+ zijn geldt maximaal acht weken loondoorbetaling, daarna volgt betaling via een overheidsfonds.

**GroenLinks:** collectieve verzekering voor tweede jaar loondoorbetaling voor bedrijven tot tien werknemers, verplichte collectieve basisverzekering tegen arbeidsgeschiktheid op basis van zeventig procent van het wettelijk minimumloon.

**PvdA:** collectieve verzekering voor tweede jaar loondoorbetaling voor kleine werkgevers, no-riskpolissen en minder administratie, invoeren werknemerskorting à la zelfstandigenaftrek, zzp'ers moeten zich verplicht verzekeren tegen arbeidsgeschiktheid op basis van onderlinge solidariteit.

**SP:** de lasten van het doorbetalen van ziek personeel moeten eerlijker worden verdeeld, zonder dat het ten koste gaat van die zieke werknemer, verplichte verzekering voor zzp'er tegen arbeidsgeschiktheid, bijvoorbeeld via de WIA.

**PVV:** niet van toepassing.

**VVD:** meer wijkagenten en lokale initiatieven, meer rechercheurs om onder meer FinEc aan te pakken, ongevallenregistratie verbeteren, landelijke database opstellen met onder meer gegevens van schadeverzekeraars, aanpak cybercrime en hardere aanpak fraude.

**CDA:** meer investeren in politie/justitie, daadkrachtiger aanpak georganiseerde criminaliteit, inhaalslag cybersecurity, meer inzet op criminaliteitspreventie, schade door vandalisme van kinderen verhalen op ouders, bevorderen verkeersveiligheid, verbeteren/vernieuwen online bescherming.

**D66:** meer aandacht voor cybercrime, veilig wonen en brandveiligheid ouderen, effectievere opsporing, meer wijkagenten en recherche, sluitende ongevallenregistratie, bedrijven aansprakelijk stellen voor slechte software.

**ChristenUnie:** meer wijkagenten, meer aandacht voor kwetsbare groepen in het verkeer (ouderen en kinderen), aantal verkeersdoden in tien jaar tijd halveren, cybersecurity (hoger) op de agenda.

**50PLUS:** politiebureaus en agenten terug naar de wijken, oplossingspercentage woninginbraken omhoog, vuurwerkverbod voor particulieren.

**GroenLinks:** meer wijkagenten/recherche, meer aandacht voor verkeersveiligheid, alle stallen worden (brand)veilig, verbod op consumentenvuurwerk.

**PvdA:** meer wijkagenten, extra investeringen politie, betere recherche en opsporing, bestrijding cyberterreur.

**SP:** meer capaciteit op fraude bij politie, justitie en Openbaar Ministerie, oprichten nationale Fraudeautoriteit, meer blauw op straat, meer financieel rechercheurs, aanpak cybercrime, stop uitholling brandweer, aanvalsplan asbestsanering en meer aandacht voor verkeersveiligheid.

**PVV:** niet van toepassing.

**GROENLINKS**



**PARTIJ VAN DE ARBEID**



**PARTIJ VOOR DE VRIJHEID**

Hoe maak je een grote stad regenbestendig? Door zoveel mogelijk partijen te betrekken, besloten de initiatiefnemers achter Amsterdam Rainproof. Oók partijen waar je misschien niet meteen aan denkt. Onderweg leerden David de Jong (Achmea) en Lot Locher (Amsterdam Rainproof) veel over hoe je het beste samen op kunt trekken. 'Samenwerken lukt pas echt als je aan beide kanten volledig open bent over je belangen.'

## ACHMEA EN AMSTERDAM RAINPROOF LEGGEN SAMEN DE PUZZEL

# 'Je moet open zijn over je eigen belangen'

Kliko's op de bureaus om water op te vangen, systeemplafonds die naar beneden komen, trams die door straten lijken te varen, wadende mensen in de gangen van station Amsterdam-Zuid. Een gigantische wolkbreuk zorgt in de zomer van 2014 voor een hoop ellende in de hoofdstad. Het openbare leven is behoorlijk ontwricht. Als het water is gezakt en alle plassen zijn opgedroogd, brengt het organisaties bij elkaar die niet van nature geneigd zijn om hun gegevens met elkaar te delen. En nu ze het wel doen, spint iedereen daar garen bij. Voor de mensen achter Amsterdam Rainproof, een initiatief van watercyclusbedrijf Waternet, is samenwerken *core business*. De organisatie is in 2014 opgezet om samen met bewoners, bedrijven, overheid en kennisinstellingen de stad beter te wapenen tegen overmatige regenval en het regenwater beter te benutten. Dat Achmea betrokken raakte, kwam omdat na de wolkbreuk pas goed bleek dat belangrijke puzzelstukjes ontbraken, vertelt Locher. 'Waternet werd platgebeld door bewoners met wateroverlast. Er werd een actieteam opgezet om al die mensen terug te bellen, hun verhalen te horen en hen te ondersteunen. We wilden leren van slachtoffers: wat hadden zij meegemaakt, hoe

hadden ze dat ervaren, had de schade misschien ook voorkomen kunnen worden? Vrij snel kwam vanuit het bestuur de vraag wat nou eigenlijk de financiële schade was. Daar hadden we geen antwoord op.'

### SPECIFIEK

Het Verbond van Verzekeraars presenteerde kort na die 28<sup>e</sup> juli landelijke cijfers over de schade door de hoosbuien. 'Maar wij zochten specifiek informatie over Amsterdam', zegt Locher. 'Zo kwamen we uiteindelijk in contact met Achmea. Die leverden binnen twee weken cijfers. Die vonden we zo interessant, dat we onszelf al snel de vraag stelden: kunnen we daar niet meer mee doen?'

Er kwam een vervolgesprek. Locher zag een nuttige nieuwe partner in de verzekeraar, die optreedt als intermediair, bij de mensen thuis komt, de schade opneemt, tips geeft. En aan de andere kant van de tafel paste het traject naadloos in de ambitie van Achmea. David de Jong, manager Innovatie: 'We willen meer zijn dan alleen schadeverzekeraar. Zeker nu deskundigen verwachten dat dit soort extreem weer in de toekomst alleen maar vaker gaat voorkomen. Als we onze klanten goede adviezen kunnen

geven en daarmee beter van dienst kunnen zijn, is dat in ieders belang. Dan gaat het dus niet alleen om de schadelast, maar meer om de overlast in bredere zin. Bij wateroverlast gaat het vaak niet over geld. Persoonlijke spullen, meestal met een emotionele waarde, zijn beschadigd of verloren gegaan. Soms moeten mensen tijdelijk hun huis uit. Dat is waar ze door worden getroffen. De schadelast kunnen wij zelf op basis van de claims goed in kaart brengen. Dat is één deel van de puzzel. We kwamen er in de gesprekken al gauw achter dat we allebei over stukken informatie beschikten die bij elkaar opgeteld een veel completer plaatje gaven.' Het is waardevol gebleken om de gegevens over elkaar heen te leggen, vertelt Locher. 'Voor Achmea zat een belangrijk deel van de schadelast in Amsterdam Nieuw-West. Dat blijkt helemaal niet uit onze gegevens, of uit die van de brandweer. Zo'n zestig procent van de meldingen kwam uit gebieden waar geen water in de straten had gestaan. Je hebt het dan bijvoorbeeld over lekkende daken en muren. Die meldingen krijgt Waternet niet en de verzekeraar wel.' Aan de andere kant blijken ook de claimgegevens niet het hele verhaal te vertellen. 'Van de bewoners die achteraf door mensen van TU Delft zijn geïnterviewd, omdat ze schade hadden, heeft 65 procent geen claim ingediend, omdat ze het niet de moeite waard vonden. Bij onkosten onder de 750 euro riepen die mensen de hulp van hun verzekeraar helemaal niet in.'



ANP FOTO EVERT ELZINGA

## LOT LOCHER: 'WAAR SPRAKE WAS VAN WANTROUWEN HEBBEN WE DAT VOORAF UITGESPROKEN'



### VERTROUWEN

Het delen van de gegevens leverde bruikbare nieuwe inzichten op, maar het was aanvankelijk geen abc'tje. Locher erkent dat de samenwerking niet vanaf moment één vanzelfsprekend voelde. 'De verzekeraar kan wel zéppen dat het hem allemaal te doen is om de beweging te maken naar de rol van dienstverlener, dat hij het woongenot voor zijn klanten wil vergroten, maar is hij er niet vooral op uit om met behulp van onze data risicogebieden in kaart te brengen en daar de premie te verhogen? En hoe zit het met de concurrentie, kunnen we dit wel met één verzekeraar doen?'

De Jong herinnert zich een belangrijke bijeenkomst aan het begin van het traject waarin dit soort bedenkingen zijn uitgesproken. 'Het begint natuurlijk bij de personen, het moet klikken. Lot en ik waren allebei vanaf het eerste moment enthousiast over het project. Maar daarnaast is het cruciaal dat je een gezamenlijk doel formuleert. En ja, daar hoort ook de vraag bij 'what's in it for me?' Ons ging het om inzichten die we wilden benutten om de overlast voor onze klanten in de toekomst te verminderen. Qua tijd en geld was de investering groter dan de baten. Maar ik reken erop dat het zich op langere termijn terugbetaalt. We willen ook een gezonde, toekomstvaste portefeuille, waarin we de schadelast beperken en de premies zo laag mogelijk kunnen houden.'

### ELKE DRUPPEL TELT

Ook Locher wijst op het belang van die bijeenkomst. 'We hebben goed gesproken over de belangen. Waar sprake was van negatieve beelden of wantrouwen, was het belangrijk dat die werden uitgesproken. We hebben veel tijd genomen om tot een goede definitie te komen van een gezamenlijk project. Dat doen we met alle partners. Soms krijg je dingen voor elkaar die op de prioriteitenlijstjes van betrokken partijen niet bovenaan staan, maar die wel bijdragen aan het regenbestendiger maken van de stad. Ons credo is: elke druppel telt.'

Om de analyse te kunnen maken, moesten gegevens worden gekoppeld. Om daarbij de privacy van bewoners te garanderen, zijn de schademeldingen van de Achmea-klanten gebruikt via zes-cijferige postcodes die niet tot individuele woningen te herleiden zijn. Een onafhankelijk bureau voor data-analyse combineerde die gegevens met die van Waternet en zo ontstond een goed beeld van de schade in de stad. In de buurten die het meest getroffen waren, stelden onderzoekers van de TU Delft vervolgens vragen als "Wat is er gebeurd?" en "Waar heb je schade?". Er zijn diepte-interviews gehouden met als doel de werkelijke schade te achterhalen en oorzaken te vinden die schade veroorzaken. Welke kenmerken van woningen vergroten het risico? Welke verdieping heeft de meeste schade?

### PERSOONLIJKE OPLOSSINGEN

Voor Achmea, maar ook voor de gemeente vormt dat een mooi startpunt voor verder onderzoek en voor gerichte adviezen aan bewoners en klanten. Locher: 'Voor ons is alle informatie die het heeft opgeleverd heel bruikbaar gebleken, onder meer in onze communicatie met bewoners en installateurs. We proberen er dan ook zoveel mogelijk openbaarheid aan te geven.'

'We willen toe naar persoonlijke oplossingen, daar heb je veel meer aan dan aan een algemeen weeralarm', vult De Jong aan. 'Die oplossingen verschillen per stad, per straat, per huis. Het maakt uit of je in Amsterdam of in Rotterdam woont. Maar ook of je op de derde of vierde etage woont of in het souterrain. Hoe groot de afstand van de woning tot een put is. Hoe het maaiveld buiten verloopt, of dat bijvoorbeeld afloopt naar je huis. Daar hebben we allemaal lessen over geleerd die we nu vertalen in concrete adviezen. En die delen we met onze klanten. Zodat zij een volgende keer beter weten hoe ze zichzelf kunnen beschermen en hoe ze achteraf kunnen handelen. Of dat echt wat oplevert, kunnen we pas beoordelen als het opnieuw gebeurt, wat je natuurlijk niet hoopt. Al met al zie ik dit als een eerste bouwsteen in de muur die we bouwen tegen klimaatverandering.' <

## DAVID DE JONG: 'HET MAAKT UIT OF JE IN AMSTERDAM OF IN ROTTERDAM WOONT'



# ‘Grote verplichtstelling zorgt voor evenwicht’

**De verplichte deelname in een bedrijfstakpensioenfonds moet blijven, zegt Henk Krol, lijsttrekker van 50PLUS. ‘De grote verplichtstelling borgt een zekere mate van collectiviteit en solidariteit.’ Onzin, vindt econoom Ilya Boelaars. ‘Ik zie geen enkele rechtvaardiging voor een verplichte deelname in een bedrijfstakpensioenfonds.’**

## HENK KROL, LIJSTTREKKER 50PLUS:

‘De verplichte deelname in een bedrijfstakpensioenfonds heeft volgens 50PLUS grote meerwaarde voor de aanvullende pensioenen van veel werknemers. Het gaat uiteindelijk om een redelijke mate van inkomenszekerheid voor later, en dat voor zoveel mogelijk – verschillende – mensen.

Allereerst brengt de grote verplichtstelling schaalvoordelen met zich mee: door een pensioenregeling uit te voeren voor veel werknemers tegelijk, dalen de administratiekosten en de kosten van vermogensbeheer. Ook kunnen met grotere pensioenvermogens per saldo betere, stabielere rendementen en dus een beter pensioenresultaat worden behaald, tegen een aanvaardbare, kosteneffectieve premie.

Een ander belangrijk voordeel van de grote verplichtstelling is dat je daarmee in principe een evenwichtige opbouw van pensioenfondsen kan bereiken, en een redelijke mix van zogenaamde positieve risico’s en negatieve risico’s. Zonder verplichtstelling is het niet ondenkbaar dat positieve risico’s zich scheiden van de negatieve, en dat pensioenfondsen leeglopen. Met andere woorden: de grote verplichtstelling borgt een zekere mate van collectiviteit en solidariteit, en zorgt voor financieel evenwicht binnen een fonds. Per saldo bereik je daarmee welvaarts-

winst, en een betaalbaar pensioen voor de grootste gemene deler van pensioendeelnemers. Daarnaast is verplichtstelling in algemene zin belangrijk. Kijk maar naar zzp’ers. Je ziet nu dat die overwegend niet of minder geneigd zijn zonder verplichting te zorgen voor voldoende aanvullend pensioen. Pensioen zien zij als een zaak van latere zorg, of simpelweg als te duur.

Mensen hebben vaak ook individueel onvoldoende deskundigheid en onvoldoende natuurlijke neiging om een zorgvuldige afweging te maken tussen belangen voor de korte termijn – inkomen voor nu – en belangen voor de lange termijn, waaronder het pensioen.

Uiteraard zijn er andere manieren denkbaar om een vorm van verplichte pensioenopbouw te bewerkstelligen. Maar 50PLUS vreest dat linksom of rechtsom het verlaten van de zogenaamde grote verplichtstelling ertoe leidt dat grote groepen mensen geen pensioen meer opbouwen, onvoldoende pensioen opbouwen of alleen maar pensioen op kunnen bouwen tegen hoge kosten.

Ik denk overigens wel dat draagvlak voor collectiviteit en solidariteit uiteindelijk alleen behouden kan blijven, als duidelijk en transparant is hoe solidariteit vorm krijgt en hoe het evenwicht daarin wordt bewaard.’ <

FOTOGRAFIE: FRANK KRUGER

# ‘Supermarkten profiteren ook van schaalvoordelen’

NIETES

**ILJA BOELAARS, ECONOOM EN FINANCIËEL RISICOMANAGER:**

‘Ik zie geen enkele rechtvaardiging voor een verplichte deelname in een bedrijfstakpensioenfonds. Waarom mag zo’n fonds als monopolist optreden? Waarom mogen mensen niet zelf een aanbieder kiezen? Als je vrijheden beperkt, moet je daar goede redenen voor hebben. Die zie ik niet.

Dat de grote verplichtstelling schaalvoordelen met zich meebrengt, is een non-argument. Er zijn heel veel markten waar mensen keuzevrijheid hebben. Zo mogen we zelf een supermarkt kiezen. Desondanks zijn er een paar hele grote supermarktketens, die gewoon van schaalvoordelen profiteren. Als kleine uitvoerders inefficiënt zijn en hoge kosten hebben, dan kiezen mensen voor een grote uitvoerder met lage kosten.

De grote verplichtstelling houdt juist kleine fondsen in stand. Waarom is er nog een apart fonds voor schoenmakers? De helft van de pensioenfondsen heeft minder dan 2000 actieve deelnemers. Ze bestaan nog omdat de grote verplichtstelling bestaat.

Het zou juist heel gezond zijn als deelnemers met hun voeten kunnen stemmen als een fonds er een potje van maakt. Ik heb bijvoorbeeld altijd kritiek gehad op het ABP, omdat het heel veel renterisico neemt. Dat fonds heeft drie mil-

joen deelnemers, die daaraan zijn onderworpen. Het werkt corrigerend als mensen weg kunnen. Dat geldt ook als een fonds elk jaar meer kosten rekent dan een ander fonds.

Als je verplichtstelling belangrijk vindt, kun je beter kiezen voor een algemene verplichtstelling. Iedereen die inkomen verdient, moet daar dan een stukje van in zijn pensioen storten. Dat is niet zo heel ingewikkeld. Kijk maar naar de zorgverzekering.

Het probleem van risicoselectie is dan ook niet aan de orde. Mensen kunnen immers niet uit het systeem stappen. Het enige probleem is dan dat de ene uitvoerder een slechtere portefeuille heeft dan de ander. Maar dat kan de overheid verevenen, net als bij zorgverzekeraars.

Met een algemene verplichtstelling dek je ook iedereen af die bij een kleine onderneming of startup zit en nu geen pensioen opbouwt. Sommige mensen zeggen dat ze verplichtstelling belangrijk vinden. Maar blijkbaar niet zo belangrijk dat ze zich zorgen maken om degenen die nu buiten zo’n bedrijfstakpensioenfonds vallen.

De verdedigers van verplichte winkelnering lijkt het meer te doen om de belangen van de bedrijfstakpensioenfondsen zelf dan om de belangen van de deelnemers.’ <



**‘Crash  
for  
cash  
is de helft  
van  
mijn werk’**



# 'CRIMINELN KENNEN ONS, WETEN WIE WÉ ZIJN EN DAT VIND IK HEERLIJK'

**Nieuwe wet- en regelgeving, veranderende arbeidsmarkt, innovaties. Genoeg te beleven in de verzekeringsbranche. Dus waarom alles zelf verzinnen? In *Gluren bij de buren* kijkt *Verzekerd!* hoe anderen het doen. Dit keer: wat kan ons land leren van de fraudeaanpak in Engeland?**

Oliver Little komt uit een echte politiefamilie. Het leukste vindt hij het om letterlijk deuren in te trappen. 'Ik heb dat vroeger veel gedaan. Nu niet meer. Ik mis het wel en doe het daarom heel af en toe nog. Al is het maar om te voelen wat die druk met mijn team doet.' De laatste keer dat hij een deur intrapte, is zo'n anderhalf jaar geleden geweest, bij een boer in Wales. Na een brand claimde die boer "iets" meer dan de daadwerkelijke schade. Hij is maar net aan een gevangenisstraf ontsnapt.

Sinds een paar jaar trapt Oliver vooral figuurlijk deuren in. Hij is Chief Inspector bij het Insurance Fraude Enforcement Department (IFED) dat deel uitmaakt van de politie in Londen. Bij IFED werken 45 agenten die het hele land door gaan om verzekeringsfraude op te sporen. Aan Oliver de taak om te kiezen waar ze op af gaan en wanneer. 'We zijn nu met 300 onderzoeken bezig, dus dat vergt wel wat planning.'

## HARDE AANPAK

Engeland staat bekend om zijn harde aanpak van (verzekerings)criminelen. Verzekeraars werken nauw samen met de Londense politie en dat beleid werpt zijn vruchten af. 'Hoe sneller wij feedback over fraudemethoden kunnen geven aan verzekeraars, hoe meer fraude we kunnen voorkomen', is Oliver's overtuiging. Hij weet dat het voor politiekorpsen niet altijd even makkelijk is om met private partijen in zee te gaan. Het zal de reden zijn waarom hij een paar keer herhaalt dat IFED 'onafhankelijk' is. En waarom hij benadrukt dat de voorwaarden duidelijk moeten zijn. 'Iedere partij moet weten wie wat doet en welke bevoegdheden waar liggen.' Vooral nog is de Londense politie de enige unit in de wereld die verzekeringsfraude zo coöperatief aanpakt en dat hebben verzekeraars voor

een deel te danken aan de banken. Oliver: 'Begin deze eeuw hadden de banken grote problemen met skimming en creditcardfraude. Het grootste probleem was echter dat niemand zich verantwoordelijk voelde en uiteindelijk hebben de banken fiks geïnvesteerd in een geïntegreerde aanpak met de politie. In 2004 heeft de City of London Police een staf met fraudebestrijders neergezet en verzekeraars konden daar min of meer op voortborduren. Het model was er immers al.'

In 2012 wordt IFED opgericht en drie jaar later staan de hoofdrolspelers voor de simpele keuze: stoppen of doorgaan, maar dat laatste dan wel met meer funding. Het werd meer funding, met name omdat de awareness van IFED goed is, meent hij. 'Niet alleen bij verzekeraars en de politie, maar ook onder criminelen. Ze kennen ons, weten wie we zijn en als je het me eerlijk vraagt, vind ik dat heerlijk. We kruipen letterlijk onder hun huid.'

## FACEBOOK

Oliver is gegrepen door de wereld van verzekeringsfraude. 'Ik had nooit verwacht in de fraudeopsporing terecht te komen, maar het blijkt ontzettend fascinerend te zijn. En het heeft impact. Als ik in een volle kamer vraag wie er wel eens slachtoffer is geweest van fraude, gaan er meer handen de lucht in dan bij iedere andere vorm van criminaliteit. Fraude is er altijd en overal. Het is ook constant in beweging en ongelooflijk gecompliceerd. Fraude kent zoveel facetten dat wij altijd gericht moeten zijn op samenwerking, want tegelijkertijd is verzekeringscriminaliteit gelinkt aan allerlei andere criminaliteit.'

Hij geeft een praktisch voorbeeld van een fraude die is gekoppeld aan immigratiecriminaliteit. 'Wij hebben pas een computer van een illegaal in beslag genomen en konden daardoor een

zogenoemde *crash for cash*-zaak oplossen.

*Crash for cash* houdt in dat criminelen zoeken naar een kwetsbaar iemand die verzekerd is, bijvoorbeeld een oudere chauffeur. Ze zoeken meestal iemand uit via Facebook om letterlijk te *crashen* na een *crash*. Het is inmiddels zo'n groot probleem in Engeland dat het ongeveer de helft van ons werk is.'

## PREVENTIE EN PRIVACY

Privacy lijkt in Engeland een minder heikel punt te zijn dan bij ons. Als je ten minste het tv-programma *Claimed & Shamed* (dagelijks om 11.30 uur bij BBC 1) als maatstaf neemt. Oliver verzet met 'zijn' IFED veel werk voor dit programma, dat hij 'fabuleus' noemt. 'Procederen en mensen opsluiten is één ding, maar er is meer. Met *Claimed & Shamed* bereiken we een miljoenenpubliek. Ik stel me altijd voor dat iemand die 's morgens het programma heeft gekeken en 's middags een schadeformulier moet invullen, zich even achter zijn oor krabt. Zal ik? Nee, toch maar niet. Dat is de gedachte achter het programma: awareness en preventie.' Datzelfde geldt voor het fenomeen *ghostbroking*, waarvoor op dit moment een awareness-campagne loopt. Er zijn verschillende vormen van *ghostbroking*, maar de meest in het oog springende is die van een *fakeverzekeraar*, met een mooie, glossy website, die net onder je huidige premie uitkomt. Het rekeningnummer waar je de premie op moet storten, is echter van een bevriende handlanger. 'Mensen denken dat ze verzekerd zijn, maar zijn dat dus niet. Moet je je eens voorstellen dat ze betrokken raken bij een ernstig ongeval en aansprakelijk zijn voor de schade. We hebben zat zielige voorbeelden.' Tot nu toe heeft IFED dertig *ghostbrokers* getackeld en hoewel exacte cijfers ontbreken, weet Oliver dat er meer gevallen zijn die nog niet zijn gemeld.

## AWARENESS

Pas had het IFED-team te maken met een *ghostbroker* die autoverzekeringen in Birmingham verkocht en adressen gebruikte in Schotland. 'De verzekeraars stuurden allemaal hun papie-

ren naar adressen in Schotland, soms zelfs naar vakantieparken', vertelt Oliver, die uiteindelijk met een team naar Schotland is gegaan om bewijs te verzamelen. Het heeft geleid tot een awareness-campagne in de lokale media, die nu ook bij de Londense politie van start is gegaan, onder de noemer: *Do you really know?*

Het is Oliver's taak, als leidinggevende, om te bepalen waar IFED wel en waar niet op af gaat. Daarnaast heeft hij net een traject achter de rug waarbij verzekeraars meelopen op zijn afdeling. 'Ze krijgen letterlijk een kijkje in onze keuken en daarmee hopen we veel van elkaar te leren en wederzijds begrip te kweken.'

Op dit moment loopt er iemand van een prijsvergelijker rond. *Very exciting*, vindt Oliver, want 'prijsvergelijkers zijn fantastisch met data. Op dit moment is echter hun rol bij het bestrijden van fraude niet duidelijk. Moeten zij een verzekeraar wijzen op een slecht risico of moeten ze klanten alleen doorsturen en is de risico-beoordeling aan de verzekeraar?' Geen makkelijke vragen, maar Oliver is blij dat hij over die rolverdeling kan praten. Hij is sowieso van mening dat technologie en Big Data zijn werk anders maken. 'Sommige mensen die wij arresteren, hebben zes of zeven mobiele telefoons, allemaal op een andere naam. Er is geen twijfel over mogelijk dat technologie ons leven op dat punt makkelijker heeft gemaakt, maar verzekeraars zijn ook zelf steeds beter georganiseerd. De claims zijn tegenwoordig zo efficiënt en overzichtelijk ingedeeld dat wij een enorme efficiëncyslag hebben kunnen maken in wie we arresteren en wat we wel en niet onderzoeken. Die *datasharing* is in Nederland heel strikt toch? Alles staat wel op één plek, maar je mag het niet gebruiken? Zonde. In de UK hebben we gezien wat de voordelen van het delen van data zijn. We kunnen fraude daardoor sneller signaleren en dus ook sneller actie ondernemen. Meer Europese samenwerking is wat dat betreft echt nodig. Zelfs hier in Engeland, waar veel kan, is de frustratie soms groot over privacy en *datasharing*.'

#### VERZEKERAARS

Oliver komt vaak bij verzekeraars over de vloer. De Association of British Insurers heeft een paar honderd leden en hij heeft ze allemaal even lief. 'Ze hebben ook allemaal dezelfde wensen, hoewel de focus soms verschuift. De een legt meer nadruk op transportverzekeringen, terwijl een ander zich vooral richt op motorrijtuigen.' Fraudes met levensverzekeringen vindt hij de leukste. 'Die zaken zijn groter, gekker en vreem-

## RESULTATEN IFED

Het Insurance Fraude Enforcement Department (IFED) is in 2012 opgericht en ondergebracht bij de politie in Londen. Deze speciale politie-unit heeft als taak om verzekeringsfraude te tackelen en de resultaten tot nu toe zijn veelbelovend. Al in het eerste jaar is het doel, de arrestatie van honderd mensen, veruit overtroffen. Het werden er 230. In totaal zijn er sinds de oprichting 1.600 mensen gearresteerd of op zijn minst als verdachte aangemerkt na 1.100 onderzoeken. Verder zijn tot nu toe 350 mensen met een waarschuwing weggekomen en hebben circa 350 mensen de gang naar de rechtbank mogen maken, waarna er 253 daadwerkelijk zijn veroordeeld. Oliver: 'Sommige processen lopen nog, maar bij elkaar opgeteld hebben de veroordeelden 123 jaar gevangenisstraf gekregen en hebben we via de rechters 1,5 miljoen pond teruggehaald. Soms hebben we mensen gedwongen om geld van hun pensioen of hypotheek te halen. We hebben in ieder geval ervaren dat het effectief is om criminelen in hun portemonnee te raken.'

der dan in andere branches. Wij krijgen vaak claims van overlijdensgevallen na een verkeersongeval in een derdewereldland onder ogen. Niet zonder reden. De infrastructuur in dat soort landen is zo slecht dat het de bewijslast voor verzekeraars heel lastig maakt.' Berucht is de zaak van meneer Katege die met één simpel mailtje na het overlijden van zijn vriendin een claim indiende. Zij had een auto-ongeluk niet overleefd en Katege claimde zonder blikken of blozen 1,5 miljoen pond. Hij kreeg zeven jaar. Een van de beste fraudeurs die Oliver ooit heeft gekend, is echter Daniel Picary, de *ghostbroker* met de glossy website. Hij wist zijn sporen altijd

**'IN DE UK  
HEBBEN WE  
GEZIEN WAT DE  
VOORDELEN  
VAN  
DATASHARING  
ZIJN'**



goed uit te wissen en had zich een playboy lifestyle aangemeten. 'Picary was al vaker veroordeeld, voor andere vormen van fraude. Hij was verkast naar verzekeringsfraude, omdat hij dacht daarmee minder risico te lopen. In totaal heeft hij 600 polissen verkocht, maar hij was een beetje slordig met het mobiele nummer van een vriendin op een leasecontract. Aan de hand daarvan hebben wij er een adres aan kunnen koppelen en uiteindelijk de zaak rond kunnen krijgen. Hij heeft 7,5 jaar gekregen en moet 500.000 pond terugbetalen. Als hij in gebreke blijft, krijgt hij er nog vijf jaar bij.'

#### TOEKOMST

Oliver tovert het ene na het andere praktijkvoorbeeld tevoorschijn. Zijn IFED-team is in korte tijd hard gegroeid en helemaal klaar voor het grote werk. 'Wij hebben eerst veel simpele, laagdrempelige zaken gedaan en zijn nu bezig met complexe(re) zaken. We moeten vooral de zaken oplossen die de meeste impact hebben. Juist daarom moeten we nauw blijven samenwerken met verzekeraars en wetgever(s)'. Zijn persoonlijke doel is om verzekeringsfraude hoger op de agenda te krijgen. Gedupeerden moeten niet afhankelijk zijn van de lokale politie en IFED werkt dan ook aan een actieplan dat als een nationale service werkt. 'Als jij de dupe bent van een fraude in Londen en je woont in Birmingham, moet je niet afhankelijk zijn van de politie in Birmingham. Dat werkt niet. Als wij ons vizier meer richten op verzekeringsfraude, krijgen politiekorpsen in het hele land meer vat op de lokale criminelen.' Het uiteindelijke doel klinkt simpel, maar is niet makkelijk. Oliver wil dat er nog meer mensen betrokken worden bij de opsporing van verzekeringsfraude, want het draait tenslotte maar om één ding: 'We willen zoveel mogelijk mensen laten samenwerken om verzekeringsfraude te stoppen.' <



**Hoe kijken mensen buiten de bedrijfstak tegen verzekeraars aan? Wat zouden ze willen veranderen? We vroegen het deze laatste keer aan Jack de Vries.**



*Jack de Vries is voormalig spindoctor en staatssecretaris van Defensie (kabinet Balkenende IV). Momenteel werkt hij als directeur/adviseur bij Hill & Knowlton.*

## 'WIE WORDT DE DIEDERIK SAMSOM VAN 2017?'

# 1.

### WELK RAPPORTCIJFER GEEF JE DE POLITIEK?

'Een 6. Ik wil de politiek geen onvoldoende geven, omdat het daarvoor te belangrijk is. Bovendien gebeuren er zat goede dingen waar we niet over schrijven en spreken, dus is een voldoende op zijn plaats. Aan de andere kant is het maar een 6, omdat ik de visie op de lange termijn mis. Politiek is kortebaanschaatsen geworden. Dat is niet goed voor het land en zeker niet voor de politiek, die weinig vertrouwen geniet en juist op zoek moet naar meer draagvlak. In die zin ben ik benieuwd wie de Diederik Samsom van 2017 wordt. Hij was in 2012 dé verrassing met het eerlijke verhaal. Op de vraag of er extra geld naar Griekenland moest, zei Rutte nee, Roemer zei nee, Wilders zei nee. En Diederik zei: "dat is dus drie keer een gebroken belofte. We kunnen geen mooie dingen beloven die we niet kunnen waarmaken." Ik ben dat met hem eens, want daarmee voed je de onvrede alleen maar meer.'

# 2.

### WAT WORDT HET MEEST HEIKELE PUNT TIJDENS DE FORMATIE?

Wie met wie wordt al een moeilijk verhaal, maar de optelsom wordt helemaal lastig. Je kunt geen extra geld uitgeven aan zorg, onderwijs, defensie én lastenverlichting. Inhoudelijk verwacht ik dat het belastingstelsel het grootste obstakel vormt. De ene partij streeft naar lastenverlichting met schijven die naar beneden moeten, terwijl een partij als GroenLinks vergroening wil en een derde juist de inkomensongelijkheid wil herstellen. Dat wordt een aardige puzzel.'

# 3.

### WAT KUNNEN VERZEKERAARS VAN POLITICI LEREN?

'Een politicus is zich altijd bewust van de beeldvorming en zoekt constant naar draagvlak. Die beeldvorming is voor verzekeraars minstens zo belangrijk en daar mogen ze wel meer aandacht aan besteden. Daarnaast denk ik dat verzekeraars snel in moeten springen op nieuwe ontwikkelingen, anders doen mensen het zelf wel en organiseren bijvoorbeeld zzp'ers hun eigen dekking. Kort samengevat kunnen verzekeraars van de politiek leren dat ze meer vanuit de vraag dan vanuit het aanbod moeten denken.'

# 4.

### KRIEBELT HET NOG? MIS JE MET ANDERE WOORDEN DE POLITIEK?

'Tuurlijk kriebelt het. Politiek zal mij altijd blijven boeien. Je zit aan het stuur van de samenleving en kunt daadwerkelijk iets veranderen. Dat is mooi. Ik probeer nu via adviezen aan bedrijven indirect ook een beetje mee te sturen, maar dat is toch anders. Ik heb een terugkeer in de politiek nooit uitgesloten en doe dat ook nu niet. Voorlopig zit ik prima waar ik zit, maar uiteindelijk moet ik ook zeker tot mijn 67<sup>e</sup> werken.'

# 5.

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

'De eerste vraag die ik zou stellen, is of wij wel toekomstproof zijn. De toekomst vergt een andere manier van denken. Over pensioen, dat zich misschien wel meer richting een persoonsgebonden budget voor werknemers moet ontwikkelen. Of de verzekeringsbehoefte van zzp'ers waar verzekeraars een beter antwoord op moeten vinden. Als ik het voor het zeggen had, haalde ik de buitenwereld meer naar binnen en zou ik zelf bij tal van klanten op bezoek gaan. En dat met maar één vraag in mijn achterhoofd: passen wij nog wel bij waar de mensen op zitten te wachten?'



**JONGEREN OVER VERKIEZINGEN EN POLITIEK:**

# Jongeren zijn nu geen prio'

**Het woord komt een aantal keren voorbij. Of het nou gaat over het aantal partijen dat meedoet aan de verkiezingen, over ons pensioenstelsel of over de grootste problemen op de arbeidsmarkt, de balans is zoek. Columnist en auteur Roel Janssen praat met vier jonge vertegenwoordigers van vakbonden en verzekeraars over politiek, pensioen en de problemen op de arbeidsmarkt. 'Jongeren mogen zich wel wat meer laten horen.'**

Het gesprek vindt plaats in het insuranceLAB bij het Verbond en gaat specifiek over de problemen van jongeren. Waar lopen zij tegenaan op de arbeidsmarkt? Is pensioen een ver-van-hun-bed-show? Hoe kijken zij naar solidariteit? De sfeer is meteen uitermate relaxed en als het voorstelrondje achter de rug is, trapt Roel af. 'De verkiezingen komen eraan. Kijken jullie ernaar uit?' Kristina is de snelste met antwoorden: 'De politiek is mijn maffe hobby. Het politieke spel is interessant. Het meest spannende vind ik of er straks een coalitie komt die zich voor jongeren wil inzetten.' Ook Semih noemt de verkiezingen spannend. 'We hebben er niet wekelijks mee te maken. Onderweg hier naartoe las ik dat er 28 partijen meedoen. Laten we het eens over keuzestress hebben. Het wordt echt een uitdaging om uit te zoeken welke partij het meest tegemoet komt aan al je wensen.' Maurik kijkt naar Semih en merkt op dat je het ook als een positieve ontwikkeling kunt zien. 'We hebben de verzuiling ver achter ons gelaten, mensen maken per verkiezing een afweging en gaan niet voor een vaste partij. 'Neem nou Amerika', zegt hij lachend. 'Daar zijn twee partijen, maar toch

EVEN VOORSTELLEN!



LOESJE PRAKTIJKEN FOTOGRAFIE

JEUGDWERKLOOSHEID

Op de vraag van Roel wat mist in de diverse verkiezingsprogramma's reageert Semih ferm en bezorgd tegelijk. 'Goede banen. De jeugdwerkloosheid is echt een probleem, maar het is te weinig zichtbaar. Ik spreek zoveel jongeren die geen baan hebben of werk onder hun niveau doen. Een hbo'er doet het werk van een mbo'er en de laatste zit werkloos thuis. De jeugdwerkloosheid moet veel hoger op de politieke agenda.'

Hetzelfde geldt wat hem betreft voor het sociaal leenstelsel. 'Ik maak me daar echt zorgen over. De beste investering die we als samenleving kunnen doen, betreft het onderwijs, maar wij zetten de toegankelijkheid van ons hoger onderwijs onder druk en laten jongeren een opleiding uit eigen zak betalen. Dat klopt niet.'

maar gelukkig kunnen wij daar zelf wel wat aan doen.' 'Jongeren zijn geen protestgroep meer', merkt Antoine laconiek op. 'Klopt', zegt Kristina, 'maar als jongeren zichzelf goed organiseren, gaan ze echt nog wel de barricaden op. Neem de protesten van Young en United om de leeftijd voor een minimumjeugdloon van 23 naar 21 jaar te krijgen. Mooi gelukt. Het gebeurt maatschappelijk nog niet breed en niet genoeg, maar als het moet, zijn we er wel.' 'Als jongeren weten wat het pensioenstelsel voor hen betekent, gaan ze echt wel naar de stembus', besluit Maurik.

PERSOONLIJK PENSOEN

Maurik creëert daarmee, zonder het zelf te beseffen, een mooie overgang. Roel wijst naar hem. 'Jij bent pensioendeskundige. Wat is er mis met ons huidige stelsel?' 'Het is niet toekomstproof, maar veranderingen gaan te traag. We zijn al negen jaar aan het praten en langzaam maar zeker zien we dat de politieke agenda verandert. Wij hopen dat er na de verkiezingen een besluit wordt genomen over de overgang naar een persoonlijk pensioenvermogen. De arbeidsmarkt vraagt om dat soort veranderingen. De tijd dat iemand dertig jaar bij dezelfde baas zat, is niet meer.'

'Wij pleiten ook voor meer aandacht voor het pensioen', reageert Kristina. 'Pensioen leeft bij onze achterban wel, maar bij jongeren in het algemeen nog te weinig. Ik ben 23, heb al 3 werkgevers gehad en er zullen er ongetwijfeld nog veel meer volgen. Dan moet ik straks wel weten waar al mijn potjes zijn gebleven.' Ook vakbondscollega Semih noemt pensioen

zit het stelsel in een bureaucratische impasse.' 'Met de arbeidsmarkt van tegenwoordig is het vooral belangrijk dat er wordt geïnvesteerd in scholing', vindt Semih. 'Kijk voor de grap eens naar het leven-lang-leren. Zo belangrijk, maar ondertussen schaffen we de basisbeurs af. Jongeren mogen hun eigen opleiding betalen en worden opgezadeld met enorme schulden. Een leven-lang-leren, maar dan wel door het nemen van een hypotheek op je toekomst. Is dat consistent beleid?'

Kristina knikt. 'Ik heb een schuld opgebouwd van bijna 30.000 euro. Mijn vriend is vier jaar ouder dan ik en viel nog onder de oude regeling. Hij heeft nul schuld. Als ik een tweede master wil doen om mijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, kost me dat nog eens 20.000 euro. Hoezo levenslang leren? De balans is volledig zoek.' En hoewel Kristina heel pragmatisch blijkt te zijn ('of er nou twee, drie of tachtig partijen zijn, als ze goed opkomen voor jongeren, maakt het mij niet uit'), moet ze ook concluderen dat hun belangen in verkiezingsprogramma's nauwelijks aan bod komen. 'Jongeren zijn nu geen prio voor de politiek. Niet leuk,



Kristina van der Molen (23) is voorzitter van FNV Jong en richt zich in het bestuur vooral op goede stages en startersbanen.



Semih Eski (27) is sinds 2016 voorzitter van CNV Jongeren. Hij vindt dat de arbeidsmarkt voor jongeren nog veel beter kan.



Antoine Reijnders (36) is beleidsadviseur bij het Verbond en verantwoordelijk voor de discussie over de arbeidsmarkt.



Maurik de Groot (36) is teamcoördinator van het Pensioenteam bij het Verbond en heeft eerst tien jaar commerciële ervaring opgedaan bij diverse verzekeraars.



Roel Janssen is gespreksleider. Hij heeft dertig jaar bij NRC Handelsblad gewerkt en schrijft nu voornamelijk boeken en columns, onder meer in Verzekerd!



Semih Eski



Kristina van der Molen

► ‘ongelooflijk belangrijk’. ‘Jongeren realiseren zich dat vaak niet, maar pensioen is uitgesteld loon. Daar werk je één dag in de week voor. Ik snap dat overigens wel. Ik mag met pensioen als ik 71 ben. Dat is nog zo ver weg. Ik denk dat pensioen eerlijk, evenwichtig en eenvoudig moet zijn. Mensen moeten het snappen. En, niet onbelangrijk, het moet solidair zijn. Tussen jong en oud, tussen ziek en gezond.’

‘De doorsneesystematiek moet worden vervangen’, meent Maurik. ‘Die maakt het stelsel namelijk intransparant. Wij vinden dat het persoonlijk pensioenvermogen de toekomst heeft. En daarbij is heel belangrijk dat inzichtelijk is wat iemand heeft betaald en wat er voor hem of haar aan pensioenvermogen is opgebouwd.’

‘Het zou helpen als het systeem wat duidelijker wordt voor jongeren’, haakt Kristina in. ‘Leg het uit, en maak de structuur duidelijker. Als je dat bij het huidige systeem doet, zijn we al een heel eind op de goede weg.’

Maurik: ‘Even voor alle duidelijkheid, het moet niet allemaal individueel worden. De opbouw wel, maar de risico’s blijf je delen. De solidariteit blijft dus, maar een werkgever mag samen met de werknemers kiezen wie de uitvoering van de regeling voor zijn rekening neemt.’

‘Dat het niet allemaal individueel moet worden, is wel verhelderend’, vindt Semih. ‘Ik snap dat debat ook over keuzevrijheid, maar spreek zowat dagelijks jongeren die juist moeite hebben

met kiezen. Vergeet niet dat veel mensen financieel analfabeet zijn.’

Zijn boodschap is helder: niet het product, maar de persoon moet centraal staan. ‘Persoonlijke pensioenpotjes zijn niet gek, zeker niet als de risico’s collectief worden gedeeld. We moeten alleen de keuzevrijheid niet te ver doorvoeren, want dan krijgen we straks concurrentie op arbeidsvoorwaarden.’

Nu is het Roel’s beurt om te lachen. ‘In mijn tijd wist ik heel goed dat de arbeidsvoorwaarden bij de bankensector veel beter waren dan die voor een journalist, maar daar heb ik me nooit zoveel van aangetrokken hoor.’ Hij kijkt naar de twee vakbondsvertegenwoordigers: ‘maken jullie je zorgen over het pensioen? Met name met het oog op tijdelijke contracten, flexcontracten, stages en al dat soort dingen?’

‘Niet alleen bij tijdelijke contracten, maar ook bij contracten voor bijvoorbeeld werkervaringsplekken’, zegt Kristina. ‘Wij noemen dat schijncontracten. Er wordt niks opgebouwd, zonder dat jongeren zich dat realiseren. Zij zijn al blij dat ze een baan hebben, maar zonder dat ze het zelf doorhebben, komen ze op de lange termijn in de problemen.’

#### 50PLUS

Maurik besluit de knuppel in het hoenderhok te gooien: wat vinden jullie dan van de doorsneesystematiek? Kristina: ‘Nou, voordat we de

## KRISTINA: ‘WAT VROEGER EEN STARTERSBAAN WAS, IS NU EEN STAGE’

techniek ingaan, wil ik wel kwijt dat ik veel verschillende berekeningen zie. Het ene wetenschappelijke rapport ondermijnt het andere weer. Dat maakt het niet makkelijker.’

‘Het zijn vaak degenen die niks willen veranderen die de details opzoeken en het nodeloos ingewikkeld maken’, repliceert Maurik. Semih op zijn beurt noemt het goed als de doorsneesystematiek wordt afgeschaft. ‘Zolang generaties maar niet tegen elkaar worden uitgespeeld.’ Het kan natuurlijk niet uitblijven. De naam van 50PLUS valt. Antoine werpt de vraag op of jong en oud te veel tegenover in plaats van naast elkaar staan? Kristina is genuanceerd: ‘Ik merk dat ouderen juist heel constructief met ons willen samenwerken. Pas zat ik aan tafel met een 70-jarige die zich vooral zorgen over mijn toekomst maakte. Dat is toch mooi?’

Volgens haar is juist bewustwording belangrijk, zeker bij ons pensioen. ‘Weten we nu wie te wei-

## SEMIH: ‘JONGEREN WORDEN OPGEZADELD MET ENORME SCHULDEN’



Maurik de Groot



Antoine Reijnders

nig opbouwen? Het jammere is dat mensen vaak te laat zijn als ze het eenmaal weten. Mijn vriend is 27 jaar en heeft net, na 5,5 jaar werken in slechte contracten en stages, voor het eerst een vast contract. Dat is toch belachelijk? Het betekent dat hij nu pas echt begint met zijn pensioenopbouw.'

#### ARBEIDSMARKT

De opmerking van Kristina zet de boel op scherp. Semih: 'Het is voor jongeren, die van stage naar stage naar flexbaan naar tijdelijk contract gaan, niet makkelijk.' Roel vraagt naar het grootste probleem en ook nu blijken de tafelenoten eensgezind te zijn: onzekerheid. Kristina maakt zich vooral zorgen over de lage starterssalarissen. 'Jongeren worden gewoon afgewimpeld. Wat vroeger een startersbaan was, is nu een stage.' Voor Semih is het ongelijke speelveld een heikel punt. 'Die concurrentie tussen collega's slaat nergens op. Iemand wordt ontslagen, wordt zzp'er en gaat concurreren met zijn eerdere collega's. Jongeren zijn onzeker en vragen zich af of ze volgend jaar nog werk hebben. Onzekerheid troef.' Volgens Semih hoort stage bij het onderwijs, niet op de arbeidsmarkt. 'Een vaste baan is voor jongeren verder weg dan ooit.'

Het klopt volgens beiden van geen kanten dat jongeren zelf geen vaste baan meer zouden ambiëren. 'De flexibilisering is doorgesloten en

het CPB zegt dat het door het beleid komt. Verander dat beleid dan.' Antoine kent de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en heeft het over een groeiende kloof. 'Mensen met een vast contract houden daaraan vast en flexibele krachten komen er niet meer tussen. De verworvenheid van het vaste contract zorgt voor starheid.' Hij vraagt zich hardop af hoe de jongeren van Semih en Kristina aan vaste contracten komen?

#### VAKBONDSWERK

Kristina zoekt de oplossing in het echte vakbondswerk. 'De beste weg is via de cao, collectief afspraken maken.' Semih voegt eraan toe dat de bal ook bij de ondernemer ligt. 'De beste investering die een onderneming kan doen, is investeren in mensen. Dat is investeren in de toekomst. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is belangrijk, maar maatschappelijk verantwoord aannemen is nog belangrijker. Geef mensen zekerheid en perspectief.'

'Eens', reageert Kristina, 'maar jongeren mogen zelf ook meer in actie komen. Nu denken ze vaak dat stages na de studie, flexwerken en dergelijke gewoon zijn, want de buurjongen heeft er ook mee te maken. Mensen maken er ook iets van. Alsof alle jongeren met een baard in een café achter een laptop en een caffè latte flexibel willen werken. Jongeren moeten ook zelf zeggen: ik verdien meer.'

Antoine steekt bijna zijn vinger op. Tijd om in

## ANTOINE: 'DE VERWORVENHEID VAN EEN VAST CONTRACT ZORGT VOOR STARHEID'

te grijpen, vindt hij. 'Het is goed om ook te achterhalen waarom jongeren geen vast contract meer krijgen. Werkgevers hebben in de loop der jaren veel verantwoordelijkheden gekregen, waardoor er op zijn minst een groot spanningsveld is ontstaan op die arbeidsmarkt.' Het juiste woord is ook hier weer 'balans', voegt Maurik eraan toe. 'Ik snap wat je zegt', besluit Kristina, 'maar wij worden te vaak overvallen met kreten als de wereld verandert, jullie moeten daarin mee. Wij komen op voor de jongeren die meestal hetzelfde willen als iedereen: zekerheid, met een vast contract, een leuk huis, met alles erop en eraan. Daarom lobbyen we hard, voeren we actie, schrijven we stukken voor hoorzittingen, zijn vertegenwoordigd in de SER, zitten in denktanks en doen we mee aan debatten. Jongeren verdienen het om hoger op de politieke agenda te komen.' Semih knikt. 'We zijn het eens.' <

## MAURIK: 'DE TIJD DAT IEMAND DERTIG JAAR BIJ DEZELFDE BAAS ZAT, IS NIET MEER'

**Ze stond aan de wieg van publiek internet in Nederland en is vooral bekend geworden als burgemeester van De Digitale Stad. Vandaag de dag adviseert ze onder meer de *policy strategy group* van de Europese Commissie en in het dagelijks leven is Marleen Stikker directeur van De Waag Society. 'Ik geloof er heilig in dat de samenleving technologieën nodig heeft die open, fair en inclusief zijn.'**

De ontvangst bij De Waag is misschien wel de meest hartelijke in al die jaren van *Verzekerd!* Bovenaan de trap wacht medewerker Ruud, die zich spontaan ontpopt als een volleerde gids. Hij geeft een rondleiding door het imposante gebouw aan de Nieuwmarkt in Amsterdam. Alle vloeren en plafonds in de diverse (toren)kamertjes zijn nog origineel. En in het Theatrum Anatomicum zijn de plafondschilderingen ronduit indrukwekkend. 'Ruud staat symbool voor De Waag', legt Stikker later uit. 'Open, toegankelijk en gastvrij.' Ze gooit er, zonder dat ze er zelf erg in heeft, regelmatig Engelse termen tegenaan. Het credo van Maker's Bill of Rights (*If you can't open it, you don't own it*), is ook het hare. Maar bovenal blijkt uit alles wat ze zegt, dat ze vooral zichzelf is gebleven. Haar mooiste uitspraak? 'Toen ik eind jaren negentig, de tijd van de *gold rush*, door de Wall Street Journal werd geïnterviewd zei: "ik hoef geen rode Ferrari". Zij waren stomverbaasd dat ik geen interesse had in het grote geld. Ik wilde geen geld, ik was alleen maar oprecht nieuwsgierig naar internet.'

#### DE DIGITALE STAD

Haar gezicht straalt als ze het heeft over de beginperiode van internet. 'Die tijd dat het nog met een hoofdletter moest worden geschreven', zegt ze lachend. Samen met vriend én hacker Felipe Rodriguez had Stikker het plan gevat om De Digitale Stad te bouwen. 'Het was eind jaren tachtig en ik was onderdeel van de onafhankelijke mediascene in Amsterdam: eigen televisiekanalen, etherpiraten, drukkerijen, dat soort werk. De eerste pc's kwamen, de eerste DTP-programma's. Dat zorgde voor onafhankelijkheid. We konden onszelf organiseren en vooral dat aspect herkende ik in internet. Ik was gefascineerd door de architectuur, maar snapte ook meteen waarom het zo disruptief was. Internet gaat op zo'n andere manier met de macht om dan wij gewend zijn.'

Het meest spannende bij de bouw van De Digitale Stad was dat het internet nog een braakliggend terrein was. 'Het was een open terrein, een computernetwerk waar we aan konden bouwen. Er was nog geen World Wide Web. Felipe en ik wisten dat De Digitale Stad potentie had, maar we hadden wel voorwaarden nodig.' Samen zijn ze andere mensen gaan betrekken bij hun plannen, onder meer via de gemeente Amsterdam. 'De truc was om geen instituten, maar mensen te benaderen', vertelt Stikker. 'Wij waren evangelisten en de gemeenteraadsverkiezingen in 1994 bleken een handig haakje te zijn. Wij boden een andere toegang tot openbare data van de overheid. We kregen veel vertrouwen en veel handelingsvrijheid. Er was geen beleid. Perfect.'

#### KRITISCHE BLIK

In recordtempo schrijft Stikker in 1994 een plan en dan krijgt De Digitale Stad al snel een gezicht. De politieke partijen creëren hun eigen website, een aantal dagbladen kan online worden gelezen, er wordt een In Memoriamplein gemaakt, de Anne Frankstichting, de bibliotheek en diverse discussieplatforms worden ontsloten. Duizenden mensen bouwen hun eigen huis (Homepage) in De Digitale Stad. 'En helaas kregen we ook te maken met de eerste negatieve kanten van het internet. Hatemails, kinderporno, het schenden van eigendomsrechten. We hebben heel wat juristen over de vloer gekregen.'

Ze wil er maar mee zeggen 'dat het niet alleen een feestje' was. Misschien is daar haar kritische blik wel ontstaan. We kunnen volgens haar niet meer vertrouwen op de technologie zoals die ons nu wordt geleverd. 'Het internet is stuk. Op elk niveau van hardware tot software zitten achterdeuren waar de NSA, of de lokale variant, met je meeglucht', aldus Stikker bijna twee jaar geleden in de interviewserie *Fix The Internet*.

#### MINISTER VAN INFORMATIE

Ze staat al langer bekend als een voorstander van een goed privacybeleid en vindt dat de politiek veel te weinig oog heeft voor technologie. 'Kijk nou voor de grap eens wat Trump doet. Hij gebruikt patiëntendossiers voor opsporingsdoeleinden. Iedereen heeft daar de mond over vol, maar dat kan hier ook. Ik vind het gek dat wij altijd maar denken dat ons niks kan gebeuren.'

Het grote probleem zit 'm wat haar betreft in het economisch denken. 'Alle politieke partijen werken volgens





**‘Wij  
waren  
evangelisten’**

FOTOGRAFIE: MAR PEE

**MARLEEN STIKKER, DIRECTEUR EN OPRICHTSTER VAN DE WAAG SOCIETY**

- hetzelfde model. Ze gaan allemaal uit van het principe hoe arbeid zich verhoudt tot kapitaal, tot investeringen en dergelijke en dat laten ze doorrekenen door het CPB. Ik weet nog zo goed dat Kees Vendrik, vroeger een collega bij de Balie, bij GroenLinks kwam en zei: “We móeten het wel laten doorrekenen. Anders tellen we niet mee”. Dat betekent dus dat ieder plan zich aanpast aan het model. Jammer, want daardoor lijken de partijen zoveel op elkaar.’

Voor Stikker en haar Waag Society was de *sense of urgency* in ieder geval genoeg reden om een Open Planbureau te starten, dat zich richt op andere economische modellen. ‘Er is niet één oplossing en vooropgesteld dat wij ook de wijsheid niet in pacht hebben, richten wij ons meer op duurzaamheid. Net als econoom Paul Mason zijn wij voorstander van modellen die niet alleen op kapitaal zijn gericht, maar op andere waarden zoals de *commons*. Met *commons* bedoel ik dat wat we gemeenschappelijk hebben en kunnen maken. Hoe gaan we om met de aarde, de natuur, de grondstoffen? Hoe zorgen we ervoor dat onze kinderen niet met de rotzooi blijven zitten? Nu wordt duurzaamheid vaak als een extraatje gepresenteerd, terwijl het meer als uitgangspunt mag dienen voor nieuwe businessmodellen. Daarom vragen wij ons ook hardop af hoe we nieuwe kennis en technologie open kunnen maken, zodat iedereen er gebruik van kan maken.’

Samen met dat Open Planbureau zal Stikker alle politieke programma’s nog eens doorspitten op de technologische aspecten, maar zo op het eerste oog wil ze wel kwijt dat ‘er misschien wel een minister van Informatie’ moet komen. ‘De politieke agenda ontbreekt nu en als we IT en technologie scherper willen krijgen, moet er wat gebeuren.’ Haar ideaal is dat er een technologie-agenda komt die het maatschappelijk en economische perspectief beter in balans brengt. ‘Het zwabbert nu alle kanten op.’

## VERTROUWEN

De interesse in duurzaamheid en technologische vooruitgang is er altijd al geweest, benadrukt Stikker. ‘Ik heb ooit filosofie gestudeerd en ben geïnteresseerd in systemen. Veel mensen denken dat de technologie van God komt, maar als je aan de achterkant kijkt, zie je dat het allemaal ontworpen is. Mooi voorbeeld is de OV-chipkaart. Daar hebben heel veel mensen over nagedacht en al snel bleek dat de chipkaart lekker efficiënt was, maar slechts voor één persoon. Ik kan met die kaart nooit meer iemand meenemen, zoals dat met de strippenkaart wel kon. Er is niemand geweest die heeft gezegd: laten we eens aan gewone mensen vragen hoe zij het ervaren en wat er anders of beter kan.’

In die zin kijkt ze ook met argwaan naar de verzekeringsbedrijfstak. ‘Verzekeraars bestaan bij de gratie van vertrouwen en zullen altijd met een zekere argwaan worden bekeken. Ik zou ze willen aanraden om duizend keer na te denken voordat ze Big Data gaan verhandelen. En als ze eerst willen weten wat voor vlees ze in de kuip hebben, moeten ze daar heel transparant in zijn. Laten



## PERSONALIA

**Marleen Stikker (1962) is directeur en medeoprichtster van Waag Society. Als “burgemeester” van De Digitale Stad ontwikkelde Stikker in 1994 de eerste gratis toegangspoor en virtuele gemeenschap op het internet. Datzelfde jaar startte zij De Waag, een sociale onderneming die bestaat uit Waag**

**Society, een onderzoeksinstituut voor creatieve technologie en sociale innovatie, en Waag Products, dat bedrijven lanceerde als Fairphone.**

**Stikker woont in de Jordaan, met haar twee dochters.**

we wel wezen, ons beeld over de financiële wereld is veranderd. Het lijntje is dun en verzekeraars moeten zich daar heel bewust van zijn.’

Volgens Stikker werkt vertrouwen twee kanten op. ‘De vraag die verzekeraars zich moeten stellen, is: gaan we uit van *no trust*, *low trust* of *high trust*. Wij leven in een samenleving die op *no trust* is gebaseerd. Kijk maar naar de zorg, waar medewerkers zich van minuut tot minuut moeten verantwoorden. Die overdreven controle werkt averechts, omdat *no trust* juist negatief gedrag in de hand werkt. Natuurlijk moeten verzekeraars rekening houden met *freeriders*, maar als ze hun systeem helemaal daar op inrichten, gaat iedereen zich daarnaar gedragen. Daar zit voor mij de kern. De vooronderstellingen waarmee data, algoritmen en systemen worden ontworpen, zijn cultureel bepalend. We moeten met elkaar (leren) praten over de achterkant van de technologie.’

## FEESTJES BOUWEN

Ze is zelf nog steeds goed van vertrouwen. ‘Ik start van nature al met hoog vertrouwen. Uit onderzoek naar dilemma’s blijkt ook dat dat het beste werkt. Het is eigenlijk net als met het opvoeden van kinderen. Je start met hoog vertrouwen en als dat wordt beschaamd, moet je één keer straffen en weer teruggaan naar hoog vertrouwen. Als ik mijn kinderen waarschuw dat ze de telefoon even moeten wegleggen aan tafel, pak ik hem af als ze niet luisteren, maar daarna geef ik hem gewoon weer terug.’

Stikker is wat ze zelf zegt, ‘een mooie mix’ van haar vader en moeder. ‘Mijn vader verbond de bèta en de kunst met elkaar. Hij was geïnteresseerd in de exacte wetenschap, maar ook in visuele poëzie. Als iemand je dat van jongs af aan constant wil uitleggen, werkt dat uiteindelijk door. Van mijn moeder heb ik mijn onafhankelijkheid geërfd. Zij heeft me geleerd dat je je niets moet aantrekken van wat er van je wordt verwacht, maar dat je de wereld naar eigen inzicht moet vormgeven. Ik wil graag dingen tastbaar maken. Je moet het kunnen aanraken.’

Haar eigen meiden zijn nu dertien en vijftien, en Stikker maakt zich geregeld zorgen. ‘Ik hoop dat ze hun drive vinden en genoeg tijd hebben om dat uit te zoeken. Ik vond mijn tijd van de neutronenbom lastig, maar als ik zie waar mijn dochters zich zorgen over maken ... Dit is geen leuke tijd voor jongeren. Mijn dochter van vijftien is heel leergierig. Ze leest alles en stelt veel vragen. Over Trump, Wilders, Le Pen, over het klimaat waarin ze opgroeit. Er is een enorme verharding in het debat en zij maakt zich oprecht zorgen. Ik vind het ook geen feestje, maar toch leer ik mijn kinderen om optimistisch te zijn en te werken aan een andere toekomst.’ <

**‘MISSCHIEF MOET ER WEL EEN MINISTER VAN INFORMATIE KOMEN’**

Dit is het allerlaatste nummer van Verzekerd! De redactie heeft ieder nummer als een feestje ervaren en zet al die feestjes graag nog even op een rij. Met dank aan alle mensen die op wat voor manier dan ook hebben bijgedragen aan Verzekerd!

# DE LAATSTE VERZEKERD!

# 'HET IS MOOI GEWEEST!'



## COLOFON

### JAARGANG 15, NUMMER 1

Dit is de laatste Verzekerd!, een uitgave van het Verbond van Verzekeraars, die was bedoeld voor politici, media, verzekeraars, beleidsmakers en andere opinion leaders. Verzekerd! verscheen tot eind 2016 vier keer per jaar. Overname van (delen van) artikelen is alleen toegestaan als de bron wordt vermeld.

### REDACTIE

Miranda de Groene

### REDACTIERAAD

Cor Groeneweg

Joop Dagers

Miranda de Groene

Willem Terwisscha

### AAN DIT NUMMER WERKTEN MEE:

Lisa Bastiaans, Joop Dagers,

Roel Janssen, Tom Kikken,

Loes Schleedoorn en Ivar Pel

De column van Roel Janssen is tot stand gekomen door bemiddeling van Sebas & Van Gelderen te Amsterdam.

### REDACTIEADRES

Verbond van Verzekeraars

Redactie Verzekerd!

Postbus 93450

2509 AL Den Haag

Telefoon 070-3338694

E-mail [verzekerd@verzekeraars.nl](mailto:verzekerd@verzekeraars.nl)

### VERBOND OP INTERNET

[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

[www.VanAtotZekerheid.nl](http://www.VanAtotZekerheid.nl)

### ABONNEMENTEN

[abbonementenverzekerd@verzekeraars.nl](mailto:abbonementenverzekerd@verzekeraars.nl)

### CREATIE EN REALISATIE

Vormbreker, grafisch ontwerp bno

Leo van der Kolk

### DRUK

Damen Drukkers bv, Werkendam

ISSN: 1571-0556



**ONLINE**

## **NA WHATSAPP NU OOK VIDEOCHAT**

Klanten van Univé kunnen sinds kort hun verzekeraar bereiken via videochat. Volgens Joost Heideman, CEO bij Univé, is videochat geschikt voor uitgebreide adviesgesprekken, bijvoorbeeld om het complete verzekeringspakket door te lichten of bij een verandering in de persoonlijke sfeer.

Tijdens een pilot, die een halfjaar zal duren, onderzoekt Univé hoe klanten de service ervaren. Welke onderwerpen willen ze via videochat bespreken? Hoe wordt het kanaal ervaren? En leidt het tot herhalingsgebruik? Een eerdere pilot met een chatbot heeft ertoe geleid dat deze is opgenomen in de dienstverlening. En ook de WhatsApp service blijkt populair: 84 procent van de klanten geeft aan Univé opnieuw via WhatsApp te benaderen. Gemiddeld wordt deze service, die vooral wordt gebruikt om een wijziging door te geven of een schade te melden, met een 9,4 beoordeeld.

## **DELEN VAN GEGEVENS? LIEVER NIET!**

Twaalf procent van de Nederlanders is bereid om persoonlijke gegevens over bijvoorbeeld gezondheid en financiën te delen in ruil voor een beloning. Dertig procent wil dat niet. Dat blijkt uit online GfK-onderzoek, waarin 22.000 respondenten, verdeeld over zeventien landen, zijn ondervraagd. In Nederland blijken meer mannen (15 procent) dan vrouwen (8 procent) bereid om persoonlijke gegevens te delen. Wereldwijd wil 27 procent het wel en is er geen verschil tussen mannen en vrouwen.

Uit het onderzoek blijkt verder dat jongeren minder moeite hebben om gegevens te delen dan ouderen: twintig procent van de 20-29 jarigen tegenover acht procent van de 60-plussers.

## **BLOCKCHAIN INITIATIEF**

Verzekeraars werken wereldwijd aan een initiatief om het gebruik van een open en veilige digitale manier van boekhouden voor de sector te onderzoeken: het Blockchain Insurance Industry Initiative. Dit zogenoemde B3i verkent de mogelijkheid om met blockchain op verschillende plaatsen gelijktijdig transacties of aanspraken vast te leggen. Verwacht wordt dat de efficiëntie en veiligheid van de gegevensuitwisseling tussen herverzekeraars en verzekeraars kan worden verhoogd. De deelnemende leden, waaronder ook Achmea, Aegon, Allianz en Generali, zullen eerst een proefproject uitvoeren. Als dat succesvol is, kan de blockchain technologie een waardevol instrument zijn voor een betere dienstverlening.