

Minister Dijsselbloem: 'Maak die stapel woekerpolissen kleiner'



Gisteren was het evenement Zekerheid In Een Onzekere Toekomst van het Verbond van Verzekeraars in Rotterdam. Een zaal vol verzekeraars en relaties hield zich bezig met de klant. En hoe het vertrouwen te herstellen.

De kern van de zaak is helder, zo schetste dagvoorzitter Jeroen Smit aan het begin van de middag: het vertrouwen in verzekeraars staat sinds 2007 onder druk. Woekerpolissen en financiële crisis zorgden er voor dat consumenten massaal hun vertrouwen verloren in de sector. Het aantal klanten dat positief denkt over verzekeraars was in 2003 nog 80%. Dat daalde in 2007 naar 69% en schommelt vanaf 2009 rond de 50%.

Het Verbond van Verzekeraars doet zijn best om naar binnen en buiten uit te dragen dat het werk maakt van dat herstel van vertrouwen. De nieuwe Verbondsvoorzitter Marco Keim heeft het tot zijn primaire taak gemaakt. Gisteren stond het Verbondsevent helemaal in het teken van vertrouwen en hoe de klant weer van verzekeraars moet gaan houden.

Onderzoek

Uit onderzoek van GfK blijkt overigens dat consumenten niet zo zeer 'vertrouwen' als wel 'product' het belangrijkste vinden. Ze willen gewoon een product dat deugt, dat levert wat het belooft en dat goed voor hen is. Het vertrouwen volgt dan wel. 80% van de zaal zette gisteren echter 'vertrouwen' bovenaan. Dat zette de toon.

In ruim twee uur betraden in hoog tempo 17 gasten het podium om de verzekeraars en andere bezoekers in de Van Nelle fabriek in Rotterdam te laten zien dat het menens is met het voornemen, maar ook dat er nog het een en ander aan schortte. Het Verbond had ook critici uitgenodigd. Nadeel van de vele sprekers was dat er weinig ruimte was om echt dieper op zaken in te gaan. Maar de levendigheid was groot. Ook een notoire criticaster als Antoinette Hertsenberg van Tros Radar was gekomen. Ze legde uit dat ze zo vaak de gastvrouw was geweest van verzekeraars, dat ze niet kon weigeren nu ze gevraagd was om dit event van de verzekeraars bij te wonen.

Zere plek

Ze legde ook meteen de vinger op de zere plek. Ze begon over de woekerpolis en hoe verkrampt de verzekeraars daarmee om gaan. Hoezeer de naast haar staande Niek Hoek van Delta Lloyd er ook op wees dat er wel degelijk goede wil is en er ook resultaten geboekt worden, ze wilde er niets van weten. Ze vindt de communicatie nog altijd beneden peil en ook de bereidheid om echt met oplossingen te komen vindt ze miniem. Dagvoorzitter Jeroen Smit moest haar zelfs even tot de orde roepen: ze was niet met een uitzending van Radar bezig, zei hij, maar ze was te gast.

Overigens moest Hertsenberg erkennen dat ze nog nooit van de term DVD had gehoord.

Klachtenbrieven

Zo kwam een reeks gasten voorbij, waarbij Bas Hoogland, commercieel directeur van Landal Greenparks, wel een opvallende was. Zijn bedrijf zit al enige jaren in de top3 van klantvriendelijkste bedrijven van Nederland. En hij vertelde hoe hij dat doet: klachten van klanten serieus nemen. Hij leest elke week 20 klachtenbrieven van klanten en lost het

probleem op. De rest van de organisatie weet dat ook en zorgt dat er zo min mogelijk te klagen is, zegt Hoogland.

Je kunt alleen een bedrijf niet klantvriendelijk maken, je moet de juiste mensen aannemen en die op de juiste plekken zetten. Je moet het gewoon leuk vinden om het mensen naar de zin te maken, luidde zijn boodschap.

"Te vaak zie je dat de klanten in een interne afdeling worden gestopt. Daar zitten de mensen die zich met de buitenwereld mogen bezighouden, maar zo werkt het dus niet."

Hij wees er vilein op dat bedrijven waar de directie naast de ingang van het kantoor de beste parkeerplekken voor zichzelf reserveert doorgaans niets begrijpen van klantbelang. In de zaal werd wat onrustig heen en weer geschuifeld bij deze uitspraken.

Oververzekerd

Peter Verhoef, marketing professor van de Rijksuniversiteit Groningen, legde de zaal voor dat ze moeilijk contacten met de klant. "Waarom krijg ik nooit van een verzekeraar te horen dat ik oververzekerd ben? Dat zouden ze kunnen zien met alle data die ze tot hun beschikking hebben. Ik begrijp dat die inzichten soms kunnen leiden tot acties die hun omzet verlagen, maar op de lange termijn werkt het beter als je je echt verdiept in het klantbelang. Ze kunnen het nu ook met alle data die ze hebben."

Dijsselbloem

Minister Jeroen Dijsselbloem van Financiën was niet fysiek aanwezig, maar mocht via een eerder opgenomen video nog even roepen dat de sector zich weliswaar probeert te verbeteren, maar dat het naar zijn mening nog niet snel genoeg gaat. "Er zijn nog altijd een aantal zaken die de sector achter zich aan sleept en die wel moeten worden opgelost."

Zoals: "De verzekeraar moet de klant veel serieuzer gaan nemen. Hij moet werken voor die klant en in het belang van die klant. Dat vraagt om een fundamentele herijking van de verzekeraar. In het verleden hoefde het product niet transparant te zijn, want het vertrouwen was er gewoon. Dat werkt zo niet meer."

Op de vraag welke stappen de sector nu echt moet zetten, zei Dijsselbloem: "De stapel woekerpolissen die er nog ligt en waarin de klant er nog steeds slecht uitspringt, moet kleiner worden. De klanten moeten echt actief benaderd worden zodat we dat probleem eindelijk achter ons kunnen laten."

Wientjes

Later zou de ook aanwezige VNO-NCW-voorzitter Bernard Wientjes zeggen dat de minister vooral een politicus is en dat je op dit moment vooral scoort als je je afzet tegen de financiële sector. Dat valt goed in Den Haag en daarbuiten. "Dat is vervelend. Hij moet alleen wel begrijpen dat verzekeraars met banken tot de kern van het Nederlandse bedrijfsleven horen."

Wientjes wees er ook op dat de polis uit 2005 en die uit 2013 toch wel echt uit verschillende werelden komen. Dat het klantbelang nu echt wel in het oog wordt gehouden en dat ook de communicatie heel erg is verbeterd. Hij zegt: "Die 50% van de klanten die verzekeraars nu vertrouwt lijkt laag, maar is vergeleken met andere sectoren best hoog. Natuurlijk moet je niet drie keer voor hetzelfde verzekerd zijn en moeten de woekerpolissen opgelost worden, maar iedereen werkt daar toch ook aan?"

Provisieverbod

Tot slot Aukje de Vries, Tweede Kamerlid voor de VVD, die een beetje liet zien wat Wientjes bedoelde met de Haagse achterban van Dijsselbloem. Ze sprak over het

provisieverbod en toonde zich verbaasd over de gevolgen daarvan. Zo begrijpt ze niet dat je bijvoorbeeld voor een hypotheekadvies bij verschillende partijen steeds moet betalen voor dat advies. "Dat was niet de bedoeling", zegt ze.

De Vries begrijpt ook niet waarom ze zou moeten betalen voor een hypotheekofferte. "Zo was het provisieverbod niet bedoeld. We krijgen er in Den Haag vragen over en het is duidelijk dat er nog onzekerheid heerst over hoe het nu precies werkt".

13 juni 2013 Theo van Vugt

Bron: <http://amweb.nl/-/minister-dijsselbloem-maak-die-stapel-woekerpolissen-kleiner->