



Speech Ronald Latenstein tbv ALV
22 juni 2011

Vandaag maken we de stand op van het vernieuwingstraject en -proces VerzekeraarsVernieuwen waarmee we nu bijna twee jaar bezig zijn. Ik durf te stellen: het gaat duidelijk de goede kant op. We maken meters.

Een belangrijk moment vandaag is de aanvaarding van de nieuwe gedragscode. Daarmee laten we zien hoezeer het ons ernst is. In die nieuwe code zetten we onze kernwaarden (zekerheid bieden, mogelijk maken, maatschappelijk betrokken zijn) om in harde toetsbare eisen waarop we aanspreekbaar zijn. De naleving wordt getoetst door een onafhankelijke stichting en klachten komen voor een tuchtraad. Daarmee is het niet vrijblijvend.

We zoeken in de code een balans tussen een sterke en solide sector – dat kan ook niet anders – en maatschappelijke vooruitgang. Maar in die balans staat nadrukkelijk en meer dan ooit het klantbelang voorop.

De aanvaarding van de code markeert wat mij betreft een keerpunt. En ook voor de buitenwereld is dat een belangrijk statement.

Hiermee maken we duidelijk dat het vernieuwingsproces onomkeerbaar is geworden. Het statement wordt alleen maar nadrukkelijker als je daar ook een aantal andere resultaten van onze vernieuwing bij optelt:

- het keurmerk,
- het self assessment van onze zelfregulering,
- de duurzame distributie waar wij met succes voor ijveren,
- de nieuwe regels over contractstermijnen en
- het repeterende klanttevredenheidsonderzoek,

om een paar te noemen.

Maar zoals we met elkaar weten er is ook nog werk aan de winkel voor het zo noodzakelijke herstel van vertrouwen.

Dit alles zodat onze klanten weten, of het nu ondernemers, burgers of bedrijven zijn, dat ze met een gerust hart op ons kunnen terugvallen. Dat is misschien wel de essentie van ons mooie vak: verzekeren.

Want terwijl wij hier met elkaar spreken, worden ondertussen in onze bedrijven risico's overgenomen, claims afgehandeld en schaden hersteld en vergoed. Er zijn maar liefst rond de 80 miljoen polissen in omloop in Nederland. Het werk dat daaruit voortvloeit is voor ons vanzelfsprekend.

Zó vanzelfsprekend dat we soms geneigd zijn de betekenis en de waarde ervan uit het oog te verliezen. Het is zo vanzelfsprekend dat buitenstaanders zoals media en politici wel eens geneigd zijn vooral te letten op wat er minder goed gaat. Dat is overigens ook hun taak en verantwoordelijkheid, maar toch.

Het is ook niet alleen maar pais en vree om ons heen:

Het zeer nijpende vraagstuk is natuurlijk dat van de Griekse schuldenproblematiek. Het lijkt erop dat ook van de financiële sector een – weliswaar vrijwillige – bijdrage wordt gevraagd. We zijn ons er terdege van bewust dat er grote en ingrijpende belangen bij op het spel staan. Niet alleen de toekomst van de euro of zelfs van de EU zelf, maar als we erbij betrokken raken: óók van onszelf en van onze polishouders.



Zoomen we nationaal in op de sector, wat zien we dan?

- Het consumentenvertrouwen in de sector als geheel is sterk negatief en de ontwikkeling van dat cijfer is erg kwetsbaar door het woekerpolisdossier, maar ook door discussies over beloningen.
- Media blijven onverdeeld kritisch, ook hier speelt de woekerpolisaffaire een belangrijke rol.
- En ook al zijn wij in staat gebleken onze stakeholders te overtuigen van onze wil tot vernieuwen, we merken wel dat ze met toenemende urgentie en ongeduld wachten op zichtbaar bewijs ervan.

Er zijn zeker ook positieve ontwikkelingen. Verzekeraars scoren in onderzoeken onder dienstverleners goed op individuele klanttevredenheid. In de rangorde van tevredenheid over de dienstverlening staan ze bovenaan.

In de sector wordt dan ook hard gewerkt aan verbetering van producten, informatie en dienstverlening. Vaak gaat het om een heus cultuurveranderingsprogramma. Daarmee wordt ons programma VerzekeraarsVernieuwen ook voor de klant zichtbaar, en dat is de opgave waarvoor we de komende tijd staan. Laten we ons hierbij goed realiseren dat we pas over langere tijd hiervoor 'credits' zullen krijgen, als we ze al krijgen. Met andere woorden het is een kwestie van een lange adem en we moeten voor de voortgang dus op de kalender kijken en niet op ons horloge.

Des te belangrijker is het om gezamenlijk het tempo erin te houden. Samen lukt het beter om de problemen het hoofd te bieden en oplossingen te realiseren. Juist in dit tijdsgewricht is samenwerking op sectorniveau van het grootste belang. Ik zet mij daar dan ook graag met veel energie voor in. En niet alleen ik – ook mijn medebestuurders en al die anderen waar velen van u ongetwijfeld ook toe behoren. Ik realiseer me dat het voor ieder individueel – en dat geldt ook voor mij – niet eenvoudig is en dat de druk in de vereniging soms flink oploopt. Maar dat hoort nu eenmaal bij echte verandering en zeker als ze fundamenteel van aard zijn. Het geeft soms discussie, soms zelfs heftige discussie, maar laten we daar niet voor weglopen. Immers het gezamenlijk belang dat we hebben bij het bouwen aan de toekomst van deze sector is groot. Gezamenlijkheid en proactiviteit blijven noodzakelijk, zo niet de enige weg.

Cruciaal voor het reputatieherstel en het kunnen oogsten van de opbrengsten van VerzekeraarsVernieuwen is de oplossing van de problemen rond de beleggingsverzekeringen. Ik realiseer me ook dat hierover ook in onze vereniging ongeduld bestaat. Oplossen van dit dossier is voor ons een absolute prioriteit. En daar wordt door veel mensen veel tijd ingestoken. Ik heb goede hoop dat de afspraken met minister De Jager hierover aan de oplossing kunnen bijdragen. Maar laten we er ook voor zorgen dat we de bestaande akkoorden goed en snel uitvoeren. In de ogen van veel consumenten doen we daar al te lang over en dat helpt niet bij het definitief achter ons laten van deze problematiek.

VerzekeraarsVernieuwen loopt in principe tot eind 2012. Daarmee komt de vernieuwing niet tot stilstand. Want de oprecht in de klant geïnteresseerde ondernemer zal steeds moeten blijven vernieuwen, omdat de wensen en attitude van de klant steeds weer veranderen. Vernieuwing is dus idealiter geen programma, maar een 'mind set' met de klant voor ogen. VerzekeraarsVernieuwen is deels een collectieve inspanning, omdat sommige zaken nu eenmaal niet individueel aangepakt kunnen worden.

Het zwaartepunt van zichtbare vernieuwing ligt desondanks bij de leden. Dat kan ook niet anders. De meeste leden zijn daar druk mee bezig. Ze concurreren er zelfs op. Daarmee laten ze tevens individueel leiderschap zien. Wat dit betreft merk ik in de sector duidelijk een nieuwe wind. Dat is ook wat de samenleving van ons vraagt.



Vernieuwing bestaat pas echt als die wordt opgemerkt door de klant. We hebben bewijzen van vernieuwing, maar we moeten ze meer en beter zichtbaar over het voetlicht brengen. Daarop moet komende tijd gefocust worden. Freek Wansink gaf daar eerder goede voorbeelden van. Ik roep dus op: niet verslappen, maar geef juist extra power aan de vernieuwing. Laat de klant zien dat we vernieuwen. Laat hem merken dat we onze houding, gedrag, onze dienstverlening, onze producten en communicatie hebben vernieuwd, en op hém of haar richten. Dat is waar we de komende tijd alle aandacht aan moeten besteden. Houd uw eigen initiatieven in het teken van de vernieuwing dus niet onder de pet.

VerzekeraarsVersterken is een ander programma dat we hebben opgestart. Daarvoor hebben we vanmorgen de aftrap gedaan. We proberen daarin op sectorniveau te analyseren welke hefboomen en instrumenten we kunnen inzetten om het ondernemingsklimaat en onze maatschappelijke functie op middellange termijn te verbeteren. Samen met u gaan we dit noodzakelijke programma invullen.

Actueel is nu het Pensioenakkoord. Het is een teken van kracht dat sociale partners het eens zijn geworden. Als pensioenverzekeraars gaan wij graag met het kabinet in gesprek hoe dit akkoord naar verzekerde pensioenregelingen kan worden vertaald. Natuurlijk zullen we, naast de zachtere regelingen die uit dit akkoord volgen, ook contracten blijven aanbieden met harde, nominale zekerheden. Cruciaal is de vraag, zoals wij aan den lijve hebben ervaren, of werkgevers en deelnemers in staat zijn om de hierin opgenomen zekerheid – maar ook de onzekerheid – goed te doorgronden.

Ik ga afronden. Ik noem u mijn prioriteiten, mijn doelstellingen voor de komende periode. Ik beperk me tot twee:

- Eén: bovenal een breed maatschappelijk gedragen oplossing van het woekerpolisdossier. Een oplossing dus samen met overheid en met liefst brede steun vanuit de politiek. Zonder zo'n oplossing zijn veel inspanningen op andere terreinen vergeefs of futiel.
- Twee: een andere, duidelijke maatschappelijke positionering van de sector. Dat heb ik in het begin van mijn speech al gezegd. De nieuwe code geeft daar uitdrukking aan net als VerzekeraarsVernieuwen en ik verwacht VerzekeraarsVersterken over een tijdje ook. Het klantbelang moet vooropstaan. Dat is de basis voor de versterking van de sector. Daarop moeten we blijven duwen.

Dames en heren,

Wij vervullen een belangrijke rol in deze samenleving. We kunnen onze omgeving daarvan overtuigen door stelselmatig het klantbelang centraal te stellen en te bouwen aan financieel solide sector.

Dat verwoorden we met onze kernwaarden. Die kernwaarden leggen ons verantwoordelijkheden op de schouders. Daarop mag iedereen ons aanspreken – individueel en als sector. Onze maatschappelijke betrokkenheid vormt de basis voor onze wil om mee te helpen oplossingen te bereiken voor onzekerheid. Want zekerheid bieden is wat we bij uitstek kunnen en moeten doen.

Ten slotte nog dit: Ik bespeur een enorme betrokkenheid en gemotiveerdheid van alle medewerkers bij het 'vernieuwen van de sector'. Die betrokkenheid en motivatie is duidelijk. Dat is goed om te merken. Een duidelijk bewijs van een nieuwe wind en een nieuwe generatie. Daar ben ik blij mee. Dat mag ook wel eens gezegd. Laten we alles op alles blijven zetten om die te vertalen naar duidelijke signalen die ook de klant herkent.

Dank u wel.