



Opdrachtgever

SZW



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

EIM/ A. Ruis, P.J.M. Vroonhof, F.M.J.
Westhof.

Onderzoek

Transparantie verzuimverzekeringen

Startdatum – 1 december 2009

Einddatum – 1 december 2009

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Verzuimverzekeringen glas of lood?

Doel en vraagstelling

Doel van het onderzoek is zicht te krijgen op de vraag of de markt van verzuimverzekeringen met name voor het kleine MKB (< 10 wkn) ondernemingen en/of ZZP-ers?

Conclusie

Resultaten van een onderzoek naar de transparantie van verzuimverzekeringen voor kleine en startende ondernemingen. Uit het onderzoek blijkt dat de markt voor verzuimverzekeringen transparant is. Werkgevers en zzp'ers vinden het aanbod van verzuimverzekeringen duidelijk op prijs en inhoud. Dit geldt in hoge mate voor de zogenaamde klassieke polissen; polissen die uitsluitend de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte vergoeden. Voor deze polissen zijn voorwaarden vaak via cao's ingevuld. Hierdoor zijn offertes onderling goed vergelijkbaar. Aanvullende polissen waarbij ook arbo- en re-integratiemogelijkheden worden gedekt, lopen uiteen. Dit is meer maatwerk en toegesneden op de situatie in een bedrijf. Het onderzoek laat ook zien dat de meeste kleine werkgevers (met minder dan 10 werknemers) een verzuimverzekering hebben afgesloten. Tussenpersonen, accountants en boekhouders zijn belangrijke adviseurs bij de keuze voor het type verzuimverzekering. Dit keuzeproces verloopt transparant. Vrijwel alle werkgevers geven aan het gevoel te hebben dat zij goed geïnformeerd zijn. Van de zzp'ers die in het onderzoek betrokken zijn, geeft het grootste deel aan een verzuimverzekering af te zullen sluiten als er in de toekomst personeel aangenomen wordt.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/obo6mhwg>

Transparantie verzuimverzekeringen

Verzuimverzekeringen: glas of lood?

Over de transparantie voor kleine bedrijven
van verzuimverzekeringen

A. Ruis MSc.
Drs. P.J.M. Vroonhof
Drs. F.M.J. Westhof

Zoetermeer, november 2009

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM bv. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM bv. EIM bv aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with EIM bv. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM bv. EIM bv does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doelstellingen en onderzoeksvragen	11
1.3 Onderzoeksaanpak	13
2 De vraag naar verzuimverzekeringen	15
2.1 Inleiding	15
2.2 Kleine werkgevers met een verzuimverzekering	15
2.3 Zzp'er met groeiambitie	18
2.4 zzp'ers en werkgevers die zich hebben georiënteerd	18
2.5 zzp'ers en werkgevers die zich nog niet hebben georiënteerd	22
2.6 Transparantie in de vraag naar verzuimverzekeringen	24
3 Aanbod van (informatie over) verzuimverzekeringen	25
3.1 Inleiding	25
3.2 De tevredenheid over de verzuimverzekeringen	25
3.3 Rol brancheorganisatie bij de keuze van en advies over verzuimverzekeringen	27
3.4 Maatpakketten van verzekeraars	29
3.5 Transparantie in het aanbod van verzuimverzekeringen	33
4 De aansluiting tussen vraag en aanbod	37
4.1 Inleiding	37
4.2 De varianten van de verzuimverzekering	37
4.3 Bewuste afweging	39
4.4 Transparantie van verzuimverzekeringen	41
5 Transparantie van verzuimverzekeringen	45
Bijlagen	
I Onderzoeksverantwoording	49
II Vragenlijst telefonische enquête	51
III Zzp'ers met groeiambitie	65

Samenvatting

Aanleiding

Een belangrijk deel van de Nederlandse beroepsbevolking werkt in het MKB. Veel nieuwe werkgelegenheid wordt bovendien gecreëerd vanuit de groei van deze kleine en middelgrote organisaties.¹ Mogelijke barrières in dit verband wordt gevormd door de ziekte van werknemers en de verplichtingen die daarbij horen voor werkgevers: loondoorbetaling en re-integratie werkzaamheden. Vooral voor kleine bedrijven kan dit ingewikkeld en risicovol zijn.

Werkgevers kunnen zich verzekeren tegen het risico van loondoorbetaling bij ziekte via een particuliere verzuimverzekering. Het is echter niet bekend welke rol die verzekering speelt in deze context. EIM heeft daarom in de periode juni tot en met oktober 2009 voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzocht wat de transparantie is van de markt voor verzuimverzekeringen voor kleine werkgevers en zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers).

Onderzoeksvraag

Is de markt van verzuimverzekeringen voldoende transparant voor het kleinbedrijf (minder dan tien werknemers) en voor zelfstandigen zonder personeel met groeiambities?

Voor de beantwoording van deze centrale onderzoeksvraag zijn er vragen beantwoord die vanuit de aanbodkant, de vraagkant en de koppeling van vraag en aanbod (de markt). In Figuur 2 wordt dit schematisch weergegeven.

Figuur 1 Vraag, aanbod en markt



¹ Berg, K.P. van den & G. de Wit (2008). *Review: Snelle groeiers. Van kennisopbouw naar beleid*. Zoetermeer: EIM.

Onderzoeksaanpak

Er is gebruik gemaakt van een brede onderzoeksaanpak waarin meerdere partijen zijn bevroegd: werkgevers en zzp'ers, verzekeraars, tussenpersonen en brancheorganisaties.

Het begrip 'transparantie'

In het onderzoek is het begrip 'transparantie' in deze context gedefinieerd als:

- bij het kiezen voor en van een verzuimverzekering bestaat er bij de (eventuele) verzekeringsnemer goed inzicht in dekking, polisvoorwaarden en kosten;
- verzuimverzekeringen van verschillende aanbieders kunnen goed met elkaar vergeleken worden;
- verzuimverzekeringen worden helder en gestructureerd aangeboden;
- de verzuimverzekeringsnemer wordt goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen die zich voordoen in de wetgeving of in zijn sector op het gebied van ziekteverzuim.

De vraag naar verzuimverzekeringen

Ongeveer 80% van de kleine werkgevers (minder dan 10 werknemers) heeft een verzuimverzekering. Verzuimverzekeringen worden grofweg in drie varianten aangeboden:

- Klassieke polis. Deze vergoedt uitsluitend de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte. Iets meer dan één op de drie werkgevers met een verzuimverzekering heeft hiervoor gekozen;
- Brede polis. Deze voorziet aanvullend in de inzet van een arbodienst en ondersteuning bij re-integratie. Ongeveer één op de vijf werkgevers kiest deze variant;
- Combipolis. Deze dekt naast de loondoorbetaling bij ziekte ook het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid. Overigens bevat de combipolis veelal ook het aanvullende deel op het gebied van arbo en re-integratie.

Het is opmerkelijk is dat een kwart van de kleine werkgevers met verzuimverzekering niet weet voor welke variant is gekozen. Dit houdt verband met het feit dat een deel van hen het hele proces heeft uitbesteed aan een adviseur. Op enig moment hebben ze weliswaar een beslissing moeten nemen, maar inhoudelijk hebben zij weinig kennis van de materie. Dezelfde groep heeft de meeste vragen over de verzekering met 'weet niet' beantwoord.

Van de zzp'ers geeft het grootste deel aan (waarschijnlijk) wel een verzuimverzekering af te sluiten indien in de toekomst personeel wordt aangenomen. Slechts 10% is er op dit moment van overtuigd dit zeker niet te doen. Van de werkgevers zonder verzuimverzekering zegt de meerderheid ook in de toekomst zeker geen verzuimverzekering af te sluiten.

Het kiezen van een polis

De klassieke polis kent weinig variatie in polissenmerken. Bij de brede- en de combipolis is dat wel het geval. De kleine werkgevers met een van beide typen polissen geven aan dat zij vooral de inzet van een arbodienst of arbeidsdeskundige en de wachttijd/eigen risicoperiode belangrijke polissenmerken vonden bij de keuze van een verzuimverzekering. Ook brancheorganisaties en onder andere MKB-Nederland adviseren kleine werkgevers om ook arbo- en re-integratiedienstverlening in hun verzuimverzekering op te nemen. Voor de werkgevers met een verzuimverzekering (dus zowel degenen met een klassieke polis als degenen

met een brede of combipolis) geldt in grote meerderheid dat de verzuimverzekering goed voldoet aan de behoeften van de werkgever.

Zzp'ers met groeiambitie

Zzp'ers zijn voor het onderzoek alleen relevant wanneer ze (onder voorwaarden) de ambitie hebben hun onderneming te laten groeien. Deze groep is als volgt gedefinieerd:

- er is ambitie om op termijn werknemers in dienst te nemen òf
- er is ambitie om op termijn werknemers in dienst te nemen als de wetgeving rondom de loondoorbetaling zou wijzigen.

Informatiekanalen oriëntatie op verzuimverzekeringen

35% van de zzp'ers met groeiambitie en 51% van de werkgevers zonder verzuimverzekeringen heeft zich al eens georiënteerd op het eventueel afsluiten van een verzuimverzekering. Aan hen en aan de werkgevers met verzuimverzekering is gevraagd wat daarbij hun belangrijkste kanaal was. Voor alle drie de groepen was de tussenpersoon¹ verreweg de meest genoemde groep. Voor de groepen kleine werkgevers volgden daarna de accountant of boekhouder en rechtstreeks contact met de verzekeraar. Voor de zzp'ers speelde het zelf oriënteren via internet een belangrijke rol.

Het grootste deel van de werkgevers met een verzuimverzekering heeft zich laten adviseren bij de uiteindelijke keuze voor hun verzuimverzekering. Ongeveer één op de zes werkgevers zegt zich niet te hebben laten adviseren bij de uiteindelijke keuze voor hun verzuimverzekering. Hierbij dient te worden opgemerkt dat er voor kleine werkgevers nauwelijks onderscheid is tussen 'zich oriënteren op een verzuimverzekering' en 'advies vragen over het afsluiten van een verzuimverzekering'. Het eerste loopt vaak over in het tweede. De meeste werkgevers nemen het advies van hun adviseur² rechtstreeks over, omdat zij vooral bezig zijn met 'ondernemen' en geen tijd en energie willen stoppen in het afsluiten van een verzuimverzekering. Daarnaast ontbreekt vaak de kennis hierover bij de werkgever.

Transparantie in de vraag naar verzuimverzekeringen

Bezien vanuit de vraagzijde is het voor de transparantie van de markt voor verzuimverzekeringen vooral belangrijk dat de werkgever zijn vraag helder kan formuleren, zodat de aanbieder van verzuimverzekeringen of degenen die de werkgever hierbij ondersteunen het passende aanbod kunnen doen.

Volgens de werkgevers verloopt dit proces transparant: vrijwel alle werkgevers geven aan het gevoel te hebben dat zij door hun adviseur goed zijn geïnformeerd. In de meeste gevallen is er veel vertrouwen in de adviseur.

De rol van brancheorganisaties

De manier waarop brancheorganisaties naar hun leden toe omgaan met verzuimverzekeringen loopt uiteen van algemene informatieverstrekking, via

¹ Met de term tussenpersoon worden ook assurantieadviseurs, verzekeringsagenten, intermediairs, etc. Aangeduid.

² Met de term adviseur duiden we twee groepen aan: tussenpersonen en accountants/boekhouders.

informatieverstrekking over de verschillende mogelijkheden van verzuimverzekeringen tot vergaande advisering of zelfs het aanbieden via de branche van een verzuimverzekering.

Prijsstelling

Over het algemeen zijn de premies van private verzuimverzekeringen afhankelijk van de loonsom (het verzekerde bedrag), de afgesproken wachttijd en het eigen risico, het ziekteverzuim in bedrijf en branche en natuurlijk het pakket aan verzekerde kosten en diensten. Om een indicatie te geven van de verschillen in prijs en inhoud tussen verschillende verzuimverzekeringen, is een aantal maatpakketten samengesteld waarvoor we van meerdere verzekeraars een prijsopgave gekregen hebben.

De markt is erg in beweging en er wordt regelmatig gewerkt met actieprijzen. Tussenpersonen zullen kleine werkgevers daarom adviseren geen langlopende contracten aan te gaan.

De prijs van de verzuimverzekering is een belangrijk item voor de werkgevers. Er zijn met betrekking tot het kostenaspect drie groepen werkgevers te onderscheiden:

- Werkgevers die het afsluiten van een ziekteverzuimverzekering noodzakelijk vinden (of hun adviseur vindt dat) en daardoor de prijs van ondergeschikt belang achten;
- Werkgevers die de verzuimverzekering wel duur vinden, maar ook vinden dat de prijs niet in verhouding staat tot andere verzekeringen, zoals de veel duurdere arbeidsongeschiktheidsverzekering voor de werkgever zelf;
- Werkgevers die de verzekering duur vinden en daardoor geen verzekering afsluiten. Dit zijn vaak de werkgevers die niet of nauwelijks te maken hebben met ziekteverzuim in hun organisatie en/of met werknemers die weinig verdienen (vanwege hun inschaling, omdat zij parttime werken of beiden).

Transparantie aanbod

Het gros van de werkgevers en zzp'ers vindt het aanbod van verzuimverzekeringen duidelijk wat betreft prijs en inhoud. Slechts een beperkt deel van de werkgevers beoordeelt de duidelijkheid van het aanbod als matig of slecht. Een relatief groot deel van deze groep heeft zich op internet georiënteerd. Dat komt overeen met het beeld dat de informatievoorziening van de verzekeraars – zeker via internet – zich primair richt op tussenpersonen.

De verzekeraars en tussenpersonen geven aan dat de klassieke polis over het algemeen als transparant beoordeeld wordt. De wet heeft hiervoor de kaders bepaald, die via cao's vaak verder zijn ingevuld. Aspecten als eigenrisicoperiode, het te verzekeren percentage en het al of niet meeverzekeren van werkgeverslasten worden doorgaans duidelijk aangeboden. De offertes zijn hierdoor vrij helder, hebben weinig 'verborgen verbreken' en zijn onderling goed vergelijkbaar.

Verzekeraars en tussenpersonen geven aan dat de inhoud van de aanvullende polissen (arbo- en of re-integratiemogelijkheden) meestal onduidelijker is dan de klassieke polis en door de vele mogelijkheden ook lastiger te vergelijken.

Transparantie van de aansluiting tussen vraag en aanbod

Ruim driekwart (79%) van de werkgevers met een verzuimverzekering heeft aangegeven een bewuste afweging gemaakt te hebben bij het afsluiten van een specifieke verzuimverzekering. Van de werkgevers zonder verzuimverzekering heeft 88% aangegeven in staat te zijn geweest een bewuste keuze te maken voor het niet afsluiten van een verzekering. De overige 12% was hiertoe niet in staat.

Bij de zzp'ers met groeiambitie – die hebben aangegeven zich te hebben georiënteerd - is het aandeel respondenten dat zichzelf niet in staat acht een bewuste keuze te maken veel groter. Liefst 27% geeft aan dit niet te kunnen. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat het voor zzp'ers een behoorlijk hypothetische situatie betreft.

De markt van verzuimverzekeringen wordt beschouwd als een markt waarop verzekeraars en werkgevers een gezamenlijk belang hebben, namelijk om het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden.

Verzuimverzekeringen geen blokkade voor verdere groei

In het onderzoek wordt op niet bevestigd dat de verzuimverzekering een blokkade vormt voor verdere groei van bedrijven. Van de werkgevers met een verzuimverzekering die nog meer personeelsleden willen aannemen denkt 40% dat dit gevolgen heeft voor de verzuimverzekering. Slechts één werkgever ziet dit als reden om te besluiten om geen of minder extra personeel aan te nemen.

Mogelijkheden voor meer transparantie volgens respondenten

Ondanks dat uit het onderzoek naar voren komt dat de verzuimverzekering al een behoorlijk transparant product is, komen er uit de interviews met deskundigen en de enquête onder werkgevers en ZZP'ers enige suggesties naar voren om de markt van verzuimverzekeringen nog transparanter te maken voor kleine werkgevers en zzp'ers. Deze suggesties hebben allen te maken met de manier waarop informatie en advies over verzuimverzekeringen aan werkgevers wordt aangeboden: als de werkgever op de juiste wijze wordt geïnformeerd bestaat de meeste kans op de keuze voor een verzuimverzekering die aan de verwachtingen voldoet. Het betreft¹:

- Adviseurs van het MKB moeten beschikken over de juiste kennis van de verzekeringen, de sector(-cao) en de kleine werkgevers in de sector. Daarnaast is het ook belangrijk dat zij exact weten welke wensen de werkgever heeft ten aanzien van een verzuimverzekering;
- Hierbij gaat het niet alleen om inhoudelijke aspecten van de verzekering zelf (inhoud en kosten), maar ook om de verantwoordelijkheden van werkgevers bij ziekte van werknemers;
- Regelmatig worden verzuimverzekeringen met actietarieven aangeboden. Dit lijkt vaak aantrekkelijk voor kleine werkgevers. Ook hier ligt een belangrijke taak voor tussenpersonen: zij dienen kleine werkgevers hierbij juist te adviseren. Hierbij moet vooral aandacht zijn voor de voorwaarden waaronder de premie in volgende jaren zou kunnen wijzigen, zeker op het moment dat zij te maken krijgen met een hoger ziekteverzuimpercentage;

¹ Hierbij dient te worden opgemerkt dat tussenpersonen de wettelijke zorgplicht hebben om de kleine werkgever op de juiste wijze te informeren.

- Daarnaast is het voor tussenpersonen van de kleine werkgevers belangrijk dat zij –nadat een werkgever een verzuimverzekering bij hen heeft afgesloten- nazorg blijven regelen. Dit houdt in dat zij continu alert zijn op het pakket dat zij aan de werkgever hebben verkocht: is de portefeuille nog in orde? Komt het overeen met de behoeften van de werkgever? Is de werkgever nog tevreden over de dienstverlening door de arbodienst?
- Nu steeds meer (potentiële) werkgevers zich oriënteren op internet wordt het belangrijk dat de informatie van verzekeraars op de website ook goed is toegesneden op kleine werkgevers;
- Meer algemeen wordt gesteld dat verzekeraars – al dan niet via tussenpersonen - hun informatie over verzuimverzekeringen nog duidelijker kunnen aanbieden aan kleine werkgevers;
- Verder zouden verzekeraars (en wellicht ook tussenpersonen) kunnen beslissen over de introductie van een soort ‘beslisbomen’ op basis waarvan werkgevers gemakkelijker tot een keuze voor een specifieke verzuimverzekering kunnen komen;
- Daarnaast geven enkele verzekeraars en tussenpersonen aan behoefte te hebben aan een vergelijkende website met alle mogelijke typen verzuimverzekeringen, waar alle betrokken partijen gebruik van kunnen maken. Dit kan een instrument zijn om de transparantie verder te bevorderen.¹

¹ Hierbij dient te worden opgemerkt dat enkele interviewpartners deze behoefte aangeven. De verzekeraars herkennen in deze vraag een verwachte ontwikkeling.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Een belangrijk deel van de Nederlandse beroepsbevolking werkt in het MKB. Veel nieuwe werkgelegenheid wordt bovendien gecreëerd vanuit de groei van deze kleine en middelgrote organisaties.¹ In de context van werkgelegenheids groei en toename van de arbeidsproductiviteit is het van belang dat er voor deze groep van (potentiële) werkgevers geen barrières zijn die deze groei onnodig belemmeren. De sterk toegenomen groep ondernemers zonder personeel versterkt dit belang.

Een van de barrières in dit verband wordt genoemd, is de mogelijke ziekte van werknemers. Wetgeving verplicht werkgevers tot het doorbetalen van loon gedurende twee jaar en tot het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van re-integratie. Werkgevers kunnen zich verzekeren tegen het risico van loondoorbetaling bij ziekte via een particuliere verzuimverzekering. Werkgevers met een klein aantal werknemers doen dit relatief vaak. Hun financiële positie biedt regelmatig geen ruimte voor (langdurige) loondoorbetaling bij ziekte. Er is tot nog toe weinig bekend over de wijze waarop kleine werkgevers de keuze maken voor het afsluiten van een verzuimverzekering. Doen zij dit zelf of laten zij zich hierbij adviseren? Ook is niet duidelijk hoe de verschillende verzuimverzekeringen aan hen worden aangeboden. Zijn kleine werkgevers in staat meerdere verzekeringen met elkaar te vergelijken? En vormt het (afsluiten van) een verzuimverzekering een barrière voor verdere groei van de werkgever?

EIM heeft van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de opdracht gekregen om te onderzoeken wat de transparantie is van de markt voor verzuimverzekeringen voor kleine werkgevers en zzp'ers. In voorliggende rapportage staan de resultaten weergegeven. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juni tot en met oktober 2009.

1.2 Doelstellingen en onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Is de markt van verzuimverzekeringen voldoende transparant voor het kleinbedrijf (minder dan tien werknemers) en voor zelfstandigen zonder personeel met groeiambities?

Belangrijk is het om bij de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag na te gaan of een eventueel gebrek aan transparantie een belemmering vormt voor werkgevers en zzp'ers met groeiambitie om (extra) personeel aan te nemen.

¹ Berg, K.P. van den & G. de Wit (2008). *Review: Snelle groeiers. Van kennisopbouw naar beleid.* Zoetermeer: EIM.

Voor de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag zijn er vragen beantwoord die vanuit drie kanten de vraagstelling belichten: de aanbodkant, de vraagkant en de koppeling van vraag en aanbod (de markt).

In Figuur 2 wordt dit schematisch weergegeven.

Figuur 2 Vraag, aanbod en markt



Vanuit de vraagkant staan de volgende vragen centraal:

- Waaruit bestaat voor kleine bedrijven en voor zzp'ers die willen doorgroeien door (meer) personeel aan te nemen de behoefte op het gebied van verzuimverzekeringen?
- Op welke wijze verzamelt de kleine werkgever of de zzp'er informatie over verzuimverzekeringen?
- Hoe selecteert de kleine werkgever of de zzp'er die wil doorgroeien op dit moment een verzuimverzekering?
- Zijn de werkgever en de zzp'er die willen doorgroeien in staat een bewuste afweging te maken voor het al dan niet afsluiten van een specifieke verzuimverzekering?
- Wat is de huidige omvang van de markt voor verzuimverzekeringen binnen de doelgroep van het onderzoek?

Vragen vanuit de aanbodkant:

- Waaruit bestaat het aanbod van verzuimverzekeringen voor het kleinbedrijf?
- Welke polissen en aanvullingen op de klassieke polis bestaan er?
- Hoe wordt de prijs van deze polissen bepaald?

Vanuit de kant van de markt staan de volgende vragen centraal:

- Hoe zou bij de markt van verzuimverzekeringen het begrip transparantie kunnen worden geoperationaliseerd?
- In hoeverre is deze markt, wanneer het aanbod wordt gezien vanuit de door kleine ondernemers gehanteerde c.q. gewenste keuzecriteria als voldoende transparant te beschouwen?
- Indien onvoldoende transparant, in hoeverre werkt dit belemmerend op de doorgroei van kleine ondernemingen?

1.3 Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden was het nodig de verzuimverzekering vanaf drie kanten te bekijken (zie Figuur 2). Dit heeft geresulteerd in een brede onderzoeksaanpak waarin meerdere partijen zijn bevraagd: werkgevers en zzp'ers, verzekeraars, tussenpersonen en brancheorganisaties. Deze partijen zijn in het onderzoek betrokken via de volgende onderzoeksmethoden:

- literatuur- en internetscan
- telefonische enquête (werkgevers en zzp'ers)
- diepte-interviews (verzekeraars)
- opstellen van maatpakketten van verzuimverzekeringspakketten voor kleine werkgevers (verzekeraars)
- diepte-interview (Verbond van Verzekeraars)
- diepte-interviews (tussenpersonen¹)
- diepte-interviews (MKB-Nederland)
- telefonische interviews (brancheorganisaties)
- casestudies (zzp'ers met groeiambitie en werkgevers met en zonder verzuimverzekering).

Het begrip 'transparantie'

Tijdens dit onderzoek naar verzuimverzekeringen staat het begrip 'transparantie' centraal. Hiermee wordt bedoeld dat kleine werkgevers en zzp'ers tijdens het keuzeproces van een verzuimverzekering goed inzicht hebben in aspecten als dekking, polisvoorwaarden en kosten. Onder transparantie wordt ook verstaan dat kleine werkgevers verzuimverzekeringen van verschillende aanbieders goed met elkaar kunnen vergelijken om de juiste keuze te maken. Het is dus van belang dat de verzuimverzekeringen in de oriëntatiefase helder en gestructureerd worden aangeboden. Als dit het geval is, is de kans kleiner dat de werkgever – als de verzuimverzekering is afgesloten- bij ziekte van werknemers een ander verwachtingspatroon blijkt te hebben over de werking van de verzekering dan in werkelijkheid het geval is. In aansluiting hierop is het van belang dat de werkgever met verzuimverzekering goed op de hoogte blijft/wordt gehouden van ontwikkelingen die zich voordoen in de wetgeving of in zijn sector op het gebied van ziekteverzuim (verzekering, verplichtingen van de werkgever, branchespecifieke afspraken). Dit draagt bij aan het maken van de juiste keuze als het huidige contract is verlopen en de werkgever zich gaat oriënteren op het al dan niet verlenen van het contract. Daarnaast kan het tevens invloed hebben op de manier waarop de werkgever omgaat met verzuim of afspraken hieromtrent.

Aandachtspunt analyse telefonische enquête

Tijdens de telefonische enquête bleken de zzp'ers met groeiambitie en de werkgevers zonder verzuimverzekering relatief snel geen verdere vragen te kunnen beantwoorden. Dit kwam voornamelijk doordat een groot deel van deze groep zich nog niet georiënteerd had op het afsluiten van een verzuimverzekering, waardoor ze niet of in beperkte mate verdere vragen konden beantwoorden. Dit is de reden dat bij deze groepen regelmatig een beperkt aantal respondenten overblijft. Niettemin zijn de antwoorden van deze respondenten bruikbaar en van toegevoegde waarde bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

¹ Met de term tussenpersoon worden ook assurantieadviseurs, verzekeringsagenten, intermediairs, etc. Aangeduid.

Zie bijlage I voor de responsverantwoording, bijlage II voor de vragenlijst die is gebruikt voor de telefonische enquête en bijlage III voor meer informatie over de wijze waarop zzp'ers met groeiambitie in dit onderzoek zijn gedefinieerd.

Leeswijzer

De opbouw van het rapport kent dezelfde driedeling als de onderzoeksvragen. In het volgende hoofdstuk wordt nader ingegaan op de vraag naar verzuimverzekeringen. Hoofdstuk 3 gaat over het aanbod. In hoofdstuk 4 komt de aansluiting tussen beide (de markt) aan de orde. In hoofdstuk 5 tenslotte worden alle zaken op een rijtje gezet die verband houden met de transparantie voor kleine bedrijven van verzuimverzekeringen en de consequenties daarvan. In enkele Bijlagen komen onderzoekstechnische aspecten aan de orde.

2 De vraag naar verzuimverzekeringen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de vraag naar verzuimverzekeringen centraal. Deze vraag doet zich voor vanuit werkgevers met werknemers in dienst en vanuit zzp'ers die voor het eerst personeel in dienst gaan nemen. In de tweede paragraaf staat beschreven hoeveel kleine werkgevers een verzuimverzekering hebben afgesloten. In de derde paragraaf wordt aandacht besteed aan de wijze waarop zzp'ers in het onderzoek zijn gedefinieerd en meegenomen. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag zijn immers alleen die zzp'ers van belang die de ambitie hebben om (op termijn) verder te groeien en werknemers in dienst te nemen. In de vierde paragraaf wordt vervolgens ingegaan op werkgevers en zzp'ers die zich reeds hebben georiënteerd op verzuimverzekeringen. In paragraaf vijf wordt gekeken naar werkgevers en zzp'ers die zich (nog) niet hebben georiënteerd op verzuimverzekeringen. Tot slot wordt in de laatste paragraaf ingegaan op het aspect transparantie aan de vraagkant.

2.2 Kleine werkgevers met een verzuimverzekering

Uit gesprekken met deskundigen kwam naar voren dat ongeveer 80% van de kleine werkgevers (minder dan 10 werknemers) een verzuimverzekering heeft. Alhoewel in de eerste jaren na de privatisering van de ziektewet meestal werd gekozen voor de klassieke polis (de verzuimverzekering die alleen de loonschade bij ziekte van de werknemer vergoedt), wordt de laatste jaren steeds vaker een uitgebreide variant gekocht. Dit is vaak een brede polis waarin behalve vergoeding van de inkomensderving ook arbo- en re-integratiedienstverlening wordt aangeboden. Dit heeft als voordeel dat werkgevers vanaf de eerste ziektedag van hun werknemers ondersteuning krijgen van een arbodienst. Daarnaast is vaak ook voorzien in administratieve hulp. Tevens hebben de werkgevers vaak de mogelijkheid om te kiezen voor een combipolis, die naast loondoorbetaling bij ziekte ook het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid dekt.

Bij de aanschaf van een dergelijk geïntegreerd product is het belangrijk dat de kleine werkgever er niet vanuit gaat tevens de eindverantwoordelijkheid uit handen te hebben gegeven. Deze blijft immers bestaan. De meeste deskundigen zijn het echter over eens dat de invoering van de wet Poortwachter reeds een grote bijdrage levert aan dit 'bewustwordingsproces' bij kleine werkgevers. Zij zouden steeds beter weten waar zij mee te maken krijgen indien één of meer van hun werknemers voor langere tijd ziek wordt en welke verplichtingen de werkgever op dat moment heeft. Ondanks dit zijn er nog veel werkgevers, juist de kleinere, die niet goed weten dat zij zelf - ondanks uitbesteding - de regie hebben over het ziekte- en re-integratieproces van hun werknemers.

Belangrijke polissenmerken

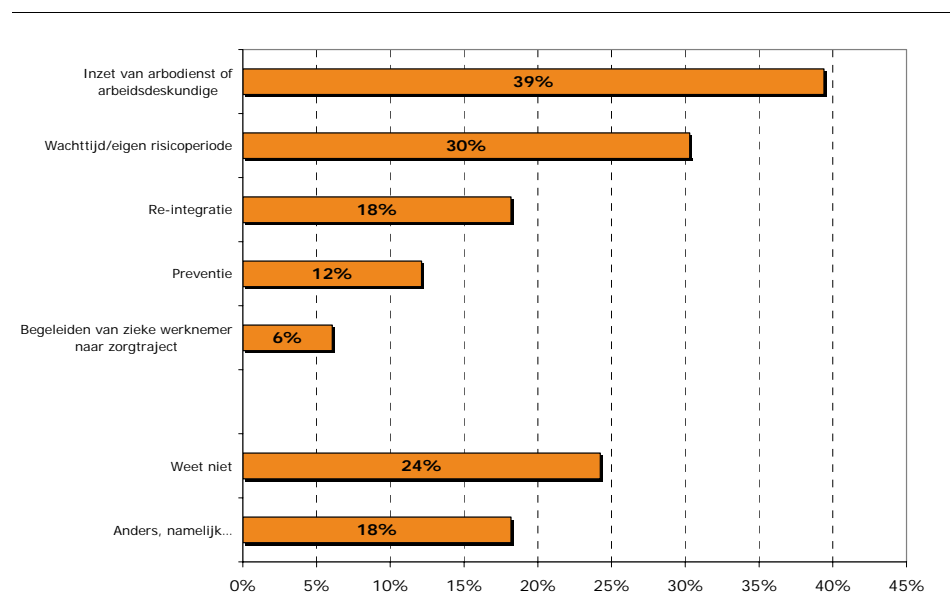
Werkgevers met een brede of combipolis hebben aangegeven welke polissenmerken zij belangrijk vonden bij de keuze van een verzuimverzekering. Een overzicht hiervan is weergegeven in Figuur 3. De inzet van een arbodienst of

arbeidsdeskundige wordt beschouwd als een belangrijk onderdeel van de verzuijverzekering.

Ook de wachttijd/eigen risicoperiode is vaak genoemd. Met name preventie en de begeleiding van de zieke werknemer naar het zorgtraject blijken minder belangrijke polissenmerken. Een betrekkelijk groot aantal werkgevers heeft aangegeven niet te weten welke polissenmerken belangrijk waren. Dit zijn grotendeels de werkgevers die de aanvraag volledig hebben uitbesteed aan bijvoorbeeld hun boekhouder. Blijkbaar is het vertrouwen in de adviseur¹ zo groot, dat werkgevers zich niet of nauwelijks verdiepen in de verschillende mogelijkheden en volledig afgaan op de aanbevelingen van hun adviseur. Tot slot, enkele voorbeelden uit de categorie 'anders, namelijk...':

- *"We hebben gewoon de meest uitgebreide verzekering genomen."*
- *"Dat een deel van de werkgeverlasten ook mee verzekerd is, dus niet uitsluitend het loon."*
- *"Bij de ene verzekeraar moet je meer gegevens aanleveren dan bij de andere, dus de administratieve last."*

Figuur 3 Belangrijke polissenmerken volgens werkgevers met een brede of een combipolis (meerdere antwoorden mogelijk) (n=33)*



* De doorverwijzing van vraag 15 naar vraag 17 in de enquête is in eerste instantie niet helemaal goed gegaan. Hierdoor hebben slechts 33 respondenten vraag 17 beantwoord in plaats van 54.

Bron: EIM, 2009

De meeste werkgevers hebben aangegeven grotendeels of zelfs volledig te hebben kunnen kiezen voor de polissenmerken die zij belangrijk vonden. Een kwart heeft wederom aangegeven het niet te weten, omdat de aanvraag volledig is

¹ Met de term adviseur duiden we twee groepen aan: tussenpersonen en accountants/boekhouders.

uitbested. Geen enkele werkgever heeft niet kunnen kiezen voor de in zijn/haar ogen belangrijke polissenmerken.

Enkele tussenpersonen geven aan dat zij alert zijn op de volgende punten in de polisvoorwaarden omdat deze ook van belang kunnen zijn bij de keuze van een werkgever:

- mogelijke uitsluitingen;
- de wijze van afhandelen en indienen van declaraties;
- aanmelden van werknemers;
- wijze van premievaststelling.

De wijze van afhandelen en indienen van declaraties, het aanmelden van werknemers en de wijze van premievaststelling kunnen een rol spelen bij de keuze voor een verzuimverzekering. Vaak moeten werkgevers namelijk veel gegevens aanleveren (indienst-/uitdiensttredingen, ziek- en betermeldingen). Dit kan op verschillende manieren en met een verschillende frequentie (bijv. standaard één keer per maand alle mutaties doorgeven of één keer per jaar de loonsom en vier keer per jaar de ziekmeldingen). De manier waarop dit dient te gebeuren bij een bepaalde verzuimverzekering kan voor de werkgever bepalend zijn om wel of niet te kiezen voor die verzekering. Dit geeft aan dat het van belang is dat tussenpersonen goed op de hoogte zijn van de verschillen in polisvoorwaarden van de diverse verzekeringen en de ontwikkeling daarin.

De inzet van arbodienst of arbeidsdeskundige wordt door de werkgevers met een brede of combipolis beschouwd als een van de belangrijkste polissenmerken. Ook brancheorganisaties en onder andere MKB-Nederland adviseren kleine werkgevers om ook arbo- en re-integratiedienstverlening in hun verzuimverzekering af te sluiten. De reden hiervan is dat de werkgever dan veel werk uit handen wordt genomen en hierin geen extra tijd en energie hoeft te steken. Daarnaast kunnen werkgevers als zij eenmaal te maken hebben met een langdurig zieke werknemer met hoge kosten worden geconfronteerd. Ook komt het voor dat werkgevers voor een brede polis kiezen omdat zij de begeleiding van zieke werknemers graag overlaten aan externe deskundigen: "Als werkgever met bijvoorbeeld één werknemer ben je zo op elkaar ingespeeld en heb je vaak een goede (persoonlijke) relatie. Om deze goede band te behouden is het dan prettig wanneer de werkgever bij ziekte van de werknemer niet degene is die moet bepalen wanneer en op welke wijze de werknemer gaat re-integreren."

Uit de telefonische enquête blijkt dat ruim 20% van de werkgevers alleen een klassieke polis te hebben afgesloten. Uit de interviews is naar voren gekomen dat de redenen hiervoor zijn:

- Veel kleine werkgevers richten zich voor arbodienstverlening op de dichtsbij hun bedrijf gelegen arbodienst. Op het moment dat zij daar tevreden over zijn, stappen zij niet snel over naar een andere. Hierdoor kiezen zij dan niet voor een aanvullende polis, omdat op dat moment de overstap naar een andere arbodienst (via de verzuimverzekering) niet wenselijk wordt geacht;
- Klassieke polissen zijn vaak nog oude polissen die kort na de privatisering van de Ziektewet zijn afgesloten en nooit zijn uitgebreid naar een brede polis;
- Kleine werkgevers met alleen een klassieke polis wegen het risico van ziekte af tegen de kosten van verzuimverzekeringen. Als er sprake is van een laag

verzuim in de organisatie achten zij het minder snel nodig en verhoudingsgewijs duur om een brede polis af te sluiten.

2.3 Zzp'er met groeiambitie

Zzp'ers zijn voor het onderzoek alleen relevant wanneer ze (onder voorwaarden) de ambitie hebben hun onderneming te laten groeien. Deze groep is als volgt gedefinieerd:

- er is ambitie om op termijn werknemers in dienst te nemen òf
- er is ambitie om op termijn werknemers in dienst te nemen als de wetgeving rondom de loondoorbetaling zou wijzigen.

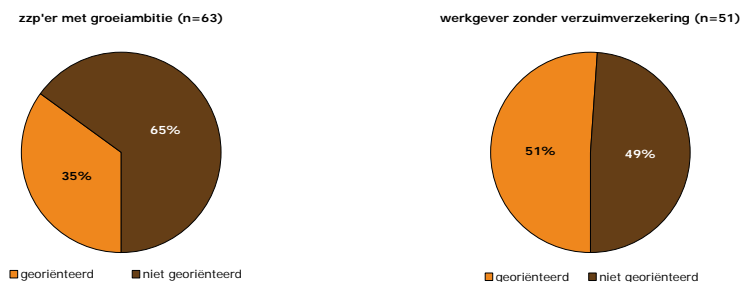
Eenzijds zijn er dus zzp'ers die direct hebben aangegeven groeiambitie te hebben. Anderzijds blijkt een aantal zzp'ers dat in eerste instantie aangeeft geen groeiambitie te hebben, toch te willen groeien mits de wetgeving rondom het in dienst hebben van personeel zou wijzigen. In totaal gaat het om 137 respondenten, zie ook bijlage III.

In totaal heeft iets meer dan de helft (74 van de 137) van de zzp'ers met groeiambitie, aangegeven geen of beperkte kennis te hebben van de wetgeving in het kader van de eerste twee ziektejaren van de werknemer en de mogelijkheid voor werkgevers om zich hiertegen te verzekeren. Voor het onderzoek naar de transparantie van de markt voor verzuimverzekeringen (en de mogelijke belemmering voor verdere groei) is deze groep niet relevant. De groep zzp'ers die hiervan wel op de hoogte is, is daarentegen wel relevant voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. In de rapportage gaat deze groep verder onder de noemer "zzp'ers met groeiambitie".

2.4 zzp'ers en werkgevers die zich hebben georiënteerd

In Figuur 4 is te zien dat 35% van de zzp'ers met groeiambitie en 51% van de werkgevers zonder verzuimverzekeringen zich al eens heeft georiënteerd op het eventueel afsluiten van een verzuimverzekering.

Figuur 4 Oriëntatie op het afsluiten van een verzuimverzekering



Bron: EIM, 2009

De belangrijkste manier waarop zij zich hebben georiënteerd staat weergegeven in Tabel 1.

Tabel 1 Belangrijkste manier van oriënteren

	<i>werkgever met verzuimverz. (n=100)</i>	<i>werkgever zonder verzuimverz. (n=26)</i>	<i>zzp'er met groeiambitie (n=22)</i>
via internet	3%	8%	23%
Met behulp van een tussenpersoon	41%	30%	37%
via mijn brancheorganisatie	8%	4%	5%
rechtstreeks contact met verzekeraar	19%	15%	9%
via mijn accountant/boekhouder	10%	19%	9%
via de Kamer van Koophandel	0%	0%	5%
weet niet (meer)	8%	4%	0%
anders, namelijk...	10%	19%	14%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: EIM, 2009

Bij de werkgevers met een verzuimverzekering heeft een groot deel zich via een tussenpersoon georiënteerd. Daarnaast wordt ook relatief vaak rechtstreeks contact met de verzekeraar gezocht. Internet geldt slechts zelden als de belangrijkste manier van oriëntatie. Bij de werkgevers zonder verzuimverzekering is het beeld min of meer hetzelfde, hoewel daar de accountant/boekhouder ook relatief vaak is genoemd. Daarnaast heeft een betrekkelijk groot deel van deze werkgevers aangegeven zich voornamelijk op een andere manier georiënteerd te hebben. De antwoorden in deze categorie variëren sterk, men heeft zich bijvoorbeeld via de bank, via de arbodienst of via een dagblad georiënteerd.

De zzp'er met groeiambitie heeft zich net als de werkgevers vaak via een tussenpersoon georiënteerd. Verder is het internet opvallend vaak genoemd. Voor zowel de werkgevers als de zzp'ers geldt dat ze zich zelden wendden tot de brancheorganisatie en de Kamer van Koophandel als belangrijkste bron van informatie.¹

Op de vraag of men zich ook nog op een andere manier heeft georiënteerd, antwoorden nagenoeg alle werkgevers ontkennend. Bij de zzp'ers heeft iets meer dan de helft zich ook nog op een andere manier georiënteerd en dan met name via internet of rechtstreeks via de verzekeraar (indien nog niet genoemd als belangrijkste manier van oriënteren natuurlijk).

De werkgevers zonder verzuimverzekering en de zzp'ers met groeiambitie is daarnaast gevraagd hoe ver zij in hun oriëntatie op het eventueel afsluiten van een verzuimverzekering zijn gekomen. De antwoorden op deze vraag lopen nogal uiteen. Een deel van hen heeft zich beperkt tot het verzamelen van algemene informatie over verzuimverzekeringen of informatie over het aanbod van één of meerdere verzekeraars. Een klein deel heeft daarnaast aangegeven één of meerdere offertes te hebben aangevraagd. Verder heeft een aantal van hen

¹ Het UWV is zelfs helemaal niet genoemd, hoewel het wel één van de antwoordmogelijkheden was. Deze categorie is daarom ook niet opgenomen in de tabel.

aangegeven in het verleden een verzuimverzekering afgesloten te hebben en zodoende het hele proces al eens te hebben doorgemaakt. Tot slot geldt voor sommige werkgevers zonder verzuimverzekering en zzp'ers met groeiambitie dat ze zich niet zozeer zelf hebben georiënteerd, maar dit hebben uitbesteed aan hun accountant/boekhouder.

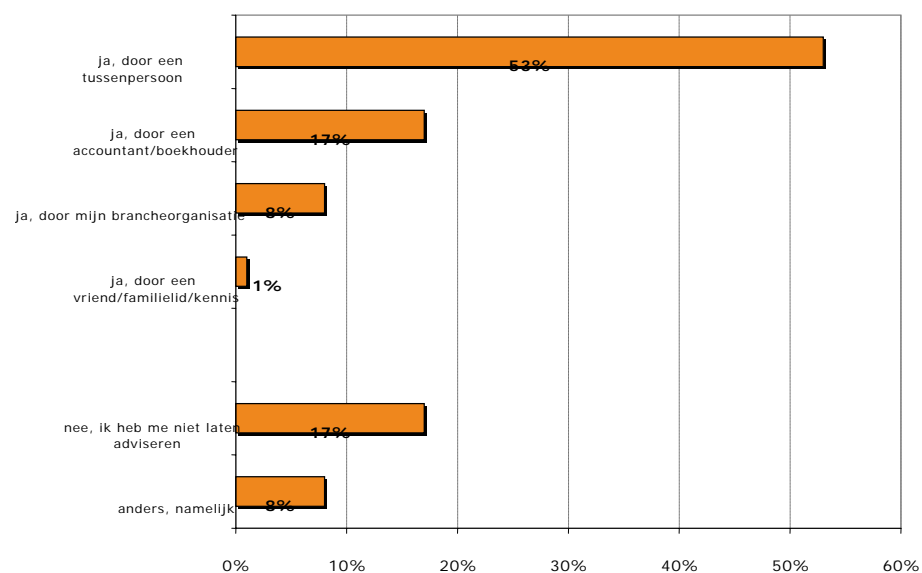
De meeste werkgevers (zowel met als zonder verzuimverzekering) en zzp'ers met groeiambitie die polissen hebben bekeken (mogelijk in het kader van een offerte), beperken zich tot het vergelijken van één, twee of drie polissen, waarvan drie het meest genoemd is. Niet of nauwelijks worden er meer dan drie polissen bekeken.

Constatering is ook dat veel werkgevers en zzp'ers aangeven dat zij zich pas zijn gaan oriënteren op het afsluiten van een verzuimverzekering op het moment dat de werknemers reeds in dienst zijn genomen. Voor die tijd zijn zij vooral bezig met het ondernemen en het aannemen en zo snel mogelijk inwerken van werknemers.

Advies bij uiteindelijke keuze

Het grootste deel van de werkgevers met een verzuimverzekering heeft zich laten adviseren bij de uiteindelijke keuze voor hun verzuimverzekering, zo blijkt uit Figuur 5. De meesten hebben zich laten adviseren door een tussenpersoon/intermediair. Een aantal werkgevers heeft zich daarnaast laten bijstaan door de accountant/boekhouder of heeft advies ingewonnen bij de brancheorganisatie. Antwoorden in de categorie 'anders, namelijk' laten zien dat een enkeling zich heeft laten adviseren door de bank of bijvoorbeeld door een collega uit de branche. Ongeveer één op de zes werkgevers zegt zich niet te hebben laten adviseren bij de uiteindelijke keuze voor hun verzuimverzekering. Voor een deel komen deze resultaten overeen met de resultaten in Tabel 1, eerste kolom. Dit is logisch omdat voor veel kleine werkgevers oriënteren gelijktijdig adviseren betekent, waarna direct een beslissing over een verzuimverzekering wordt genomen.

Figuur 5 Advies bij uiteindelijke keuze voor verzuimverzekering (meerdere antwoorden mogelijk) (n=100)



Bron: EIM, 2009

De resultaten uit tabel 1 zijn grotendeels bevestigd in de diverse diepte-interviews. Duidelijk is dat kleine werkgevers zich vaak laten adviseren bij de beslissing over het afsluiten van verplichte en gewenste verzekeringen.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat er voor kleine werkgevers nauwelijks onderscheid is tussen 'zich oriënteren op een verzuimverzekering' en 'advies vragen over het afsluiten van een verzuimverzekering'. Het eerste loopt vaak over in het tweede. Het vragen van informatie over verzuimverzekeringen mondt vaak uit in een advies over het afsluiten van een specifieke verzuimverzekering, dat regelmatig direct wordt overgenomen door de werkgever. Waar hieronder wordt gesproken over adviseren, wordt dan ook tevens oriënteren en laten informeren bedoeld.

Vele kleine werkgevers laten zich adviseren over verzuimverzekering door hun boekhouder (al dan niet via een administratiekantoor) of een andere vaste adviseur. Deze boekhouder maakt vaak ook weer gebruik van een tussenpersoon voor het verkrijgen van informatie en advies over het afsluiten van verzekeringen.

Veel werkgevers maken gebruik van vaste tussenpersonen voor advies over het afsluiten van verzekeringen, zonder een boekhouder of andere adviseur als schakel. De tussenpersonen verkopen verzekeringen van meerdere verzekeraars. Er zijn zowel grote als kleine tussenpersonen. Grote landelijke of regionale tussenpersonen kunnen vaak goed advies geven, omdat zij ook goed op de hoogte zijn van wet- en regelgeving. Kleinere tussenpersonen zijn vaak weer beter op de hoogte van de plaatselijke situatie en kennen hun klanten beter.

Hun kennis over verzuimverzekeringen houden de tussenpersonen vanzelfsprekend zelf bij. Daarnaast ontvangen zij van de verzekeraars van wie zij verzekeringen verkopen ook de meest recente ontwikkelingen en stand van zaken. Zij adviseren op hun beurt weer de adviseurs/boekhouders van de werkgevers.

Enkele verzekeraars gaven aan dat een ontwikkeling lijkt te zijn dat steeds meer kleine ondernemers hun weg op internet weten te vinden, alhoewel dit (nog) niet op grote schaal voorkomt. Tijdens hun oriëntatieperiode omtrent het afsluiten van een verzuimverzekering kijken steeds meer ondernemers op de website van verzekeraars om de mogelijkheden te bekijken.

Verder kunnen werkgevers op alle momenten in het oriëntatieproces een beroep doen op brancheorganisaties. Zij kunnen daar terecht voor advies en bij sommige brancheorganisaties kunnen ook verzuimverzekeringen worden afgesloten. De meeste brancheverenigingen zetten informatie over de verzuimverzekering op hun website. Verder wordt vaak voorlichting gegeven aan werkgevers via een blad dat leden thuis ontvangen. Daarnaast kunnen de werkgevers ook telefonisch om informatie vragen. Accountants/boekhouders van het kleinbedrijf nemen regelmatig contact op met brancheverenigingen om informatie te vragen voor kleine werkgevers. Als zij naam en lidnummer geven van de desbetreffende werkgever kunnen zij met hun informatievraag terecht.

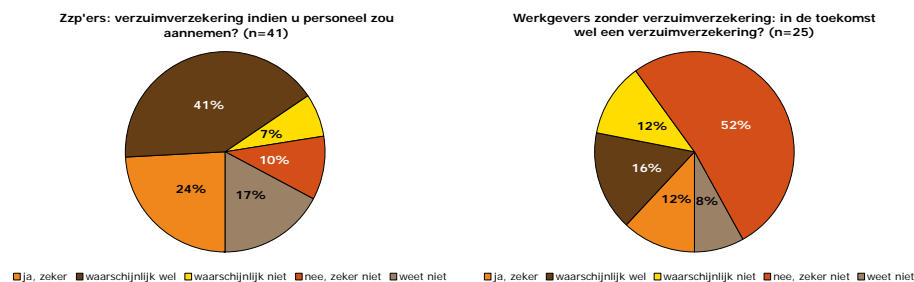
De meeste werkgevers nemen het advies van hun adviseur rechtstreeks over, omdat zij vooral bezig zijn met 'ondernemen' en geen tijd en energie willen stoppen in het afsluiten van een verzuimverzekering. Daarnaast ontbreekt vaak de kennis hierover bij de werkgever.

2.5 zzp'ers en werkgevers die zich nog niet hebben georiënteerd

Zoals uit Figuur 4 blijkt, heeft 65% van de zzp'ers met groeiambitie zich nog niet georiënteerd op het afsluiten van een verzuimverzekering. Voor de werkgevers zonder verzuimverzekering ligt dit percentage een stuk lager, namelijk 49%. Aan de zzp'ers met groeiambitie en de werkgevers zonder verzuimverzekering die zich nog niet hebben georiënteerd, is gevraagd of ze in de toekomst eventueel wel een verzuimverzekering af zullen sluiten (zie Figuur 6)¹.

¹ Dit is overigens ook gevraagd aan degenen die zich wel hebben georiënteerd, maar hier zal later in het rapport op worden terugkomen.

Figuur 6 Bereid om in de toekomst eventueel wel een verzuimverzekering af te sluiten?



Bron: EIM, 2009

Van de zzp'ers met groeiambitie die zich nog niet hebben georiënteerd, geeft het grootste deel aan (waarschijnlijk) wel een verzuimverzekering af te sluiten indien in de toekomst personeel wordt aangenomen. Slechts 10% is er op dit moment van overtuigd dit zeker niet te doen. Dit in tegenstelling tot de werkgevers zonder verzuimverzekering die zich nog niet hebben georiënteerd. Hiervan zegt de meerderheid ook in de toekomst zeker geen verzuimverzekering af te sluiten. Het verschil tussen de twee groepen is dat werkgevers al enige jaren praktijkervaring hebben en waarschijnlijk beter in staat zijn de risico's omtrent verzuim in te schatten dan de zzp'ers. Tot op heden achtte deze groep werkgevers het niet nodig een verzuimverzekering af te sluiten. Blijkbaar is een groot gedeelte van hen tevreden met de huidige situatie en ziet zich derhalve ook in de toekomst niet genoodzaakt tot het afsluiten van een verzuimverzekering.

Nagenoeg alle zzp'ers met groeiambities en werkgevers zonder verzuimverzekering die zeggen in de toekomst waarschijnlijk wel een verzuimverzekering af te sluiten, zouden zich hierbij laten adviseren. Het grootste deel zou zich laten adviseren door een tussenpersoon. De rest gaf aan zich te laten adviseren door de boekhouder/accountant, de brancheorganisatie, de Kamer van Koophandel of door het UWV. Hieronder zijn tot slot nog enkele opvallende/typerende uitspraken van zzp'ers en werkgevers zonder verzuimverzekering opgenomen over het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering in de toekomst.

In de toekomst (eventueel) wel een verzuimverzekering

- *"Ik heb er eigenlijk nooit bij stilgestaan en onze boekhouder heeft mij er nooit op gewezen. Ik wil wel eens onderzoeken hoe duur dat is."*
- *"Binnenkort ga ik meer mensen in dienst nemen en ik ga me dan zeker verzekeren."*
- *"Het kan wel eens van pas komen."*
- *"Om de risico's van de wat duurdere personeelsleden af te dekken."*
- *"Als het goed gaat met het bedrijf, neem ik in de toekomst misschien meer personeel aan."*

In de toekomst (waarschijnlijk) geen verzuimverzekering

- *"We zijn maar met z'n tweeën. Voor één man personeel wegen de kosten niet op tegen de baten. De verzekering is namelijk erg duur."*
- *"Ik heb een hekel aan verzekeringen, ik verzeker me zo min mogelijk."*
- *"Ik had zoveel verzekeringen dat ik er arm van werd, dus ik heb veel verzekeringen afgeschaft."*
- *"We dragen de gevolgen hiervan zelf."*
- *"Er is nauwelijks verzuim. Een verzuimverzekering is te duur en ik zie het nut er niet van in."*
- *"De werknemer kan natuurlijk ziek worden, maar dan is het nog te overbruggen. We nemen de gok, want zo'n verzekering is hartstikke duur."*

2.6 Transparantie in de vraag naar verzuimverzekeringen

Over 'transparantie in de vraag' is niet veel op te merken. Het gaat er vooral om dat verzuimverzekeringen transparant worden aangeboden aan de werkgever en dat dit op de markt van verzuimverzekeringen op de juiste wijze past bij de vraag van de werkgever. Een belangrijk aspect hierbij is wel dat de werkgever zijn vraag helder kan formuleren, zodat de aanbieder van verzuimverzekeringen of degenen die de werkgever hierbij ondersteunen het passende aanbod kunnen doen. Het is niet altijd gemakkelijk voor de werkgever om zijn vraag helder te krijgen. Zoals we hebben gezien schakelt de kleine werkgever meestal adviseurs in om zich te laten informeren en de verzuimverzekering af te sluiten. De meesten nemen dit advies rechtstreeks over. Het is dan ook evident dat de adviseurs van de kleine werkgevers heel goed kunnen beoordelen wat exact de wensen van de kleine werkgever zijn.

Volgens de werkgevers verloopt dit proces transparant: vrijwel alle werkgevers geven aan het gevoel te hebben dat zij door hun adviseur goed zijn geïnformeerd. In de meeste gevallen is er veel vertrouwen in de adviseur.

Enkele brancheorganisaties geven aan dat zij regelmatig vragen krijgen van werkgevers met een verzuimverzekering, waaruit blijkt dat de werkgevers zich toch niet goed hebben georiënteerd of niet goed zijn voorgelicht. Deze werkgevers hebben zich onvoldoende gerealiseerd wat de verzekering inhoudt.

3 Aanbod van (informatie over) verzuimverzekeringen

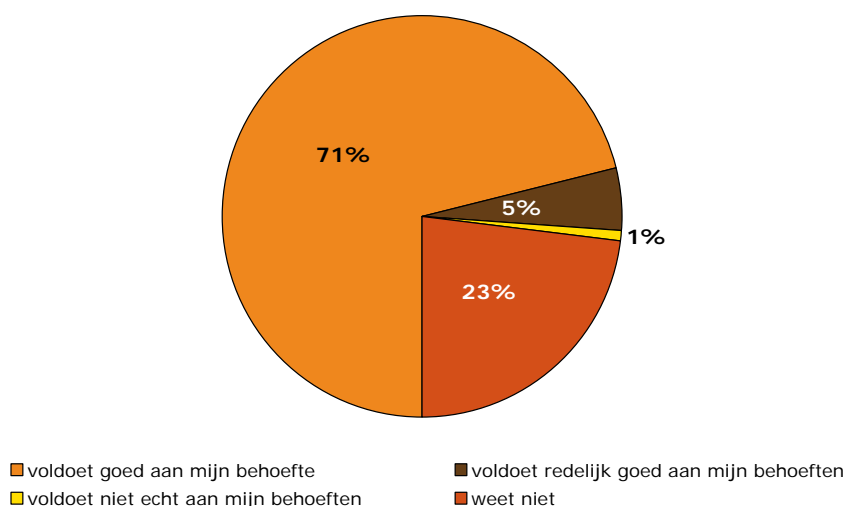
3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de manier waarop verzuimverzekeringen worden aangeboden aan kleine werkgevers. In de tweede paragraaf gaan we in op de mate waarin de afgesloten polis nog voldoet aan de behoeften van de werkgevers en of zij verwachten dat een groei van het aantal werknemers gevolgen heeft voor de verzuimverzekering. In de derde paragraaf wordt aandacht besteed aan de rol van brancheorganisaties bij het aanbod van verzuimverzekeringen. In de vierde paragraaf wordt een aantal 'maatpakketten' nader bekeken, die zijn samengesteld op basis van informatie van zes verzekeraars. Als laatste wordt besproken in hoeverre het aanbod van verzuimverzekeringen als transparant kan worden beschouwd.

3.2 De tevredenheid over de verzuimverzekeringen

Voor de werkgevers met een verzuimverzekering (dus zowel degenen met een klassieke polis als degenen met een brede of combipolis) geldt in grote meerderheid dat de verzuimverzekering goed voldoet aan de behoeften van de werkgever (zie Figuur 7). Ook hier geldt dat een relatief grote groep niet weet of de verzekering aan de behoeften voldoet. Voor een groot deel zijn dit de werkgevers die de aanvraag volledig hebben uitbesteed. Toch is het opmerkelijk dat veel werkgevers niet weten of de verzekering aan hun behoeften voldoet.

Figuur 7 In hoeverre voldoet uw verzuimverzekering aan uw behoeften? (n=100)



Bron: EIM, 2009

Verzuimverzekeringen en groeiambitie

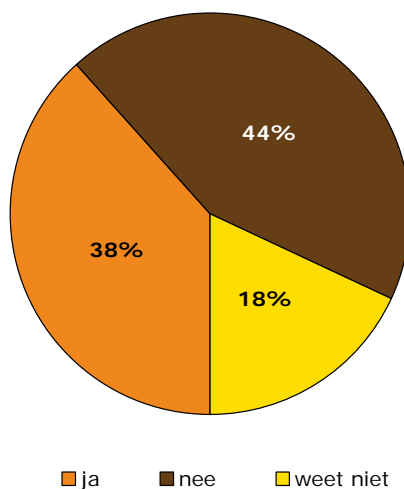
Naast de zzp'ers met groeiambitie heeft ook een deel van de werkgevers aangegeven als bedrijf te willen groeien door meer personeel aan te nemen. Dit heeft als (logisch) gevolg dat de werkgever in elk geval meer kosten heeft aan de verzuimverzekering. Of er eventueel nog andere gevolgen zijn van het hebben van extra personeel voor de verzuimverzekering is niet naar voren gekomen tijdens de interviews met onder andere de verzekeraars. Werkgevers kunnen echter zelf wel het gevoel hebben dat er dan iets verandert. Tijdens de telefonische enquête is aan de werkgevers gevraagd of zij van mening zijn dat het aannemen van extra personeel gevolgen heeft voor hun verzuimverzekering.

Ongeveer vier op de tien werkgevers met groeiambitie denkt dat het aannemen van extra personeel gevolgen heeft voor de verzuimverzekering, zie Figuur 8. Daarentegen is 44% van mening dat dit geen gevolgen heeft. Iets minder dan één op de vijf werkgevers weet niet of een uitbreiding van het personeelsbestand uitwerking heeft op de verzuimverzekering.

De groep werkgevers met groeiambitie die aangeven dat het aantrekken van extra personeel gevolgen heeft voor de verzuimverzekering (bijvoorbeeld omdat deze duurder wordt), zeggen vrijwel unaniem zich niet belemmerd te voelen meer personeel in dienst te nemen. Slechts één respondent vindt dit reden om te besluiten geen of minder personeel aan te nemen.

Wat de respondenten hierbij precies hebben verstaan onder 'gevolgen voor de verzuimverzekering' is onduidelijk. In deze context is dat echter niet van belang. Waar het om gaat is dat zij zelf niet het idee hebben dat de groei van hun bedrijf wordt belemmerd door de gevolgen die het aannemen van extra personeel zou hebben voor hun verzuimverzekering.

Figuur 8 Heeft het aantrekken van extra personeel gevolgen voor uw verzuimverzekering (werkgevers met groeiambitie)? (n=39)



Bron: EIM, 2009

3.3 Rol brancheorganisatie bij de keuze van en advies over verzuimverzekeringen

Één van de mogelijkheden is om de verzuimverzekering via de branchevereniging af te sluiten. Niet ieder bedrijf is echter bij een brancheorganisatie aangesloten en bovendien zijn niet alle bedrijven op de hoogte van het feit dat ze zich eventueel via de brancheorganisatie kunnen verzekeren. De manier waarop brancheorganisaties naar hun leden toe omgaan met verzuimverzekeringen verschilt zeer. De ene branche ziet daar alleen een informerende taak in: over de verplichtingen die de werkgever bij ziekte en re-integratie van werknemers heeft en op welke manieren dit kan worden vormgegeven. Hierbij wordt de informatie over de verschillende mogelijkheden van verzuimverzekeringen gestructureerd aangeboden. Het daadwerkelijke advies wordt daarbij overgelaten aan deskundigen op dit terrein zoals tussenpersonen. Er zijn echter ook branches die hun leden verdergaand adviseren of zelfs de mogelijkheid bieden via de branche een verzuimverzekering af te sluiten. Het afsluiten van een verzekering via de branchevereniging heeft als voordeel dat de inhoud van de verzekering cao-volgend is en aangepast aan de risico's in de sector en de kenmerken van de werknemers die daarin werkzaam zijn.¹

Verzekeraars die contracten afsluiten met brancheverenigingen bieden vaak een collectieve premiekorting aan. Sommige verzekeraars maken gebruik van een

¹ Bij de verzuimverzekering van de schildersbranche wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met de schildersziekte.

premiestaffel.¹ Het aanbieden van een verzuimverzekering door de branchevereniging betekent wel dat brancheverenigingen voortdurend moeten peilen of zij nog wel het beste aanbod hebben dat past bij de ontwikkelingen op de markt van verzuimverzekeringen. Deze markt ontwikkelt zich snel en de kans bestaat dat de verzekering binnen enkele jaren is verouderd.

Het aanbod van de collectieve ziekteverzuimverzekering door brancheorganisaties groeit. Dit past binnen de ontwikkeling dat brancheorganisaties steeds actiever worden richting hun leden en ook meer communiceren met de leden. Waar het vroeger vanzelfsprekend was dat een zelfstandige lid werd van een branchevereniging, is dat nu niet meer het geval. Voordat zelfstandigen hiervoor kiezen willen zij eerst weten wat de branchevereniging hen te bieden heeft en wat de toegevoegde waarde van het lidmaatschap is.

Zzp'ers zijn niet altijd aangesloten bij een branchevereniging, onder andere omdat een deel van hen dit te duur vindt. Hierdoor hebben zij ook niet de mogelijkheid om een verzekering via de branche af te sluiten (als zij personeel zouden aannemen).

In Tabel 2 is weergegeven hoeveel procent van de ondervraagde werkgevers en zzp'ers is aangesloten bij een brancheorganisatie. Het blijkt dat dit bij de werkgevers met een verzuimverzekering veel vaker het geval is dan bij de werkgevers zonder verzuimverzekering. Voor de zzp'ers met en zonder groeiambitie geldt min of meer hetzelfde, zij het dat de onderlinge verschillen daar kleiner zijn. Bovendien is het aandeel zzp'ers dat bij een brancheorganisatie is aangesloten veel lager dan het aandeel werkgevers dat hierbij is aangesloten. Verder staat in Tabel 2 ook weergegeven of de werkgevers die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie de mogelijkheid hebben om via de branchevereniging een verzuimverzekering af te sluiten. Gezien het geringe aantal werkgevers zonder verzuimverzekering en zzp'ers met groeiambitie dat bij een brancheorganisatie is aangesloten, kunnen hier voor deze groepen geen betrouwbare uitspraken over gedaan worden. Gemiddeld heeft meer dan 20% van de werkgevers en zzp'ers gezegd niet te weten of er de mogelijkheid is om via de branchevereniging een verzuimverzekering af te sluiten.

¹ Een premiestaffel is een tabel waarin dekking en individueel verzuimpercentage staat, waaruit het te betalen premiepercentage kan worden gehaald. Het is een vereenvoudigde manier om premie te berekenen. Er wordt in de staffel een korting bedongen afhankelijk van onderhandelingen met de branche.

Tabel 2 Percentage werkgevers/zzp'ers dat is aangesloten bij een brancheorganisatie en percentage hiervan dat de mogelijkheid heeft om via de brancheorganisatie een verzuimverzekering af te sluiten

<i>type bedrijf/werkgever</i>	<i>aangesloten bij brancheorgani- satie</i>	<i>mogelijkheid om via de brancheorganisatie een ver- zuimverzekering af te sluiten</i>
werkgever met verzuimverzekering (n=100)	69%	51%
werkgever zonder verzuimverzekering (n=51)	31%	29%*
zzp'er met groeiambitie (n=137)**	24%	80%*
zzp'er zonder groeiambitie (n=578)**	16%	vraag niet gesteld

* minder dan 10 waarnemingen

** Deze vraag is aan het begin van de enquête aan alle zzp'ers gevraagd, zodoende heeft er nog geen uitval opgetreden, zoals we eerder dit rapport hebben gezien.

Bron: EIM, 2009

De helft van de werkgevers met een verzuimverzekering die aangesloten zijn bij een brancheorganisatie, heeft aangegeven dat ze de mogelijkheid hebben om via hun brancheorganisatie een verzuimverzekering af te sluiten. Een derde (34%) van hen heeft hier ook gebruik van gemaakt¹. Degenen die hier geen gebruik van hebben gemaakt geven vooral als reden dat het eigen contract voordeliger is of dat zij liever zaken doen met de eigen tussenpersoon/verzekeraar. Daarnaast zijn er bijvoorbeeld ook werkgevers die al een verzuimverzekering hadden afgesloten voordat ze aangesloten waren bij de branchevereniging.

3.4 Maatpakketten van verzekeraars

Verzekeraars zijn uiteindelijk de aanbieders van verzuimverzekeringen. Zij zijn degenen die bepalen hoe de verzuimverzekeringen worden opgezet en onder welke voorwaarden. Uiteraard wordt hierbij wel rekening gehouden met de behoefte van de klant. De transparantie van de markt voor verzuimverzekeringen wordt ondermeer bepaald door de mogelijkheid om verzuimverzekeringen op prijs en inhoud te vergelijken. In een transparante markt moet het voor de werkgever duidelijk zijn wat hij, gegeven de prijs van een bepaalde verzuimverzekering, aangeboden krijgt en moet hij dit kunnen vergelijken met de prijs en inhoud van andere verzuimverzekeringen.

In deze paragraaf wordt geen uitspraak gedaan worden over de prijs en inhoud van producten van individuele verzekeraars. Om toch een indicatie te geven van de verschillen in prijs en inhoud tussen verschillende verzuimverzekeringen, is een aantal maatpakketten samengesteld. Vervolgens is aan verschillende verzekeraars gevraagd de polisvoorwaarden en de bijbehorende prijsstelling van de maatpakketten te geven. In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven die uit het samenstellen van deze maatpakketten naar voren zijn gekomen.

¹ Dit is dus 12% (=69% x 51% x 34%) van de totale groep werkgevers met een verzuimverzekering.

De vaststelling van de premie

Over het algemeen zijn de premies van private verzuimverzekeringen afhankelijk van de loonsom (het verzekerde bedrag), de afgesproken wachttijd en het eigen risico, het ziekteverzuim in bedrijf en branche en natuurlijk het pakket aan verzekerde kosten en diensten. Hieronder wordt nader toegelicht hoe de premie van een verzuimverzekering tot stand komt.

- In principe is de premie ondermeer afhankelijk van het verzuimpercentage van werknemers in de voorgaande jaren. De zzp'er die zijn eerste werknemer in dienst gaat nemen heeft echter geen verleden als het gaat om het verzuimpercentage van de werknemers. Bij de berekening van de premie wordt daarom het gemiddelde van de sector genomen¹;
- Bij het afsluiten van een verzekering kan ook de leeftijdsopbouw van het personeel van belang zijn voor de premieberekening. Dit is niet bij alle verzekeraars het geval. Indien dit vanuit het verleden niet bekend is of indien er geen sprake is van een verleden, zoals bij de zzp'er, dan wordt ook hier uitgegaan van het landelijke gemiddelde in de sector;
- De maximale dekking over twee jaar is 170%. Hierbij hebben werkgevers de mogelijkheid het eerste jaar voor een dekkingspercentage van 100% te kiezen en het tweede jaar voor een dekkingspercentage van 70% of precies andersom. Een enkele verzekeraar biedt ook de mogelijkheid om de dekkingspercentages per half jaar te bepalen (bijvoorbeeld 100%-90%-80%-70%). Hoe hoger de dekking in het eerste jaar, hoe hoger de premie. De minimale dekking over twee jaar is 140%. De premie is dan vanzelfsprekend lager dan bij een dekking van 170%;
- Het percentage van het loon dat doorbetaald wordt bij ziekte is verder ondermeer afhankelijk van wat er in de cao is afgesproken. Bij de bouw zijn hier bijvoorbeeld concrete afspraken over gemaakt (waar men zich aan moet houden), maar in andere sectoren is dit niet altijd het geval. In de bouw worden daarnaast bijvoorbeeld ook ongevallen automatisch meeverzekerd. Dit verschilt ook per bedrijfstak;
- Naast de verzekering tegen de loonschade kunnen werkgevers ook een aanvullende verzekering afsluiten. Deze aanvullende verzekering op het gebied van arbo en re-integratie neemt het werk van de werkgever bij langdurige ziekte van de werknemer (grotendeels) uit handen. Sommige verzekeraars bieden 'Poortwachtergarantie'. Dit wil zeggen dat de verzekeraar de werkgever ondersteunt bij en attendeert op alle verplichtingen omtrent de Wet Verbetering Poortwachter. Wanneer de werkgever de adviezen van de verzekeraar opvolgt, wordt een eventuele loonsanctie door de verzekeraar betaald. De aanvullende verzekering is veelal een vast bedrag per werknemer en onafhankelijk van het verzuim en de sector. Er zijn echter ook verzekeraars die geen vast bedrag rekenen, maar een opslag op het premiepercentage;
- Werkgevers kunnen ook hun werkgeverslasten (werknemerspremies sociale verzekeringen) meeverzekeren. Dit kan tot maximaal 25% bovenop de loonsom.

De samenstelling van de maatpakketten

In samenspraak met het Verbond van Verzekeraars zijn de volgende acht maatpakketten samengesteld:

¹ Hierbij speelt het principe van experience rating een rol.

Maatpakket 1

- zelfstandige zonder personeel die zijn eerste personeelslid gaat aannemen;
- loonsom: € 30.000;
- sector met gemiddeld laag ziekteverzuim (bijvoorbeeld de IT-sector);
- basis ziekteverzuimverzekering.

Maatpakket 2

- zelfstandige zonder personeel die zijn eerste personeelslid gaat aannemen;
- loonsom: € 30.000;
- sector met gemiddeld hoog ziekteverzuim (bijvoorbeeld de bouw);
- basis ziekteverzuimverzekering.

Maatpakket 3

- zelfstandige zonder personeel die zijn eerste personeelslid gaat aannemen;
- loonsom: € 30.000;
- sector met gemiddeld laag ziekteverzuim (bijvoorbeeld de IT-sector);
- basis ziekteverzuimverzekering met aanvullende verzekering.

Maatpakket 4

- zelfstandige zonder personeel die zijn eerste personeelslid gaat aannemen;
- loonsom: € 30.000;
- sector met gemiddeld hoog ziekteverzuim (bijvoorbeeld de bouw);
- basis ziekteverzuimverzekering met aanvullende verzekering.

Maatpakket 5

- werkgever met drie werknemers in dienst;
- loonsom: € 100.000;
- sector met gemiddeld laag ziekteverzuim (bijvoorbeeld de IT-sector);
- individueel ziekteverzuim 2%;
- basis ziekteverzuimverzekering.

Maatpakket 6

- werkgever met drie werknemers in dienst;
- loonsom: € 100.000;
- sector met gemiddeld hoog ziekteverzuim (bijvoorbeeld de bouw);
- individueel ziekteverzuim 7%;
- basis ziekteverzuimverzekering.

Maatpakket 7

- werkgever met drie werknemers in dienst;
- loonsom: € 100.000;
- sector met gemiddeld laag ziekteverzuim (bijvoorbeeld de IT-sector);
- individueel ziekteverzuim 2%;
- basis ziekteverzuimverzekering met aanvullende verzekering.

Maatpakket 8

- werkgever met drie werknemers in dienst;
- loonsom: € 100.000;
- sector met gemiddeld hoog ziekteverzuim (bijvoorbeeld de bouw);
- individueel ziekteverzuim 7%;
- basis ziekteverzuimverzekering met aanvullende verzekering.

Voorts geldt voor alle acht de maatpakketten het volgende:

- twee weken eigen risicoperiode;
- eerste jaar 100% dekking, tweede jaar 70% dekking;
- 25% opslag voor werkgeverslasten;
- de gemiddelde leeftijd van het personeel is 40 jaar.

Het beeld van verzekeraars

Vanuit de diepte-interviews die met de verschillende verzekeraars zijn gehouden kwam naar voren dat zij van mening waren dat er op het gebied van zowel prijs als inhoud niet veel verschillen zijn tussen het aanbod van de klassieke polissen van de verschillende verzekeraars: het beeld is dat het aanbod op hoofdlijnen hetzelfde is en dat de prijzen dientengevolge ook niet veel van elkaar kunnen verschillen.

Prijs van de maatpakketten

In onderstaande tabel wordt de prijsstelling van de acht maatpakketten van zes verschillende verzekeraars weergegeven. Één verzekeraar was helaas niet bereid een indicatie van de premie af te geven op basis van bovenstaande maatpakketten. Van deze verzekeraar is echter wel bekend wat voor een aanvullende verzekering betaald moet worden.

Tabel 3 Prijsstelling maatpakketten per september 2009

<i>verzekeraar →</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>gem.</i>	<i>range</i>	
<i>maatpakket ↓</i>									
1 (zzp'er, IT, basis)	821	1.322	1.669	967	1.050	nb	1.166	821	1.669
2 (zzp'er, bouw, basis)	1.699	1.655	1.346	1.648	1.883	nb	1.646	1.346	1.883
3 (zzp'er, IT, aanvullend)	913	1.416	1.725	1.057	1.085	+89,50	1.239	913	1.725
4 (zzp'er, bouw, aanvullend)	1.791	1.749	1.414	1.738	1.876	+89,50	1.713	1.414	1.876
5 (werkge., IT, basis)	2.663	3.932	6.413	3.240	2.713	nb	3.792	2.663	6.413
6 (werkge., bouw, basis)	5.663	4.922	5.200	7.275	6.800	nb	5.972	4.922	7.275
7 (werkge., IT, aanvullend)	2.939	4.213	6.575	3.509	2.838	+268,50	4.015	2.838	6.575
8 (werkge., bouw, aanvullend)	5.939	5.204	5.600	7.544	6.713	+268,50	6.200	5.204	7.544

Bron: EIM op basis van informatie verzekeraars, 2009

Hieronder staan de belangrijkste bevindingen uit Tabel 3. Hierbij wordt in eerste instantie alleen gelet op (het verschil in) prijs:

- Voor alle acht de maatpakketten blijkt dat er aanzienlijke verschillen zitten in de premie. In zowel absolute als procentuele zin is dit verschil het groots bij maatpakket 5 (werkgever met 3 werknemers, werkzaam in de IT, basisverzekering). Het verschil is het kleinst bij maatpakket 4 (zzp'er die zijn eerste

personeelslid in dienst wil nemen, werkzaam in de bouw, aanvullende verzekering);

- Verzekeraar 1 blijkt gemiddeld de goedkoopste verzekeraar te zijn, terwijl verzekeraar 3 gemiddeld de duurste is. Binnen de verschillende maatpakketten zijn verzekeraar 1 en 2 veel de goedkoopste en zijn verzekeraar 3 en 5 veelal de duurste;
- Bij nagenoeg alle verzekeraars zijn de maatpakketten voor de verzekeringsnemer werkzaam in de IT goedkoper dan voor degene die werkzaam is in de bouw. Één verzekeraar (nr. 3) vormt hierop een uitzondering, aangezien werkgevers uit de bouw bij hen een flinke korting krijgen aangeboden;
- De zzp'er werkzaam in de bouw, die zijn eerste personeelslid in dienst wil nemen en alleen een basisverzekering wil afsluiten, betaalt gemiddeld 41% meer dan de zzp'er die werkzaam is in de IT-sector. Indien hij kiest voor een aanvullende verzekering, dan betaalt hij gemiddeld 38% meer dan de werkgever uit de IT. Voor de werkgevers met drie werknemers in dienst liggen deze percentages wat hoger (respectievelijk 58% en 54%);
- De meeste verzekeraars vragen voor een aanvullende verzekering een vast bedrag per medewerker. Dit bedrag is onafhankelijk van het ziekteverzuim en de sector waarin men werkzaam is. Dit bedrag bedraagt gemiddeld € 90,- en verschilt niet veel per verzekeraar (minimaal € 87,50 per werknemer en maximaal € 92,- per werknemer). Er zijn echter ook verzekeraars die voor een aanvullende verzekering een opslag op de premie rekenen. Per saldo scheelt dit overigens niet veel met het vaste bedrag per medewerker dat de andere verzekeraars vragen. Een enkele verzekeraar biedt overigens korting aan op de premie indien gekozen wordt voor een aanvullende verzekering.

3.5 Transparantie in het aanbod van verzuimverzekeringen

Bij de transparantie in het aanbod van verzuimverzekeringen bekijken we de transparantie zoals die door werkgevers en zzp'ers wordt ervaren tijdens hun oriëntatie- en adviesproces. Verder wordt ook weergegeven hoe tussenpersonen en verzekeraars zelf de transparantie in het aanbod ervaren.

Volgens werkgevers en zzp'ers

Werkgevers is gevraagd in hoeverre zij het aanbod van verzuimverzekeringen als transparant beschouwen. Het gros van de werkgevers en zzp'ers vindt het aanbod van verzuimverzekeringen duidelijk wat betreft prijs en inhoud, zie Tabel 4. Slechts een beperkt deel van de werkgevers beoordeelt de duidelijkheid van het aanbod als matig of slecht. Bij de zzp'ers met groeiambitie is dit beeld wat anders, aangezien een kwart van hen aangeeft de duidelijkheid matig te vinden. Van de werkgevers met een verzuimverzekering heeft ongeveer één op de zes de aanvraag volledig uitbesteed en kan dus geen objectief oordeel vormen. Opvallend is verder het relatief grote aandeel werkgevers zonder verzuimverzekering dat geen beoordeling kan geven over de duidelijkheid van het aanbod wat betreft prijs en inhoud, terwijl zij zich wel georiënteerd hebben. Wellicht is deze oriëntatie beperkt geweest.

Tabel 4 Duidelijkheid aanbod wat betreft prijs en inhoud

<i>beoordeling aanbod duidelijkheid op prijs en inhoud</i>	<i>werkgever met verzuimverz. (n=100)</i>	<i>werkgever zonder verzuimverz. (n=26)</i>	<i>zpp'er met groeiambitie (n=22)</i>
zeer goed	12%	15%	0%
Goed	33%	35%	50%
Voldoende	15%	23%	14%
Matig	10%	0%	27%
Slecht	0%	4%	0%
aanvraag volledig uitbesteed	16%	n.v.t.	n.v.t.
weet niet	13%	23%	9%
Totaal	100%	100%	100%

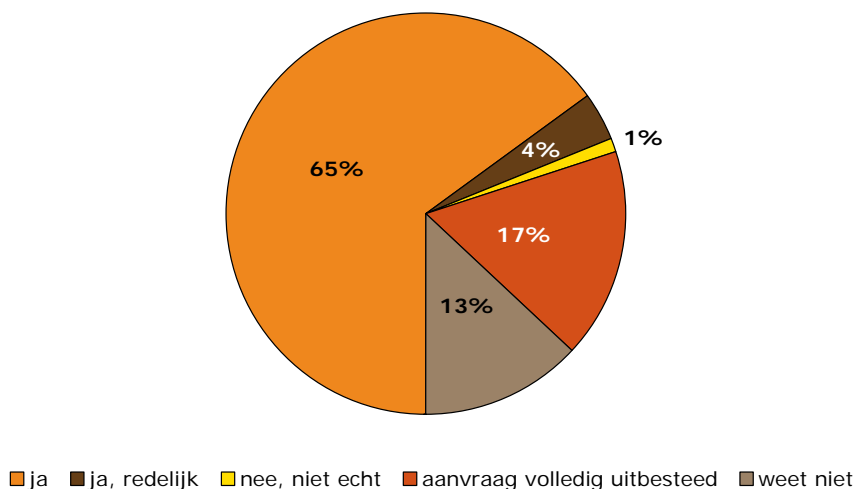
Bron: EIM, 2009

Het is interessant om wat verder in te gaan op de achtergrondkenmerken van de werkgevers en zpp'ers die hebben aangegeven dat het aanbod van verzuimverzekeringen niet duidelijk was op het gebied van prijs en inhoud¹. De helft van hen is aangesloten bij een brancheorganisatie. Verder lijken deze bedrijven zich gemiddeld vaker via internet te hebben georiënteerd dan de overige bedrijven. Dit verklaart mogelijk de onduidelijkheid, aangezien de hoeveelheid informatie op internet nogal groot is, maar niet altijd helder en gestructureerd wordt aangeboden. De informatievoorziening van de verzekeraars richt zich primair op tussenpersonen. Verder hebben de meesten zich ook beperkt tot het verzamelen van algemene informatie over verzuimverzekeringen. Dit geldt niet voor de werkgevers met een verzuimverzekering, die natuurlijk het hele traject van de aanvraag hebben doorlopen.

Aan de werkgevers mét een verzuimverzekering is gevraagd of men voldoende informatie heeft gehad om een verzuimverzekering te kunnen kiezen. De antwoorden op deze vraag staan weergegeven in Figuur 9. Ruim tweederde van de werkgevers zegt voldoende informatie gehad te hebben. Het aandeel werkgevers dat zegt onvoldoende informatie gehad te hebben is te verwaarlozen. Zoals hierboven ook al is aangegeven, heeft ongeveer één op de zes werkgevers de aanvraag volledig uitbesteed en is daarom niet in staat een objectief oordeel te vellen over de hoeveelheid informatie.

¹ Gezien het geringe aantal werkgevers en zpp'ers dat heeft aangegeven dat het aanbod niet of onvoldoende duidelijk was op het gebied van prijs en inhoud, is een verdere uitsplitsing naar type werkgever (i.e. werkgever met een verzuimverzekering, werkgever zonder verzuimverzekering en zpp'er met groeiambitie) hier niet zinvol.

Figuur 9 Voldoende informatie om verzuimverzekering te kunnen kiezen voor werkgevers met verzuimverzekering (n=100)



Bron: EIM, 2009

Volgens verzekeraars en tussenpersonen

Tussenpersonen bieden meestal drie polissen aan aan werkgevers waaruit een keuze kan worden gemaakt. In hoeverre dit op een transparante wijze plaatsvindt is afhankelijk van de kwaliteit van de tussenpersoon. Als zich aanzienlijke premieverschillen voordoen zal de ene tussenpersoon uitgebreid de polisvoorwaarden van de verschillende aanbieders gaan vergelijken en de ander niet of minder uitgebreid. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat er in een polis uitsluitingen worden genoemd op grond waarvan bepaalde werknemers niet worden toegelaten tot de verzekering. Op het moment dat deze uitsluitingen een reëel risico op schade vormen gezien de aard van het bedrijf, is het belangrijk dat een tussenpersoon de werkgever hierover goed informeert.¹ Het kan echter ook goed zijn dat de voordoende premieverschillen tussen verzuimverzekeringen het resultaat zijn van het samenspel van de variabelen die een rol spelen bij de vaststelling van de premie voor een werkgever. Bij de ene verzekeraar zal de ene variabele zwaarder wegen en bij de andere een andere variabele.

De klassieke polis van de verzuimverzekeringen wordt over het algemeen als transparant beoordeeld. De wet heeft hiervoor de kaders bepaald, die via cao's vaak verder zijn ingevuld. Aspecten als eigenrisicoperiode, het te verzekeren percentage en het al of niet meeverzekeren van werkgeverslasten worden doorgaans duidelijk aangeboden. De offertes zijn hierdoor vrij helder en hebben weinig 'verborgen verbreken'. Hierdoor zijn zij ook goed onderling vergelijkbaar.

¹Uit de gesprekken met verzekeraars is niet gebleken dat er sprake is van uitsluitingen: behalve de klassieke inloop/uitloopdekking (een werknemer mag niet ziek zijn bij afsluiten verzekering) en het voorkomen van dubbele dekking via een verzekeraar en tegelijkertijd via het UWV (vangnetters) komt dit niet of nauwelijks voor.

Dit neemt niet weg dat tussenpersonen bij een opdracht van een werkgever altijd de polisvoorwaarden zorgvuldig dienen door te lezen op mogelijke wijzigingen in de premievoorwaarden. Zij worden overigens wel regelmatig op de hoogte gebracht van wijzigingen in polisvoorwaarden via e-mail of bijvoorbeeld een informatiebulletin van de verzekeraars voor wie zij werken.

Verzekeraars en tussenpersonen geven aan dat de inhoud van de aanvullende polissen (arbo- en of re-integratiemogelijkheden) meestal onduidelijker is dan de klassieke polis en door de vele mogelijkheden ook lastiger te vergelijken. Het gaat er hier bijvoorbeeld om welke varianten van arbo- en re-integratiedienstverlening zijn meeverzekerd, of en hoeveel er (bij)betaald dient te worden voor aanvullende dienstverlening indien daar gebruik van gemaakt wordt en in hoeverre er preventieve maatregelen in de verzekering zitten. Hierdoor worden aanvullende polissen als minder transparant beschouwd dan de klassieke polis.

4 De aansluiting tussen vraag en aanbod

4.1 Inleiding

Vraag en aanbod komen samen op de markt van verzuimverzekeringen. In dit hoofdstuk komen zaken aan bod die hiermee te maken hebben. In paragraaf 4.2 staat weergegeven welke varianten van de verzuimverzekering de werkgevers uiteindelijk hebben gekozen. In de daaropvolgende paragraaf wordt uiteengezet in hoeverre deze keuze een bewuste afweging is geweest voor de werkgever. Als laatste komen weer de relevante aspecten van transparantie aan de orde.

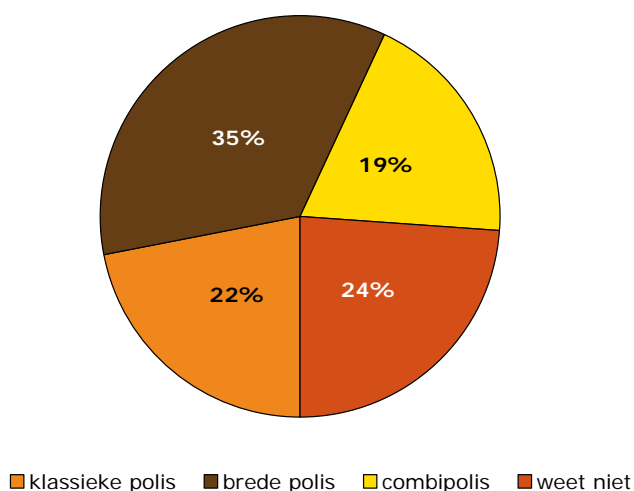
4.2 De varianten van de verzuimverzekering

Verzuimverzekeringen worden grofweg in drie varianten aangeboden. De eerste variant, de klassieke polis, vergoedt uitsluitend de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte. De tweede variant is de brede polis, die ook voorziet in de inzet van een arbodienst en ondersteuning bij re-integratie. De derde variant is de combi-polis, die naast de loondoorbetaling bij ziekte ook het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid¹ dekt. Overigens bevat de combipolis veelal ook het aanvullende deel op het gebied van arbo en re-integratie.

Aan de werkgevers met een verzuimverzekering is gevraagd voor welke van de drie varianten zij gekozen hebben. Een overzicht hiervan staat weergegeven in onderstaand figuur.

¹ Hiermee wordt het risico op inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid bedoeld indien de werkgever heeft gekozen voor eigenrisicodragerschap van de WGA-uitkering.

Figuur 10 Gekozen varianten door werkgevers met een verzuimverzekering (n=100)



Bron: EIM, 2009

Iets meer dan één op de drie werkgevers heeft gekozen voor de brede polis. Zowel voor de klassieke polis als de combipolis heeft ongeveer één op de vijf werkgevers gekozen. Opmerkelijk is dat een kwart niet weet voor welke variant is gekozen. Tussen de sectoren verschilt de keuze voor de verschillende varianten niet veel. Ook blijkt het gemiddelde ziekteverzuimpercentage niet te verschillen tussen de drie varianten. Op voorhand zou men wellicht verwachten dat de bedrijven met een hoog ziekteverzuimpercentage eerder kiezen voor een brede polis dan voor de klassieke polis. Uit het onderzoek is dit echter niet gebleken.

De meeste zzp'ers met groeiambitie zijn wel bekend met het bestaan van deze varianten. Indien ze in de toekomst zouden besluiten een verzuimverzekering af te sluiten, dan geniet de brede polis de voorkeur.

De werking van de markt van verzuimverzekeringen

De markt van verzuimverzekeringen wordt ook beschouwd als een markt waarop verzekeraars en werkgevers een gezamenlijk belang hebben, namelijk om het ziekteverzuim zo laag mogelijk te houden.

De selectie van tussenpersonen, die verzuimverzekeringen verkopen, vindt plaats via accountmanagers van de verzekeraars. Degenen die echt het best op de werkgever toegesneden advies geven – dit hoeft niet per se de goedkoopste verzekering te zijn - en daarover de werkgever goed kunnen informeren, hebben vaker tevreden klanten.

De markt is erg in beweging en er wordt veel gewerkt met actieprijsen. Tussenpersonen zullen kleine werkgevers daarom adviseren nooit langlopende contracten aan te gaan. Meestal gaan werkgevers contracten aan van drie jaar. Aan het eind van deze periode is er momenteel een prijzenslag gaande: verzekeraars willen zo graag klanten behouden dat zij beloven bij verlenging van het contract extra korting te geven. Deze daling van tarieven heeft ook als gevolg dat het voor adviseurs op deze markt erg belangrijk is om tevreden klanten te hebben, zodat de werkgever niet gauw overstapt naar een andere verzekering (tussenpersoon). De kans is immers groot dat in de huidige markt een nieuwe verzekering voor een lager tarief wordt aangeboden.

4.3 Bewuste afweging

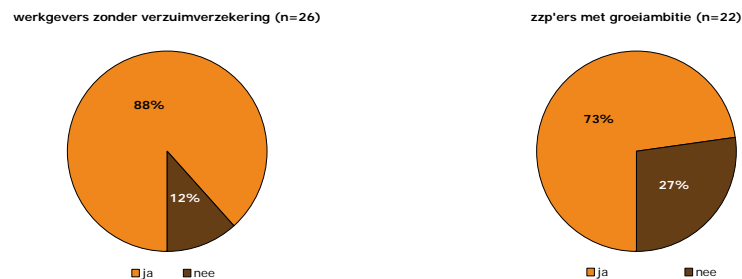
Ruim driekwart (79%) van de werkgevers met een verzuimverzekering heeft aangegeven een bewuste afweging gemaakt te hebben bij het afsluiten van een specifieke verzuimverzekering. Dit terwijl een kwart van de werkgevers niet weet welke polis ze heeft afgesloten (zie Figuur 10). Een deel van hen zegt dus wel een bewuste afweging gemaakt te hebben, maar weet niet voor welke polis is gekozen. Op enig moment hebben ze weliswaar een beslissing moeten nemen, maar inhoudelijk hebben zij weinig kennis van de materie. Verder kan 8% niet aangeven of er een bewuste afweging is gemaakt. De resterende 13% zegt dat ze geen bewuste afweging heeft kunnen maken. Dit kan deels verklaard worden uit het feit dat een aantal van hen de aanvraag volledig heeft uitbesteed. Als reden waarom geen bewuste afweging gemaakt kon worden, geeft een groot gedeelte ook aan alles uit handen te hebben gegeven aan een tussenpersoon - en volledig op diens advies te vertrouwen - zonder zichzelf te verdiepen in de verschillende mogelijkheden. Iets meer dan de helft van de werkgevers die geen bewuste afweging hebben kunnen maken is aangesloten bij een brancheorganisatie. Dit is lager dan het gemiddelde van alle werkgevers met een verzuimverzekering (zie ook Tabel 2).

Enkele opvallende/typerende antwoorden op de vraag waarom geen bewuste afweging gemaakt kon worden:

- "Het is moeilijk om een vergelijking te maken."
- "Er verandert zoveel in de wet, dat je er kriebelig van wordt."
- "Gewoon desinteresse."
- "Ik ben afgegaan op het advies van mijn boekhouder, daar heb ik blindelings vertrouwen in."
- "Op een gegeven moment denk je: die neem ik maar. Ik besteed er niet zoveel tijd aan, want in prijs maakt het niet zo heel veel uit."
- "Ik heb alles volledig overgelaten aan mijn tussenpersoon en daar volledig op vertrouwd."

Aan de werkgevers zonder verzuimverzekering en de zzp'ers met groeiambitie is gevraagd of ze in staat waren/zouden zijn om een bewuste afweging te maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering. De antwoorden op deze vraag staan weergegeven in onderstaand figuur. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat het voor zzp'ers een behoorlijk hypothetische situatie betreft.

Figuur 11 In staat bewuste afweging te maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering door werkgevers zonder verzuimverzekering en zzp'ers met groeiambitie



Bron: EIM, 2009

Van de werkgevers zonder verzuimverzekering heeft 88% aangegeven in staat te zijn geweest een bewuste keuze te maken. De overige 12% was hiertoe niet in staat. Deze percentages komen overeen met die van de werkgevers met een verzuimverzekering.

Bij de zzp'ers met groeiambitie is het aandeel respondenten dat zichzelf niet in staat acht een bewuste keuze te maken veel groter. Liefst 27% geeft aan dit niet te kunnen. Al deze zzp'ers hebben aangegeven zich georiënteerd te hebben met behulp van een adviseur. Blijkbaar heeft hun kennis en informatie er niet toe bijgedragen dat zij hierdoor een bewuste keuze zouden kunnen maken. Vrijwel alle zzp'ers die een bewuste keuze zouden kunnen maken, geven aan een verzuimverzekering af te sluiten indien personeel wordt aangenomen.

De prijs van verzuimverzekeringen

Veel werkgevers en zzp'ers die geen bewuste keuze hebben kunnen maken, geven als argument dat zij de verzekering te duur vinden. Het lijkt er op dat zij de

vraag niet helemaal goed hebben begrepen. Tegelijkertijd geeft het ook aan dat de prijs van de verzekering een belangrijk selectiecriteria vormt voor werkgevers en zzp'ers. In de telefonische enquête is niet specifiek aan werkgevers gevraagd naar de kosten van de verzuimverzekering. Wel gaven relatief veel werkgevers zonder verzuimverzekering aan dat zij dat ook in de toekomst geen verzuimverzekering willen omdat zij dit te duur vinden. Ook blijken veel werkgevers na hun oriëntatieperiode te hebben besloten geen verzuimverzekering af te sluiten omdat zij dit te duur vinden.

Gelet op de rest van het onderzoek, in het bijzonder het prijsgedrag van de verzekeraars, is het maar zeer de vraag of de verzekering inderdaad duur is in relatie tot het afgedekte risico (in ieder geval de loondoorbetalingsverplichting).

Omdat de prijs van de verzuimverzekering een belangrijk item blijkt te zijn is hier tijdens de casestudies met werkgevers specifiek naar gevraagd. Hieruit komt naar voren dat met betrekking tot het kostenaspect van verzuimverzekeringen drie groepen werkgevers kunnen worden onderscheiden:

- Werkgevers die het afsluiten van een ziekteverzuimverzekering noodzakelijk vinden (of hun adviseur vindt dat) en daardoor de prijs van ondergeschikt belang achten;
- Werkgevers die de verzuimverzekering wel duur vinden, maar ook vinden dat de prijs niet in verhouding staat tot andere verzekeringen, zoals de veel duurdere arbeidsongeschiktheidsverzekering voor de werkgever zelf;
- Werkgevers die de verzekering duur vinden en daardoor geen verzekering afsluiten. Dit zijn vaak de werkgevers die niet of nauwelijks te maken hebben met ziekteverzuim in hun organisatie en/of met werknemers die weinig verdienen (vanwege hun inschaling, omdat zij parttime werken of beiden).

"Indien je er geen gebruik van maakt lijkt het veel geld, maar als je de verzekering moet aanspreken is het goed dat je hem hebt afgesloten, want dan ben je als werkgever veel duurder uit dan wanneer je geen verzekering zou hebben."

Uit de casestudies kwam – vanzelfsprekend - naar voren dat het per werkgever erg verschillend is wat zij als duur ervaren. Een werkgever geeft bijvoorbeeld aan € 1.900,- te betalen aan premie per jaar voor vier werknemers incl. brede polis. Dit ervaart hij niet als overdreven veel, zeker niet in vergelijking met de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Een andere werkgever geeft aan € 1.000,- voor vijf werknemers te moeten betalen voor alleen de klassieke polis. Hij vindt dit veel en zegt dit zelf uit te sparen zolang zijn werknemers niet ziek zijn. Verder geeft een werkgever aan volgend jaar alleen een verzuimverzekering te willen afsluiten voor zijn hoogst verdienende werknemer. Zijn andere twee medewerkers zijn jong en kosten verhoudingsgewijs weinig. Deze werkgever heeft zich nog niet georiënteerd op de mogelijkheden hiervoor.

4.4 Transparantie van verzuimverzekeringen

De vraag of de markt van verzuimverzekeringen transparant is voor de werkgever kan bevestigend worden beantwoord. Met name het klassieke deel van een polis van een verzuimverzekering wordt als voldoende transparant ervaren. Dit komt onder andere door een helder aanbod van variabelen die vaak maar voor één uitleg vatbaar zijn. Hierdoor is ook een goede vergelijking met

verzuimverzekeringen van andere verzekeraars mogelijk. Dit beeld leeft zowel bij werkgevers en zzp'ers als bij verzekeraars en tussenpersonen.

Aanvullende onderdelen van polissen zoals dienstverlening op het gebied van preventie, arbo en re-integratie worden over het algemeen als minder transparant beschouwd. De vele verschillende mogelijkheden en de niet altijd duidelijke informatievoorziening hierover aan werkgevers zijn hier mede de oorzaak van.

Verzuimverzekeringen geen blokkade voor verdere groei

Een belangrijke onderzoeksvraag is in hoeverre het niet transparant zijn van de markt voor verzuimverzekeringen een blokkade vormt voor verdere groei van kleine bedrijven en zzp'ers die hun eerste personeelslid in dienst willen nemen. In het onderzoek wordt niet bevestigd dat de verzuimverzekering een blokkade zou vormen voor verdere groei van bedrijven. Van de werkgevers met een verzuimverzekering die nog meer personeelsleden willen aannemen denkt 40% dat dit gevolgen heeft voor de verzuimverzekering.¹ Slechts één werkgever ziet dit als reden om te besluiten om geen of minder extra personeel aan te nemen.

Vooraf door verzekeraars, maar ook door tussenpersonen en werkgevers wordt geantwoord dat er verplichtingen zijn die nog veel meer drukken (qua kosten, complexiteit of administratieve rompslomp) op de werkgever dan de verzuimverzekeringen. Hierbij worden de pensioenwetgeving, de WIA/WGA-aanvullingen en het ontslagrecht genoemd.

Kortom, de verzuimverzekering kan doorgaans als voldoende transparant worden beschouwd.

Zowel werkgevers zelf als tussenpersonen geven aan dat werkgevers en zzp'ers zichzelf altijd twee vragen stellen: heb ik genoeg werk? En als ik teveel werk heb, hoeveel geld kost het om iemand in dienst te nemen of in te lenen om dat werk uit te voeren? Daarbij kunnen kosten en risico's gerelateerd aan ziekte van werknemers een rol spelen. Hierna beslist een werkgever of zzp'er of hij eventueel werknemers in dienst neemt of via een uitzendbureau of bijvoorbeeld via een payroll-constructie mensen inhuurt. Deze keuze wordt niet beïnvloed door de eventuele onduidelijkheid en kosten van de verzuimverzekering/loondoorbetalingsverplichting voor zieke werknemers. Vaak gaat de werkgever zich pas oriënteren op het afsluiten van een verzuimverzekering als de werknemers in dienst zijn genomen.

Meerdere experts geven een mogelijke belemmering voor verdere groei aan. Die kan zich voordoen als de werkgever eenmaal geconfronteerd is met een zieke werknemer. De werkgever kan hierbij te maken krijgen met hoge kosten - ondanks de aanwezigheid van een verzuimverzekering - of bijvoorbeeld met tegenvallende administratieve rompslomp die samenhangt met de

¹ Zoals reeds opgemerkt in paragraaf 3.2 is hierbij niet duidelijk wat de respondenten onder de gevolgen verstaan. Dit is in dit kader niet van belang omdat het gaat om het idee dat werkgevers zelf hebben dat deze eventuele gevolgen voor de verzuimverzekering geen reden vormt om niet verder te groeien als bedrijf.

verzuimverzekering.¹ Dit kan de werkgever vervolgens doen besluiten niet verder te willen groeien. Voor zover de werkgever dit zou wijten aan de verzekeraar dan kan een dergelijke situatie er toe leiden dat de werkgever zich opnieuw gaat oriënteren op verzuimverzekeringen en wellicht kiest voor een andere (bijvoorbeeld meer ondersteunende) verzekering en/of verzekeraar.

¹ Eventuele administratieve rompslomp hoeft niet per se een gevolg van de verzuimverzekering, maar kan ook voortkomen uit de wettelijke verplichtingen in de eerste twee ziektejaren.

5 Transparantie van verzuimverzekeringen

In voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven verdeeld over de onderscheiden categorieën: de vraag, het aanbod en de markt van verzuimverzekeringen. In dit hoofdstuk worden in het kort de belangrijkste bevindingen vermeld. In het vervolg van dit hoofdstuk worden suggesties en aanbevelingen genoemd die tijdens de diepte-interviews met verzekeraars, tussenpersonen, brancheorganisaties en werkgevers naar voren zijn gekomen.

Belangrijkste bevindingen transparantie

De markt van verzuimverzekeringen kan in het algemeen als voldoende transparant worden beschouwd. Met name het inkomensvervangende deel van de polis (klassieke variant) wordt door alle betrokkenen doorgaans behoorlijk transparant genoemd. Aanvullingen in de sfeer van arbo- en re-integratie bevatten soms minder transparante aspecten, zoals onduidelijkheden in de dienstverlening en prijs van onderdelen. Dit leidt er echter niet toe dat deze aanvullingen minder worden afgesloten. Gebleken is dat ongeveer 80% van de werkgevers met minder dan 10 werknemers in dienst ervoor gekozen heeft een verzuimverzekering af te sluiten. Zoals reeds in paragraaf 4.2 is getoond, heeft 35% gekozen voor een brede polis, dus inclusief arbo- en re-integratiedienstverlening. 22% heeft alleen de inkomensvervanging bij ziekte verzekerd en 19% heeft gekozen voor een combipolis. Deze polis bevat overigens ook meestal arbo- en re-integratiedienstverlening. 24% van de werkgevers geeft aan niet te weten welke variant van de verzuimverzekering zij hebben afgesloten. Dit komt overeen met een andere belangrijke bevinding van het onderzoek, namelijk dat de kleine werkgever met minder dan 10 werknemers in dienst en zzp'ers met groeiambities meestal adviseurs inschakelen om zich te laten informeren en adviseren over beslissingen op het gebied van verzekeringen. Soms worden ook brancheorganisatie, KvK of UWV geraadpleegd. Bij de beslissing over een verzuimverzekering leggen zij vaak wel meerdere voorstellen aan de werkgever voor, maar deze laat toch vaak de adviseur de uiteindelijke beslissing nemen. Kleine ondernemers zijn duidelijk bezig met ondernemen en hebben geen tijd en interesse om zich vergaand te verdiepen in de verschillende verzekeringen. Dit geeft aan dat er een behoorlijke verantwoordelijkheid ligt in handen van adviseurs van het MKB. Zij dienen er immers te zorgen dat de kleine werkgever de juiste keuze maakt of dat in het belang van de werkgever de juiste keuze wordt gemaakt en niet achteraf voor verrassingen komen te staan.

Mogelijkheden voor meer transparantie

Tijdens de diepte-interviews met zowel verzekeraars, tussenpersonen, brancheorganisaties als werkgevers worden suggesties gedaan en aandachtspunten genoemd om de markt van verzuimverzekeringen nog transparanter te maken voor kleine werkgevers en zzp'ers. Deze suggesties hebben allen te maken met de manier waarop informatie en advies over verzuimverzekeringen aan werkgevers wordt aangeboden. Dit speelt zich vooral af in de oriëntatieperiode. Als de werkgever in deze fase immers op de juiste wijze wordt geïnformeerd bestaat de meeste kans op de keuze voor een verzuimverzekering die volledig aan de verwachtingen voldoet.

Als werkgevers zich bij het keuzeproces van een verzuimverzekering niet goed hebben georiënteerd of niet goed zijn geïnformeerd kan dit als consequentie hebben dat zij - wanneer zij te maken krijgen met een ziektegeval - voor verrassingen komen te staan. Dan kan het voorkomen dat zij een grotere financiële bijdrage moeten leveren aan de re-integratieactiviteiten van de zieke werknemers of dat zij bijvoorbeeld meer administratieve rompslomp hebben dan vooraf gedacht. Dan komt tot uiting dat het voortraject niet geheel transparant is verlopen. Dit kan veel tijd, energie en geld kosten. Dit onderstreept het belang van goede informatievoorziening in het voortraject. Adviseurs van het MKB spelen hierbij een belangrijke rol. Zij moeten beschikken over de juiste kennis van de verzekeringen, de sector en de kleine werkgevers in de sector. Daarnaast is het ook belangrijk dat zij exact weten welke wensen de werkgever heeft ten aanzien van een verzuimverzekering.

We hebben gezien dat tussenpersonen een belangrijke rol spelen bij het aanbieden van verzuimverzekeringen aan kleine werkgevers. Voor het zo transparant mogelijk aanbieden van hun producten is het nodig dat zij niet alleen productkennis hebben maar dit tegelijkertijd goed kunnen combineren met kennis over de sector, eventueel de cao en in het bijzonder de werkgever. Aandachtspunt voor deze tussenpersonen is dat zij zich niet te veel focussen op de verschillende verzekeringspakketten die zij van diverse verzekeraars verkopen en te beperkt op de hoogte zijn van sectorspecifieke bijzonderheden. Het is belangrijk dat een tussenpersoon bij advisering aan een werkgever rekening houdt met bedrijfstakafspraken. Hierdoor kunnen zij (nog) beter beoordelen welke verzekering past bij de werkgever. Op deze manier is de tussenpersoon goed in staat de kleine werkgever exact voor te spiegelen voor welke verzekering het beste kan worden gekozen. Hierbij gaat het niet alleen om inhoudelijke vragen over de verzekering zelf (inhoud en kosten), maar ook is het van belang dat de werkgevers duidelijk weten wat hun verantwoordelijkheden zijn bij ziekte van werknemers. Deze juiste informatieoverdracht aan de werkgever draagt bij aan het zo transparant mogelijk aanbieden van verzuimverzekeringen aan kleine werkgevers. Dit voorkomt dat werkgevers indien zij worden geconfronteerd met een zieke werknemer voor verrassingen komen te staan.

Regelmatig worden verzuimverzekeringen met actietarieven aangeboden. Dit lijkt vaak aantrekkelijk voor kleine werkgevers. Ook hier ligt een belangrijke taak voor tussenpersonen: zij dienen kleine werkgevers hierbij juist te adviseren. Hierbij dient vooral aandacht te zijn voor de voorwaarden waaronder de premie in volgende jaren zou kunnen wijzigen, zeker op het moment dat zij te maken krijgen met een hoger ziekteverzuimpercentage.

Daarnaast is het voor adviseurs van de kleine werkgevers belangrijk dat zij – nadat een werkgever een verzuimverzekering bij hen heeft afgesloten- nazorg blijven regelen. Dit houdt in dat zij continu alert zijn op het pakket dat zij aan de werkgever hebben verkocht: is de portefeuille nog in orde? Komt het overeen met de behoeften van de werkgever? Is de werkgever nog tevreden over de dienstverlening door de arbodienst?

Ook zouden verzekeraars – al dan niet via tussenpersonen- hun informatie over verzuimverzekeringen nog duidelijker kunnen aanbieden aan kleine werkgevers. Zij zouden hun voorwaarden duidelijker naar voren kunnen brengen, bijvoorbeeld in de vorm van informatiekaarten voor klanten waarop staat wat hun

rechten zijn, wat hun plichten zijn en wat de verzekering inhoudt. Hierbij moeten ook duidelijk de telefoonnummers vermeld worden voor als er vragen zijn.

Verder zouden verzekeraars (en wellicht ook tussenpersonen) kunnen beslissen over de introductie van een soort 'beslisbomen' op basis waarvan werkgevers gemakkelijker tot een keuze voor een specifieke verzuimverzekering kunnen komen. Stap voor stap wordt hierbij duidelijk in beeld gebracht wat de (financiële) consequenties van een bepaalde keuze zouden zijn. Hierbij dient ook duidelijk naar voren te komen welke verantwoordelijkheden en taken de werkgevers bij elke keuze hebben (bijvoorbeeld: wettelijke verantwoordelijkheden op basis van Poortwachter, bijkomende kosten bij het afsluiten van een verzekering, welke arbo- en re-integratiedienstverlening wel/niet in het pakket zit, wat ze daarvoor moeten betalen, etc.).

Een in gang zijnde ontwikkeling lijkt te zijn dat steeds meer kleine werkgevers zich ook oriënteren op verzuimverzekeringen via internet. Enkele verzekeraars geven aan hier rekening mee te houden. Het betekent namelijk dat het belangrijk is dat de informatie van verzekeraars op de website ook goed is toegesneden op kleine werkgevers. De meeste verzekeraars echter hebben nog steeds het gevoel dat de ondernemers zelf nauwelijks op hun website kijken, maar dat vooral de adviseurs van het MKB dit doen. Alhoewel de websites van verzekeraars wel voldoende informatie bevatten, zijn zij niet altijd gemakkelijk toegankelijk voor kleine werkgevers.

Enkele verzekeraars en tussenpersonen voorzien een groeiende behoefte aan een vergelijkende website met alle mogelijke typen verzuimverzekeringen (zoals bij auto's). Alle partijen betrokken bij het afsluiten of verkopen van verzuimverzekeringen (verzekeraars, adviseurs, werkgevers) zouden hier gebruik van kunnen maken. Dit zal de (reeds aanwezige) transparantie nog verder bevorderen. Voorwaarde hierbij is wel dat alle (grote) aanbieders van verzuimverzekeringen erin zijn vertegenwoordigd.¹

¹ Hierbij dient te worden opgemerkt dat enkele interviewpartners deze behoefte aangeven. De verzekeraars herkennen in deze vraag een verwachte ontwikkeling.

BIJLAGE I Onderzoeksverantwoording

Selectie van adressen

Adressen zijn geselecteerd uit het DMCD-bestand van Marktselect. Dit bestand bevat basisinformatie van alle bedrijven die in Nederland staan geregistreerd bij de Vereniging van Kamers van Koophandel. In het DMCD-bestand is per vestiging de Bedrijfsindeling Kamers van Koophandel 1995 (BIK '95) opgenomen.

Selectiecriteria

De steekproef is getrokken uit de volgende sectoren:

- industrie
- bouw
- handel en reparatie
- horeca
- transport en communicatie
- financiële instellingen
- zakelijke dienstverlening
- overige dienstverlening
- overige sectoren

Hierbij zijn vooral veel ondernemers in de bouw en de zakelijke dienstverlening benaderd, omdat daar de trefkans op zzp'ers met groeiambitie het grootst wordt geacht.

In het onderzoek worden twee grootteklassen onderscheiden, te weten:

- zelfstandigen zonder personeel (geen werknemers)
- kleine bedrijven (1 tot 10 werknemers)

Steekproef

In totaal zijn er 2.247 ondernemers benaderd voor dit onderzoek. Hiervan hebben er 1.101 aangegeven bereid te zijn aan de telefonische enquête mee te werken. Na navraag bleek aan aantal werkgevers 10 of meer werknemers in dienst te hebben en dus niet in aanmerking te komen voor dit onderzoek. De resterende 874 respondenten hebben de vragenlijst (zoals weergegeven in bijlage II) doorlopen. Een groot deel hiervan (met name de zzp'ers) heeft echter maar een beperkt aantal vragen gesteld gekregen, omdat ze voor het onderzoek naar de transparantie van de markt voor verzuimverzekeringen nog onvoldoende kennis van en ervaring met verzuimverzekeringen bleken te hebben om uitspraken te doen over de verschillende aspecten rondom transparantie. De enquête is afgenomen in juni/juli 2009.

Vooraf aan het onderzoek zijn afspraken gemaakt over de te behalen netto respons. In onderstaande tabel is weergegeven wat de beoogde en de gerealiseerde respons is geweest. Het aantal benaderde zzp'ers is erg groot, aangezien het erg lastig bleek om zzp'ers met groeiambitie te bereiken. In principe zijn zzp'ers en werkgevers benaderd tot het moment dat er voldoende zzp'ers met groeiambitie en werkgevers met een verzuimverzekering zijn bereikt. Hierdoor is het aantal zzp'ers zonder groeiambitie en (in mindere mate) het aantal werkgevers zonder verzuimverzekering hoger dan beoogd.

Tabel 5 Beoogde en gerealiseerde respons

	<i>beoogde respons</i>	<i>gerealiseerde respons</i>
zzp'er zonder groeiambitie	50	578
zzp'er met groeiambitie	100	137
werkgever zonder verzuimverzekering	50	59
werkgever met verzuimverzekering	100	100
Totaal	300	874

Bron: EIM, 2009

Aantal respondenten naar sector

Tabel 6 Aantal respondenten naar sector

<i>Sector</i>	<i>zzp'er zonder groeiambitie</i>	<i>zzp'er met groeiambitie</i>	<i>werkgever zonder verzuimverzekering</i>	<i>werkgever met verzuimverzekering</i>	<i>totaal sector</i>
Industrie	28	3	5	10	46
Bouw	184	40	9	16	249
handel en reparatie	62	18	13	40	133
Horeca	5	1	4	3	13
transport en communicatie	11	0	3	0	14
financiële instellingen	1	2	1	3	7
zakelijke dienstverlening	276	72	23	21	393
overige dienstverlening	3	1	0	3	7
overige sectoren	8	0	1	4	13
Totaal	578	137	59	100	874

Bron: EIM, 2009

BIJLAGE II Vragenlijst telefonische enquête

INTRO:

Goedemorgen/-middag/-avond mevrouw/mijnheer, u spreekt met ... van het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf. We voeren, in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, een onderzoek uit over verzuimverzekeringen. Daar zou ik u graag wat vragen over willen stellen.

V001

Bent u bereid aan dit onderzoek mee te werken?

1: ja

2: nee

Als V001=2 dan door AFSLUITING 1

Anders door naar V002

----- **ALGEMEEN** -----

INTRO:

Allereerst wil ik u een aantal algemene vragen stellen over uw bedrijf.

V002

Heeft u op dit moment werknemers in dienst?

1: ja

2: nee

Als V002=2 dan door naar V003b

Anders door naar V003a

V003a

Hoeveel werknemers zijn er, NAAST UZELF, binnen uw bedrijf werkzaam?

Als aantal < 10 dan door naar V004

Anders door naar AFSLUITING 2

V003b

Heeft u de afgelopen vijf jaar wel één of meerdere werknemers in dienst gehad?

1: ja

2: nee

V004

Is uw bedrijf aangesloten bij een brancheorganisatie?

1: ja

2: nee

3: weet niet / w.n.z.

Als V002=2 dan door naar V006

Anders door naar V005

V005

Kunt u aangeven hoe hoog het ziekteverzuimpercentage binnen uw bedrijf is?

ENQ: De respondent zal meestal een percentage noemen, maar soms ook het aantal dagen.

Het ziekteverzuimpercentage is het aantal verzuimde dagen als percentage van het aantal te werken dagen. Het gaat hierbij zowel om kort als lang verzuim. Vaak wordt 1 percentage genoemd, waarin beiden verwerkt zijn.

- 1: ... %
- 2: ... dagen
- 3: weet niet
- 4: wil niet zeggen

V006

Heeft u de ambitie om uw onderneming te laten groeien?

- 1: ja
- 2: misschien/mogelijk
- 3: nee
- 4: weet niet

Als V006 < 3 dan door naar V006A

Als V002 = 2 en V006 > 2 dan door naar VZ001

Anders door naar KLEINBEDRIJF

V006A

Verwacht u het komende jaar één of meerdere/extra werknemers in dienst te nemen?

- 1: ja
- 2: misschien/mogelijk
- 3: nee

Als V002 = 2 en V006A < 3 dan door naar VZ005

Als V002 = 2 en V006A > 2 dan door naar VZ001

Anders door naar KLEINBEDRIJF

----- **KLEINBEDRIJF** -----

INTRO:

Als werkgever bent u verplicht het loon door te betalen in de eerste twee ziektejaren van een werknemer. Werkgevers kunnen zich tegen dit risico verzekeren door een verzuimverzekering af te sluiten.

ENQ: een verzuimverzekering is een verzekering voor de werkgever tegen de loondoorbetalingsverplichting die hij heeft bij ziekte van de werknemer. Het gaat hier dus niet om een zorgverzekering en ook niet om een verzekering in verband met arbeidsongeschiktheid van werknemers (WIA- of WGA-verzekering).

VB001

Heeft uw organisatie een verzuimverzekering?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als VB001=1 en V004=1 dan door naar VB002

Als VB001=1 en V004>1 dan door naar VB006a

Anders door naar VB005

VB002

Had u de mogelijkheid om via uw brancheorganisatie een verzuimverzekering af te sluiten?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als VB002=1 dan door naar VB003

Anders door naar VB006a

VB003

Heeft u hier gebruik van gemaakt?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als VB003=2 dan door naar VB004

Anders door naar VB006a

VB004

Waarom heeft u hier geen gebruik van gemaakt?

ENQ: respondent spontaan laten antwoorden, antwoord indelen in één van onderstaande categorieën.

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1: eigen contract is voordeliger
- 2: loopt via mijn boekhouder
- 3: onvoldoende maatwerk
- 4: ik heb nauwelijks contact met de brancheorganisatie
- 5: ik doe liever zaken met mijn tussenpersoon/verzekeraar
- 6: anders, namelijk...

Ga door naar VB006a

VB005

Heeft u zich al wel eens georiënteerd op het afsluiten van een verzuimverzekering?

- 1: ja
- 2: nee

Als VB005=2 en V002=1 dan door naar VB028
Als VB005=2 en V002=2 en V006>2 dan door naar AFSLUITING 3
Als VB005=2 en V002=2 en V006<3 dan door naar VZ006
Anders door naar VB006a

VB006a

Wat was de **belangrijkste** manier waarop u zich heeft georiënteerd op het afsluiten van een verzuimverzekering?

- 1: via internet
- 2: met behulp van een verzekeringsadviseur
- 3: via mijn brancheorganisatie
- 4: rechtstreeks contact met verzekeraar
- 5: via mijn accountant/boekhouder
- 6: via de Kamer van Koophandel
- 7: via UWV
- 8: via een tussenpersoon/intermediair
- 9: anders, namelijk...

VB006b

En heeft u zich ook nog op een andere manier georiënteerd?
[zelf laten opnoemen, meerdere antwoorden mogelijk]

- 1: ja, via internet
- 2: ja, met behulp van een verzekeringsadviseur
- 3: ja, via mijn brancheorganisatie
- 4: ja, rechtstreeks contact met verzekeraar
- 5: ja, via mijn accountant/boekhouder
- 6: ja, via de Kamer van Koophandel
- 7: ja, via UWV
- 8: ja, via een tussenpersoon/intermediair
- 9: ja, anders, namelijk...
- 10: nee

Als VB001=1 dan door naar VB009
Als V004=1 door naar VB007
Anders door naar VB008

VB007

Heeft u de mogelijkheid om via uw brancheorganisatie een verzuimverzekering af te sluiten?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

VB008

Hoe ver bent u gekomen in uw oriëntatie op het eventueel afsluiten van een verzuimverzekering?

- 1: het verzamelen van algemene informatie over verzuimverzekeringen
- 2: het verzamelen van informatie over het aanbod van één of meerdere verzekeraars
- 3: het vergelijken van polissen
- 4: het aanvragen van één of meerdere offertes
- 5: het vergelijken van meerdere offertes
- 6: in het verleden een verzuimverzekering afgesloten
- 7: anders, namelijk

ENQ: het verzamelen van de informatie kan zowel mondeling, schriftelijk als via Internet hebben plaatsgevonden.

***Als VB008>2 en VB008<7 dan door naar VB009
Anders door naar VB010a***

VB009

Hoeveel verschillende polissen heeft u bekeken, mogelijk in het kader van een offerte?

- 0: geen
- 1: 1
- 2: 2
- 3: 3
- 4: 4
- 5: 5 of meer
- 6: weet niet

VB010a

In hoeverre was het aanbod van verzuimverzekeringen duidelijk wat betreft **prijs** en **inhoud**?

- 1: zeer goed
- 2: goed
- 3: voldoende
- 4: matig
- 5: slecht
- 6: ik heb de aanvraag volledig uitbesteed
- 7: weet niet

***Als VB001=1 dan door naar VB010b
Anders door naar VB010c***

VB010b

Heeft u **voldoende informatie** gehad om een verzuimverzekering te kunnen kiezen?

- 1: ja
- 2: ja, redelijk
- 3: nee, niet echt

- 4: nee, totaal niet
- 5: ik heb de aanvraag volledig uitbesteed
- 6: weet niet

Ga door naar VB011

VB010c

Vond u in het algemeen de informatie over het aanbod van verzuimverzekeringen **duidelijk?**

- 1: ja
- 2: ja, redelijk
- 3: nee, niet echt
- 4: nee, totaal niet
- 5: weet niet

Als VB001=2 dan door naar VB023a

Als (VB008>2 en VB008<7) en V002=2 dan door naar VB013

Anders door naar VB023b

VB011

Heeft u zich laten adviseren bij de uiteindelijke keuze voor uw verzuimverzekering en zo ja, door wie?

- 1: ja, door een accountant/boekhouder
- 2: ja, door een verzekeringsadviseur
- 3: ja, door een vriend/familielid/kennis
- 4: ja, door mijn brancheorganisatie
- 5: ja, door de Kamer van Koophandel
- 6: ja, door UWV
- 7: ja, door een tussenpersoon/intermediair
- 8: anders, namelijk...
- 9: nee, ik heb me niet laten adviseren

VB012a

Heeft u een bewuste afweging kunnen maken voor het afsluiten van uw verzuimverzekering?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als VB012a=2 dan door naar VB012b

Anders door naar VB015

VB012b

Waarom niet?

ENQ: goed doorvragen!

Ga door naar VB015

VB013

INTRO:

Verzuimverzekeringen worden grofweg in drie varianten aangeboden. De eerste variant, de klassieke polis, vergoedt uitsluitend de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte. De tweede variant is de brede polis die ook voorziet in de inzet van een arbodienst en ondersteuning bij re-integratie. De derde variant is de combi-polis, die naast loondoorbetaling bij ziekte ook het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid dekt.

Bent u bekend met het bestaan van dit soort varianten?

- 1: ja
- 2: nee

Als VB013=1 dan door naar VB014

Anders door naar VB023b

VB014

Mocht u in de toekomst besluiten een verzuimverzekering af te sluiten, welke van de drie varianten heeft dan uw voorkeur?

- 1: klassieke polis (een verzekering die alleen loon vergoedt)
- 2: brede polis (een verzuimpakket dat zowel de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte dekt als de arbo- en/of re-integratiedienstverlening)
- 3: combipolis (een verzuimpakket dat zowel de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte dekt als het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid)
- 4: weet niet

Ga door naar VB023b

VB015

INTRO:

Verzuimverzekeringen worden grofweg in drie varianten aangeboden. De eerste variant, de klassieke polis, vergoedt uitsluitend de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte. De tweede variant is de brede polis die ook voorziet in de inzet van een arbodienst en ondersteuning bij re-integratie. De derde variant is de combi-polis, die naast loondoorbetaling bij ziekte ook het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid dekt.

Voor welke variant heeft uw organisatie gekozen? Is dat:

- 1: klassieke polis (een verzekering die alleen loon vergoedt)
- 2: brede polis (een verzuimpakket dat zowel de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte dekt als de arbo- en/of re-integratiedienstverlening)
- 3: combipolis (een verzuimpakket dat zowel de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte dekt als het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid)
- 4: weet niet

Als VB015>1 dan door naar VB017a

Anders door naar VB018

VB017a

Welke polissenmerken vond u belangrijk?

ENQ: respondent spontaan laten antwoorden, antwoord indelen in één van onderstaande categorieën.

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1: Inzet van arbodienst of arbeidsdeskundige
- 2: Preventie
- 3: Re-integratie
- 4: Begeleiden van zieke werknemer naar zorgtraject
- 5: Wachtijd/eigen risicoperiode
- 6: anders, namelijk...

VB017b

In hoeverre heeft u ook voor die poliskenmerken kunnen kiezen bij het afsluiten van uw verzuimverzekering?

- 1: volledig
- 2: grotendeels
- 3: enigszins
- 4: niet
- 5: de aanvraag is geheel uitbesteed

VB018

In hoeverre voldoet uw verzuimverzekering aan uw behoeften

ENQ: oplezen

- 1: voldoet goed aan mijn behoefte
- 2: voldoet redelijk goed aan mijn behoeften
- 3: voldoet niet echt aan mijn behoeften
- 4: voldoet helemaal niet aan mijn behoeften
- 5: weet niet / w.n.z.

Als VB018=3 of VB018=4 dan door naar VB019

Als V006=1 dan door naar VB020

Anders door naar AFSLUITING 3

VB019

Kunt u aangeven waarom uw verzuimverzekering niet aan uw behoeften voldoet?

ENQ: goed doorvragen!

Als V006=1 dan door naar VB020

Anders door naar AFSLUITING 3

VB020

U heeft aangegeven dat u de verwachting heeft om als bedrijf verder te groeien door meer personeel aan te nemen. Heeft het aannemen van extra personeel gevolgen voor uw verzuimverzekering?

- 1: ja
- 2: nee

3: weet niet

***Als VB020>1 dan door naar AFSLUITING 3
Anders door naar VB021***

VB021

Is dat dan een reden om te besluiten geen of minder extra personeel aan te nemen, bijvoorbeeld omdat uw verzekering duurder wordt?

1: ja

2: nee

3: weet niet

Ga naar AFSLUITING 3

VB023a

Heeft u een bewuste afweging kunnen maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering?

1: ja

2: nee

3: weet niet

***Als VB023a=1 dan door naar AFSLUITING 3
Anders door naar VB024***

VB023b

Zou u een bewuste afweging kunnen maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering?

1: ja

2: nee

3: weet niet

***Als (VB023b=1 of VB023b=3) en V006<3 dan door naar VZ006
Als (VB023b=1 of VB023b=3) en V006>2 dan door naar AFSLUITING 3
Anders door naar VB024***

VB024

Waarom niet?

VB025

En zou u samen met een externe adviseur wel een bewuste keuze kunnen maken, zoals bijvoorbeeld uw boekhouder of uw verzekeringsadviseur?

1: ja

2: nee

3: weet niet

***Als V002=1 dan door naar VB027a
Als V002=2 dan door naar VB027b***

VB027a

U heeft aangegeven dat u niet in staat was een bewuste afweging te maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering.

In hoeverre speelde dit mee in uw overwegingen al dan niet personeel aan te nemen?

- 1: in sterke mate (doorvragen: wat zijn de concrete gevolgen geweest?)
- 2: in beperkte mate (doorvragen: wat zijn de concrete gevolgen geweest?)
- 3: helemaal niet
- 4: weet niet

Ga naar VB028

VB027b

U heeft aangegeven dat u niet in staat zou zijn een bewuste afweging te maken voor het al dan niet afsluiten van een verzuimverzekering.

In hoeverre speelt dit mee in uw overwegingen al dan niet personeel aan te nemen?

- 1: in sterke mate (doorvragen: wat zijn de concrete gevolgen?)
- 2: in beperkte mate (doorvragen: wat zijn de concrete gevolgen?)
- 3: helemaal niet
- 4: weet niet

Ga naar AFSLUITING 3

VB028

Overweegt u in de toekomst wel een verzuimverzekering af te sluiten?

- 1: ja zeker
- 2: waarschijnlijk wel
- 3: waarschijnlijk niet
- 4: nee zeker niet
- 5: weet niet

Als VB028 < 3 dan door naar VB029a

Als VB028 = 5 dan door naar AFSLUITING 3

Anders door naar VB029b

VB029a

Waarom wel?

ENQ: goed doorvragen!

Ga naar VB030

VB029b

Waarom niet?

ENQ: goed doorvragen!

Ga naar AFSLUITING 3

VBO30

Zou u zich hierbij dan laten adviseren en zo ja, door wie?

- 1: ja, door een accountant/boekhouder
- 2: ja, door een verzekeringsadviseur
- 3: ja, door een vriend/familielid/kennis
- 4: ja, door mijn brancheorganisatie
- 5: ja, door een tussenpersoon/intermediair
- 6: ja, door de Kamer van Koophandel
- 7: ja, door UWV
- 8: anders, namelijk...
- 9: nee, ik zou me niet laten adviseren

Ga naar AFSLUITING 3

----- ZP -----

VZ001

Zou u wel personeel willen aannemen als de wetgeving rondom het in dienst hebben van personeel zou wijzigen?

- 1: ja
- 2: ja, mogelijk/misschien
- 2: nee
- 3: weet niet / w.n.z.

Als VZ001>2 dan door naar AFSLUITING 3

Anders door naar VZ002

VZ002

Welke specifieke aspecten van de wetgeving rondom het in dienst hebben van personeel vormen voor u een belemmering om personeel in dienst te nemen?

ENQ: *respondent spontaan laten antwoorden, genoemde antwoord(en) indelen in onderstaande categorieën.*

Meerdere antwoorden mogelijk

- 1: de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte / verzuimverzekering
- 2: ontslag
- 3: premies / belastingen
- 4: arbo / veiligheid
- 5: aansprakelijkheid
- 6: flexibiliteit
- 7: anders, namelijk...
- 8: weet niet / w.n.z.

Als VZ002~ =1 (ongelijk aan 1) dan door naar AFSLUITING 3

Anders door naar VZ003

VZ003

INTRO:

U heeft aangegeven dat uw verplichting om het loon door te betalen bij ziekte van werknemers een belemmering vormt voor het in dienst nemen van personeel.

Kunt u aangeven hoe belangrijk deze belemmering voor u is? Is dat:

- 1: zeer belangrijk
- 2: belangrijk
- 3: niet erg belangrijk
- 4: weet niet / w.n.z.

Als VZ003 > 2 dan door naar AFSLUITING 3

Anders door naar VZ004

VZ004

INTRO:

Werkgevers kunnen zich verzekeren tegen loondoorbetalingsverplichting bij ziekte van een werknemer door een verzuimverzekering af te sluiten.

ENQ: *een verzuimverzekering is een verzekering voor de werkgever tegen de loondoorbetalingsverplichting die hij heeft bij ziekte van de werknemer. Het gaat hier dus niet om een zorgverzekering en ook niet om een verzekering in verband met arbeidsongeschiktheid van werknemers (WIA- of WGA-verzekering).*

Bent u bekend met het feit dat werkgevers zich hiertegen kunnen verzekeren bij een particuliere verzekeraar?

- 1: ja
- 2: nee

Als VZ004 = 1 dan door naar VB005

Anders door naar AFSLUITING 3

VZ005a

INTRO:

Indien u besluit één of meerdere werknemers in dienst te nemen zullen er veel zaken binnen uw bedrijf veranderen. Zo heeft u als eventuele toekomstige werkgever te maken met de loondoorbetalingsverplichting bij de eerste twee ziektejaren van een werknemer.

Bent u op de hoogte van deze loondoorbetalingsverplichting voor de werkgever bij de eerste twee ziektejaren van werknemers?

- 1: ja
- 2: nee

Als VZ005a = 1 dan door naar VZ005b

Anders door naar AFSLUITING 3

VZ005b

Werkgevers kunnen zich tegen dit risico verzekeren door een verzuimverzekering af te sluiten.

Bent u bekend met het feit dat werkgevers zich hiertegen kunnen verzekeren bij een particuliere verzekeraar?

ENQ: *een verzuimverzekering is een verzekering voor de werkgever tegen de loondoorbetalingsverplichting die hij heeft bij ziekte van de werknemer. Het gaat hier dus niet om een zorgverzekering en ook niet om een verzekering in verband met arbeidsongeschiktheid van werknemers (WIA- of WGA-verzekering).*

- 1: ja
- 2: nee

***Als VZ005b=1 dan door naar VB005
Anders door naar AFSLUITING 3***

VZ006

Indien u personeel gaat aannemen, zou u dan een verzuimverzekering afsluiten?

- 1: ja, zeker
- 2: waarschijnlijk wel
- 3: waarschijnlijk niet
- 4: nee, zeker niet
- 5: weet niet

***Als VZ006<3 dan door naar VB029a
Als VZ006=5 dan door naar AFSLUITING 3
Anders door naar VB029b***

-----AFSLUITING-----

AFSLUITING 1

Respondent wenst niet aan het onderzoek mee te werken.

AFSLUITING 2

Uw bedrijf komt helaas niet in aanmerking voor dit onderzoek, aangezien u meer dan 10 werknemers in dienst heeft en dus geen kleinbedrijf bent.

AFSLUITING 3

Einde vragenlijst. Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking en wens u verder een prettige dag/avond.

***Als (V002=1 en VB001=1) of (V002=1 en VB001=2 en VB005=1) of
(V002=2 en V006=1) dan door naar VA001
Anders door naar AFSLUITING***

VA001

In het tweede deel van het onderzoek zullen we dieper ingaan op het onderwerp verzuimverzekeringen. Dit willen we doen aan de hand van een aantal gesprekken met ondernemers. Bent u bereid om aan zo'n gesprek deel te nemen?

ENQ: De gesprekken zullen in de periode september/oktober plaatsvinden en worden afgenomen door een onderzoeker van ons instituut. Het gesprek vindt plaats in uw organisatie.

- 1: ja
- 2: nee

***Als VA001=1 dan door naar VA002
Anders door naar AFSLUITING***

VA002

Mag ik uw e-mailadres en telefoonnummer noteren zodat de betreffende onderzoeker contact met u kan opnemen om een afspraak te maken?

Het is overigens niet gegarandeerd dat er een gesprek met u zal plaatsvinden. Dit hangt af van het aantal ondernemers dat bereid is mee te werken.

AFSLUITING

Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking en wens u verder een prettige dag/avond.

BIJLAGE III Zzp'ers met groeiambitie

Om te bepalen of een zzp'er groeiambitie heeft is de groep zzp'ers gevraagd of men ambitie heeft om hun onderneming te laten groeien en zo ja, of men verwacht op termijn werknemers in dienst te nemen. Slechts een beperkt deel kon hier bevestigend op antwoorden. De meeste zzp'ers zijn ook zzp'er juist omdat ze de vrijheid opzoeken van het zelfstandig werken.

Zelfstandigen zonder personeel

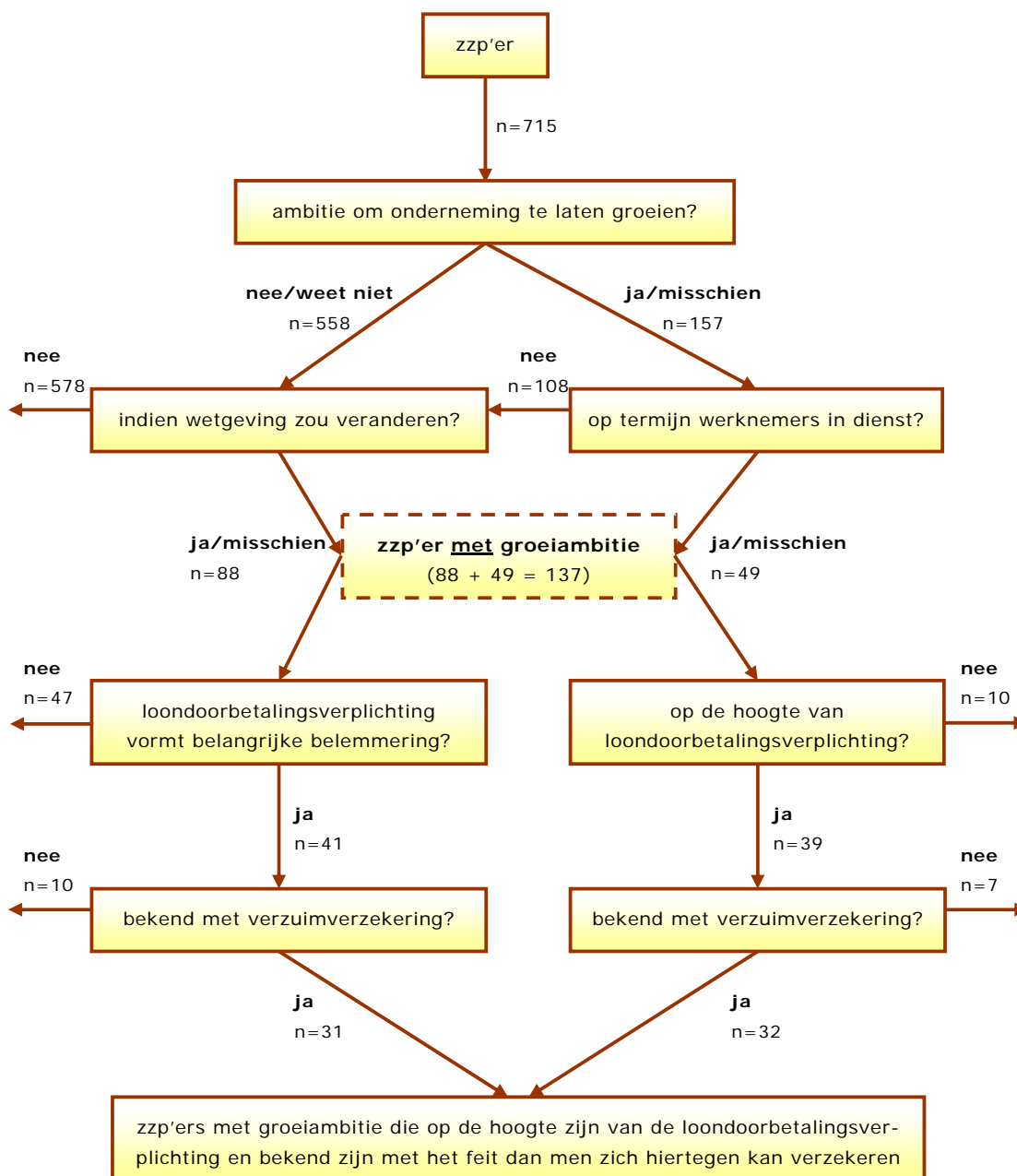
Van het begrip zzp'er bestaat zowel een enge als een ruime definitie. Volgens de enge definitie wordt onder zzp'ers verstaan de zelfstandige ondernemers zonder personeel die hun arbeid (ambacht, kennis etc.) aanbieden aan verschillende opdrachtgevers. Zij concurreren vooral met werknemers. Daarnaast zijn er ook zelfstandige ondernemers die geen personeel in dienst hebben, maar kapitaal gebruiken bij hun onderneming, bijvoorbeeld de zelfstandig werkende cafébaas of detaillist. Zij concurreren niet met werknemers, maar met andere bedrijven en ondernemers. Dit is het ruime begrip van zzp'ers. In dit onderzoek wordt de ruime definitie gehanteerd.

Aan de groep zzp'ers die hebben aangegeven op dit moment geen ambitie te hebben om hun onderneming te laten groeien en/of de verwachting te hebben op termijn werknemers in dienst te nemen, is gevraagd of zij wel personeel in dienst zouden willen nemen als de wetgeving rondom het in dienst hebben van personeel zou wijzigen. Van hen heeft 13% (88 van de 666, zie volgend schema) aangegeven dat ze onder deze voorwaarde (eventueel) wel personeel in dienst zouden willen nemen. Gelet op de doelstelling van het onderzoek wordt ook deze groep zzp'ers beschouwd als 'zzp'er met groeiambitie'.

De aldus geformuleerde groep zzp'ers met groeiambitie is niet in zijn geheel betrokken in het onderzoek. Dit hangt samen met het (wetgevings)aspect dat de barrière vormt. Verschillende aspecten van de wetgeving rondom het in dienst hebben van personeel kunnen een belemmering vormen om personeel in dienst te nemen. Van de groep zzp'ers die heeft aangegeven (eventueel) personeel in dienst te willen nemen indien de wetgeving hieromtrent zou veranderen, zegt iets minder dan de helft (41 van de 88) de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte als belemmering te ervaren. Dit is de meest genoemde belemmering. Andere belemmeringen die relatief vaak zijn genoemd, zijn ontslag, premies/belastingen, gebrek aan flexibiliteit en aansprakelijkheid. De ondernemers die om laatstgenoemde redenen belemmerd worden in het aantrekken van personeel zijn voor dit onderzoek verder niet interessant. Dit omdat op voorhand al duidelijk is dat voor hen het eventueel niet transparant zijn van de markt voor verzuimverzekeringen geen obstakel voor verdere groei vormt. Van de zzp'ers met groeiambitie die hebben aangegeven dat de loondoorbetalingsverplichting een belemmering vormt, is driekwart (31 van de 41) op de hoogte van het feit dat werkgevers zich hiertegen kunnen verzekeren door een verzuimverzekering af te sluiten.

Eenzijds zijn er dus zzp'ers die direct hebben aangegeven groeiambitie te hebben. Anderzijds blijkt een aantal zzp'ers dat in eerste instantie aangeeft geen groeiambitie te hebben, toch te willen groeien mits de wetgeving rondom het in

dienst hebben van personeel zou wijzigen. Onderstaand schema maakt duidelijk hoe de zzp'er met groeiambitie in dit onderzoek is gedefinieerd. In totaal zijn dit er 137.



Van de groep zzp'ers die (direct) heeft aangegeven de ambitie te hebben hun onderneming te laten groeien en is op termijn werknemers in dienst te nemen is 80% (39 van de 49) op de hoogte van de loondoorbetalingsverplichting voor de werkgever bij de eerste twee ziektejaren van werknemers. Hiervan is 82% (32 van de 39) bekend met het feit dat werknemers zich tegen dit risico kunnen verzekeren door een verzuimverzekering af te sluiten. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de groep zzp'ers die zeggen groeiambitie te hebben onder de voor-

waarde dat de wetgeving rondom het in dienst nemen van personeel zou wijzigen.

In totaal heeft dus iets meer dan de helft (74¹ van de 137) van de zzp'ers met groeiambitie, geen of beperkte kennis van de wetgeving in het kader van de eerste twee ziektejaren van de werknemer en de mogelijkheid voor werkgevers om zich hiertegen te verzekeren. Voor het onderzoek naar de transparantie van de markt voor verzuimverzekeringen (en de mogelijke belemmering voor verdere groei) is deze groep niet relevant. De groep zzp'ers die hiervan wel op de hoogte is, is daarentegen wel relevant voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. In de rapportage gaat deze groep verder onder de noemer "*zzp'ers met groeiambitie*".

¹ Dit zijn de 4 'nee's' in de onderste helft van het schema (47+ 10+10+7).



EIM
onderdeel van Panteia

Onderzoek voor Bedrijf & Beleid

BREDEWATER 26
POSTBUS 7001
2701 AA ZOETERMEER

T. 079 343 02 00
F. 079 343 02 02
E. INFO@EIM.NL
WWW.EIM.NL