

AD

& Sportwereld

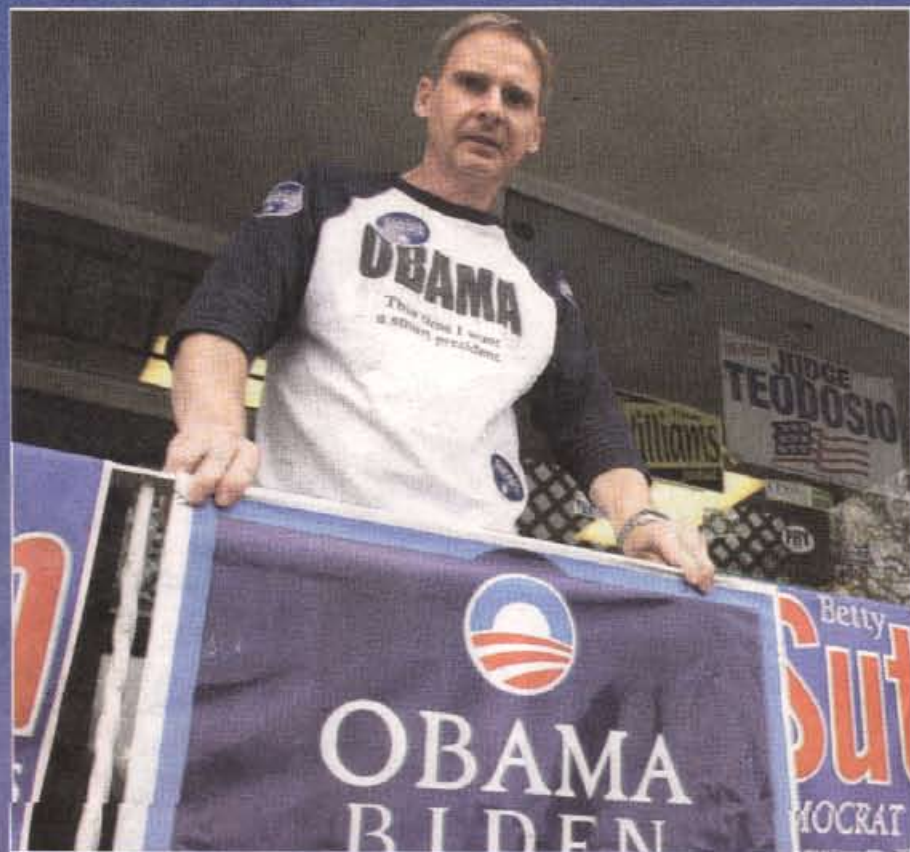
KOEVERMANS Scoren is doping voor PSV-spits » P2



EVA VAN DER GUCHT Actrice houdt van entertainen » P20

PLUS: Jacobine Geel, Peter van Maurik en Vincent Bijlo

Amerikanen kiezen vandaag hun president



Jim Fulton

Eigenaar drukkerij, 49 jaar

DEMOCRAAT

„Obama verschilt echt van de gemiddelde politicus. Hij wil een socialer Amerika, dat weer respect gaat verdienen in de rest van de wereld.”



Julia Timbrook

Bankmedewerker, 33 jaar

REPUBLIKEIN

„Net als McCain geloof ik in dezelfde kansen en vrijheid voor iedere Amerikaan. Daarin past geen bemoeienis van de overheid.” » Pagina 10 tm 14

Woede om EPD-brief Klink

‘Bezwaar tegen elektronisch patiëntendossier moet gratis’

RONALD VAN GEENEN
YVONNE WIGGERS
DEN HAAG/UTRECHT

Mensen die niet willen dat hun gegevens terechtkomen in een Elektronisch Patiëntendossier (EPD), moeten eenvoudig en zonder kos-

ten bezwaar kunnen maken.

Dat eist de Consumentenbond, een meerderheid in de Tweede Kamer en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie. Zij reageren woedend op een brief die minister Klink (Volksgezondheid) dit weekend aan alle Nederlanders stuurde. Daaruit blijkt dat vooral

gezinnen de beurs moeten trekken als zij bezwaar hebben tegen het EPD. Voor ieder kind moeten de ouders een recent geboorte-uittreksel, kosten 10 à 12 euro, aanschaffen en naar het ministerie sturen.

De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie noemt het principeel onjuist dat mensen die geen behoefte hebben aan registratie van hun medische gegevens op kosten worden gejaagd. De Consumentenbond sluit zich daarbij aan.

Een Kamermeerderheid vreest dat minister Klink met zijn ‘ram-

koers’ draagvlak voor het elektronische dossier kwijtraakt en eist dat hij maatregelen neemt. Klink wil dat alle zorgaanbieders eind 2009 zijn aangesloten op een centraal systeem waar zij medische gegevens van patiënten kunnen raadplegen. Huisartsen zijn tegen snelle invoering, mede omdat de privacy nog onvoldoende is gewaarborgd.

Het ministerie van VWS wees er gisteravond na alle commotie op dat minima de kosten bij hun gemeente vergoed kunnen krijgen.

» Pagina 2

WIE WORDT NR. 1



VANAVOND VAN 19.00 UUR TOT MORGENMIDDAG 12.00 UUR

DE UITSLAG VAN DE AMERIKAANSE VERKIEZINGEN

radio1.nl



DE ZENDER VOOR NIEUWS EN SPORT

Crisis schaadt imago van banken nauwelijks

ELLEN DEN HOLLANDER
MUIDERBERG

Bankklanten vinden hun bank nog steeds heel betrouwbaar en veilig. Ze geven hun eigen bank, ook midden in de financiële crisis, een ruime acht als rapportcijfer op die punten.

Dat is de opvallende conclusie die reclamebureau TDM trekt uit de enquête onder 900 consumenten.

De hoge waardering is frappant omdat het onderzoek werd gehouden in oktober, toen de crisis in alle hevigheid losbarstte. Het AD kreeg als eerste de beschikking over de voorlopige cijfers van het onder-

zoek. De cijfers die de afzonderlijke banken krijgen, zijn nog niet bekend. Het is een spannende tijd in bankenland, stelt René Teuwen van TDM, maar dat komt helemaal niet terug in de antwoorden. „Ik had verwacht dat de waardering veel lager zou zijn door de crisis.”

» Pagina 4

brother

QL-570 label- en etikettenprinter

- 110 mm/sec • 68 labels/min
- labels tot 62 mm breed
- automatische tapesnijder
- USB interface
- incl. software
- 2 jaar garantie



€ 89,-

(excl. BTW)

Meer info: kijk op www.brother.nl

Weer

Vandaag:
Bewolkt en droog



13°C

Morgen:
Af en toe motregen



11°C

IMAGO Klanten waarderen betrouwbaarheid

van hun bank met dikke acht

Crisis blijft nog ver van het bed

ELLEN DEN HOLLANDER
MUIDERBERG

Rotsvast lijkt het vertrouwen dat Nederlanders in hun bank hebben. De storm in de financiële wereld mag nog zulke hevige golven maken, aandelen van ING en Aegon mogen in de achtbaan belanden, banken kunnen omvallen of aan het staatsinfuus gaan; het lijkt ze nauwelijks te deren.

Nederlanders geven hun eigen bank nog steeds een vette acht als het gaat om betrouwbaarheid. Hun bank is veilig en er wordt hard gewerkt.

Dat zijn de opvallende conclusies van een enquête die midden in de woeste herfstmaand oktober werd gehouden. „Wij waren zelf nogal verbaasd over de uitkomsten. In deze crisis hadden wij een veel lagere waardering verwacht,” aldus René Teuwen van reclamebureau TDM. „Hoeveel ellende moeten mensen over zich heen krijgen om wakker te worden?” vraagt Teuwen zich af.

Het bureau van Teuwen voerde het onderzoek uit met E-Profile Marketing uit Alkmaar. De voorlopige cijfers heeft het AD net na het afsluiten van de enquête afgelopen vrijdag al gekregen.

De resultaten van de e-mail-enquête stroomden de hele maand binnen. Teuwen noemt het opmerkelijk dat het cijfer op zwarte maandag (op 6 oktober maakten de beurzen een duikvlucht) een mooie acht was.

Twee dagen later, toen de IJslandse bank IceSave zijn tegoeden bevroor, was de gemiddelde waardering zelfs 8,5. Nadat ING staatssteun kreeg ter waarde van 10 miljard euro, liep het cijfer zelfs nog wat op. Gemiddeld komt het cijfer uit op 8,3.

De waardering voor verzekeringsmaatschappijen is iets minder hoog. Gemiddeld scoren zij een 7,5 als het gaat om betrouwbaarheid, veiligheid en kennis van zaken. „De woekerpolisaffaire is helemaal niet terug te zien,” zegt Teuwen.

We blijven nuchter onder alle perikelen, blijkt uit reacties van AD-lezers. „Ik denk dat men zijn eigen bank altijd betrouwbaar en veilig vindt, anders stap je wel over naar een andere,” zegt Vlaardinger Bart van de Lindens.

„Nederlandse banken hebben de reputatie van degelijkheid,” zegt imagodeskundige Bart Maussen. „Wij staan bekend om ons solide bancaire systeem. We zijn een sobe-

Men vindt zijn eigen bank altijd betrouwbaar en veilig, anders stap je wel over naar een andere.

re natie met een rijk verleden als handelsnatie. Daarbij hebben onze banken ook een grote rol gespeeld.”

Het vertrouwen in de banken ging in de loop van oktober verder omhoog toen minister Bos een pot met 20 miljard euro beschikbaar stelde. „Je ziet dat consumenten zich daarvoor gezekerd voelen,” reageert Maussen. „De Nederlandsche Bank heeft ook een uitstekende reputatie, ook door Wim Duisenberg, de voorganger van bankpresident Nout Welling. Je kunt je toch minder goed voorstellen dat er een Italiaanse president van de Europese Centrale Bank zou komen.”

Het relatief grote vertrouwen is ook terug te voeren op het feit dat vooral klanten van grote banken in de enquête aan het woord zijn, vermoedt imagokenner Anke van Luyt. „Als de groep ondervraagden representatief is, dan is de groep Rabobankklanten groot,” zegt zij. „Dat is een bank die zich profileert door zich niet op de borst te kloppen. Die heeft een degelijk imago, ook doordat ze niet op de beurs genoteerd is.”

Dat klopt. Doordat een doorsnede van de bevolking meedeed aan het onderzoek, zijn er relatief veel klanten van Rabo, Postbank en ABN Amro bij.

Iets anders speelt ook mee in de psyche van de klant, vermoedt Van Luyt. „Zolang je problemen niet in je eigen portemonnee voelt, zijn wij Nederlanders wel een goedgelovig volk. We zijn kritisch in een praatje



Ondanks de kredietcrisis kunnen banken zich nog steeds verheugen in een groot vertrouwen van hun klanten. FOTO GETTY IMAGES

met de buurman, maar niet als wij in gesprek gaan met onze bank.” Dat kan nog komen, denkt Van Luyt. „Misschien als er mensen uit hun huis worden gezet, zoals in de VS. Zolang minister Bos op de schatkist zit en zegt dat het goed gaat, geloven we het wel.”

„Ik denk dat het imago van de banken wellicht geschaad kan zijn, terwijl individuele klanten toch tevreden zijn over hun bank,” zegt Michel Noordermeer namens de Nederlandse Vereniging van Banken. „Voor veel mensen zijn de problemen zoals met de IJslandse bank toch ver van hun bed.” Echte belangstelling hebben klanten overigens nog steeds niet voor bankproducten. Teuwen: „Financiële producten boeien consumenten niet.”

Lezerspanel

‘Vertrouwen goed voor de economie’

„Nu de overheid op grote schaal steun heeft geboden aan de banken die dat nodig hadden, is het vertrouwen in het bankwezen bij de consumenten blijven bestaan. Ik spaar tot mijn volle tevredenheid bij de Postbank. Een redelijke rente op spaartegoeden en een vlotte afhandeling van opdrachten.

P. Buesink, Lemmer
Als we vertrouwen blijven schenken in ons bankwezen, komt dat de economie ten goede.

‘Overheid houdt goed toezicht’

„Als het gaat om betrouwbaarheid en veiligheid, scoren bij mij de Nederlandse banken hoog. De overheid en DNB houden de zaak goed in de gaten en grijpen in waar nodig, zo is wel gebleken. Waarom mensen hun geld voor een paar euro's meer bij buitenlandse banken 'stallen' is mij een raadsel. Zelf ben ik klant van een

Ton Meijer, Veenendaal
kleinere Nederlandse bank, waarin ik alle vertrouwen heb.”

‘Beter op de bank dan onder matras’

„Vertrouwen is een groot woord, maar het is wel veiliger om je geld op de bank te zetten dan in de zoom van een gordijn of onder je matras te stoppen. Afgezien dat je dan niet verzekerd bent, helpen we dan met z'n allen de Nederlandse economie naar de maan. Ik zit bij Fortis en Aegon en daar blijf ik.

Mariska Frederiks, Zoetermeer
Ik geloof dat dit in elk geval dat een Nederlandse bank het veiligste is.”

‘Ik spreid m'n geld over meer banken’

„Ik ben klant bij de Postbank. Toen vorig jaar bleek dat ze geen rente meer gaven, ben ik gaan shoppen. Ik heb geld bij ABN-Amro op een depositorekening gestort en dat is inmiddels met 4,5% rente weer vrijgegeven. Je maakt het voor de economie alleen maar erger als je een bank niet vertrouwt en waar moet je anders

Joke Tacoma, Rotterdam
met je geld naar toe? Ik spreid mijn geld over meerdere banken.”

