

SCHOONMAKERS ALS SYMBOOL



door Paul Frentrop

In juli vorig jaar botste de oproerpolitie in Athene nog met de net ontslagen schoonmakers van het ministerie van financiën, die een ontmoeting probeerden te verhinderen tussen de toenmalige minister Gikas Hardouvelis en de 'trojka' van EU, IMF en ECB. Op 29 januari van dit jaar was de eerste maatregel van diens opvolger Yanis Varoufakis (lid van de Griekse variant van de Socialistische Partij) het weer in dienst nemen van die 595 schoonmakers. "Een symbolische maatregel, maar van grote betekenis", schreven Harry van Bommel en Arnold Merkies van de Nederlandse Socialistische Partij met blijde instemming.

Inderdaad. Maar welke symboliek? Het idee dat de staat iedereen een baan kan geven, is een oud socialistisch ideaal. Het is tevens een bron van corruptie en nepotisme. Dat Griekenland (maar bijvoorbeeld ook Nederlandse eilanden in de West) in financiële problemen kwam, komt nu juist doordat politici baantjes weggeven aan vrienden. Met bijbehorende salarissen die door anderen betaald moeten worden. Toen Griekenland zijn schulden niet meer zelf kon betalen, was een op de vier werkenden daar in dienst van de overheid. Daarom moest Griekenland van de 'trojka' tussen eind 2010 en 2015 het aantal ambtenaren met 150.000 terugbrengen. Die afspraak is niet nagekomen. Het tot ambtenaar maken van de schoonmakers van het ministerie is daarom inderdaad een belangrijk symbool.

Niet alleen in Griekenland. Stef Blok, die namens de VVD het Nederlandse ambtenarenapparaat bestiert, nam deze maand hetzelfde besluit. Ook hij stopt met het inhuren van schoonmakers. De overheid neemt ze allemaal in dienst. Zo krijgt Nederland er 2.000 nieuwe ambtenaren bij, want de regering wil dat de schoonmakers "als gewone collega's" deel uitmaken van de Rijks-overheid. Bij de onderhandelingen met de vakbonden was het uitgangspunt dat niemand erop achteruit mocht gaan. Dat is gelukt. De ambtelijke schoonmakers krijgen bovendien voortaan een reisvergoeding, iets wat ze van hun huidige bazen niet krijgen.

Ik misgun die mensen niets. Van mij mogen ze in het ABP en vallen onder het ambtenarenrecht. Ook mogen ze lid worden van de enige vakbond in Nederland die niet krimpt: de vakbond van overheidspersoneel. Ik signaleer wel dat het overheidsbeleid in Nederland niet wezenlijk anders is dan in Griekenland. Vandaar dat ook hier – crisis of geen crisis – de belastingdruk weer stijgt. Want alle mensen die van de overheid geld krijgen, moeten betaald worden door mensen die aan de overheid geld afdragen. Om de economie weer te laten groeien, zal deze pomp moeten worden schoongemaakt.

voor producten waar zij zelf uitgever van zijn en edelmetalen.

Enig risico is er ook bij partijen die de effecten van hun klanten mogen uitlenen. Speculatieve beleggers gebruiken deze stukken om 'short' te gaan. DeGiro doet dit standaard maar beleggers kunnen, bij opening van een rekening, kiezen om uitlenen van hun stukken niet toe te staan. Bij de drie IB-brokers is het mogelijk dat effecten aan derden worden uitgeleend. Beleggers kunnen deze instelling veranderen, behalve als er sprake is van rood staan of beleggen met geleend geld.

De meeste brokers hebben ook enige mate van beveiliging als de inloggegevens van een klant in verkeerde handen vallen. Zo vraagt Binck Bank om een extra code die per sms wordt toegezonden. Zonder deze code is handelen niet mogelijk, een portefeuille bekijken wel. Brokers die geen extra controle hebben bij de uitvoer van transacties zijn wel veiligheidsmechanismen ingebouwd om te voorkomen dat kwaadwillenden geld kunnen overboeken naar hun eigen betaalrekening.

Geld overboeken naar de beleggingsrekening is bij de meeste brokers even eenvoudig als een reguliere overschrijving. Alleen bij de IB-brokers Lynx en Today's gaat dit een stuk omslachtiger. Hier moeten klanten geld overboeken naar een tussenrekening van Interactive Brokers in Frankfurt. Klanten geven in de omschrijving dan aan op welke beleggingsrekening het tegoed moet worden gestort.

5 KLANTEN-SERVICE

VOOR WIE BELANGRIJK?

Voor beleggers die ondersteuning willen bij het zoeken naar beleggingen en extra informatie willen over (verschillen tussen) effecten. Het helpt ook als de klantenservice meedenkt met de klant en aanvul-



lende informatie geeft die van belang is, maar waar de klant niet om heeft gevraagd. Een goede klantenservice is ook belangrijk voor beleggers die een klacht hebben of willen handelen als er een storing is op het digitale platform.

DE RESULTATEN

Om een indruk te krijgen van de kwaliteit van de klantenservice hebben wij als steekproef een aantal vragen gesteld aan de diverse helpdesken. De tijd die nodig was om onze per mail gestelde vragen te beantwoorden, liep uiteen van ruim een uur bij DeGiro tot twee dagen bij Alex/Binck. Ook de kwaliteit van de antwoorden verschilt sterk. Van de grootbanken ING en ABN is de laatste het volledigst (Rabo verwees door naar de beleggingslijn) en het antwoord van Today's springt er positief uit.

6 DREPELS BIJ OVERSTAPPEN

VOOR WIE BELANGRIJK?