

*Serie De adviseur*

## Soepel verzekerd!

Er zijn maar liefst 700.000 werkende laaggeletterden in Nederland. Mieke Dadema, interim-directeur volmacht, zag dat deze groep mensen ook moeite heeft met verzekeringen en ontwikkelde toegankelijke schadeverzekeringen van [Soepel](#). “Ik wil mensen helpen als het ertoe doet. Dat is mijn maatschappelijke plicht.”



“Het probleem van laaggeletterdheid in ons land, betekent dat er wijdverbreide sociale uitsluiting is. Bovendien heerst er een groot stigma op deze gevarieerde groep mensen.”

### **Huisschilder**

Bij toeval kwam Mieke erachter dat haar huisschilder laaggeletterd was. “Op een gegeven moment vroeg hij aan mij om alleen te bellen, niet te appen. Reden hiervoor was dat hij zelf niet goed kon lezen. Ik was in shock, hij heeft een succesvol bedrijf, een rijbewijs, een boekhouding. Dat verwacht je niet.”

### **Niets claimen**

Tijdens gesprekken met haar schilder kwam Mieke erachter dat hij vanwege de ingewikkelde administratie nooit iets claimt bij zijn verzekering. “Hij begrijpt de formulieren niet en wil aan niemand kenbaar maken dat hij laaggeletterd is.” Volgens Mieke schamen de meeste laaggeletterden zich, waardoor het probleem vaak ongezien blijft. “Laaggeletterdheid is een veel groter maatschappelijk probleem dan de meeste mensen denken.”

### **Brug te ver**

Vanwege haar carrière als interim-directeur bij verschillende verzekeringsbedrijven greep het onderwerp verzekeren en laaggeletterdheid haar aan. “Kijk, als je huis afbrandt of je hebt een groot ongeluk, dan moet de verzekeringsbranche er zijn. Verzekeren is voor veel mensen al een rot ding. Maar als je al moeite hebt met dagelijkse zaken als boodschappen doen, je kinderen helpen met school of je bankzaken, dan is het invullen van een schadeformulier echt een brug te ver.”

### **Hobbyproject**

Twee jaar geleden pakte Mieke de handschoen op en begon als “hobbyproject” met Soepel, een verzekering voor laaggeletterden. Vorig jaar mei is ze me de website live gegaan. Voor de toegankelijke taal werd de website genomineerd voor [de Taalheld](#) van Stichting Lezen en Schrijven. Mieke: “Laaggeletterden zijn niet analfabeet, maar lezen langzaam en kunnen geen complexe, lange zinnen begrijpen. Iedere zin moet je daarom op een nieuwe regel beginnen en telt maximaal tien woorden. De website is ontworpen samen met laaggeletterden, met een overzichtelijk menu en een button voor taalhulp en een goede balans tussen eenvoud en toon. Want je moet oppassen met kinderachtige taal.”

### **Moeilijk om simpel te denken**

Ook de verzekeringsproducten van Soepel zijn toegesneden op de doelgroep. “We zijn een volmachtbedrijf en mogen onze eigen producten ontwikkelen, tarieven en voorwaarden stellen en onze eigen koers varen. Ik heb wel veel discussies gehad met productontwikkelaars. Mensen uit de verzekeringswereld willen te veel uitsluitingen en te veel nuances. Onnodig ingewikkeld complexe polissen met kleine lettertjes.” Voor Mieke gaat verzekeren echter om simpele vragen. “Het gaat om de intentie. Heb je iets expres gedaan of niet? Verzekeringmensen vinden het heel lastig om zo simpel te denken. Dat vond ik het moeilijkste aan dit hele project: de markt overtuigen.”

### **Blinde vlek**

Nu de website klaar is, is Soepel klaar om de boer op te gaan. De interim-directeur blijft haar eigen werk voortzetten. De uitrol van Soepel ziet Mieke dan ook soepel voor zich. “We beginnen klein met bijvoorbeeld het uitdelen van flyers op bibliotheekdagen voor digibeten en gaan langs bij bouw- en tuinbedrijven om ons verhaal te doen.” Mieke heeft expliciet geen winstoogmerk, maar een maatschappelijk doel voor ogen. “Ik heb een hele sterke, sociale drive om deze blinde vlek in ons systeem te helpen oplossen. Iedereen moet goed verzekerd kunnen zijn.”