

Welkomstwoord Drs. A.J. Koppejan, voorzitter CvTA
Amsterdam, 11 november 2021

Geachte aanwezigen,

Van harte welkom en wat fijn dat u allemaal gekomen bent, naar wat een jaarlijkse traditie aan het worden is: de CvTA Najaarsconferentie. Met dit jaar als thema “Klantgericht navigeren”.

Terwijl wij vorig jaar nog genoodzaakt waren om onze bijeenkomst online te laten plaatsvinden, kunnen we elkaar vandaag weer fysiek ontmoeten. Op een mooie locatie als deze, de Tolhuistuin in Amsterdam-Noord. Daar zijn we natuurlijk blij mee.

Tegelijkertijd bevinden we ons ook weer in een periode tussen “hoop en vrees”. Zien wij met zorg het aantal corona besmettingen weer snel toenemen en hopen wij dat we gespaard blijven van nieuwe lockdowns, annuleringen van evenementen en sluitingen van horeca, bioscopen en theaters. We hebben met elkaar kunnen ervaren wat dit in de praktijk betekent, in het bijzonder ook voor de culturele sector, de betalingsplichtigen in de horeca, de cbo’s. Maar ook voor ons als CvTA, was het geen fijne periode.

Vandaag gaan we echter niet zitten somberen, maar er samen een leuke en leerzame middag van maken. En dat rond het thema “Klantgericht navigeren”.

“Klantgericht”, wat wil het CvTA hiermee?

Klinkt het niet wat aanmatigend om als toezichthouder te spreken over hoe collectieve beheerorganisaties zich zouden moeten verhouden tot hun klanten; rechthebbenden en betalingsplichtigen? Waar bemoeit het CvTA zich eigenlijk mee? En hoe klantvriendelijk is het CvTA eigenlijk zelf?

Op het online whiteboard kon u uw opmerkingen plaatsen over het CvTA en daar heeft u ook goed gebruik van gemaakt. Zo schrijft een cbo: “Het CvTA vat haar taak breder op dan op basis van de Wet Toezicht noodzakelijk is”. Een andere cbo schrijft: “Het CvTA is niet klantgericht maar gericht op haar eigen (politieke) opdracht”. Nog een andere cbo noemt de relatie met het CvTA afstandelijk en schrijft: “De focus lijkt meer te liggen op de belangen van de betalingsplichtigen dan die van onze rechthebbenden”. “De besluitvorming van het CvTA is te traag waardoor wij als cbo op achterstand worden gezet in de onderhandelingen met klanten”.

Het CvTA heeft op zijn beurt ook wel wat op te merken over de cbo’s. Citaat: “De rechthebbenden zijn tevreden, er zijn nagenoeg geen klachten. Is dat ook daadwerkelijk zo?” En: “Cbo's zijn net eilanden, samenwerking alleen wanneer het niet anders kan”. Een andere reactie vanuit het CvTA: “CBO's kunnen zaken, informatie en stukken beter aanleveren door het CvTA niet zozeer als vijand te zien”.

Er is dus nog wel wat werk te verrichten wanneer het gaat over de relatie tussen cbo’s en het CvTA. Dat kwam ook naar voren uit de rapportage van het Zijlstra Center die dit jaar, in opdracht van het CvTA, de werking van de governance bij de cbo’s heeft geëvalueerd.

Een andere aanleiding om opnieuw te kijken naar de relatie cbo en CvTA is de dit jaar in werking getreden nieuwe wet Toezicht. Voor het eerst wordt 50% van de jaarlijkse kosten van het CvTA

toezicht in rekening gebracht bij de beheersorganisaties. Daar kunnen we van alles van vinden, maar dit is nu eenmaal zo door regering en parlement bepaald. In andere sectoren zoals de financiële sector is dit meebetalen aan het toezicht al jaren praktijk.

Tegelijkertijd is er met de nieuwe wet Toezicht ook vastgelegd dat het College van Toezicht jaarlijks een overleg organiseert met de beheersorganisaties. Als CvTA hebben we hier uitvoering aan gegeven d.m.v. een overleg met het bestuur van branche organisatie VOI©E, waarbij ook een aantal vertegenwoordigers van de cbo's aanwezig waren.

En omdat we het als CvTA belangrijk vinden om iedereen in de gelegenheid te stellen om te reageren op de voorgenomen speerpunten van het toezicht in 2022 en de bijbehorende kostenbegroting, hebben we deze conferentie ook benut om hierover met u het open gesprek te voeren. Om die reden heeft u bij de uitnodiging voor deze dag ook ons concept Jaarplan en de Begroting voor 2022 ontvangen en is met het programma voor vandaag bewust gekozen voor een meer dynamische en interactieve opzet met een online whiteboard waar u vooraf uw opmerkingen kwijt kon. En een externe moderator, George Parker, die ons vanmiddag tot dialoog zal aanzetten.

Na mijn bijdrage, waar ik in zal gaan op onze plannen voor 2022, zal Nicolette Loonen vanuit het College de begroting kort toelichten en krijgt u de gelegenheid voor vragen en opmerkingen.

Betekent nu dat met de komst van de nieuwe wet Toezicht en het gegeven dat u als cbo's meebetaalt aan dit toezicht, daarmee ook tussen het CvTA en de cbo's een nieuwe relatie is ontstaan, namelijk die van toezichthouder en klant? Met andere woorden, kunt u vanaf heden tegen het CvTA zeggen: "Geef mij maar een onsje minder toezicht CvTA"?

Om die vraag goed te kunnen beantwoorden, wil ik het eerst met u hebben over de vraag waartoe toezicht nu eigenlijk dient. Wie wordt er nu beter van al die regels en toezicht vereisten. Met andere woorden: voor wie doen we het eigenlijk? Het makkelijke antwoord is: het staat in de wet. Cbo's hebben veelal een monopolie positie wanneer het gaat om het innen en verdelen van auteursrechtgelden. En om machtsmisbruik te voorkomen en de positie van rechthebbenden en betalingsplichtigen te beschermen, zijn er regels nodig en een toezichthouder die in staat moet worden gesteld om deze regels te handhaven .

En toch is dat voor het CvTA een te eenzijdige benadering van het toezicht en is het ook niet het volledige antwoord op de vraag: waartoe zijn wij op aarde als CvTA. Eerder heeft het College als missie geformuleerd dat de doelstelling van ons toezicht is dat cbo's en obo's, u dus, zo goed mogelijk kunnen functioneren en presteren richting uw rechthebbenden en gebruikers. Het doel van het toezicht is er op toe te zien dat uw organisatie zich kan ontwikkelen tot goed lopende 'voorzieningen met een maatschappelijke verantwoordelijkheid' die op een efficiënte, eerlijke en zorgvuldige wijze inkomsten genereren, de gelden innen, deze beheren en weer zo spoedig mogelijk verdelen en uitkeren. Het CvTA wil daarbij een toezichthouder zijn die stevig handelt en duidelijk is waar het moet; dienstverlenend en coöperatief waar het kan en ook een strategische meedenkpartner wil zijn.

Als je zo tegen het toezicht aankijkt dan is het toch een heel ander verhaal dan alleen maar de wet en de regeltjes handhaven. Dan gaat het veel meer over het gezamenlijk belang dat wij delen als CvTA met u als vertegenwoordigers van de cbo's. Als het namelijk met u goed gaat en u kunt uw werk goed doen, dan doen wij het als toezichthouder ook goed. Als één cbo slecht in het nieuws komt, dan

hebben wij daar allemaal last van. Dan ondergraaft dat het vertrouwen in het systeem van collectief beheer van auteursrechten.

Deze visie op toezicht is ook van invloed op de vraag hoe wij als CvTA aankijken tegen het thema klantgerichtheid.

Nee, om maar direct antwoord te geven op de eerder gestelde vraag: jullie zijn als cbo's en obo's niet onze klanten. Tussen toezichthouder en cbo's is geen leverancier - klant relatie. U kunt wel vragen om een onsje minder toezicht, maar als CvTA kunnen wij alleen leveren binnen de grenzen van de wet. Wat wel van het CvTA verwacht mag worden is dat het zich klantgericht opstelt richting u als cbo's. Klantgerichtheid gaat over houding en gedrag. Het daadwerkelijk interesse tonen in wat de ander bezighoudt, zich in de ander kunnen verplaatsen.

Vanuit onze toezichtrol betekent dit dat we het u niet moeilijker willen maken dan strikt noodzakelijk is. Of beter gezegd, dat we ook serieus luisteren en proberen rekening te houden met uw wensen en behoeften. Wij hebben er namelijk belang bij dat u uw werk goed kunt doen met zo weinig mogelijk hindernissen en kosten. En wij erkennen - en hopen dat u dat uwerzijds ook doet - dat er in de wet geen sjabloon klaarligt voor het op een passende en effectieve manier invulling geven aan allerlei toezichtstaken. Zowel het CvTA als de cbo's moeten soms voor het eerst, dus zonder historische voorbeelden, invulling geven aan hun verantwoordelijkheid bij nieuwe opgaven. Wij doen dat zo weloverwogen en goed beargumenteerd mogelijk, maar de wijsheid hebben wij natuurlijk niet, laat staan exclusief, in pacht.

Mooie woorden, hoor ik u al denken. Maar wat merken we hiervan in de praktijk CvTA? Om ook daar maar direct antwoord op te geven: ja, ook wij als CvTA kunnen ons nog wel wat verbeteren op het gebied van klantgerichtheid. En dan ga ik mij niet verschuilen achter excuses dat we het afgelopen jaar op een bezetting van 6 stafmedewerkers, 2 vacatures hadden en een hoog ziekteverzuim. Overigens, vanaf deze plaats hulde en waardering voor de inzet van onze CvTA medewerkers, die het onder deze moeilijke omstandigheden toch zo goed hebben volgehouden.

En dan is er ook het goede nieuws dat we als CvTA, desondanks, dit jaar belangrijke stappen hebben gezet in de interne verandering en verdere professionalisering. En dat we sinds deze maand weer op formatieve sterkte zijn met twee nieuwe medewerkers; Wieke Hoge als onze nieuwe secretaris-directeur en Mira Herens als jurist.

Wanneer het gaat om klantgerichtheid is dus het eerlijke antwoord dat ook het CvTA zichzelf hierin nog wel wat kan verbeteren en dat we in de toekomst verder moeten werken aan het sneller reageren op verzoeken van cbo's. Dat laat u ons ook weten in uw opmerkingen op de online "white board" en het komt ook naar voren in de door het Zijlstra Center uitgevoerde evaluatie van de governance. In dit rapport valt te lezen dat er onder de cbo's sterke behoefte leeft aan meer duidelijkheid over het toezichtskader, minder technocratisch toezicht en meer voorspelbaarheid. Wat is wel en niet vereist en waar zit nog ruimte? Kan er in het toezicht ook wat meer rekening gehouden worden met de verschillen tussen cbo's? Zowel de complexiteit van het werkgebied als ook de omvang van de cbo's kunnen sterk van elkaar verschillen. Kan er in het toezicht meer maatwerk worden toegepast, gecombineerd met een 'light regime' voor die cbo's die het al jaren goed doen?

Wat ook duidelijk naar voren komt in het rapport van het Zijlstra Center is de behoefte van cbo's aan meer contact met het CvTA, in de vorm van een jaarlijks gesprek. Daarbij zou het niet alleen moeten gaan over non-compliance, het niet voldoen aan één of meerdere voorschriften, maar een echt

gesprek over hoe het met u als organisatie gaat en waar u in de praktijk tegen aanloopt in het kader van uw collectieve beheertaken.

In ons Jaarplan 2022 willen we met deze vragen van de cbo's serieus aan de slag gaan. Dat kunt u terugzien in de door ons benoemde vier prioriteiten en speerpunten. Deze vier speerpunten zijn:

1. Klantgerichtheid
2. Samenwerking en verbinding
3. Meer Europese samenwerking
4. Governance

In de eerste plaats klantgerichtheid. In 2021 hebben we als CvTA belangrijke stappen gezet op het gebied van beleid en beheer, het actualiseren van het beleidskader en het verder optimaliseren en professionaliseren van het toezicht. Daar willen we in 2022 mee doorgaan en verder uitbouwen.

Zo gaan we het komende jaar concreet aan de slag met het onderzoeken of er mogelijkheden zijn tot het leveren van meer maatwerk in ons toezichtsregime. Te beginnen met de ontwikkeling van een cbo specifieke kostennorm. Ook zullen we samen met de cbo's de mogelijkheden van een 'light regime' serieus onderzoeken. Ik moet daarin wel voorzichtig zijn en aan enig verwachtingsmanagement doen. De mogelijkheden worden beperkt door de grenzen van de wet toezicht en hetgeen vanuit efficiënt toezicht wenselijk is.

Maar ook van u als cbo's vragen wij om werk te maken van het onderwerp klantgerichtheid. Wij zouden graag zien dat u als cbo's en obo's periodiek de klanttevredenheid onder rechthebbenden en eventuele ander stakeholders meet, zodat u op basis van de uitkomsten daarvan uw dienstverlening verder kunt optimaliseren. Als alle cbo's hun vraagstelling gedeeltelijk op elkaar afstemmen, kan dit ook fungeren als een benchmark tussen cbo's die stimuleert om de prestaties met elkaar steeds verder te verbeteren. De uitkomsten van zo'n klanttevredenheidsonderzoek hebben we ook nodig om een cbo-specifieke kostennorm te kunnen invoeren. Hogere kosten dan de gangbare maximum kostennorm van 15% moeten wel uit te leggen zijn vanuit de uitdrukkelijke wens en behoefte van rechthebbenden om meer kosten te accepteren voor het ontvangen van inkomsten uit heel specifieke auteursrechten.

Het tweede speerpunt is samenwerking en verbinding. We blijven het belangrijk vinden om de cbo's en hun branche organisatie VOI©E bij de inrichting van het toezicht te betrekken, zoals we dat ook het afgelopen jaar hebben gedaan rond onderwerpen als het VOI©E keurmerk, de benchmark en de bestuurderstoets. We zullen daarnaast ook de samenwerking zoeken met andere toezichthouders om zo 'best practices' met elkaar uit te wisselen.

De uitnodiging van de cbo's om meer de dialoog met hen aan te gaan over hun werk, de collectieve beheertaken en de uitdagingen waar ze in deze snel veranderende tijden tegenaan lopen, pakken we snel op. We gaan als CvTA tijd vrijmaken om met alle cbo's en obo's begin 2022 een gesprek te voeren.

Als derde speerpunt willen we inzetten op meer Europese samenwerking. Als de coronamaatregelen het toelaten gaan we de contacten aanhalen met onze Europese en internationale zusterorganisaties. Auteursrecht is met name Europees recht. Daarom willen we beter zicht krijgen op hoe Europese collega toezichthouders op basis van dezelfde Europese wet- en regelgeving het toezicht in de praktijk toepassen. Ook wanneer het gaat om de interpretatie en uitvoering van de

uitspraken van het Europees Hof van Justitie zoals nu met Atres Media en RAAP-PPI. Op deze wijze wil het CvTA nog betere invulling geven aan toekomstbestendig toezicht, met oog voor een gelijk Europees speelveld voor de cbo's en obo's. We moeten als kleine toezichthouder niet zelf het wiel willen uitvinden, maar meer gebruik maken van 'best practices' uit andere Europese landen.

Tenslotte willen we een goede follow up geven aan de uitkomsten van de uitgevoerde evaluatie van de governance. Het goede nieuws is dat uit de evaluatie blijkt dat bijna alle cbo's hun structuur hebben aangepast aan de gewijzigde wettelijke normen. Belangrijk is dat de cbo's doorgaan met de periodieke zelfevaluaties in de besturen en raden van toezicht en uitvoering geven aan de aanbeveling om opleidingen op te zetten voor aspirant-toezichthouders. Ik heb begrepen dat verschillende cbo's en VOI©E deze aanbeveling inmiddels al oppakken.

Ik kom tot een afronding. Nu we als CvTA onze plannen voor 2022 met u gedeeld hebben, zal Nicolette nog onze conceptbegroting met u bespreken. En dan is in het kader van een goede dialoog, het woord aan u! Immers, goed toezicht op collectief beheer van auteursrechten is in de eerste plaats een gezamenlijk belang.