
Visie

op het bouwwerk
deskundigheid
Wft

Maart 2011

Inleiding

Met dit paper wil Adfiz de balans opmaken van het bestaande deskundigheidsbouwwerk en haar visie geven over de huidige gang van zaken. Ook doet Adfiz voorstellen tot verbeteringen. Daarmee wil Adfiz bijdragen aan het verzoek van het ministerie van Financiën, gedaan aan het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening, vervolgens 'doorgesluisd' naar de markt, om bij te dragen aan de evaluatie van de Wfd/Wft op de aspecten van deskundigheid en vakbekwaamheid. Voorstellen tot verbetering betreffen de structuur van het opleidingsgebouw, de onderwijskundige vormgeving, het karakter van de permanente educatie en de rol van het CDFD. Tenslotte wordt ingegaan op de deskundigheid in verband met de bedrijfsvoering.

Vanaf 2006 gelden er op grond van de Wfd/Wft deskundigheids- en vakbekwaamheidseisen voor financiële dienstverleners. In artikel 4:9, lid 1 van de Wft staat dat het dagelijks beleid van een financieel dienstverlener wordt bepaald door personen die deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering. In artikel 4:9, lid 2 staat dat een financiële dienstverlener zorg draagt voor de vakbekwaamheid van zijn werknemers. Daartoe beschikt een zodanig aantal leidinggevendenden over voldoende vakbekwaamheid dat de kwaliteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd. De AFM heeft met de DNB nadere regels gegeven met betrekking tot de beleidsregel deskundigheid voor beleidsbepalers. Een consultatiedocument is voorgelegd aan de markt. De consultatieprocedure is recent afgerond. In het Bgfo zijn nadere regels gesteld met betrekking tot de vakbekwaamheid. Feitelijk leidinggevendenden dienen te beschikken over diploma's. Ook kan de inrichting van de organisatie borgen dat aan de vakbekwaamheidseisen wordt voldaan.

Inmiddels is ruim vier jaar ervaring opgedaan met de regelgeving voor deskundigheid en vakbekwaamheid. In de praktijk is gebleken dat behoefte bestaat aan een andere invulling van de regelgeving. Uit diverse onderzoeken van de AFM in de afgelopen jaren blijkt een tekort aan kwaliteit van de advisering. Zowel bij het eerste onderzoek naar de kwaliteit van het hypotheekadvies als bij het latere onderzoek naar pensioenadvies constateerde de AFM tekortkomingen. De AFM heeft daarna diverse Leidraden geschreven met guidance om tot een passend advies te komen. In het recente hypotheekonderzoek van de AFM, oktober 2010, blijkt het met de kennis inmiddels aanzienlijk beter te zitten, maar nog niet met de vaardigheden om die kennis optimaal toe te passen. De opmerkingen die de toezichthouder in haar rapport maakt duiden op een tekort aan (advies-) vaardigheden en aan competenties bij adviseurs. In de schademarkt kennen we deze ervaringen van de toezichthouder niet. Het risicogestuurd toezicht heeft de toezichthouder nog niet tot diepgaande onderzoeken in die markt gebracht.

Uit het ter consultatie voorgelegde document over de beleidsregel deskundigheid blijkt dat de AFM aan financieel dienstverleners zwaardere eisen wil opleggen. De beleidsbepalers moeten over een hoog opleidingsniveau beschikken (relevant HBO-niveau) en/of vele jaren werkervaring (relevante werkkring) bezitten. Voor kleine financieel dienstverleners, de massa, met zo'n 80 procent van alle intermediairbedrijven, wordt de lat hoger gelegd.

Adfiz pleit voor heldere doelstellingen. Adfiz vindt het noodzakelijk om niveaus van kennis, vaardigheden en competenties daar te ontwikkelen en aan te passen, waar kan worden vastgesteld dat deze te wensen overlaten. Dat geldt in de eerste plaats voor de advisering in het door Adfiz onderscheiden domein "Financieel Advies". Dit moet zo worden georganiseerd dat deze wordt gerealiseerd met proportionele inspanningen en kosten. Of anders gezegd, deze doelstelling moet worden gerealiseerd tegen aanvaardbare administratieve lasten.

Oordeel over het Wft-deskundigheidsbouwwerk

Adfiz stelt vast dat het wettelijke systeem van modules voor vakbekwaamheid en de verplichte permanente educatie de kwaliteit van de financiële dienstverlening heeft verhoogd. Het is een goede zaak dat het niet meer mogelijk is zonder een redelijk niveau van actuele vakbekwaamheid actief te zijn en te blijven in de financiële dienstverlening. Desalniettemin stelt Adfiz dat een grondige herziening van het wettelijke opleidingsbouwwerk noodzakelijk is en wel om de volgende redenen:

1. Op dit moment stelt de Wft diploma-eisen aan de feitelijk leidinggevendenden. Medewerkers van een financieel dienstverlener die zich bezighouden met klantadvies moeten wel deskundig zijn, maar hoeven niet over een (Wft-) diploma te beschikken.
2. Bij ondernemingen met meer dan vijftig medewerkers mag je vakbekwaamheid organiseren door een gerichte inrichting van de organisatie. De medewerkers die de klant adviseren hoeven dan niet over (Wft) diploma's te beschikken.
3. Aan de beleidsbepalers van de financieel dienstverleners, worden geen eisen van vakbekwaamheid gesteld.
4. De huidige Wft-opleidingen kennen geen basis in beroepsprofielen in de verzekeringsbedrijfstaking noch in voorkomende functieprofielen. Een adequate aansluiting van het onderwijs op de beroepspraktijk ontbreekt.
5. De huidige opleidingen zijn gericht op het aanleren van kennis. Wat ontbreekt, is aandacht voor praktijkgericht leren (naast kennis ook aandacht voor vaardigheden om die kennis toe te passen, adviesvaardigheden, vormen van duaal leren/ praktijkstages). De kennisgerichte vakbekwaamheidsvertaling ontbeert aansluiting op de behoefte van de markt aan moderne onderwijskundige leerprocessen, waarin aandacht is voor vaardigheden en competenties.
6. De resultaten van een opleidingstraject worden nog niet vertaald naar het Europese referentieniveau van het Europees Quality Framework (EQF). Dit maakt een Europese waardering van leerresultaten niet mogelijk. Onze huidige regelgeving sluit qua formulering van toetstermen onvoldoende aan op de uitgangspunten van het overeengekomen Europees referentiekader.
7. Permanente educatie is noodzakelijk, in het bijzonder om hoogwaardige kennis op het gewenste niveau te houden. Het huidige PE- systeem ondervindt kritiek van deskundigen en vergunninghouders. De doelmatigheid van het systeem wordt sterk in twijfel getrokken. Het PE-systeem wordt nog niet getoetst aan criteria van effectiviteit en efficiency.

Voorgaande constatering brengt Adfiz tot een visie op een nieuw deskundigheidsbouwwerk, dat voldoet aan de behoeften van de markt.

Aansluiting bij de behoeften in de markt

Adfiz stelt voor te komen tot een forse reorganisatie van het deskundigheidsbouwwerk. Om aan te sluiten bij de praktijk van de financiële dienstverlening zullen achtereenvolgens de volgende stappen gezet moeten worden:

Ten aanzien van de kennis, vaardigheden, competenties:

1. Opstellen (standaard-) voorkomende beroepsprofielen binnen de bedrijfstak voor alle klant-medewerkers die adviseren. De beroepsprofielen geven een overzicht van vereiste kennis, vaardigheden en competenties.
2. Opstellen van voorkomende functieprofielen, voor zowel aanbieden, adviseren als bemiddelen.
3. Het vertalen van de inhoud van de profielen naar nieuwe opleidingen [geheel nieuw lesmateriaal].
4. Het ontwikkelen van nieuwe onderwijsmethoden, waarin theorie en praktijkervaring aan elkaar worden gekoppeld, bijvoorbeeld door meer probleemgericht onderwijs (PGO-modellen) en gebruikmaking van praktijkstages.
5. Het ontwikkelen van nieuwe toets-/examenvormen, waarin zowel kennis als vaardigheden als competenties worden getoetst.
6. Het doen aansluiten op het Europese Quality Framework van deze beroepsprofielen, die door de praktijk geïnitieerd zijn.

Ten aanzien van de deskundigheid in verband met de bedrijfsvoering:

1. Een expliciet kader van de wetgever over de voorwaarden waaraan een beleidsbepaler in bepaalde situaties moet voldoen (omvang bedrijf, soort bedrijf etc.) acht Adfiz gewenst.
2. Beperkte ruimte voor de toezichthouder om hieraan verder invulling te geven.

Ten aanzien van competenties:

1. Er is discussie of er een afzonderlijke categorie met eindtermen moet komen voor 'professioneel en integer gedrag' naast de gebruikelijke categorieën met eindtermen voor kennis, vaardigheden en competenties. Adfiz meent uit de Europese ontwikkelingen te begrijpen dat gesproken wordt over drie categorieën van eisen/eindtermen; namelijk: kennis, vaardigheden en competenties. Het is gewenst dat ook in Nederland volstrekte duidelijkheid en daarmee éénduidigheid ontstaat over de definities van de verschillende categorieën van eindtermen. Adfiz is daarom voorstander van de weergave van de deskundigheidsvereisten voor professioneel en integer gedrag onder de eindtermen van de Wft-modules voor vaardigheden en competenties.

Ten aanzien van de reikwijdte:

1. De eisen van certificering moeten zich niet beperken tot feitelijk leidinggevend. Alle klant-medewerkers van intermediairs en aanbieders die adviseren moeten voldoen aan de eisen van de nieuwe Wft-modules. Ter bevestiging dient een Personenregister te worden ingericht, waarin al deze medewerkers met hun certificering zijn opgenomen.
2. Ook andere partijen als accountants, pensioenbureaus en fiscaal adviseurs, die zich begeven op het terrein van advisering van financiële- of verzekeringsproducten, zullen wat betreft Adfiz moeten voldoen aan de eisen van de Wft in het algemeen en van het deskundigheidsbouwwerk in het bijzonder.

Ten aanzien van de procesvoering:

Het is voor Adfiz steeds onduidelijk gebleven hoe dienstverleners/aanbieders en adviseurs, door hun organisatie-inrichting kunnen aantonen dat hun medewerkers voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid. Adviseren in het belang van de klant vraagt om een deskundig geleide wisselwerking tussen financieel dienstverlener en klant. Daarbij moet de financieel dienstverlener onder meer toetsen welke kennis de klant bezit en nodig heeft en of gegeven informatie en oplossingen begrepen zijn en daadwerkelijk voldoen aan de wensen van de klant. Deze praktijk is per definitie niet voorgeprogrammeerd te sturen, noch achteraf op juistheid te controleren. Adfiz bepleit daarom borging van deskundigheid niet langer toe te staan op basis van deskundige leidinggevend en/of inrichting van de bedrijfsvoering, en ook aan relevante medewerkers bij organisaties met meer dan vijftig medewerkers in de financiële markten de eis te stellen van certificering. Het bedrijfsvoeringsmodel zou moeten worden afgeschaft (met overgangperiode rekeninghoudend met bestaande situatie), om volledig over te gaan naar een diploma-model waarbij door klantmedewerkers diploma's moeten worden overlegd. Dit is overigens ook direct in het belang van medewerkers die in de bedrijfstak werken en mogelijk van baan veranderen en de overstap willen maken naar financiële dienstverlener. Zij behouden hun deskundigheid gedurende hun werkzame periode.

Ten aanzien van de opzet van het deskundigheidsbouwwerk:

Bij de inrichting van de Wfd is ooit gekozen voor een beperkt aantal modules. Ministerie, toezichthouder én de markt wilde versnippering voorkomen om redenen van effectiviteit en efficiency. Adfiz houdt vast aan dit eerder gekozen uitgangspunt. Deskundigheid op deelterreinen behoeft niet gekoppeld te worden aan totale certificeringseisen. Dat kan op andere en minder dure wijze worden ingevuld.

Ten aanzien van de Permanente Educatie:

Adfiz zou aan de PE een ander karakter willen geven. Iedere professionele financieel adviseur, dient voortdurend te beschikken over actuele kennis van zijn vak, daarover geen misverstand. Het volgen van actuele ontwikkelingen via het internet (eventueel specifieke actualiteitsprogramma's), via de vakpers en via het deelnemen aan bijeenkomsten zou op zich moeten kunnen volstaan, mits de ondernomen acties aantoonbaar zijn. En zeker zou het volgen van voldoende relevante andere opleidingen vrijstellingen moeten kunnen opleveren. De huidige theoretische periodieke toetsing voldoet niet in een modern, praktijkgericht PE-systeem. Het systeem van punten die andere beroepsgroepen moeten verzamelen om mee te kunnen blijven doen, zou ook binnen onze markt opgang moeten doen. Adfiz wijst ook op de grote kostenlast als gevolg van het huidige systeem. Er moet gezocht worden naar efficiëntere methoden, die geen afbreuk doen aan de kwaliteit. De brancheorganisatie bepleit een heroverweging van de regelgeving op dit ingrijpende aspect van het bouwwerk deskundigheid.

Eerder gaf Adfiz al aan te onderscheiden naar soorten van dienstverlening. In haar beschouwing op de financiële dienstverlening 2011-2014 bepleit Adfiz te onderscheiden tussen financieel advies en verzekeringsadvies. De zwaardere eisen, die Adfiz bepleit voor het opleidingsbouwwerk, gelden in navolging van dit onderscheid dan ook in de eerste plaats voor de advisering in de financiële producten. Uit de beroepsprofielen die gemaakt moeten worden moet blijken in hoeverre voor de schadeadvisering vergelijkbare eisen moeten worden gesteld.

Rol van het CDFD

Het CDFD heeft in een brief aan de minister van Financiën geschreven dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om de kwaliteit van de examens en PE-onderwijsprogramma's te kunnen garanderen. Het CDFD stelt dat het niet de mogelijkheid heeft om effectief controlerend op te treden, omdat er geen eisen zijn vastgelegd voor de normering op welke wijze aan de eind- en toetstermen is voldaan. Adfiz bepleit een sterkere statuur van het CDFD, waardoor met meer gezag en professionaliteit kan worden gefunctioneerd in de bedrijfstak. Het CDFD zal meer slagkracht dienen te hebben. De capaciteit van de CDFD dient te worden uitgebreid, waarbij een professionaliseringslag gemaakt dient te worden. Anderzijds bepleit Adfiz dat de invloed van het toets- en examengedreven streven binnen het CDFD mitigeert. Liever zien wij hoe professionalisering beter vorm kan krijgen en een verantwoord, maar wel milder systeem van PE daarop kan aansluiten.

Adfiz is er voorstander van dat het CDFD op grotere afstand van het ministerie kan opereren. Een optie is dat het CDFD wordt omgevormd tot een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), dan wel onderdak krijgt in een reeds bestaand ZBO, gelet op de politieke koers op dit punt. Een ZBO opent wellicht de mogelijkheid van het ontvangen van middelen uit de markt, waardoor de slagkracht van het CDFD evenredig kan worden vergroot.

Het orgaan kan op deze wijze op afstand van de minister met grotere zelfstandigheid wettelijke taken uitvoeren. Zeggenschap van de minister blijft vanwege benoeming van bestuurders. De adviestaken richting de minister kunnen blijven bestaan.

Omvorming tot een ZBO zou op de kortere termijn al gerealiseerd moeten worden. Een professionelere invulling van bestuur en werkgroepen die binnen het CDFD functioneren, lijkt hierdoor mogelijk te worden. Nu werken veel medewerkers uit de branche min of meer op vrijwillige basis mee aan het werk van het CDFD. Dat lijkt voor een professionele markt niet langer de juiste invulling.

[1] Brief CDFD aan Minister van Financiën, 22 juni 2010

Implementatie

Het tijdpad waarbinnen een nieuw bouwwerk gerealiseerd kan worden zal naar schatting twee tot drie jaar kosten. Wanneer in een bredere wetswijziging, per 1 januari 2013, een en ander wettelijk kan worden vastgelegd, dan is een start per 1 januari 2014, gelet op de voorbereidingsperiode, mogelijk.

Pensioenmodule

Adfiz wijst erop dat met het introduceren van de Pensioenmodule beoogd wordt de advieskwaliteit op een hoger plan te brengen. Adfiz is daarvoor, maar wijst tegelijk op het huidige wettelijke systeem dat verplichtingen oplegt aan feitelijk leidinggevend en niet aan de adviseurs. Zeker, ze moeten deskundig zijn, maar een diploma wordt niet vereist. Adfiz is voorstander van het implementeren van de Pensioenmodule als onderdeel van een nieuw bouwwerk. Hoe is anders uit te leggen dat een pensioenadviseur moet beschikken over vaardigheden en competenties, terwijl dat niet geldt voor bijvoorbeeld een hypotheekadviseur of een financieel planner.

Personenregister

Eerder al heeft Adfiz de invoering van een Personenregister bepleit. Hiermee wordt inzichtelijk over welke kennis en kunde adviseurs beschikken. Per medewerker, met (advies)-klantcontacten zal het register inzichtelijk maken over welke deskundigheid wordt beschikt. Voor consumenten wordt inzichtelijk wat de kwaliteiten van een adviseur zijn, waarmee zij overwogen in contact te treden of reeds contact hebben. Belangrijker nog is dat hier tuchtrecht aan verbonden wordt waarmee als uiterste consequentie zou moeten gelden dat verwijdering uit het personenregister inhoudt dat deze persoon niet meer kan adviseren in de financiële dienstverlening. Een op te zetten Personenregister zal dienen aan te sluiten bij de certificering op basis van de nog vast te stellen profielen. De wetgever dient een haakje in de wetgeving aan te brengen om de branche tot registratie te verplichten, als het register er komt.

Visie

op het bouwwerk
deskundigheid

Wft

Maart 2011