

## EVALUATIE WFT- PERMANENTE EDUCATIE

PE-CYCLUS 2010-2011



Door: College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD)  
Aan de hand van analyse Stichting Examenkamer  
December 2011

## Inhoud

### Samenvatting

1	Evaluatie- en auditgegevens .....	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Kengetallen PE-programma's 2010-2011 .....	5
1.2.1	Aantal deelnemers.....	5
1.2.2	Aantal certificaten .....	8
1.2.3	Slagingspercentages .....	9
1.2.4	Gemiddelde groepsgrootte .....	10
1.3	Kengetallen veegsessies PE-programma's 2008-2009 .....	10
1.3.1	Aantal deelnemers veegsessies PE-programma's 2008-2009 .....	10
1.3.2	Aantal certificaten in veegsessies PE-programma's 2008-2009.....	12
1.3.3	Slagingspercentage veegsessies PE-programma's 2008-2009 .....	12
1.4	Onderwijs- en toetsenvormen.....	13
1.5	Kwaliteitszorg .....	15
1.5.1	Evaluaties onder deelnemers en docenten .....	15
1.5.2	Docentendossiers en interne audits .....	16
1.6	Klachten en bezwaren.....	16
1.7	Registratie en certificaten .....	16
1.8	Opmerkingen en suggesties.....	17
1.9	Opmerkelijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen.....	17
2	Overige feiten en bevindingen van het College .....	19
2.1	Accreditatie programma's.....	19
2.2	Combinatieprogramma's .....	20
2.3	Verbetering kwaliteitszorg .....	23
2.4	Toezicht door het College .....	24
2.5	Toekomst van de PE .....	24

## Samenvatting

Op 1 juli 2011 is de tweede PE-cyclus geëindigd en de derde PE-cyclus van start gegaan.

Art 11d van het 'Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen' schrijft voor dat de Wft-PE instituten binnen twee maanden na afloop van de PE-termijn een aantal gegevens aan het CDFD dienen te overleggen. Het College heeft deze gegevens nodig in het kader van zijn toezichtstaak. Het College rapporteert zijn bevindingen aan het ministerie van Financiën.

Nieuw in de tweede PE-ronde is, dat alle PE-programma's inhoudelijk integraal zijn beoordeeld. Het College heeft Ecabo gevraagd om advies uit te brengen over de programma's, zowel inhoudelijk als onderwijskundig. Het College is met deze werkwijze tegemoetgekomen aan de klachten uit de markt in de eerste PE-ronde. Toen is een dergelijke controle vooraf niet uitgevoerd. Daardoor zijn er achteraf bij steekproeven of controles behoorlijke niveaoverschillen of zelfs omissies geconstateerd. Een nadeel van deze werkwijze is, dat de accreditaties van de programma's langere tijd in beslag nemen. De Wft-PE-instituten konden daardoor bij aanvang van de PE-cyclus nog niet hun programma's aanbieden. Het College meent echter, dat dit nadeel niet opweegt tegen het voordeel van kwaliteitsverbetering. Uit de gegevens van de PE-instituten blijkt bovendien dat de meeste kandidaten zich aanmelden halverwege of aan het einde van de PE-periode.

Het aantal klachten over de inhoud van de PE-programma's is mede daardoor in deze PE-periode verminderd. Verder blijkt uit de audits van de Examenkamer en van Ecabo een merkbare verbetering van het aanbod. Dat betekent overigens niet, dat er niets meer verbeterd kan worden. De PE-onderwijsinstituten blijven het invullen van de actieve toetsvormen moeilijk vinden, evenals het registreren van de individuele participatie van de deelnemer. Ook is het onderwijs nog steeds te sterk docentgericht. Het College zal in 2012 een leidraad publiceren, waarin deze onderwerpen besproken zullen worden en geprobeerd zal worden om de instituten meer houvast te bieden.

Het College constateert dat de aantallen deelnemers redelijk stabiel zijn gebleven. Er is sprake van een lichte stijging (1,4%). Het aantal deelnemers dat door middel van PE-toetsen bij een Wft-exameninstituut zijn diploma geldig houdt, is met de helft gedaald. Opvallend is de populariteit van de combinatieprogramma's, waarbij een aantal Wft-modules in één programma worden aangeboden. Het College heeft enkele te zware combinatieprogramma's afgekeurd, omdat werd getwijfeld aan het lerendement. In deze cyclus zijn om die reden door het College nadere randvoorwaarden gesteld aan de uitvoering van combinatieprogramma's.

Opvallend is dat de Wft PE instituten steeds meer zoeken naar vormen van samenwerking op de diverse gebieden, zoals het gezamenlijk ontwikkelen van materiaal, het kopen van elkaars materiaal of het uitlenen van docenten.

Het College is van mening dat de komst van een 'centrale itebank' een belangrijk instrument is voor de verbetering van de kwaliteit van de PE-systematiek,. Een soepele introductie van deze itebank staat daarom hoog op de agenda van het College. Alle PE-

instituten moeten dan gebruik maken van dezelfde itembank. De inhoud van de centrale itembank wordt vooraf goedgekeurd en gecontroleerd door of namens de toezichthouder. De grote voordelen daarvan zijn:

- geen of nauwelijks niveau verschillen m.b.t. de inhoud van de vragen ;
- controle vooraf op de kwaliteit van de vragen.

## 1 Evaluatie- en auditgegevens

### 1.1 Inleiding

Met betrekking tot het Wft-deskundigheidsbouwwerk werd op 30 juni 2011 - voor wat betreft de Permanente Educatie - een tweede termijn afgerond:

- eerste periode: juli 2008 tot en met december 2009 (2008-2009)
- tweede periode: januari 2010 tot en met juni 2011 (2010-2011)

Net als na de eerste periode is ook na afloop van de tweede periode een evaluatie uitgevoerd onder zowel de Wft-PE onderwijsinstituten als de Wft-exameninstituten die bevoegd zijn om Wft PE –onderwijsprogramma aan te bieden, cq de PE-toets af te nemen.

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van een vragenlijst over de volgende onderdelen:

- Kengetallen betreffende het uitgevoerde programma 2010-2011;
- Kengetallen betreffende door de instituten uitgevoerde ‘veegsessies’<sup>1</sup> voor de PE-programma’s 2008-2009;
- Gehanteerde onderwijs- en toetsvormen;
- Kwaliteitszorg;
- Klachten en bezwaren;
- Registratie en Certificaten;

Waar mogelijk, is een vergelijking gemaakt met de vragen die in de eerste periode aan de orde zijn geweest om reden van een zekere mate van vergelijkbaarheid.

Op verzoek van het College heeft de Examenkamer ook in 2011 een vergelijkbare audit uitgevoerd bij de Wft-PE onderwijsinstituten. Tijdens de audit zijn eveneens de hiervoor genoemde thema’s aan de orde gekomen. Van alle audits zijn verslagen opgesteld die - ter verificatie - aan de PE-opleidingsinstituten zijn voorgelegd. De bevindingen zijn geaccordeerd door de instituten.

---

<sup>1</sup> Een veegsessie is een programma (sessie) dat wordt uitgevoerd *na* afloop van de betreffende PE-cyclus, i.c. na 31 december 2009.

## 1.2 Kengetallen PE-programma's 2010-2011

### 1.2.1 Aantal deelnemers

In de periode 2010-2011 zijn er 22 Wft-PE Opleidingsinstituten geaccrediteerd. Dit zijn er evenveel als voor de periode 2008-2009.

De mate waarin de instituten participeren, varieert sterk. Zo is er één instituut dat behalve een accreditatie als Wft-PE-onderwijsinstituut, ook een erkenning als Wft-exameninstituut heeft. Op jaarbasis heeft dit instituut 160 deelnemers aan PE-onderwijsprogramma's geregistreerd.. Het opleidingsinstituut met het grootste marktaandeel heeft meer dan 42.000 Wft-PE-certificaten uitgereikt aan ruim 9500 kandidaten. Ook zijn er 'slapers' bij, dat wil zeggen: instituten die wel erkend zijn, maar in de praktijk daar geen gebruik van maken (2).

De Wft-PE programma's worden op twee manieren uitgevoerd: incompany bij een klant waarbij de deelnemersgroep uitsluitend bestaat uit medewerkers van de betreffende klant, en open programma's waarbij deelnemers individueel kunnen inschrijven en de groep bestaat uit medewerkers van verschillende bedrijven, zelfstandigen etc.

#### *Totale aantallen 2010-2011 vs 2008-2009<sup>2</sup>*

In totaal zijn er ruim 45.000 deelnemers die aan hun PE-verplichtingen voldoen door deel te nemen aan Wft-PE onderwijsprogramma's (94%) en ongeveer 3.000 kandidaten die het traject via PE-toetsen bij Wft-exameninstituten afleggen (6%). Dat is aanzienlijk minder ten opzichte van de periode 2008-2009 toen nog 12% van de kandidaten zijn PE-certificaten via een Wft-exameninstituut behaalde.

In totaal hebben er in de periode 2010-2011 bruto 202.705 kandidaten aan verschillende modules deelgenomen. Dat is bijna 1,4% meer dan voor de periode 2008-2009 (199.873). Let wel, dit is een bruto aantal. Ervan uitgaand dat in ieder geval elke kandidaat deelgenomen heeft aan de PE voor de basis-module, kan het netto-aantal kandidaten worden gesteld op rond de 48.000. Dat houdt in dat gemiddeld elke kandidaat voor 4 tot 5 Wft-modules zijn PE-volgt.

#### *Basis*

In 2010-2011 hebben 48.688 personen deelgenomen aan de module Wft-PE Basis. In de PE-periode 2008-2009 waren dat er 55.035. Dat is een daling van 11,5%

#### *Consumptief krediet*

In 2010-2011 hebben 20.819 personen deelgenomen aan de module Wft PE Consumptief Krediet. In de periode 2008-2009 waren dat er 23.168, een daling van 10,1%.

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor het totaal overzicht van de vorige PE- rapportage; de aantallen van de veegsessies uitgevoerd in de periode 1-1-2010 tot 1 juli 2011 zijn voor de vergelijking in deze paragraaf daarbij opgeteld.

### *Hypothecair Krediet (Algemeen en Beleggen) en Levensverzekeringen (Algemeen en Beleggen)*

Het is lastig om voor deze modules een vergelijking te maken met vorige cyclus: er is destijds niet naar een specificatie in deelmodules gevraagd. De Wft-module Hypothecair Krediet kan opgedeeld worden in twee deelmodules: Algemeen en Beleggen. Velen doen alleen Algemeen, omdat men bijvoorbeeld de Wft- PE Module Levensverzekeringen, of PE Volmacht Leven, of PE Volmacht Levensverzekeringen in zijn of haar bezit heeft. Daar zit ook het onderdeel Beleggen in. Of men heeft ervoor gekozen de module in twee stappen door te lopen en Beleggen apart te volgen. Hetzelfde geldt voor de deelnemers aan het gedeelte Leven Algemeen. Deze kunnen dan ook al in het bezit zijn van het certificaat Wft-PE Hypothecair Krediet.

#### *Schadeverzekeringen*

In 2010-2011 hebben 31.213 personen deelgenomen aan de module Wft Schadeverzekeringen; in 2008-2009 waren dat er 39.299, een daling van 25,9%.

#### *Volmacht*

Deze module laat zich eveneens lastig vergelijken vanwege de opdeling in deel- en subdeelmodules. Tijdens deze cyclus was er inhoudelijk geen verschil met de 'lagere' modules. Vaak volgt men deze onderdelen om het oude diploma Assurantiebemiddeling A in stand te houden om een slag om de arm te houden voor de toekomst. Men volgt het onderdeel Volmacht Overig en kan dan als Gevolmachtigd Agent aan de slag, of men houdt de behaalde Wft-Volmacht onderdelen geldig, omdat het moeilijk is om alle GA-onderdelen binnen een PE-cyclus te behalen.

Om toch nog een indruk te krijgen in de daling of stijging van de deelnemers: in 2010-2011 waren er 5.850 deelnemers voor het onderdeel Algemeen en 1.244 deelnemers aan het onderdeel Overig. In 2008-2009 waren dat er 5.400, respectievelijk 1.589. Dat is een stijging van 8,3% respectievelijk een daling van 21,7%.

#### *Overige bevindingen*

Uit de statistieken komt verder naar voren dat voor het PE-programma 2010-2011 gemiddeld aan 4 tot 5 modules werd deelgenomen. Voor de periode 2008-2009 was dat gemiddeld 3 tot 4 modules. Concreet betekent dit dat minder personen aan meer modules hebben deelgenomen. De modules worden veelal gecombineerd aangeboden en bezocht, waarbij er sprake is van veelal vaste combinaties. Dat blijkt ook uit de combinatieprogramma's die - ter accreditatie - door de instituten zijn voorgelegd.

Net als bij het PE-programma 2008-2009 is er bij het programma 2010-2011 sprake van een sterk variërend marktaandeel. Bij de PE-onderwijsinstituten nemen drie instituten 56% van de markt voor hun rekening. Dat was in de vorige cyclus 48%. Een van de drie grote instituten laat een stijging van het marktaandeel zien, terwijl de overige twee instituten qua omvang gelijk zijn gebleven. Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat de grote groep van 19 PE-onderwijsinstituten minder deelnemers bij hun programma's heeft gehad (10). Negen instituten laten een groei zien ten opzichte van 2008/2009.

In tegenstelling tot de periode 2008-2009 is er in de periode 2010-2011 sprake van aanmerkelijk mindere participatie van deelnemers aan PE-toetsen bij de exameninstellingen. Waren er voor de eerste periode nog 5.710 deelnemers aan de basismodule, in 2010-2011 waren dat er nog geen 3.000. In totaal zijn er in 2010-2011 nog geen 9.500 toetsen afgelegd, tegen meer dan 23.000 in 2008-2009. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het afleggen van een toets minder aantrekkelijk is gelet op de kans van niet-slagen. Ook kan een mogelijke verklaring worden gevonden in de slagingspercentages die bij de PE-onderwijsprogramma's aanmerkelijk zijn toegenomen. Met andere woorden: de behoefte aan het afleggen van een PE-toets bij een exameninstituut is met de hoge slagingspercentages voor de PE-programma's aanmerkelijk afgenomen. Een andere oorzaak zou kunnen zijn dat kandidaten de voorkeur geven aan het volgen van een oefenprogramma om kennis en ervaring uit te wisselen met andere vakgenoten.

**Tabel 1 Aantal deelnemers per PE-programma 2010/2011**

<b>Deelnemers aan Wft-PE programma's 2010/2011</b>	<b>PE- onderwijsinstellingen</b>	<b>PE- Exameninstellingen</b>	<b>Totaal</b>
Wft-PE Basis	45.696	2.992	48.688
Wft-PE Consumptief Krediet	19.714	1.105	20.819
Wft-PE Hypothecair Krediet	10.198	187	10.385
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	5.886	575	6.461
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	21.688	843	22.531
Wft-PE Levensverzekeringen	14.420	164	14.584
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	14.639	1.365	16.004
Wft-PE Schadeverzekeringen	29.899	1.314	31.213
Wft-PE Schade part. Deelmodule	7	440	447
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	81	81
Wft-PE Volmacht Leven	30	0	30
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	2.172	0	2.172
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	9.716	0	9.716
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	5.535	315	5.850
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	1.126	118	1.244
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	12.480	0	12.480
<b>Totaal Wft-PE programma 2010-2011</b>	<b>193.206</b>	<b>9.499</b>	<b>202.705</b>

Daarnaast valt op, dat er twee examinerende instellingen zijn die 94% van de PE-toetsen voor hun rekening nemen. Ten opzichte van de periode 2008-2009 is er wel sprake van een verschuiving. Werd in 2008-2009 de examinering voor bijna 90% door één instituut uitgevoerd, in 2010-2011 zijn er twee examinerende instellingen waar door 94% van de deelnemers de PE-toetsen worden afgelegd.

Zeer opmerkelijk is overigens het aantal deelnemers aan de volmacht modules, waarvan in het bijzonder de deelmodule Volmacht Schadeverzekeringen en de deelmodule Volmacht Levensverzekeringen Algemeen. Het aantal kandidaten aan deze modules in de periode 2010-2011 staat niet in verhouding tot het aantal dat in 2008-2009 aan deze deelmodules heeft deelgenomen.

### 1.2.2 Aantal certificaten

Niet alle deelnemers aan de PE-onderwijsprogramma's dan wel de PE-toetsen slagen. In tabel 2 is per module het aantal uitgereikte certificaten weergegeven.

**Tabel 2 Aantal certificaten per PE-programma 2010/2011**

<b>Certificaten voor de Wft-PE programma's 2010/2011</b>	<b>PE-Onderwijsinstututen</b>	<b>PE-Exameninstututen</b>	<b>Totaal</b>
Wft-PE Basis	45.305	2.219	47.524
Wft-PE Consumptief Krediet	19.454	780	20.234
Wft-PE Hypothecair Krediet	10.143	148	10.291
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	5.631	450	6.081
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	21.072	777	21.849
Wft-PE Levensverzekeringen	14.202	102	14.304
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	13.921	872	14.793
Wft-PE Schadeverzekeringen	29.596	1.051	30.647
Wft-PE Schade part. Deelmodule	7	350	357
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	47	47
Wft-PE Volmacht Leven	30	0	30
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	2.172	0	2.172
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	9.227	0	9.227
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	5.417	281	5.698
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	1.110	97	1.207
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	12.400	0	12.400
<b>Totaal Wft-PE programma 2010-2011</b>	<b>189.687</b>	<b>7.174</b>	<b>196.861</b>

In totaal zijn er 196.861 Wft-PE certificaten verstrekt, waarvan er 96% zijn uitgegeven door PE-onderwijsinstututen. Dit zijn er ruim 14.000 meer dan in dezelfde periode 2008/2009. In die periode werd overigens 91% van de certificaten door de PE-onderwijsinstututen uitgereikt.



### 1.2.3 Slagingspercentages

In tegenstelling tot de periode 2008-2009 is er in 2010-2011 bij de Wft-PE onderwijsprogramma's nagenoeg geen sprake meer van sterk uiteenlopende slagingspercentages. De uitvoering van de nieuwe onderwijsaanpak heeft daar mogelijk een bijdrage aan geleverd. Ruim 3.500 deelnemers hebben opnieuw een module moeten volgen dan wel alsnog een PE-toets voor een module moeten afleggen.

**Tabel 3 Slagingspercentages per module**

Slagingspercentages	PE Onderwijsprogramma's			PE-toetsen		
	aantal deelnemers	aantal certificaten	Slaag %	aantal kandidaten	aantal certificaten	Slaag-%
<b>Wft-programma's 2010/2011</b>						
Wft-PE Basis	45.696	45.305	99%	2.992	2.219	74%
Wft-PE Consumptief Krediet	19.714	19.454	99%	1.105	780	71%
Wft-PE Hypothecair Krediet	10.198	10.143	99%	187	148	79%
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	5.886	5.631	96%	575	450	78%
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	21.688	21.072	97%	843	777	92%
Wft-PE Levensverzekeringen	14.420	14.202	98%	164	102	62%
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	14.639	13.921	95%	1.365	872	64%
Wft-PE Schadeverzekeringen	29.899	29.596	99%	1.314	1.051	80%
Wft-PE Schade part. Deelmodule	7	7	100%	440	350	80%
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	0	*	81	47	58%
Wft-PE Volmacht Leven	30	30	100%	0	0	*
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	2.172	2.172	100%	0	0	*
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	9.716	9.227	95%	0	0	*
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	5.535	5.417	98%	315	281	89%
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	1.126	1.110	99%	118	97	82%
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	12.480	12.400	99%	0	0	*
<b>Totaal Wft-PE programma 2010-2011</b>	<b>193.206</b>	<b>189.687</b>	<b>98%</b>	<b>9.499</b>	<b>7.174</b>	<b>76%</b>

#### **1.2.4 Gemiddelde groeps grootte**

Conform de regelgeving mogen er maximaal 25 deelnemers aan een onderwijsprogramma deelnemen. In een enkel geval is deze grens bij de uitvoering van het Wft-PE onderwijsprogramma overschreden.

Er zijn instituten die minder deelnemers tot hun PE-onderwijsprogramma toelaten. Reden hiervoor is dat zij een groep van 25 deelnemers te groot achten om bij het onderwijsprogramma te kunnen betrekken en om de individuele participatie goed te kunnen observeren. Toch zijn er erg veel programma's die de maximale grootte van 25 kandidaten tellen. Voor veel instituten telt het kostenaspect zwaar. Door de open markt staat de prijs voor het verzorgen van Wft-PE-programma's sterk onder druk.

#### **1.3 Kengetallen veegsessies PE-programma's 2008/2009**

In de periode 2010-2011 hebben zowel de onderwijsinstituten als de exameninstituten het programma 2008-2009 in de vorm van veegsessies uit kunnen voeren. Niet alle instituten hebben daar gebruik van gemaakt. Zo zijn er enkele instituten die geen accreditatie voor het uitvoeren van de veegsessies aangevraagd hebben en andere instituten die ondanks een accreditatie uiteindelijk toch geen programma's uitgevoerd hebben.

##### **1.3.1 Aantal deelnemers veegsessies PE-programma's 2008/2009**

In de veegsessie voor het programma 2008-2009 zijn er in de periode 1 januari 2010 – 1 juli 2011, zoals uit tabel 4 blijkt, 2.421 personen geweest die aan PE-onderwijsprogramma's hebben deelgenomen. Dat is 1% van het totaal aantal deelnemers aan PE-onderwijsprogramma's in 2008-2009. Daarbij doet ruim 70% van de deelnemers dit via twee PE-Onderwijsinstituten. Uiteindelijk hebben, na het reguliere programma aangevuld met de veegsessies, in totaal 172.308 deelnemers aan een Wft-PE onderwijsprogramma 2008-2009 deelgenomen.

Anders is het bij de Wft-exameninstituten die voor de veegsessies in de periode 2010-2011, betreffende het programma 2008-2009, 3.695 kandidaten hebben gehad. Dat is 13% van het totaal aantal examenkandidaten dat uiteindelijk aan de PE-sessies 2008-2009 heeft deelgenomen. In totaal hebben 27.565 kandidaten aan de PE-toetsen voor het programma 2008-2009 deelgenomen.

Geconcludeerd kan worden dat kandidaten die de Wft-PE programma's niet in de reguliere periode hebben gedaan deze hoofdzakelijk (60%) via een PE-toets hebben ingehaald.

Verder laten de cijfers zien dat onder de Wft-exameninstituten het aantal instituten dat modules aangeboden heeft in de veegsessie 2008-2009 beperkt is. In feite voert één instituut 86% van de PE-toetsen uit, naast drie andere instituten waarvan er één met dertien kandidaten verdeeld over drie modules een wel erg klein marktaandeel heeft.

**Tabel 4 Aantal deelnemers veegsessie 2008/2009 uitgevoerd in 2010-2011**

Deelnemers aan Wft-programma's veegsessie 2008/2009	PE- onderwijsinstututen	PE- exameninstututen	Subtotaal veegsessie
Wft-PE Basis	711	1.485	2196
Wft-PE Consumptief Krediet	342	342	684
Wft-PE Hypothecair Krediet	156	16	172
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	31	111	142
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	107	224	331
Wft-PE Levensverzekeringen	349	36	385
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	32	527	559
Wft-PE Schadeverzekeringen	462	581	1043
Wft-PE Schade part. Deelmodule	0	201	201
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	12	12
Wft-PE Volmacht Leven	0	0	0
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	21	0	21
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	17	0	17
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	155	144	299
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	5	16	21
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	33	0	33
<b>Subtotaal veegsessie 2008-2009</b>	<b>2.421</b>	<b>3.695</b>	<b>6.116</b>
Subtotaal 2008-2009	169.887	23.870	193.757
Totaal Wft-PE programma 2008-2009	172.308	27.565	199.873

### 1.3.2 Aantal certificaten in veegsessies PE-programma's 2008-2009

Tabel 5 geeft een overzicht van het aantal certificaten dat in de veegsessies is uitgereikt ten opzichte van het aantal certificaten dat in het reguliere programma is verstrekt door zowel de PE-onderwijsinstellingen als de PE-exameninstellingen.

Het totaal aantal Wft-PE certificaten voor het programma 2008-2009 bedraagt na de uitvoering van de eerste periode met veegsessies inmiddels 187.548.

<b>Certificaten voor Wft-programma's veegsessie 2008/2009</b>	<b>PE-onderwijsinstellingen</b>	<b>PE-exameninstellingen</b>	<b>Subtotaal veegsessie</b>
Wft-PE Basis	708	1.139	1.847
Wft-PE Consumptief Krediet	338	241	579
Wft-PE Hypothecair Krediet	156	11	167
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	31	75	106
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	107	186	293
Wft-PE Levensverzekeringen	343	14	357
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	32	259	291
Wft-PE Schadeverzekeringen	448	311	759
Wft-PE Schade part. Deelmodule	0	84	84
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	7	7
Wft-PE Volmacht Leven	0	0	0
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	21	0	21
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	17	84	101
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	152	8	160
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	5	0	5
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	33	0	33
<b>Subtotaal veegsessie 2008-2009</b>	<b>2.391</b>	<b>2.419</b>	<b>4.810</b>
Subtotaal 2008-2009	167.471	15.267	182.738
Totaal Wft-PE programma 2008-2009	169.862	17.686	187.548

### 1.3.3 Slagingspercentage veegsessies PE-programma's 2008-2009

Over het algemeen is er sprake van een zeer hoog aantal deelnemers dat het certificaat krijgt.

Het blijkt bij de veegsessies dat er bij de PE-toetsen sprake is van een gemiddeld slagingspercentage hetgeen duidelijk lager ligt dan bij de PE-onderwijsprogramma's.

In de veegsessies bij de PE-onderwijsprogramma's is er sprake van een meer dan 99% kans op een PE-certificaat. Dat is iets hoger dan in het reguliere traject waarbij gemiddeld 98% van de deelnemers een certificaat verwerft.

**Tabel 6 Slagingspercentages in veegsessies programma 2008-2009**

Slagingspercentages	PE Onderwijsprogramma's			PE-toetsen		
	aantal deelnemers	aantal certificaten	Slagings-%	aantal kandidaten	aantal certificaten	Slagings-%
<b>Wft-programma's 2008/2009</b>						
Wft-PE Basis	711	708	100%	1.485	1139	77%
Wft-PE Consumptief Krediet	342	338	99%	342	241	70%
Wft-PE Hypothecair Krediet	156	156	100%	16	11	69%
Wft-PE Hypothecair Krediet Algemeen (deelmodule)	31	31	100%	111	75	68%
Wft-PE Beleggen (deelmodule)	107	107	100%	224	186	83%
Wft-PE Levensverzekeringen	349	343	98%	36	14	39%
Wft-PE Leven Algemeen (deelmodule)	32	32	100%	527	259	49%
Wft-PE Schadeverzekeringen	462	448	97%	581	311	54%
Wft-PE Schade part. Deelmodule	0	0	*	201	84	42%
Wft-PE Schade bedrijven deelmodule	0	0	*	12	7	58%
Wft-PE Volmacht Leven	0	0	*	0	0	*
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen (deelmodule)	21	21	100%	0	0	*
Wft-PE Volmacht Levensverzekeringen Algemeen (subdeelmodule)	17	17	100%	0	84	*
Wft-PE Volmacht Algemeen (deelmodule)	155	152	98%	144	8	6%
Wft-PE Volmacht Overig (deelmodule)	5	5	100%	16	0	0%
Wft-PE Volmacht Schadeverzekeringen (deelmodule)	33	33	100%	0	0	*
<b>Totaal veegsessie 2008/2009</b>	<b>2.421</b>	<b>2391</b>	<b>99%</b>	<b>3.695</b>	<b>2419</b>	<b>65%</b>
Subtotaal 2008-2009	169.887	167471	99%	23.870	15267	64%
Totaal Wft-PE programma 2008-2009	172.308	169862	99%	27.565	17686	64%

#### 1.4 Onderwijs- en toetsenvormen

Voor de Wft-PE Onderwijsprogramma's 2010-2011 is gekozen voor een andere opzet in vergelijking met de programma-opzet en -uitvoering voor 2008-2009 waarvoor een actievere participatie van de kandidaten is vereist. Zo is er gewerkt met het in subgroepen maken van stellingen, toetsvragen e.d. ,die vervolgens plenair besproken worden of door een andere subgroep beoordeeld worden. Ook wordt er meer met casussen gewerkt, waarvan de resultaten onderdeel zijn van de uiteindelijke beoordeling van de deelnemers.

Door diverse instituten wordt van deelnemers verwacht dat ze zich inhoudelijk voorafgaande aan het programma (thuis / elders) voorbereiden. Het materiaal hiervoor wordt veelal digitaal beschikbaar gesteld dan wel in schriftelijke vorm. De uitvoering van die voorbereiding wordt soms digitaal gemonitord. In de situatie dat deelnemers zich moeten voorbereiden wordt het programma gestart met een toets die onderdeel is van de uiteindelijke beoordeling. Gezien de nieuwe onderwijsvormen wordt er minder met multiple choice-toetsen bepaald of een deelnemer in aanmerking komt voor het certificaat.

Met de introductie van nieuwe onderwijsvormen is het wel belangrijk dat de individuele actieve participatie van deelnemers wordt geregistreerd en het blijkt aan de hand van de auditresultaten dat dit bij vijf van de 22 instituten niet (helemaal) het geval is. Door enkele instituten is aangegeven dat de individuele actieve participatie van de deelnemers niet geregistreerd hoeft te worden, omdat een deelnemer via de eindtoets moet aantonen over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken. Zonder actieve participatie achten zij het niet realistisch dat een deelnemer de toets met goed gevolg kan afleggen.

Indien er wel gebruik gemaakt wordt van mc-toetsen is het van belang dat er voldoende toetsmateriaal voor handen is. Enerzijds om te borgen dat niet gedurende 18 maanden alle kandidaten met dezelfde toetsvragen worden getoetst, anderzijds om te borgen dat ook de individuele kennis en vaardigheden worden vastgesteld en niet die van de buurman. Ondanks het feit dat dit thema ook in de audits van 2008-2009 aan de orde geweest is en instituten door het College hierop gewezen zijn, moet nu geconstateerd worden dat nog niet bij alle instituten het toetsen en het toetsmateriaal in het kader van de kwaliteitsborging op de juiste wijze vorm en inhoud heeft gekregen. Het CDFD hanteert de vuistregel dat er in een databank minimaal drie toetsvragen per toetsterm moeten zijn opgenomen.

Tijdens de audit is verder gebleken, dat voor de module Wft-PE basis bij één instituut de eindtoets door de deelnemers online gemaakt werd. Dit instituut heeft in 2010 programma's en de daarbij horende toetsen via e-learning aangeboden. Toen is aangegeven dat dit niet wenselijk is, omdat de identiteit van de deelnemer niet te borgen is.

In tegenstelling tot het programma 2008-2009 is er voor het programma van 2010-2011 door onderwijsinstellingen frequent gebruik gemaakt van het ontwikkelde materiaal van een ander instituut. Het merendeel van de instituten ontwikkelt geen eigen lesmateriaal, toetsmateriaal e.d. Wel wordt het in het kader van de eigen identiteit in een eigen lay-out aangeboden.

De instituten bieden op grote schaal de programma's aan. Alleen indien er te weinig deelnemers zijn, wordt een programma geannuleerd. De programma's worden veelal in combinatieprogramma's aangeboden (zie ook 2.2.). Dit voorkomt dat (sub)deelmodules die voor verschillende programma's van toepassing zijn, dubbel worden aangeboden. Hier spreekt een natuurlijke vorm van efficiëntie uit.

## 1.5 Kwaliteitszorg

In het kader van de kwaliteitszorg is er bij zowel de evaluaties als de audits aandacht geweest voor de evaluaties van de programma's onder deelnemers/kandidaten als de evaluaties onder docenten. Verder is aandacht gegeven aan de borging van de kwaliteit van zowel de uitgevoerde onderwijsprogramma's met behulp van interne audits als aan de borging van de initiële kwaliteit van docenten aan de hand van docentendossiers.

### 1.5.1 Evaluaties onder deelnemers en docenten

Een van de onderdelen van het wettelijk kader is dat er evaluaties worden uitgevoerd onder de deelnemers aan het programma. Alle instituten voeren evaluaties uit. Hierin is echter wel een verandering waarneembaar: zijn de evaluaties in het 2008-2009 programma nagenoeg allemaal schriftelijk uitgevoerd na afloop van het programma, bij diverse instituten is er nu sprake van een digitale uitvoeringsvorm. Het evaluatieformulier kan door deelnemers achteraf digitaal worden ingestuurd. De respons bij een digitale uitvoering van de evaluatie laat te wensen over, op grond waarvan een groter instituut er bij nader inzien toch voor gekozen heeft om de evaluaties weer schriftelijk uit te voeren.

De evaluaties kunnen een belangrijke informatiebron zijn en worden door enkele instituten gebruikt als een formeel instrument om docenten te beoordelen. Een van de grotere instituten maakt daar standaard gebruik van, waarbij de door deelnemers toegekende beoordelingsresultaten rechtstreeks teruggekoppeld worden aan de docenten. Als minimale waarderingsnorm wordt een 7,5 gehanteerd en afwijkingen in negatieve zin daarop hebben gevolgen voor de docent. Er worden dan extra bezoeken in de vorm van *peer reviews* ingebouwd. Een belangrijke vraag blijft of de kwaliteit van docenten uitsluitend op basis van beoordelingen van kandidaten kunnen plaatsvinden aangezien deelnemers niet over een juist toetsing-/referentiekader kunnen beschikken wat betreft onderwijskundige aspecten en ook niet altijd wat betreft de inhoudelijke juistheid en volledigheid van het programma. Zo weten deelnemers niet hoe de accreditatieaanvraag eruit gezien heeft. Tevens speelt mee dat een schriftelijke evaluatie 'open' in handen gesteld wordt van de docent na afloop van het door hem uitgevoerde programma en er een wederzijds belang is: de docent heeft een positieve beoordeling nodig en de deelnemer heeft zijn certificaat nodig.

Bij meer instituten worden reacties uit de evaluaties op directieniveau bewaakt. In een enkel geval heeft de informatie op een evaluatieformulier de vorm van een klacht waarop verdere actie ondernomen moet worden. Een juiste bewaking van het evaluatiemateriaal is dus van evident belang. Opmerkingen en klachten kunnen betrekking hebben op alle aspecten van het proces, het product, en de dienstverlening.

Uit de evaluatie en de audits is naar voren gekomen, dat het belang van de evaluaties onderkend wordt en dat dit ook zij het soms in meer of mindere mate structureel onderdeel van het proces is.

### 1.5.2 Docentendossiers en interne audits

De docentendossiers zijn onderwerp van onderzoek geweest tijdens de audits. Een docentendossier moet een zekere opbouw hebben. Zo is het van belang dat uit het docentendossier blijkt dat de benodigde vakinhoudelijke en onderwijskundige kwalificaties aantoonbaar zijn. Immers, de docenten representeren en werken in opdracht van de onderwijsinstututen en zij moeten de kwaliteit borgen bij de uitvoering van de programma's. Het is om die reden dat de docentendossiers belangrijk zijn en behalve een CV van de betrokken docent, een kopie van de benodigde diploma's en een kopie id-bewijs moet omvatten. Tijdens de audit is verder gebleken dat bij vijf instituten de dossiers op orde waren. Bij zeven instituten waren niet in alle dossiers de benodigde bewijsstukken aanwezig en/of waren de dossiers niet volledig. Bij zeven instituten daarentegen was er wel een CV in het docentendossier aanwezig, maar geen bewijsstukken ter onderbouwing. Ook is niet gebleken dat ze de diploma's gezien hebben. Opgemerkt is, dat bij een instituut zelfs niet van alle docenten een CV in het dossier aanwezig was.

Bij de audits is geconstateerd dat er zeven instituten hun docenten bezocht hebben tijdens de uitvoering van programma's en daar op structurele wijze rapportages van gemaakt hebben. Drie instituten hebben dat ten dele voor hun docentencorps uitgevoerd, waarbij er één instituut is die dit doet in aanvulling op de gegevens uit de deelnemerevaluaties,. Twee instituten hebben aangegeven het streven te hebben om dat volgend jaar voor alle docenten uit te voeren en er zijn zeven instituten die geen interne audits uitgevoerd hebben. Bij een tweetal instituten is daarbij aangegeven dat dit bij hun geen standaard onderdeel is.

Ook in de periode 2008-2009 is al uit de audits naar voren gekomen dat deze aspecten van de kwaliteitsborging bijzondere aandacht verdienen.

### 1.6 Klachten en bezwaren

Klachten en bezwaren kunnen signalerend werken als kwaliteitsindicator. In dat kader zijn er door verschillende instituten signalen opgepakt en zijn er corrigerende en/of preventieve maatregelen genomen.

Gebleken is dat bij de tweede uitvoering van de Wft-PE programma's instituten een systematiek ontwikkeld hebben op grond waarvan er duidelijk minder klachten zijn binnengekomen. Verder blijkt dat, gegeven het feit dat 99% van de deelnemers aan het einde van de dag een positieve beoordeling krijgt en derhalve de beschikking krijgt over een Wft-PE certificaat, er dan ook weinig of geen bezwaren zijn voortkomende uit de beoordeling van deelnemers.

### 1.7 Registratie en certificaten

Alle instituten hanteren een digitale registratie van de gecertificeerde. Dit komt veelal voort uit het feit dat administraties van digitale systemen gebruik maken. Acht instituten hanteren daarnaast ook nog een papieren registratie/archivering.

Wat betreft de certificaten is bij de audit gebleken, dat twee instituten hun certificaten niet conform de regelgeving voorzien hebben van een uniek nummer.



De certificaten vormen bij veel instituten een document waarop de eigen identiteit meer expliciet naar voren komt. Er is drifstig nagedacht over het creatief omgegaan met veiligheidskenmerken in de betreffende certificaten die fraude moeten tegen gaan. Bij één instituut wordt op het certificaat een foto van de certificaathouder toegevoegd.

Tijdens de audit is echter gebleken dat er bij vijf instituten geen sprake is van enige toepassing van echtheidskenmerken. Eén instituut stelt alle certificaten via de e-mail beschikbaar, waarna de kandidaten ze zelf kunnen uitprinten. Eén instituut doet dat ten dele Gegeven de stand van zaken met de hedendaagse techniek die een ieder beschikbaar heeft, is dit een niet-aanvaardbare en niet-wenselijke werkwijze. Een van deze instituten is inmiddels via de nieuwe aanwijzing voor het programma 2011-2012 gewezen op het feit dat dit voor het nieuwe programma niet aanvaardbaar is.

### 1.8 Opmerkingen en suggesties

Door instituten is, zowel bij de evaluatie als bij de audits, veelvuldig gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen en suggesties aan te dragen. Daarbij zijn onder meer de volgende punten naar voren gekomen:

- Het is belangrijk om toetstermen te kunnen linken aan praktijksituaties. Is het een suggestie om assessments gericht op beroepspraktijk toe te passen? Dit zou de motivatie van met name specialisten verhogen;
- Omdat er in het veld van de financiële dienstverleners meer beroeps- en brancheorganisaties actief zijn, elk met hun eigen accreditatie systeem en permanente educatie programma's, is het wenselijk dat het CDFD met de programma's aansluiting zoekt met de betreffende partijen en overlap probeert te vermijden.
- Het inbouwen van actualiteiten is lastig aangezien het Wft-PE programma 1,5 jaar duurt en de uit te voeren programma's, via de accreditatie gefixeerd zijn.
- De voorkeur van kandidaten en instituten gaat uit naar combinatieprogramma's die op hun beurt meer mogelijkheden voor diepgang geven.
- Niet alle deelnemers zijn geïnteresseerd in het Wft-PE programma; het verplichtende karakter met name voor specialisten werkt averechts.
- Het is vanuit educatief perspectief gezien wenselijk het maximaal aantal kandidaten te verlagen. Een aantal instituten doet dit al op eigen initiatief, maar gezien de in het wettelijke kader opgenomen norm van maximaal 25 deelnemers, ervaren instituten dit als oneigenlijke concurrentie die we niet zouden moeten willen. Het verzoek is dan ook om in het belang van de deelnemers het aantal naar beneden bij te stellen.

### 1.9 Opmerkelijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Ondanks het feit dat de Wft-PE onderwijsinstituten de bevindingen van de audits uit 2010 aangereikt hebben gekregen, moet geconstateerd worden dat er wel verbeteringen zijn waargenomen, maar dat nogal wat instituten wezenlijke tekorten laten zien. Dit uit zich in onder meer de registratie van de actieve participatie van de deelnemers aan de Wft-PE onderwijsprogramma's en in de kwaliteitsborgingsaspecten. Zeker niet alle docentendossiers zijn op orde en belangrijker is, dat bij nogal wat instituten de docenten programma's kunnen verzorgen zonder dat de instituten zich van de uitvoeringskwaliteit vergewissen. Dit wil niet zeggen dat de kwaliteit van de programma's onvoldoende is, maar dat de instituten het

College niet kunnen garanderen dat alle docenten dezelfde kwaliteit leveren waarvoor zij in hun accreditatieaanvraag verantwoordelijkheid genomen hebben.

Het College zal de instituten nogmaals op deze aspecten wijzen en hen individueel hierop aanspreken. Bij een volgende audit zullen zij de resultaten van verbeteracties feitelijk moeten overleggen en/of op korte termijn een verbeterplan presenteren.

In het kader van de uit te voeren veegsessies is gebleken dat er sprake is van een beperkt aantal instituten dat de veegsessies verzorgt en dat er bij de uitvoering sprake is van erg kleine groepen. Mogelijk dat in de toekomst instituten, die het programma 2010-2011 als veegsessie willen uitvoeren, als extra voorwaarde een minimum aantal deelnemers zal worden voorgeschreven (afhankelijk van de onderwijsvorm).

## 2 Overige feiten en bevindingen van het College

### 2.1 Accreditatie programma's

Op 1 januari 2010 is de tweede PE-cyclus 2010-2011 gestart. Tweeëntwintig opleidingsinstituten hebben het College verzocht om een of meer PE-programma's te beoordelen. Vrijwel alle instituten hebben een verzoek in gediend om alle bestaande (6) "monoprogramma's '(betrekking hebbend op 1 Wft PE module) te beoordelen. Slechts enkelen hebben de Wft-Module PE Volmacht niet ter goedkeuring aangeboden. Vele instituten hebben het College verzocht om combinatieprogramma's te beoordelen.

In totaal zijn er 127 monoprogramma's en 81 combinatieprogramma's beoordeeld en goedgekeurd. Opgeteld bedraagt dit 208 programma's. Naar schatting is minstens de helft van de aangeboden programma's niet direct goedgekeurd, maar is na aanwijzingen van het College naar tevredenheid aangepast. Daarnaast is een aantal programma's ingetrokken door het instituut zelf, al dan niet in overleg met het College. Een drietal programma's zijn afgewezen.

Verder zijn er nog 20 verzoeken tot verlenging van de erkenning van de PE-cyclus 2008-2009 ingediend en ingewilligd. Het College heeft geen automatische verlengingen willen verstrekken. Indien het toezicht of de gewijzigde omstandigheden daartoe aanleiding gaven, werden in bepaalde gevallen extra of andere voorwaarden aan de erkenning gekoppeld.

#### *Duur accreditatie-aanvraag*

In de markt is geklaagd over de lange behandelingsduur van de accreditatie van de onderwijsprogramma's. Tussen verzoek en goedkeuring van het eerste programma lag een periode van twee maanden. Kanttekening daarbij is natuurlijk dat de eerste aanvraag relatief het langste duurt. Immers, voor zowel het College als de adviseurs (Ecabo en Examenkamer) is de aanvraag nieuw (zowel inhoudelijk als procedureel) en met de eerste goedkeuring wordt in feite de standaard gezet. Extra zorgvuldigheid is dan geboden. Toch is de wettelijke 'Awb- termijn' vrijwel altijd gehaald op vier gevallen na. Daarin heeft het College moeten meedelen dat niet binnen de termijn kon worden beslist, zodat de termijn verlengd moest worden.

#### *Ingekocht materiaal en samenwerking instituten*

Het College bemerkt een trend, dat er een aantal instituten materiaal en programma-opzet levert aan andere instituten. Sommigen nemen materiaal en opzet voor 100% over, anderen bewerken het materiaal en/of de programma-opzet. Dat levert in sommige gevallen een verbetering en in sommige gevallen een verslechtering op van het origineel. Zolang het programma in zijn totaliteit voldoet aan het minimaal wettelijke vereiste, heeft het College

daartegen geen bezwaar. Er zijn in deze ronde drie instituten geweest, die materiaal leveren aan andere erkende Wft-PE instituten. Elf instituten werken met volledig eigen ontwikkeld materiaal, negen met volledig ingekocht materiaal (al dan niet bewerkt) en twee instituten werken gedeeltelijk met eigen materiaal en gedeeltelijk met ingekocht materiaal (een of meer modules zijn elders ingekocht). Een deel van de markt is van mening dat een Wft-instituut zo authentiek mogelijk dient te opereren (eigen materiaal, eigen docenten, eigen locaties, zelf administreren etc.) of dat in ieder geval begrensd dient te worden wat men mag inhuren of uitbesteden.

Andere vormen van samenwerking zijn eveneens waarneembaar, bijvoorbeeld een niet-erkend onderwijsinstituut werkt samen met een wel erkend onderwijsinstituut. Voor vele instituten is het commercieel niet aantrekkelijk om een erkenning aan te vragen. Het vereist nogal wat administratieve handelingen en investeringen om aantoonbaar aan bepaalde kwaliteitsnormen te voldoen. Dat is niet voor elk instituut een haalbare kaart in commerciële zin. Op zichzelf is een dergelijke samenwerking niet bezwaarlijk, zolang het erkende instituut realiseert dat deze afgerekend wordt op de fouten of misstappen van het niet-erkende instituut, met als uiterste maatregel de intrekking van de erkenning. Wil een instituut dat niet op het spel zetten, dan is het zaak niet aan dit instituut/onderneming zijn naam te verbinden. Ook komt het voor, dat een Wft-PE onderwijsinstituut zelf diensten uitbesteedt aan derden, zoals administratie, locatie of inhuurt of koopt (docenten of materiaal). Ook daartegen is geen bezwaar, maar eventuele fouten of misstappen worden toegerekend aan het instituut zelf. Advies van het CDFD is om de afspraken waarin partijen de samenwerking met elkaar regelen, in overeenkomsten (Service Level Agreements/SLA) vast te leggen.

## 2.2. Combinatieprogramma's

Het CDFD merkt op dat in de cyclus 2010-2011 de zogenaamde combinatieprogramma's een grote vlucht hebben genomen. Wat verstaat het College onder een combinatieprogramma?

Een combinatieprogramma is een programma, bestaande uit meer modules of een combinatie van Wft- (deel) modules, aangeboden aan dezelfde kandidaten op dezelfde dag (dezelfde datum). Een combinatieprogramma is dus bijv. Basis + Consumptief Krediet of Hypothecair Krediet en Leven Algemeen. Het College heeft hierover een memo op de website gepubliceerd ([www.cdfd.nl](http://www.cdfd.nl)).

Het CDFD heeft in beginsel geen bezwaar tegen het afnemen van combinatieprogramma's

De reden voor het aanbieden of volgen van een dergelijke combinatie van programma's is divers,:

- bepaalde (deel) modules bevatten weinig PE-toetstermen, zoals in deze cyclus Volmacht Algemeen of Consumptief Krediet. Gelet op de daarmee gepaard gaande cursusduur ligt het voor de hand om een dergelijke (deel) module te combineren met een andere (deel) module.
- bepaalde combinaties komen -gelet op de specifieke product/dienstcombinatie van de AFM-vergunning - vaak voor, zoals Hypothecair krediet met consumptief krediet of Levensverzekeringen met Hypothecair Krediet.

- bepaalde oude branchediploma's zijn gelijkgesteld met verschillende Wft-(deel)modules, zoals Assurantiebemiddeling B (Basis, Schade, Leven Algemeen)
- bepaalde programma's kennen ten aanzien van bijv. deelmodules en/of onderwerpen een zekere overlap.(hypothecair krediet en Levensverzekeringen)

De combinatieprogramma's zijn opgeteld in tijdsduur veelal korter dan losse (deel-)modules. Daar kunnen goede redenen aan ten grondslag liggen. Tijdswinst wordt geboekt door het vervallen van onder meer de legitimatie, voorstel en uitleg-ronde(s) en het voorkomen van doublures in de stof; bijvoorbeeld omdat bepaalde onderwerpen (bijv. successiewetgeving) zowel in Wft-PE Hypothecair krediet als Wft-PE Levensverzekeringen worden behandeld. Dit kan ook gelden voor het maken van bepaalde berekeningen in een casus op het hogere niveau van de Module Levensverzekeringen (Tp) en het lagere niveau (K) van de Module Wft-Basis.

Het aanbieden van een combinatieprogramma gaat vaak gepaard met een kortere tijdsduur en/of een lagere prijs.

Het CDFD heeft echter wel kanttekeningen tegen combinatieprogramma's waarbij:

- tijdswinst wordt geboekt door het inkorten van de PE-stof waardoor de materie onvoldoende of niet op het juiste niveau behandeld wordt;
- tijdswinst wordt geboekt waardoor de toetsende elementen niet of niet goed uit de verf komen;
- geen of onvoldoende rekening wordt gehouden met de kandidaat doordat eenvoudigweg meer modules achter elkaar staan gepland, soms zonder pauzes;
- of een combinatie van bovenstaande .

Wat de eerste twee kanttekening betreft, heeft het CDFD geen goedkeuring gegeven aan combinatieprogramma's die te veel aan kwaliteit dreigden in te boeten. Na overleg met de betrokken instituten zijn de combinatieprogramma's aangepast en alsnog goedgekeurd.

Met de beoordeling van de derde kanttekening ligt de zaak gecompliceerder, in die zin dat elke grens die gesteld wordt, arbitrair is. Het College is van mening, dat de spanningsboog van de kandidaten na een bepaald aantal lessen niet meer optimaal is. Het is niet reëel om te verwachten dat een gemiddelde kandidaat, na een bepaald aantal lessen, de stof nog optimaal kan opnemen. Uiteraard realiseert het College zich dat de spanningsboog per individu verschilt, doch door de bank genomen heeft onderzoek uitgewezen, dat na zes uur 'les' er geen leerrendement meer is

Twee voorbeelden van combinatieprogramma's die het College in tijdsduur niet heeft goedgekeurd, zijn:

- Een programma van 9.00 uur tot 17.45 uur met alleen een lunchpauze van 30 minuten, zonder tussendoor onderbrekingen voor koffiepauze of toiletbezoek. Het College acht een dergelijke dagindeling niet reëel en/of aanvaardbaar. Kandidaten

zullen hun aandacht verliezen of zelf pauzes nemen waardoor het aangeboden programma in het geding komt of in ieder geval het programma wordt verstoord. Dit geldt des te meer omdat bij bepaalde vormen van de toetsende elementen in groepjes wordt gewerkt.

- Een programma van 9.00 uur tot 20.45 uur (inclusief 2 uur en 5 minuten pauze in totaal). Op zichzelf genomen is de duur van de pauzes in orde, maar de duur van het totale dagprogramma acht het College niet verantwoord.

Allerlei varianten van combinatieprogramma's zijn vaak na (zeer) ampele overwegingen goedgekeurd door het College. Het College benadrukt, dat goedkeuring afhankelijk is van een aantal samenhangende factoren, zoals de inhoud van de toetsende elementen (sommige methodieken zijn intensiever dan andere methodieken), het totale aantal klokuren op een dag alsmede het aantal en duur van de ingebouwde pauzes.

Het College heeft in de nieuwe PE-ronde (cyclus 2011-2012) nadere richtlijnen opgesteld voor combinatieprogramma's.

De meeste combinatieprogramma's worden opgesteld voor de zakelijke markt. Zaak X wil de werknemers in zo kort mogelijke tijd zoveel mogelijk modules laten afnemen uit kostenbesparende motieven, waaronder verlies van arbeidsinzet. Wft-PE instituten worden vaak gedwongen om het gevraagde te leveren, omdat zaak X anders naar de concurrent gaat.

Het College begrijpt uiteraard de afweging die elk bedrijf moet maken om kosten te besparen, dan wel zo veel mogelijk tijdswinst te boeken, doch meent dat dit niet ten koste mag gaan van de werknemers en uiteindelijk de doelstelling van de PE: het opdoen van de noodzakelijke kennis van relevante actualiteiten.

Door richtlijnen uit te vaardigen omtrent de maximale tijdsduur en de minimale pauzes met betrekking tot combinatieprogramma's, verwacht het College dat de kwaliteit en de effectiviteit van de programma's voorrang krijgen boven het kosten- of winstoogmerk. Het College maakt overigens geen onderscheid tussen op maat gemaakte combinatieprogramma's op verzoek van een bedrijf of een combinatieprogramma aangeboden door een PE-instituut.

#### *Cafetariamodel*

Het cafetariamodel wordt niet als een combinatieprogramma beschouwd.

Met een cafetariamodel wordt het volgende bedoeld: een PE-instituut biedt op één dag op een bepaalde locatie doorlopend of parallel meer Wft-modules aan. Ook dit wordt vaak gedaan uit efficiëncy en kostenoverwegingen.

Deze monoprogramma's zijn (separaat) goedgekeurd door CDFD. (Particuliere) kandidaten schrijven zich in voor meer modules op een dag en kunnen in extreme gevallen zelfs alle modules op een dag aflopen. Verschillen met combinatieprogramma zijn:

- geen inkorting van de tijd van het programma; ook voorstelrondje, legitimatie etc. blijft intact;

- Wisselende kandidaten mogelijk per module;
- Totaalprijs blijft hetzelfde (uitgezonderd pakketkorting)

Is één of meer van deze criteria niet aan de orde, dan is er sprake van een combinatieprogramma dat ter goedkeuring voorgelegd zal moeten worden. Het College zal nagaan of de programma's nog wel aan alle kwaliteitseisen voldoen.

Het College blijft van mening, dat een cursusdag van meer dan zes lessen ook voor een particulier niet raadzaam is om dezelfde reden als omschreven bij het combinatieprogramma, doch meent dat dit de eigen keuze en verantwoording is van het individu. Het College realiseert zich bovendien dat het niet-realistisch is om de verantwoordelijkheid van de controle in een dergelijke situatie bij de instuut te leggen.

Indien de individuele kandidaat inderdaad een bovengemiddelde kandidaat is, dan zal de kandidaat de dag succesvol doorlopen. Indien de kandidaat geen bovengemiddelde kandidaat is, dan is de kans groot dat de kandidaat voor het laatste onderdeel of onderdelen van de dag zal zakken.

Verschil met de combinatieprogramma's die doorgaans worden gemaakt voor de zakelijke markt, is dat de groep werknemers geen keuze heeft. De individuele kandidaat kan zelf de afweging maken tussen kostenaspect (bedrijfseconomische motieven) en slagingskans (hiervoor is enige zelfkennis noodzakelijk). Wel is het van belang dat hier in de communicatie dan wel voorlichting op een zorgvuldige wijze aandacht aan wordt besteed.

### **2.3 Verbetering kwaliteitszorg**

In de PE cyclus 2008-2009 hebben 22 onderwijsinstuuten een aanvraag tot PE-instituut ingediend, inclusief een aantal programma's. Voor het accrediteren van een PE-instituut dient het College, volgens art.11b, tweede lid Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen, binnen vier maanden een beslissing te nemen (met twee keer een verlengingsmogelijkheid van twee maanden). Deze termijn (als uitzondering op de Awb-termijn) is er niet voor niets: aan het accreditatieproces zijn veel beoordelingselementen verbonden die vrij arbeidsintensief zijn. In feite wordt beoordeeld of een instituut in staat geacht kan worden, goede PE programma's aan te bieden. Is men eenmaal als PE-instituut geaccrediteerd, betekent dat nog niet dat men zo maar PE-programma's kan uitgeven. Volgens art.11c lid 6 Bgfo moeten alle nieuwe PE-programma's ter beoordeling worden voorgelegd.

Het was in de eerste PE-cyclus (2008-2009) dan ook niet goed mogelijk om alle programma's, in een korte tijd grondig en integraal te beoordelen. Destijds zijn de programma's marginaal beoordeeld, omdat de meeste tijd in het accrediteren van de instuuten als zodanig gestoken is. Tijdens de PE-periode heeft CDFD mede op basis van signalen uit de markt tal van tekortkomingen gesignaleerd, variërend van grote niveauverschillen tussen de PE-instituuten onderling als ook dat één of meer voorgeschreven PE-toetstermen in het materiaal en/of het programma ontbraken

Reden te meer om bij aanvang van de cyclus 2010-2011 specifiek aandacht te schenken aan de kwaliteit en kwantiteit van hde onderwijsprogramma's: alle PE-programma's werden

bij de aanvraag inhoudelijk en onderwijskundig grondig beoordeeld. Het College liet en laat zich daarin bijstaan door Ecabo, die het College hierover inhoudelijk adviseert. Aan de Examenkamer vraagt het College met name advies over uitvoeringsvraagstukken. Het College geeft – al naar gelang de adviezen daartoe aanleiding geven - een goedkeuring of een afwijzing van het onderwijsprogramma.. Ook het geven van aanwijzingen teneinde een positief resultaat te bewerkstellingen, behoort tot de mogelijkheden.

Deze maatregelen dragen er toe bij dat de kwaliteit van de programma's wordt bevorderd en dat het College op die manier geïnformeerd blijft over het reilen en zeilen op de PE-markt.

## **2.4 Toezicht door het College**

De Examenkamer visiteert alle PE-onderwijsinstellingen regelmatig op locatie en rapporteert daarover aan het College. Daarbij let de Examenkamer erop dat het instituut het programma uitvoert conform opgave en verder voldoet aan de uitvoeringsvoorschriften. Alle onderwijsinstellingen worden een keer per jaar op kantoor bezocht voor de administratieve audit:. Dan wordt beoordeeld of de administratie voldoet aan de wettelijke regels en uitvoeringsvoorschriften.

Ook Ecabo is verzocht een aantal malen een PE-programma bij te wonen. Het College was benieuwd welk effect goedgekeurde programma's op de deelnemers hebben. Een programma kan er immers op papier goed uitzien maar de vraag is vervolgens of het programma in de praktijk conform de opgave wordt uitgewerkt (met name bij combinatieprogramma's). Hoe wordt er met de toetsende elementen omgegaan? Bekijft dat in voldoende mate bij de kandidaat?

Ecabo heeft een viertal sessies van verschillende instellingen bijgewoond en hierover gerapporteerd aan het College. Uit deze rapportage komt naar voren (en dat wordt ook bevestigd door de auditrapportages van de Examenkamer) dat de onderwijsprogramma's in het algemeen nog te sterk docentgericht zijn. Verder heeft men moeite met de registratie van de individuele actieve participatie van de deelnemers. Het College zal in 2012 een leidraad opstellen om de instellingen meer houvast te bieden op dit terrein.

### *Een terugblik op de vorige periode*

In het vorige PE-evaluatierapport heeft College opgemerkt dat het wettelijk verplicht systeem gedragen wordt door het merendeel van de instellingen. De invulling daarvan kende een aantal zorg – en kritiekpunten. Er werd destijds te veel nadruk op cognitie/kennis gelegd en te weinig op toepassingsgerichtheid, vaardigheden, houding/gedrag, ethiek en loyaliteit naar de klant. Het College bemerkt lichte verbeteringen op dit punt: een aantal instellingen heeft geprobeerd aan de kritiek tegemoet te komen door meer interactieve werkvormen te kiezen. Ook heeft het College in deze PE-periode tussentijds minder richtlijnen of aanwijzingen hoeven uit te vaardigen, zowel van algemene als van individuele aard.

## **2.5 De toekomst van de PE**

Het bovenstaande houdt niet in, dat met alle inmiddels uitgevaardigde regelgeving, (uitvoeringsvoorschriften, beleidscirculaires, memo's) de kwaliteit van alle afgenomen PE-programma's gegarandeerd kan worden. Het College heeft om die reden dan ook bij schrijven van 22 juni 2010 de minister van Financiën met klem aanbevolen om zo spoedig



mogelijk een 'centrale itebank' te introduceren. Het College maakt van de mogelijkheid gebruik om nogmaals de inhoud van deze brief onder de aandacht te brengen.

In mei 2011 heeft het ministerie van Financiën een aantal plannen met betrekking tot het toekomstige Wft-bouwwerk ter consultatie voorgelegd. Hierin werden onder meer de onderwerpen verhoging van vakbekwaamheid, Permanente Educatie, de wijze van examinering (w.o de 'centrale itebank') aan de markt ter consultatie voorgelegd. De uitwerking daarvan is op dit moment nog niet bekend. Het College streeft er in ieder geval naar om de vakbekwaamheid om het juiste niveau te brengen en te houden. Om dat te kunnen garanderen, is het noodzakelijk dat het College met de juiste instrumenten wordt uitgerust, zodat het slagvaardiger en daadkrachtiger kan optreden.

Het College ziet daarom met belangstelling uit naar het besluit van de minister.

Bijlage 1 Totaal overzicht evaluatie PE-programma 2008-2009<sup>3</sup>

WFT programma's	WFT-PE onderwijsprogramma			WFT-PE examens			totaal
	aantal kandidaten	slaagpercentages	aantal programma's	aantal kandidaten	slaagpercentages	aantal certificaten	
Basis	45053	93-100	2589	7786	5710	42.6-100	52839
Leven	33275	87-100	1974	4698	2754	24-99	37973
Schade	33263	86-100	2056	4993	2686	25-59.6	38256
Consumptief Krediet	21033	85-100	1209	1451	955	12.5-68	22484
Hypothecair Krediet	17889	85-100	1052	1116	739	37-72.7	19005
Beleggen (deelmodule)	11805	80-100	764	2014	2577	62-78.9	13819
Vim Schade	0	0	0	0	0	0	0
Vim Leven	0	0	0	0	0	0	0
Vim Levensverzekeringen (deelmodule)	327	0	20	0	0	0	327
Vim Levensverzekeringen Algemeen (subdmod)	1	99	1	0	0	0	1
Vim Beleggen (subdeelmodule)	267	0	20	0	0	0	267
Vim algemeen (deelmodule)	4827	91-100	349	1205	718	59.6	6032
Vim Overig (deelmodule)	1628	84-95	167	182	128	70.3	1810
Vim Schadeverzekeringen (deelmodule)	468	0	20	0	0	0	468
<b>Totaal</b>	<b>169836</b>	<b>167471</b>	<b>10221</b>	<b>23445</b>	<b>16267</b>		<b>193281</b>
Aandeel	87,87	91,15		12,13	8,85		

<sup>3</sup> Afgenomen in het tijdsvak 1 -6-2008 tot en met 31-12-2009