



De Nationale Wft krant

Een speciale uitgave van Dukers & Baelemans over de Wft



Wim Harlaar: "Om te overleven in tijden van een veranderende provisie-structuur en het wegvallen van bonussen dien je je als kantoor breed te profileren."

Pagina 8-9



Michiel Denkers, Hoofd Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen van de AFM: "De Wft geeft ons de handvatten om de kwaliteit van het advies te allen tijde te controleren."

Pagina 10-11

En verder

PE-advies nodig?
Doe de PE-Check!

Pagina 4-5

www.dukers-baelemans.nl

PE: een zware zoektocht!

Heeft u dit jaar al aan uw PE-verplichting voldaan? Een simpele vraag, maar het antwoord is voor velen maar moeilijk te geven.

Sinds 1 juli 2006 dient u als financieel adviseur op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) te voldoen aan wettelijke deskundigheidseisen. Dit betekent dat u dient te beschikken over de juiste diploma's. Daarnaast heeft u de verplichting ieder anderhalf jaar een wettelijk PE-programma te volgen. In de praktijk blijkt dat veel adviseurs niet weten welke diploma's zij exact bezitten en voor welke datum zij aan welke PE-verplichting dienen te voldoen. Bovendien hebben velen van u, naast de wettelijke deskundigheidseisen nog te maken met aanvullende PE-eisen vanuit bijvoorbeeld de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH), de Federatie Financiële Planners (FFP) of de Stichting Certificering Erkend Hypothecair Planners (CEHP).

Wij kunnen ons goed voorstellen dat u door de bomen het bos niet meer ziet!

Daarom is het hoog tijd voor de Nationale Wft-krant, waarin u alle relevante informatie aantreft over deskundigheid en PE-verplichtingen. U treft interviews aan met collega-adviseurs, een heldere uitleg over de wettelijke deskundigheidseisen en een praktische PE-tool waarmee u stapsgewijs kunt bepalen aan welke PE-verplichting u dient te voldoen. Wij hopen u met deze krant te helpen bij uw zoektocht in het Wft-labyrint!

Ron Dukers en
Chris Baelemans

PE: zet de puntjes op de i

Per 1 juni 2008 is de regeling van kracht voor het volgen van de verplichte Permanente Educatie (PE) in het kader van de Wft. In de regeling zijn onder meer de toetstermen weergegeven van de PE voor 2008-2009. Vóór 27 december 2009 moeten alle Wft-gediplomeerden dit PE-programma succesvol hebben doorlopen, anders vervalt het diploma. Geert Hendriks, vertegenwoordiger namens de intermediairs binnen het College van Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD), licht toe wat Wft-gediplomeerden te wachten staat.

In de markt is nog veel onduidelijkheid over de Wft-eisen en de te volgen Wft PE-modules. Hoe komt dat?

De regeling is vrij nieuw, iedereen wordt er nu voor het eerst mee geconfronteerd. De wetgever heeft voor een systeem gekozen waarbij de werkgever kan worden aangesproken op de vakbekwaamheid van zijn medewerkers. De vakbekwaamheidseis is in beginsel geformuleerd als een zorgplicht van de werkgever. De werkgever moet zorgen voor een of meerdere gediplomeerde werknemers, de gediplomeerde werknemers moeten via PE hun diploma in stand houden. Punt is dat er niet één centrale lijn bestaat; voor iedereen is

Toch is dat niet nodig. Op www.cdfd.nl en de websites van door ons erkende opleidings- en exameninstututen staat alle relevante informatie goed weergegeven. Iedereen kan met deze informatie uitstekend bepalen welke Wft PE-modules hij dient te volgen.

Iedereen staat er anders in, zegt u. Maar wat is de essentie van de PE-regeling?

De essentie is dat financiële adviseurs die zich bezighouden met klantcontacten – ergo: consumenten adviseren over financiële producten – vakbekwaam moeten zijn. De financiële dienstverlener moet de kwaliteit van de financiële dienstverlening kunnen waarborgen.

“PE is voor iedereen maatwerk – een centrale lijn bestaat niet”

het maatwerk omdat ieder individu er op een andere manier in staat. Immers, de situatie van een binnendienstmedewerker is anders dan een buitendienstmedewerker, die er op zijn beurt weer anders in staat dan de feitelijk leider of een baliemedewerker. Hoe de regels voor hen gelden, is voor veel mensen dus nog niet duidelijk. Met als gevolg dat de een dit roept, de ander dat. Hierdoor ontstaat veel ruis, wat leidt tot misverstanden.

Immers, de achtergrond van de Wft is consumentenbescherming bij de aanschaf van complexe financiële producten. Complex zijn die producten die een grote impact hebben op consumenten. Denk aan hypotheek, levensproducten en schadeproducten als arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Voor het afsluiten van een eenvoudig product als een reisverzekering geldt de regeling dus niet.



Geert Hendriks

De taken van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening:

1. Het CDFD adviseert de minister van Financiën bij de vertaling van eindtermen naar meer concrete toets-termen. Op basis hiervan kunnen exameninstututen examens opstellen.
2. Het CDFD doet de minister van Financiën voorstellen over hoe examens up-to-date te houden en over de inhoud van Permanente Educatie.
3. Het CDFD erkent instututen voor het afnemen van Wft-examens en PE-opleidingen.
4. Het CDFD houdt toezicht op de exameninstututen en PE-instututen. Namens de minister van Financiën beslist het CDFD over het verlenen, onthouden en intrekken van de erkenning.
5. Het CDFD adviseert de minister van Financiën over Wft-gerelateerde onderwerpen op het gebied van deskundigheid.

Hoe toont een financieel adviseur die zich bezighoudt met consumentenadvies aan dat hij vakbekwaam is? Dat kan op twee manieren. De eerste mogelijkheid is dat de adviseur zijn vakbekwaamheid voor zijn advieswerkzaamheden aantoont met diploma's. Dat kunnen externe diploma's zijn, behaald bij externe opleidings- en exameninstellingen, of interne diploma's, behaald binnen de organisatie waar de adviseur werkt. De tweede mogelijkheid is het bedrijfsvoeringsmodel. Hierbij hoeven medewerkers geen eigen diploma's te hebben omdat hun vakbekwaamheid is verzekerd op basis van een intern controlemodel – het vierogenprincipe – binnen de organisatie waar ze werkzaam zijn. Degene die op een kantoor deze medewerkers aanstuurt, de feitelijke leider, moet overigens wel zijn vakbekwaamheid aantonen via een geldig Wft-diploma. De bedrijfsvoering moet wel zo zijn ingericht dat de kwaliteit van de dienstverlening aan consumenten volgens toezichthouder AFM voldoende is gewaarborgd. Met andere woorden, een feitelijke leider die teveel mensen aanstuurt, wordt niet acceptabel bevonden (zie ook het artikel 'Diplomamodel of Bedrijfsvoeringsmodel?').

“Een interne opleiding geeft geen recht op een geldig Wft-diploma”

Scheppen deze verschillende keuzes juist ook niet de eerder genoemde onduidelijkheid bij financiële dienstverleners? De Wft is als een 'big bang' in de markt geïntroduceerd. Alleen kiezen voor externe diploma's van medewerkers zou betekenen dat veel banken, verzekeraars en tussenpersonen hun opleidingsgebouw compleet anders moeten inrichten. Met als mogelijke consequenties of een enorme extra belasting voor deze marktpartijen of een enorme kaalslag onder deze marktpartijen. Immers, een grote marktpartij is natuurlijk nooit in staat op korte termijn duizenden medewerkers extern op te leiden.

Maar medewerkers met interne opleidingen of medewerkers die vallen onder een bedrijfsvoeringsmodel zijn minder flexibel op de arbeidsmarkt omdat ze een informatieachterstand oplopen ten opzichte van medewerkers met een landelijk erkende opleiding. Dat is waar. Medewerkers met een intern diploma of

certificaat krijgen geen geldig Wft-certificaat. Met een intern diploma kunnen ze dus niet aan de slag bij een andere werkgever, behalve als die werkgever werkt volgens het bedrijfsvoeringsmodel – diploma's zijn dan niet van belang. Ook kunnen zij geen promotie maken naar het feitelijke leiderschap. Want daarvoor hebben ze ook een geldig Wft-diploma nodig. Hetzelfde geldt uiteraard voor medewerkers zonder diploma. Een goede ontwikkeling daarentegen is dat marktwerking ertoe leidt dat steeds meer werkgevers kiezen voor een externe opleiding van hun medewerkers. Ik heb begrepen dat sinds de invoering van de regeling de opleidingsbudgetten binnen de branche zijn verdubbeld – de opleidingsinstellingen hebben het razend druk. Enerzijds omdat de Wft er voor zorgt dat mensen nog serieuzer bezig zijn met hun vak, anderzijds omdat veel adviseurs zich vanwege de Wft boven de standaard in de markt willen verheffen door bijvoorbeeld het volgen van een opleiding tot Hypothecair Planner of gecertificeerd Financieel Planner (FFP'er). Een uitstekende ontwikkeling vind ik dat. En uiteraard kunnen werknemers zelf ook bij hun werkgever onder de aandacht brengen dat zij beter af zijn met een extern diploma.

Waarom dienen FFP'ers en Hypothecair Planners ook de PE te volgen voor de Wft-module Basis? Het deskundigheidsbouwwerk is opgezet vanuit de gedachte dat hoe specialistisch een adviseur ook is, er altijd een bepaalde basiskennis aanwezig moet zijn. Neem bijvoorbeeld de regelgeving over de Wft: elke adviseur dient te weten hoe de Wft in elkaar zit, daarom zit dit verwerkt in de basismodule.

Zijn de wettelijk vastgelegde deskundigheidseisen voldoende voor het waarborgen van de kwaliteit van het advies? Ik denk het wel.

Dat klinkt niet erg overtuigend.

Je kunt nu eenmaal niet zeggen dat iedereen die deskundig is per definitie een goed advies geeft. Deskundigheid zegt iets, maar niet alles.

Is het daarom denkbaar dat in de toekomst naast cognitieve eindtermen ook gedrags- en vaardigheidsaspecten worden opgenomen in de PE-eisen? Dat gebeurt al. Sinds de

“Deskundigheid leidt niet per definitie tot een goed advies”

publicatie van het AFM-rapport 'Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek' in het najaar van 2007 zijn er meer toetstermen geformuleerd gericht op de toepassing van kennis. Oftewel, je dient de regels niet alleen te kennen, je moet ze ook goed kunnen toepassen. Overigens gebruikt de wetgever niet de term 'deskundigheid' maar de term 'vakbekwaamheid', wat een ruimer begrip is. Onder vakbekwaamheid kun je ook gedrag en vaardigheden scharen.

Wat is de reden dat financiële adviseurs voor hun PE kunnen kiezen tussen een PE-examen (toets) en het volgen van een PE-programma, met daarin een toetsend element?

Na uitgebreid onderzoek in Nederland en het buitenland, zowel in vergelijkbare branches als andere branches, naar welke mogelijkheden er zijn voor het toetsen van de PE-vakbekwaamheid, kwam een lijst met zes mogelijkheden. Naast het PE-examen en het volgen van een PE-programma waren dat docentschappen en lidmaatschappen van examencommissies, het publiceren van artikelen, intern kantooroverleg en een portfolioanalyse (PE-plichtigen die een relevant portfolio samenstellen van klantendossiers, waaruit blijkt dat zij een deskundig advies hebben gegeven). De laatste twee zijn uiteindelijk definitief afgefallen omdat dit nauwelijks goed is te controleren. Het docentschap en lidmaatschap van examencommissies en het publiceren van artikelen zijn op dit moment aan een nader onderzoek onderworpen. De kans bestaat dus dat deze twee onderdelen in de toekomst ook als PE gelden.

En wat nu als een financiële adviseur kiest voor het PE-examen en daarvoor zakt?

Dan moet hij of zij dat examen opnieuw doen. En dat is een probleem, vooral als zijn diploma dragend is voor de vergunning. Immers, dat diploma is op dat moment ongeldig. In de praktijk kiest daarom een grote meerderheid voor het volgen van een PE-programma met daarin een toetsend element.

Voor dit toetsende element kan een adviseur dus niet zakken?

In de richtlijnen staat dat je een PE-programma moet volgen bij een erkend opleidingsinstituut; dat dit instituut aan bepaalde kwaliteitseisen dient te voldoen; en dat er een toetsend element moet zijn. Dit houdt in dat de PE-trainer moet hebben geconstateerd dat de deelnemende adviseurs de kennis tot zich hebben genomen. De docent dient dus te onderbouwen of iemand de PE-sessie met een 'voldoende' heeft afgesloten. Hoe het opleidingsinstituut dit toetsende element vormgeeft, is aan de instituten zelf.

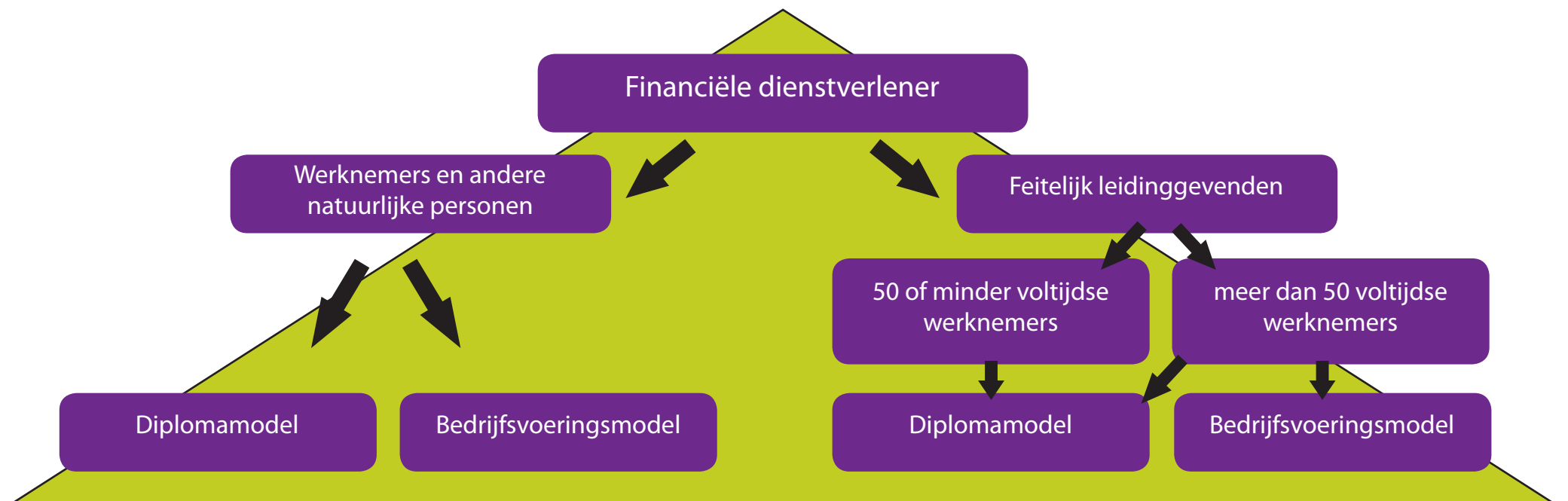
Tot slot, komt er een persoonlijk deskundigheidsregister?

Dat bestaat al, er zijn inmiddels twee marktinitiatieven. Het Dutch Securities Institute (DSI) heeft een register en sinds oktober heeft de Stichting Assurantie Registratie (SAR) ook een registratiesysteem op het internet. Registratie is overigens geen verplichting, want dat leidt weer tot een lastenverzwaring. En hoezeer ik de Wft ook omarm, de lasten voor de financiële branche zijn er niet minder op geworden.



Diplomamodel of Bedrijfsvoeringsmodel?

Een Wft-vergunninghouder heeft voor de borging van de vakbekwaamheid van zijn medewerkers de keuze tussen het voeren van het diplomamodel of het voeren van het bedrijfsvoeringsmodel. De keuze van de vergunninghouder heeft niet alleen consequenties voor de vergunninghouder zelf, maar ook voor zijn medewerkers.



Afbeelding 'Diplomamodel of Bedrijfsvoeringsmodel?'

De Wft. Glashelder?

Over de mate van vakbekwaamheid van mensen die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening is de Wft glashelder. Immers, de feitelijke regels in de Wft bepalen dat alleen de vergunninghouder zijn vakbekwaamheid moet kunnen aantonen met Wft-diploma's. Deze diploma's dienen overeen te komen met de adviesgebieden waarop de vergunninghoudende financiële dienstverlener actief is. Deze gebieden zijn onder te verdelen in Schade, Leven, Consumptief Krediet en Hypothecair Krediet. Naast diploma's die de vakbekwaamheid aantonen op een of meerdere van deze kennisgebieden, is iedere vergunninghouder verplicht de Basismodule Wft te volgen – de module die de inhoud en de werking van de Wft als leerdoel heeft.

Diplomamodel

Naast het legitimeren van zijn eigen vakbekwaamheid, dient de vergunninghouder ook de vakbekwaamheid te borgen van medewerkers die zich binnen zijn onderneming bezighouden met advisering en klantcontacten. Voor het borgen van deze bekwaamheid heeft de vergunninghouder twee mogelijkheden (zie linkerzijde afbeelding).

"In het diplomamodel beschikken medewerkers zelf over een geldig Wft-diploma"

De eerste mogelijkheid is veruit de eenvoudigste: het diplomamodel. In dit model beschikken medewerkers zelf over een geldig Wft-diploma voor het adviesgebied waarop zij actief zijn. Zo dient een hypotheekadviseur te beschikken over een Wft-diploma Hypothecair Krediet en een pensioenadviseur over het Wft-diploma Leven. Daarbij geldt dat deze adviseurs ook altijd de Basismodule moeten volgen. Ook zijn zij verplicht hun vakbekwaamheid bij te houden door het volgen van Permanente Educatie (PE).

Bedrijfsvoeringsmodel

De tweede mogelijkheid voor de vergunninghouder om de deskundigheid van medewerkers te borgen is omslachtiger: het bedrijfsvoeringsmodel. Bij dit model dient de bedrijfsvoering van de financiële dienstverlener zo ingericht te zijn dat de vergunninghouder aan toezichthouder AFM op elk

moment kan aantonen dat zijn medewerkers vakbekwaam zijn. En ook dat deze vakbekwaamheid up-to-date is. Hoe de vergunninghouder dit aantoont, is aan de vergunninghouder zelf. Zo kan hij per medewerker een vakbekwaamheidsdossier aanleggen, zijn medewerkers interne opleidingen laten volgen, de interne processen en systemen op elkaar aansluiten, elk advies persoonlijk aftekenen en/of iedere week een teamoverleg voeren om alle in het verschild liggende adviezen nog eens onder de loep te

nemen (vierogenprincipe). Voor welke mogelijkheid of combinatie van mogelijkheden de vergunninghouder ook kiest, uiteindelijk dient hij de AFM er van te overtuigen dat de vakbekwaamheid van zijn medewerkers in orde is. Duidelijk is dat het bedrijfsvoeringsmodel complexer in elkaar steekt. Dat brengt met zich mee dat het bedrijfsvoeringsmodel meer onzekerheid geeft voor de vergunninghouder. Het bedrijfsvoeringsmodel kent per slot van rekening altijd het risico dat toezichthouder AFM niet akkoord gaat met de genomen bedrijfsvoeringsmaatregelen. Dit in tegenstelling tot het diplomamodel. Zolang de medewerkers beschikken over de juiste diploma's en hun PE volgen is het diplomamodel waterdicht.

Feitelijk leidinggevend

Een vergunninghouder heeft ook de mogelijkheid een aantal feitelijk leidinggevenden tussen zichzelf en de medewerkers in de organisatiestructuur op te nemen (zie rechterzijde afbeelding).

Bijvoorbeeld een Hoofd Hypotheken die de hypotheekafdeling aanstuurt. Stuurt de feitelijk leidinggevende een afdeling aan van 50 of minder medewerkers, dan dient

"Zonder geldige Wft-diploma's kunt u geen eigen bedrijf starten"

hij zelf te beschikken over een Wft-diploma voor het betreffende kennisgebied. In het eerder genoemde voorbeeld dient het Hoofd Hypotheken te beschikken over het Wft-diploma Hypothecair Krediet. Zijn het meer dan 50 medewerkers, dan heeft de vergunninghouder de keuze tussen een diploma van de feitelijk leidinggevende of voor het bedrijfsvoeringsmodel. Binnen grotere organisaties kunnen de verschillende systemen door elkaar bestaan. Zo kan de afdeling schade, die bestaat uit een persoon, rechtstreeks vallen onder de vergunninghouder (zie linkerzijde afbeelding), terwijl in dezelfde onderneming de hypotheekafdeling, die uit 20 medewerkers bestaat, kan worden aangestuurd door een feitelijk leidinggevende (zie rechterzijde afbeelding).

Kansen op de arbeidsmarkt

De gemaakte keuze van de vergunninghouder heeft ook consequenties voor de medewerkers. Medewerkers die werken

voor een financiële dienstverlener die heeft gekozen voor het bedrijfsvoeringsmodel hebben een minder gunstige uitgangspositie op de arbeidsmarkt. Hoewel hun vakbekwaamheid door het volgen van interne opleidingen uitstekend kan zijn, geven interne opleidingscertificaten hen immers geen recht op Wft-diploma's. Ergo: als een medewerker van baan wil veranderen, kan hij niet aan de slag bij een financiële dienstverlener die het diplomamodel hanteert. Ook kunnen medewerkers zonder Wft-diploma's niet voor zichzelf beginnen. Een vergunninghouder dient per slot van rekening te allen tijde over de juiste Wft-diploma's te beschikken. Kortom: de kansen op de arbeidsmarkt voor medewerkers in een bedrijfsvoeringsmodel zijn beperkter dan voor medewerkers die beschikken over eigen Wft-diploma's.

“Een goed advies vraagt tegenw

Elke adviseur gaat op zijn eigen manier om met de Wft en Permanente Educatie. Dit is onder meer afhankelijk van de functie die ze uitoefenen, de opleidingen die ze hebben gevolgd, de onderneming waarvoor ze werken en hun toekomstplannen. Acht adviseurs vertellen over hun ervaringen met de Wft, hun visie op het adviesvak en het belang van vakbekwaamheid.



Stefan Sterken FFP
Financiële Coach bij
De Hypotheker Coevorden

Lang voordat de Wft een begrip werd in de financiële branche bedacht Stefan Sterken zich al dat een goed advies alleen mogelijk is indien je de klant breed adviseert. “Klanten waarderen het enorm als je op alle facetten een goed advies kunt

geven”, zegt hij daarover. Vanuit zijn functie als Erkend Hypotheekadviseur volgde hij daarom de Leergang Federatie Financiële Planning. Later volgde hij nog de Leergang Hypothecaire Planning. Als Financiële Coach combineert hij hypotheekadvies met financiële planning. Ook ondersteunt hij collega-adviseurs als een adviesgesprek meer diep-

gang en verbreding vereist. “Een goed onderbouwd advies heeft veel meer waarde voor de klant dan een procentpunt rentekorting”, vindt Sterken. Onder een goed advies verstaat hij een advies dat echt passend is bij de situatie van de klant. “De klant voorhouden wat er gebeurt als een van de partners overlijdt of arbeidsongeschikt raakt”, zo licht hij toe. “En niet de woonlasten

verzekeren maar het verlies aan inkomen aanvullen. Met een dergelijke werkwijze onderscheidt een adviseur zich van de concurrentie.”

Huub Lens richt zich met zijn eenpersoonskantoor op het midden- en kleinbedrijf. “Ik houd mij vooral bezig met pensioenen en inkomensverzekeringen. Hypotheken doe ik alleen voor mijn relaties, ik profileer mij daar niet mee”, vertelt hij. Naast Erkend Hypotheekadviseur is hij Hypothecair Planner. Deze laatste opleiding heeft hij gedaan om in de

breedte te kunnen adviseren en verdieping aan te kunnen brengen in gesprekken met bestaande relaties. “Ik werk veel samen met accountants. Als Hypothecair Planner ben ik in staat op gelijkwaardig niveau met hen te communiceren waardoor ik een nog beter geïntegreerd advies aan mijn klanten kan geven. Daarmee creëer ik meer mogelijkheden voor mijzelf”

Lens begrijpt niet waarom hij in de branche zoveel geklaag hoort over de Wft. “Zie het als een kans”, zegt hij. “Als je flexibel bent en de markt goed overziet, zijn er enorm veel mogelijkheden om je eigen weg te kiezen, je te onderscheiden van andere adviseurs. Juist daarop moet een adviseur zich richten. Aan geklaag heb je helemaal niets.”

Huub Lens
Directeur-eigenaar van
Tripio Financiële Diensten
uit Leek



Joost de Kort
HAP-adviseur bij
RVS Verzekeringen
(onderdeel ING groep)

De laatste vijf jaar werkt Joost de Kort als HAP-

adviseur (hypotheek, assurantien, pensioenen) in een pilotproject van RVS en ING. “Particuliere relaties van ING bank die een hypotheek- of financieel planningsadvies nodig hebben, worden door mij thuis bezocht voor een inventarisatie- en vervolgens adviesgesprek”, zegt hij. Aangezien de pilot binnenkort eindigt, verwacht De Kort dat hij kan blijven werken bij RVS, waar hij het goed naar zijn zin heeft, maar ook in de nieuwe salesforce van ING zouden zijn kennis en ervaring goed tot hun recht komen. “ING zet onze werkaanpak in 2009 zelfstandig

voort”, zo licht hij toe. Als Erkend Hypotheekadviseur is De Kort deskundig voor het adviseren over hypotheek. Adviezen over assurantien en pensioenen geeft hij op basis van de interne opleidingen die hij heeft gevolgd bij RVS.

Hij verwacht dat hij met deze opleidingen (en nog een aantal andere opleidingen) ook eenvoudig bij een andere werkgever aan de slag kan. “De opleidingen van RVS zijn praktijkgericht en staan goed aangeschreven in de markt. Alles bij elkaar ben ik in ieder geval voldoende deskundig voor de adviezen die ik geef.”

Als teamleider financiële diensten geeft Hypothecair Planner Marten Stienstra leiding aan acht medewerkers. De vier financieel adviseurs zijn allemaal minimaal Erkend Hypotheekadviseur, van de vier backofficemedewerkers heeft een medewerker deze opleiding gevolgd. “Handig, omdat deze medewerker eenvoudige hypotheek direct kan afhandelen.”

Hij geeft aan dat Boelens Jorritsma eraan denkt het opleidingsniveau van de financiële adviseurs te verhogen. “Richting FFP, zodat we klanten op meerdere gebieden kunnen ad-

viseren.” Hij beseft dat dit een bepaalde investering vraagt, maar volgens hem is dat nodig omdat er binnen het vakgebied veel verandert. “Zo krijgen we een andere beloningssystematiek en verdwijnen de bonussen. Jezelf goed onderscheiden is daarom noodzakelijk.”

Welke PE-modules hij en de overige medewerkers moeten volgen weet Stienstra precies. “Ons bedrijf valt onder een landelijke organisatie van makelaars en financieel adviseurs: Dynamis. Eén medewerker houdt zich fulltime bezig met de Wft. Zodra actie nodig is, brengt zij ons op de hoogte.”



Marten Stienstra
Teamleider financiële dien-
sten bij Boelens Jorritsma
uit Assen

PE advies nodig?
Doe de PE Wft
Kijk voor de online che
www.dukers-baelema

Assurantie A (of B) er

Erkend Hypotheekadviseur (diploma be

Erkend Hypotheekadviseur (diploma behaald 01-

Erkend Hypotheekadviseur (diploma behaald tussen 01-

Erkend Hypotheekadviseur (diploma

Erkend Hypotheekadviseur (diploma behaald voor 01-12-200

Erkend Hypotheekadviseur (diploma behaald na 01-12-200

Erkend Hypothecair Planner (diploma be

Erkend Hypothecair Planner (diploma

Gecertificeerd Financieel Planner (diploma behaald t/m juni 2008, i

Gecertificeerd Financieel Planner (diplom

Doordig om een andere denkwijze"



Astrid Brouwer
Eigenaar van
SMART Planning
uit Geffen

Voor haar huidige werk hoeft Astrid Brouwer eigenlijk geen PE-modules meer te volgen. Immers geeft ze geen financieel advies meer aan consumenten. In haar huidige werk adviseert zij assurantie-tussenpersonen op het gebied

van marketing en verkoopbevordering. "Denk aan een webtool die adviseurs helpt op een zo efficiënt mogelijke manier dossiers te vormen", aldus Brouwer. Brouwer had onder meer zeven jaar een eigen assuratiekantoor. Destijds heeft zij verschillende opleidingen gevolgd.

Om ervoor te zorgen dat haar diploma's hun geldig-

heid behouden, volgt ze de PE-modules Leven, Schade, Hypothecair Krediet en Basis. Doordat ze op de hoogte blijft kan ze zo af en toe een collega-adviseur bij te staan in een adviestraject. Ter illustratie vertelt ze over een adviseur die zijn grenzen wilde verleggen naar het MKB, maar niet voldoende deskundig was op het gebied van pensioenen "Ik ga dan de eerste keer

mee, zet de lijnen uit, breng de adviseur in contact met de juiste accountmanager van een verzekeraar en stap weer uit beeld."

Als verkoopleider Hypotheken is Peter van der Laan verantwoordelijk voor alle contacten met marktpartijen over hypotheek: bedrijven, gemeentes, makelaars en projectontwikkelaars. De afdeling die hij aanstuurt bestaat uit negen medewerkers. "Vroeger werden onze medewerkers intern opgeleid, tegenwoordig moeten nieuwe medewerkers mini-

maal de opleiding Erkend Hypotheekadviseur hebben afgerond." Van der Laan zelf is Hypothecair Planner en verwacht dat dit opleidingsniveau binnen niet al te lange tijd de standaard is in de hypotheekadviesmarkt. "Een goed advies vergt in de huidige markt een andere denkwijze", vindt hij. "Allereerst moet een adviseur zich afvragen wat in de

situatie van een klant nu wel of niet van belang is. Daarna moet hij alle aspecten die kunnen spelen op de korte en lange termijn aan de klant inzichtelijk maken door alles goed door te rekenen." Een adviseur moet ook duidelijk communiceren, vindt hij.

"Wij zijn de experts. Als iets niet duidelijk is, ligt dat aan ons, niet aan de klant."



Peter van der Laan
Verkoopleider Hypotheken
bij Rabobank Heerenveen

Check op www.wfs.nl

Assurantie A (of B)
Woning Financiering 2

behaald voor 01-10-2007)
01-10-2007 en 01-04-2008)
01-04-2008 en 01-12-2008)
behaald na 01-12-2008)

8) en Assurantie A (of B)
8) en Assurantie A (of B)

behaald voor 01-10-2008)
behaald na 01-10-2008)

incl. herexamen in 2008)
na behaald na juni 2008)

	Basis	Consumptief Krediet	Hypothecair Krediet	Schade	Leven
Assurantie A (of B) Woning Financiering 2	✓✓			✓✓	✓✓**
behaald voor 01-10-2007)	✓✓	✓*	✓	✓✓	✓✓**
01-10-2007 en 01-04-2008)	✓✓		✓✓✓**	✓✓	✓✓**
01-04-2008 en 01-12-2008)	✓✓		✓✓✓✓**	✓✓	✓✓**
behaald na 01-12-2008)	✓✓		✓✓✓✓✓**	✓✓	✓✓**
8) en Assurantie A (of B)	✓✓	✓*	✓✓	✓✓	✓✓**
8) en Assurantie A (of B)	✓✓		✓✓	✓✓	✓✓**
behaald voor 01-10-2008)	✓	✓	✓	✓	✓
behaald na 01-10-2008)	✓	✓	✓	✓	✓
incl. herexamen in 2008)	✓	✓	✓	✓	✓
na behaald na juni 2008)	✓	✓	✓	✓	✓

* Wanneer u het inhaalprogramma Consumptief Krediet deed

** Wanneer u het inhaalprogramma Beleggen deed



Siep Smid
Hypothecair Planner bij
Aeilkema en Partners
uit Veendam

Bij het kantoor waar Siep Smid werkt, doen ze alles

op het gebied van hypotheek, pensioenen en verzekeringen. De laatste tijd doen ze dat ook steeds meer voor zakelijke klanten.

"Specialiseren in nieuwe markten is belangrijk nu het over de gehele linie wat minder gaat", zegt Smid.

Als Hypothecair Planner weet Smid zich ook goed te onderscheiden, vindt hij. "Niet een halfuur achter de computer zitten en dan de klant vertellen hoeveel hij kan lenen, maar de klant het gehele plaatje laten zien. Inclusief alle voor- en nadelen van

de verschillende mogelijkheden." Hij geeft wel toe dat niet elke klant deze werkwijze waardeert. "Sommige klanten stellen zich heel afhankelijk op. Zeg maar wat we moeten doen, krijg ik dan te horen." Via de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners is Smid uitstekend ingelicht over de PE-modules die hij moet volgen.

De suggestie om een drie-daagse cursus te volgen die alle modules in één keer behandelt, greep hij met beide handen aan. "Helemaal goed."

Arne van Dijk vindt deskundigheid van groot belang omdat consumenten moeten kunnen vertrouwen op een gegeven advies. "Er verandert zoveel in het vakgebied dat je gewoon veel kennis nodig hebt om goed te kunnen adviseren", zegt hij. "Denk aan toegenomen eisen, nieuwe regelgeving en productinnovaties als de bankspaarhypotheek." Niet dat hij vindt dat veranderingen iets zijn van deze tijd, een goede adviseur heeft zich altijd moeten bekwalen, vindt hij.

"Een adviseur die goed met zijn vak bezig is, heeft zich al-

tijd op de hoogte laten houden. Door cursussen of via vakliteratuur. Binnen onze branche zijn er zoveel mogelijkheden."

Zelf is Van Dijk Hypothecair Planner, Erkend Hypotheekadviseur en beschikt hij over het Assurantie B-diploma. "Alle diploma's die nodig zijn voor een breed advies."

Van Dijk weet precies welke PE-modules hij moet volgen om zijn diploma's hun geldigheid te laten behouden. "Hypothecair planners hebben een eigen PE-traject waarin alle benodigde modules geïntegreerd te volgen zijn. Ideaal!"



Arne van Dijk
Eigenaar van
De Hypotheker Nijverdal

Opleidingen Wft Deskundigheid

Wilt u een vergunning voor uw werkzaamheden aanvragen bij de AFM?

Wilt u kennis hebben op het niveau van de eindtermen van de Wft?

Bij Dukers & Baelemans bent u aan het juiste adres voor examengerichte Wft opleidingen.

Kies de leervorm die het beste bij u past!

Ieder individu leert op zijn eigen wijze. Sommigen nemen de theorie het beste tot zich door 'concrete ervaringen' (oefenen). Anderen nemen informatie beter op door het 'verkennen' van de theorie (studeren). Daarom bieden wij de Wft opleiding in diverse vormen aan: E-learning modules, oefentoetsen, syllabi, casuïstiek en opleidingsdagen. Op deze wijze kunt u zelf bepalen welke vorm het beste past bij uw eigen leerstijl. De Wft-syllabi zijn geheel volgens de exameneisen door ons ontwikkeld. Uniek is onze examenoefensite waarmee u onbeperkt 'echte' examens kunt oefenen. Kies uit het onderstaande aanbod de opleiding die het beste bij u past.

1 Zelfstudie <ul style="list-style-type: none">• Uitgebreide syllabus• E-learning• Examenoefensite ter voorbereiding op het examen	2 Examentrainingsdag <ul style="list-style-type: none">• Één dag examengericht klassikaal onderwijs met een ervaren praktijkdocent.• Digitale syllabus	3 Klassikaal Totaal <ul style="list-style-type: none">• Uitgebreide syllabus• E-learning• Examengericht klassikaal onderwijs met een ervaren praktijkdocent• Examenoefensite ter voorbereiding op het examen
---	--	--

Wft Basis

Deze opleiding bereidt u voor op het examen Wft Basis Financiële Dienstverlening en legt bovendien een belangrijke basis voor andere Wft-opleidingen.

Zelfstudie: € 250,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 3 dagen € 595,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Consumptief Krediet

Deze opleiding bereidt u voor op het Wft-examen Consumptief Krediet. Na afronding van deze opleiding bent u in staat een klant optimaal te adviseren op het terrein van Consumptief Krediet.

Zelfstudie: € 125,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 1 dag € 295,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Leven inclusief Beleggen

Deze opleiding bereidt u voor op het Wft-examen Levensverzekeringen. Na afronding van deze opleiding bent u in staat een klant optimaal te adviseren op het terrein van Levensverzekeringen.

Zelfstudie: € 250,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 4 dagen € 895,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Beleggen

Deze opleiding bereidt u voor op het Wft-examen Beleggen. Na afronding van deze opleiding bent u in staat een klant optimaal te adviseren op het terrein van Beleggen.

Zelfstudie: € 125,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 2 dagen € 395,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Hypothecair Krediet inclusief Beleggen

Deze opleiding bereidt u voor op het Wft-examen Hypothecair Krediet. Na afronding van deze opleiding bent u in staat een klant optimaal te adviseren op het terrein van Hypothecair Krediet.

Zelfstudie: € 250,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 4 dagen € 895,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Schade particulieren en bedrijven

Deze opleiding bereidt u voor op het Wft-examen Schadeverzekeringen. Na afronding van deze opleiding bent u in staat een klant optimaal te adviseren op het terrein van Schadeverzekeringen.

Zelfstudie: € 250,-	Examentrainingsdag: € 175,-	Klassikaal onderwijs: 5 dagen € 995,-
------------------------	--------------------------------	--

Wft Plus Opleidingen

Opleiding tot Erkend Hypotheekadviseur

Inclusief Wft Hypotheken inclusief Beleggen

- Hoog slagingspercentage
- Zeer examengericht

Voor financiële adviseurs die zich willen kwalificeren voor de erkenning van de SEH heeft Dukers & Baelemans de opleiding tot Erkend Hypotheekadviseur ontwikkeld. Deze opleiding bereidt u voor op het landelijke examen van de SEH. In vier examengerichte opleidingsdagen en één dag examentraining wordt u klaargestoomd voor het SEH-examen.

Naast het volgen van de opleidingsdagen kunt u gebruik maken van onze unieke examenoefensite, waarin u met examens en casuïstiek kunt oefenen. Deze examenoefensite verhoogt uw slagingskans aanzienlijk!

Opleiding tot Erkend Hypotheekadviseur € 995,-
Examenoefensite: € 95,-

Leergang Hypothecaire Planning

Inclusief Wft Basis, Consumptief Krediet, Hypotheken, Beleggen en Leven

- Voor excellent adviseren
- Inclusief Wft-erkenning
- Met Hbo-diploma
- Inclusief Planningssoftware

Dukers & Baelemans introduceerde enkele jaren geleden een nieuw begrip: Hypothecaire Planning. Na de oprichting van de Stichting Certificering Erkend Hypothecair Planners is de Leergang Hypothecaire Planning dé norm geworden voor de excellente hypotheekadviseur. In acht praktijkgerichte opleidingsdagen wordt u voorbereid op het examen, dat wordt afgenomen door Fontys Hogescholen. Wanneer u slaagt, ontvangt u een Hbo-diploma en kunt u zich inschrijven in het register van de CEHP. Tevens behaalt u in één keer uw volledige Wft-erkenning!

Leergang Hypothecaire Planning: € 3.250,-

Permanente Educatie Wft

Dukers & Baelemans is door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) geaccrediteerd voor de uitvoering van de wettelijke Permanente Educatie in het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Wilt u weten of u aan uw PE-verplichting voor de Wft voldoet?

Wilt u weten welke PE-vrijstellingen u heeft?

Wilt u weten wat het best passende PE-aanbod voor u is?

Doe de PE Wft check op www.dukers-baelemans.nl en u krijgt antwoord op deze vragen!

PE Wft Basis

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis en Consumptief Krediet voor het jaar 2008-2009.

1/2 dag / 1 dagdeel
€ 150,-

PE Wft Basis en Schade

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis, Consumptief Krediet en Schade voor het jaar 2008-2009.

1 dag / 2 dagdelen
€ 200,-

PE Wft Basis en Leven

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis, Consumptief Krediet, Leven en Beleggen voor het jaar 2008-2009.

1 dag / 2 dagdelen € 200,-
Optie Beleggen: 1 dagdeel € 90,-

PE Wft Basis, Schade en Leven

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis, Consumptief Krediet, Schade en Leven (optioneel Beleggen) voor het jaar 2008-2009.

1 dag / 2 dagdelen € 300,-
Optie Beleggen: 1 dagdeel € 90,-

PE Wft Basis en Hypothecair Krediet

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis, Consumptief Krediet, Hypothecair Krediet en Beleggen voor het jaar 2008-2009.

1 dag / 2 dagdelen € 200,-
Optie Beleggen: 1 dagdeel € 90,-

PE Wft Totaal

Met dit PE-arrangement voldoet u aan de wettelijke PE-eisen voor de adviesmodules Basis, Consumptief Krediet, Schade, Leven, Hypothecair Krediet en Beleggen voor het jaar 2008-2009.

2 dagen
€ 530,-

PE Wft inclusief PE SEH 2008-2009

Met dit PE-arrangement voldoet u in slechts twee dagen aan de PE-eisen van de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) voor het jaar 2008-2009 en aan de wettelijke PE-eisen voor Wft Basis, Consumptief Krediet, Hypothecair Krediet en Beleggen. Tevens heeft u de mogelijkheid om dit arrangement uit te breiden met het PE Wft programma Schade en/of Leven.

2 dagen € 460,-
Optie Schade en/of Leven: 1 dagdeel € 90,-

PE Wft inclusief PE LHP 2008

Dit arrangement voldoet volledig aan de eisen van de Permanente Educatie verplichting conform de richtlijnen van de Stichting Certificering Erkend Hypothecair Planners (CEHP) en de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Tevens bevat dit arrangement de PE Wft-toetstermen Basis, Hypothecair Krediet, Consumptief Krediet, Beleggen en Leven! U heeft de mogelijkheid om dit arrangement uit te breiden met het Wft PE-programma Schade.

3 dagen € 590,-
Optie Schade: 1 dagdeel € 70,-

PE Wft inclusief PE FFP 2009

Uw 18 verplichte FFP punten voor 2009, uit te breiden met de PE Wft voor de modules Basis, Consumptief Krediet, Hypothecair Krediet, Beleggen en Leven. U kiest voor een driedaags programma of een hotelarrangement: dit is een tweedaags arrangement, inclusief een overnachting waardoor u de vervelende files omzeilt. De programma's zijn actueel en praktijkgericht. Met een optionele extra dag houdt u tevens uw FFP diploma volledig Wft-proof.

3 dagen € 890,- en 2 dagen € 950,-
Optie Wft-dag: 2 dagdelen € 150,-

**Inschrijven?
Meer informatie?**

www.dukers-baelemans.nl

De Wft bepaalt dat financiële dienstverleners dienen zorg te dragen voor de deskundigheid van hun werknemers rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening. Vier leidinggevenden vertellen hoe zij omgaan met

“PE is nuttige opfrissing van

**Jan Roos (41),
Hoofd Opleidingen bij
De Hypothekers Associatie
(De Hypotheker)**

De deskundigheidsborging van adviseurs die zich bezighouden met klantcontacten heeft De Hypotheker ingericht volgens het bedrijfsvoeringsmodel. Dit houdt in dat toezichthouder AFM van oordeel is dat de bedrijfsvoering dusdanig is ingericht dat daarmee de deskundigheid van de adviseurs en de kwaliteit van dienstverlening aan consumenten voldoende is gewaarborgd. Waarom heeft De Hypotheker hiervoor gekozen? Jan Roos: “Al ver voor de Wft

hebben wij ons opleidingsgebouw zo ingericht dat iedereen die als adviseur bij ons aan de slag gaat een vakinhoudelijke basisopleiding volgt. Een geïntegreerd pakket met aandacht voor vakinhoudelijke kennis, systeem- en productkennis en commerciële vaardigheden. Het traject duurt zeven volledige weken met klassikale lessen, E-learning en een stage. De afsluiting is een intern examen. Gemiddeld zeventig mensen volgen jaarlijks deze opleiding.”

Minimaal Erkend

Dit betekent niet dat adviseurs bij De Hypotheker geen externe diploma's hoeven te

hebben. “We hebben als eis dat alle adviseurs minimaal Erkend Hypotheekadviseur zijn”, aldus Roos. Ook voor Financiële Coaches geldt dat zij een interne opleiding volgen, maar in de praktijk blijkt dat ook zij beschikken over externe diploma's die aansluiten op hun functie. Sinds korte tijd biedt De Hypotheker adviseurs ook de mogelijkheid tot het volgen van de opleiding Hypothecaire Planning; een interne opleiding gecombineerd met cursusmateriaal en andere faciliteiten van Dukers & Baelemans. “De adviseurs sluiten de opleiding af met een landelijk erkend examen”, aldus Roos.

Veel onderwerpen

Ook de Permanente Educatie heeft De Hypotheker voor een deel in huis en voor een deel bij een externe partij ondergebracht. Het betreft hier een PE waaraan alleen adviseurs van De Hypotheker deelnemen. Alle medewerkers die klantcontact hebben en adviseren volgen – geïntegreerd – de Wft-modules Basis, Hypothecair Krediet, Leven en Consumptief Krediet. Ook intern zijn er regelmatig trainingen over actuele onderwerpen waaraan adviseurs al dan niet op vrijwillige basis mee kunnen doen. Via het intranet informeert de centrale organisatie de adviseurs aan welke trainingen zij kunnen deelnemen. “Met één muisklik kunnen zij zich opgeven. Een deelnemer staat dan meteen bij ons in de boeken en de training staat ook meteen in de outlook-agenda van de deelnemer”, zo licht Roos toe. De Wft-modules zijn tot nu toe redelijk goed bevallen. “Inhoudelijk is het goed. Het zijn wel veel onderwerpen die behandeld worden, maar het is zeker een nuttige opfrissing van de vakkennis”, aldus Roos.

**Oscar Noorlag (40),
Specialist Compliance van
De Hypotheekshop**

Als Specialist Compliance houdt Noorlag zich bezig met de gevolgen van alle wet- en regelgeving die van toepassing is op de werkgebieden van De Hypotheekshop. Hij zorgt voor de informatievoorziening richting de circa tweehonderd franchisekantoren in het land. Ook ont-

wikkelt hij tools, zoals een klantprofiel op maat, die de kantoren in staat stelt zo optimaal en efficiënt mogelijk hun dienstverlening vorm te geven. “Denk aan zaken als: hoe ga je het beste om met het klantprofiel? Wanneer heb je het klantprofiel wel of niet nodig? Hoe breng je het klantprofiel onder de aandacht bij je klanten?”, zo licht Noorlag toe.

Breed adviseren

De visie van De Hypotheekshop met betrekking tot het deskundigheidsniveau op de kantoren is eenvoudig. Het is een eis dat op ieder kantoor minimaal een Hypothecair Planner aanwezig is. “We willen breed adviseren”, vertelt Noorlag. “Naast die verbreding zijn Hypothecair Planners ook in staat verdieping aan te brengen. Zoals verdieping van fiscale aspecten, risicoaspecten van arbeidsongeschiktheid en overlijden en erfrechtelijke aspecten. Alleen maar buitengewoon praktisch.” Daarnaast dienen alle overige adviseurs minimaal Erkend Hypotheekadviseur te zijn. Naast dat diploma's van belang zijn, stimuleert De Hypotheekshop volgens Noorlag ook het vierogenprincipe. “De kwaliteit van het door ons gegeven advies is allesbepalend. Om deze reden beoordelen adviseurs, daar waar mogelijk, steekproefsgewijs elkaars adviezen. Dit met als doel zoveel mogelijk van elkaar te leren.”

Mensen helpen

Noorlag zorgt er ook voor dat de adviseurs van de aangesloten kantoren op de hoogte zijn van welke PE-modules zij moeten volgen. Om het de adviseurs nog gemakkelijker

“De cowboys zijn al grotendeels uit de markt”

te maken heeft hij een extern PE-programma ingekocht. “Als onze adviseurs dit geïntegreerde programma volgen, zijn ze in één keer klaar”, aldus Noorlag. Noorlag merkt in de markt dat de Wft al zijn vruchten begint af te werpen. “De cowboys zijn al grotendeels uit de markt.” Ook ziet hij nieuwe adviseurs de markt betreden die een andere inslag hebben dan de meeste adviseurs van eerdere generaties.

“Bij nieuwe, jonge adviseurs zie je dat ze geboren adviseurs zijn. Ze willen mensen helpen, geen producten verkopen. Dat is ook de insteek van De Hypotheekshop.”

**Wim Harlaar (42),
Directeur-eigenaar van
Wim Harlaar Hypotheek-
huys uit Tiel**

Wim Harlaar Hypotheekhuys is met drie adviseurs werkzaam op zowel de zakelijke als de particuliere markt. Zo richt hij zich bijvoorbeeld ook op de zzp-markt. “Een groep die eraan komt en die daarbij goede advisering en begeleiding nodig heeft”, verwacht Harlaar. Ook voor hypotheek kunnen zzp'ers bij Harlaar terecht. Op basis van verlies- en winstrekeringen en inkomensverklaringen stellen Harlaar en zijn team hapklare brokken informatie samen voor geldverstrekkers. “In één oogopslag ziet de geldverstrekker of een zzp'er in staat is zijn verplichtingen na te komen.”

Opleidingsdossier

Om dit werk te kunnen doen, vindt Harlaar het belangrijk dat zijn medewerkers goed opgeleid zijn en ervaring hebben. Om deze reden weet Harlaar precies welke diploma's zijn medewerkers moeten hebben en welke PE-modules zij moeten volgen. “Voor elke nieuwe medewerker leg ik direct een opleidingsdossier aan”, aldus Harlaar. De Wft heeft sowieso weinig impact op de organisatie van zijn kantoor, vertelt Harlaar. “Al tien jaar voor invoering van de Wft was ik bezig met dossiervorming van klanten, inclusief inventarisatie.” Hij vertelt dat hij het ook wel aan

zijn stand verplicht is zijn organisatie professioneel vorm te geven. “Wij zijn het grootste kantoor in de regio”, aldus Harlaar. “Bovendien krijgen wij leads van verschillende makelaarskantoren in de regio. Die vragen natuurlijk wel een bepaalde kwaliteit.”

Breed profileren

Vanwege de teruglopende hypotheekmarkt vindt Harlaar het van belang zich als kan-



**Jan Roos (41)
Hoofd Opleidingen bij De Hypotheker**



**Oscar Noorlag (40)
Specialist Compliance van De Hypotheekshop**

ers en voor de personen die zich onder hun verantwoordelijkheid met de borging van de deskundigheid van hun medewerkers.

an de vakkennis"

toor zo breed mogelijk te profileren. "De afgelopen zes jaar waren we met een aantal mensen 50 à 60 uur in de week alleen maar bezig met

Eerlijk advies

De acht medewerkers van Winter Financiële Diensten zijn allemaal gediplomeerd voor het werk dat ze doen;

DSI. Het is vreemd dat de vereniging van hypothecaire planners geen PE punten van de FFP accepteert." De PE bevat Winter tot dusverre sowieso niet, vertelt hij. "Tussenpersonen worden door de kredietcrisis veel gebeld door bezorgde consumenten. Helaas is er in de huidige PE-programma's geen ruimte om veel aandacht te besteden aan de huidige economische malaise. Dit door de enorme hoeveelheid onderwerpen die de opleidingsinstituten verplicht moeten behandelen van de CDFD. Door alle onderwerpen voor te schrijven worden Wft-PE opleidingen eenheidsworsten."

"Wie nu alleen hypotheek doet, heeft een groot probleem"

hypotheek. Maar de hypotheekmarkt is drastisch ingezakt. Doe je nu alleen nog hypotheek, dan heb je een groot probleem. Voordat je weer op het niveau zit van vorig jaar, ben je vanwege de veranderende provisie-structuur en de weggevallen bonussen drie jaar verder. Dat moet je wel zien te overleven.

twee medewerkers zijn Hypothecair Planner. Winter zelf is gecertificeerd FFP'er, Hypothecair Planner, Erkend Hypotheekadviseur en DSI Financieel Adviseur. "Voor alle opleidingen moet ik mijn Permanente Educatie doen", zegt Winter. "Terwijl ik vind dat ik alleen PE zou moeten doen voor de hoogste opleidingen. In mijn geval FFP en

Leen Winter FFP (42), Directeur-eigenaar van Winter Financiële Dien- sten

Winter Financiële Diensten is actief op verschillende fronten binnen de financiële dienstverlening: particuliere schadeverzekeringen, zakelijke verzekeringen, financiële planning en financieel advies over zaken als hypotheek en pensioenen. "Advies is bij ons ook echt advies", licht Winter toe. "De producten komen pas aan het einde van een advies-traject." Alleen door een totaaloplossing te bieden, houden consumenten een goed gevoel over aan een advies-traject, zo redeneert Winter. "Slechts voldoen aan de wetgeving is tegenwoordig niet meer genoeg, je moet ook daadwerkelijk meerwaarde voor de klant hebben. Dat gaat dus verder dan alleen productverkoop."

Markt verbreden

Adviseurs zouden ook meerwaarde kunnen bieden aan MKB-ondernemers, denkt Winter. Door zich toe te leggen op riskmanagement kunnen adviseurs ondernemers ondersteunen in hun bedrijfsvoering. "Ondernemers worden overstelpt met informatie over sociale wetgeving, de Arbo-wet, noem maar op", aldus Winter. "Hierin moeten zij keuzes maken, maar het ontbreekt hen aan kennis. Denk aan vragen als: moet ik eigen risicodragers worden voor de WIA? Zo ja, wat zijn de gevolgen? Wat zijn de gevolgen van fusies als ik eigen risicodragers wordt? Hier ligt dus een kans voor adviseurs om hun markt te verbreden."



Wim Harlaar (42)
Directeur-eigenaar van Wim Harlaar Hypotheekhuys



Leen Winter FFP (42)
Directeur-eigenaar van Winter Financiële Diensten

Meest gestelde Wft ■ vragen

Hieronder vindt u de meest gestelde vragen, inclusief antwoorden, over deskundigheid, diploma's en Permanente Educatie in relatie tot de Wft.

- Hoeveel PE-punten moet ik per Wft-module halen?**
De Wft-PE regeling kent geen PE-puntensysteem, zoals veel registers/keurmerken in de markt dat wel hebben. Dat heeft vooral te maken met de verschillende onderwijsvormen die zijn toegestaan, zoals contactonderwijs, combinaties contactonderwijs en E-learning (blended learning) en zelfstudie in combinatie met contactonderwijs. Voor elke onderwijsvorm gelden afwijkende studiebelastingen, tijdsindelingen, etc.
- Wie bepaalt de inhoud en vorm van de Permanente Educatie?**
De inhoud en vorm van de Permanente Educatie wordt vastgesteld door de minister op advies van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.
- Ik ben in het bezit van een vergunning voor Schade en Leven. Moet ik nu PE gaan volgen? Ik heb in september 2007 het inhaalprogramma Beleggen A gevolgd en een certificaat hiervoor ontvangen. Ik doe echter niets met beleggingsverzekeringen/ complexe en/of impactvolle producten. Is het voor mij voldoende om Wft Leven algemeen PE 2008-2009 excl. beleggen te volgen in dit geval? Plus natuurlijk Wft Basis PE 2008-2009/Wft Schade bedrijven en Wft Schade particulier.**
Nee, dat is niet voldoende. Voor het behoud van uw diploma levensverzekeringen en dus ook uw vergunning dient u het volledige PE-programma Levensverzekeringen te volgen (dus inclusief het onderdeel Beleggen)
- Ik heb een Wft-diploma, maar werk bij een verzekeraar. Hoe wordt nu mijn PE-geregeld?**
Werkgevers/aanbieders kunnen hun deskundigheid aantonen door middel van de bedrijfsvoering. Dat betekent echter niet dat individuele werknemers die in het bezit zijn van een Wft-diploma daardoor zijn vrijgesteld van hun PE-verplichting. Om de geldigheid van uw Wft-diploma te behouden dient u het Wft PE-programma 2008-2009 te volgen. Als werknemer in dienst bij een financiële dienstverlener doet u er goed aan zich te vergewissen of uw werkgever een en ander faciliteert.
- Mag ik een PE-programma volgen bij een niet erkend opleidingsinstituut?**
Ja, dat mag. Echter, deze mag geen Wft PE-certificaat afgeven. U zult daarom een PE-toets moeten afleggen bij een Wft-exameninstituut. Bij goed resultaat ontvangt u van het Wft-exameninstituut een PE-certificaat.
- Hoef ik alleen het PE-onderwijsprogramma bij te wonen om te voldoen aan mijn PE-verplichtingen?**
Nee, elk Wft PE-onderwijsprogramma kent verplicht één of meer toetsende elementen, die u met goed gevolg moet doorlopen. U kunt dus, net als met de PE-examens het geval is, zakken voor het Wft PE-onderwijsprogramma.
- Welke onderwerpen vallen binnen Wft-PE?**
Alleen relevante en actuele ontwikkelingen vallen onder de inhoud van Permanente Educatie. Deze worden per Wft-module vastgesteld.
- Is er een PE-programma voor alle modules?**
Ja, voor het Wft PE-programma 2008-2009 is voor alle Wft-modules een PE-traject vastgesteld.
- Wanneer moet ik het Wft-PE programma 2008-2009 hebben afgerond?**
Voor 27 december 2009. Op 27 juni 2008 zijn de PE-toets-termen vastgesteld. Vervolgens geldt voor de Wft-gediplomeerden een periode van 18 maanden om hun deskundigheid te borgen. Bij het niet-voldoen vervalt de geldigheid van het Wft-diploma.
- Hoe weet ik zeker of een opleidingsinstituut is erkend om Wft PE-onderwijsprogramma's te mogen aanbieden?**
Alleen de opleidingsinstituten die op de site van het CDFD staan, zijn erkend en mogen Wft PE-certificaten afgeven. Andere instituten mogen wel PE-programma's aanbieden, maar geen Wft PE-certificaten overhandigen.

Kijk voor meer vragen en antwoorden op pagina 11



Een passend advies is **het enige dat telt**

De AFM houdt toezicht op de uitvoering van de Wft. De wet die als doel heeft een open, eerlijke en transparante financiële markt te creëren waar consumenten en actieve marktpartijen vertrouwen in hebben. Hoe staat de financiële branche ervoor een jaar na invoering van de wet? Michiel Denkers, Hoofd Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen, geeft openheid van zaken.

De Wft bepaalt dat financiële dienstverleners dienen zorg te dragen voor de deskundigheid van hun werknemers. Wat verstaat de AFM onder deskundigheid? We vatten deskundigheid breed op – het gaat verder dan het hebben van een geldig Wft-diploma en het volgen van de jaarlijkse PE. Het gaat erom wat een adviseur doet met zijn deskundigheid. Dus naast vakinhoudelijke deskundigheid dient een adviseur ook te beschikken over adviesvaardigheden zoals goed luisteren naar de wensen van een klant en het beschikken over inlevingsvermogen om de uitgangssituatie van de klant goed te begrijpen. Deze gegevens moet de adviseur uiteindelijk weten te vertalen naar een passend advies.

Wat is de indruk van de AFM over de deskundigheid van financiële dienstverleners? Onlangs hebben we een onderzoek uitgevoerd naar de vakbekwaamheid – een risicogestuurd onderzoek naar aanleiding van concrete signalen. Risicogestuurd wil zeggen dat bij deze ondernemingen het risico op ondeskundige dienstverlening het grootst leek te zijn. Dit heeft waarschijnlijk bijgedragen aan het relatief grote aantal vastgestelde overtredingen. Circa 60 procent van de onderzochte ondernemingen stelde bij aanvang van het onderzoek dat al hun klant-medewerkers de juiste diploma's hadden maar bleken bij controle één of meerdere diploma's te missen. De AFM bewoog ondernemingen die

“60 procent van de onderzochte ondernemingen had de vakbekwaamheid van haar medewerkers niet op orde”

een ontoereikende bedrijfsvoering op het gebied van vakbekwaamheid bleken te hebben (een derde van de onderzochte ondernemingen) tot onmiddellijke aanpassing van de bedrijfsvoering. Daarnaast is de vergunning van enkele onderzochte ondernemingen geheel of gedeeltelijk ingetrokken. Bij een aantal ondernemingen loopt het onderzoek nog.

60 procent niet voldoende vakbekwaam klinkt redelijk verontrustend. Ook de resultaten van het in het najaar van 2007 door jullie gepubliceerde rapport ‘Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek’ waren niet geweldig. Is er nog een lange weg te gaan? Laat ik voorop stellen dat de financiële branche zelf ook geen genoegen neemt met de uitkomsten van deze onderzoeken. Het rapport ‘Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek’ is een o-meting: het geeft de branche duidelijke kaders en handvatten om goed te kunnen adviseren – de minimale kwaliteitsdoelstelling voor het geven van advies. Denk aan zaken als: hoe kun je de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de klant inventariseren? Hoe maak je een klantprofiel op? Hoe maak je op een begrijpelijke manier inzichtelijk wat de mogelijke consequenties zijn van keuzes van een klant, bijvoorbeeld in termen van

risico? Hoe ga je als adviseur om met de spanning die kan ontstaan tussen verschillende keuzes van een klant? Op www.afm.nl zijn deze rapporten terug te vinden. Zowel in woord als in beeld. Met dit soort onderzoeken willen we de markt voordurend stimuleren te werken aan verbeteringen. En in 2009 komt een nieuwe meting (een 1-meting); dan weten wij of er sprake is van een daadwerkelijke kwaliteitsverbetering. Ik hoop in ieder geval van harte dat we dan met het bericht kunnen komen dat de voortgang zichtbaar is.

Op welke wijze denken jullie een bijdrage te leveren aan een daadwerkelijke gedragsverandering van financiële dienstverleners? Globaal zijn er in de markt drie groepen te onderscheiden. De kleine groep voortrekkers voor wie de professionalisering van de markt niet snel genoeg kan gaan. Dit zijn partijen die voortdurend op zoek zijn naar verbeteringen – deze groep willen wij ondersteunen om gezamenlijk de dynamiek in de markt te beïnvloeden. Dan is er een grote middengroep, die wellicht ook weer is onder te verdelen in twee delen. Zij die graag een kwaliteitsslag willen maken, maar die niet goed weten hoe ze dat moeten doen. Met onze ondersteuning, zoals de eerder aangehaalde kaders en handvatten, moeten

zij de sprong zien te maken. Het andere deel van de middengroep haalt de lat ook nog niet helemaal. Niet perse omdat ze niet weten hoe te veranderen, maar omdat ze in de overtuiging leven het nu goed genoeg te doen. Met andere woorden, ze zien geen noodzaak te veranderen. Bij deze groep moeten we de urgentie zien aan te wakkeren. Anders komen ze niet in actie. Wij dragen bij aan het creëren van dat gevoel door harde feiten op tafel te leggen. Bijvoorbeeld: de helft van de onderzochte hypotheekadviezen is redelijk. Dat is dus niet goed, maar redelijk! Op dit punt zien wij vooral ook een grote rol voor de brancheverenigingen. Maar ook voor de aanbieders. Daarnaast willen we graag, en dat gebeurt ook, dat AFM-guidance wordt meegenomen door advies- en opleidingsorganisaties in hun trainingen en advisering van financiële dienstverleners. De derde groep, weer kleiner, bestaat uit de zogenaamde rotte appels in de mand – adviseurs die bewust hun eigen belangen prevaleren boven de belangen van de consument en moedwillig de normen overtreden. Deze pakken wij hard aan met een klassiek, repressief toezicht zoals boete opleggen en vergunningen intrekken.

“Aanbieders zijn wettelijk verplicht geconstateerde overtredingen van de Wft door bemiddelaars aan ons te melden”

Zij gaan kortom of uit de markt of zij verbeteren hun leven. Dit is ook belangrijk als signaal naar de partijen die het wel goed willen doen.

In de markt bestaat het beeld dat grotere marktpartijen er beter voor staan dan kleinere. Is dat ook jullie beeld? Wij weten dat dit beeld bestaat, maar dat is zeker niet door ons naar buiten gebracht. De feiten analyserend, springt er niet een bepaalde categorie uit. Kwaliteitsissues doen zich voor in de volle breedte. Er zijn zowel goede als minder goede grote marktpartijen als goede en minder goede kleine marktpartijen.

Hoe houdt de AFM toezicht op de kwaliteit van het advies? De Wft geeft ons de handvatten om de kwaliteit van het advies te allen tijde te controleren. Immers, de wet vereist dat adviseurs het adviestraject aan consumenten vastleggen waardoor het traject reconstrueerbaar is. Het toezicht vindt op verschillende momenten plaats. Allereerst voeren we steekproefsgewijs controles uit, meestal in het kader van een breder onderzoek. U noemde daar net al een goed voorbeeld van: het rapport ‘Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek’. Ten tweede als er een goede aanleiding voor is, bijvoorbeeld als wij concrete signalen opvangen dat een partij de regels overtreedt. Dat soort signalen is heel belangrijk voor

ons om efficiënt en goed toezicht te kunnen houden. In dit kader hebben wij onlangs ook aanbieders gewezen op hun wettelijke plicht om overtre-

dingen van de Wft door bemiddelaars te melden bij de AFM. Dat is succesvol gebleken. Helaas ontvangen wij van bemiddelaars zelf nog relatief weinig signalen, terwijl de branche zelf er ook belang bij heeft een gelijk speelveld te creëren. Ik kan me ook wel voorstellen dat er bij bemiddelaars vrees bestaat om iets te melden over een collega bij de AFM. Maar het is echt niet zo dat we na een melding direct met gillende sirenes op de stoep van de betreffende tussenpersoon staan. We bekijken de signalen altijd zeer kritisch en voeren altijd eerst een eigen feitenonderzoek uit voordat we actie ondernemen. In de praktijk ondernemen we trouwens pas echt actie nadat we verschillende signalen hebben ontvangen en er dus objectief voldoende prioriteit aan kunnen geven.

Is het voor een eerlijk klantadvies niet beter dat er op de markt provisieloze producten zijn? Immers, verschil in provisie leidt toch mogelijk tot een minder excellent advies. Vanaf 1 januari 2009 zijn nieuwe regels van kracht voor het betalen van provisies. Kortweg houdt dat in dat het verboden is om provisie te betalen of te ontvangen voor het bemiddelen of adviseren van een complex product of hypothecair krediet dat niet noodzakelijk is voor het verlenen van de betreffende dienst of deze mogelijk maakt. Een uitzondering op dit verbod is mogelijk indien voldaan wordt aan een tweetal voorwaarden. Zo moet de provisie 1) de kwaliteit van de dienst ten goede komen en

2) geen afbreuk doen aan de verplichting van de onderneming om zich in te zetten voor de belangen van de klant. De bemiddelaar of adviseur moet zijn klant informeren over de hoogte van de provisie. Dit moet klanten in staat stellen om een meer afgewogen keuze te maken door wie hij zich wil laten adviseren en hoe hij de adviseur daarvoor wil belonen.

Hoe kunnen aanbieders de kwaliteit van samenwerkende tussenpersonen monitoren ten aanzien van de zorgplichtaspecten? Aanbieders kunnen een aantal dingen doen zowel in de preventieve sfeer als in de monitoringsfeer. Het begint ermee dat ze zelf een hoge kwaliteitsstandaard hanteren en die ook actief opleggen aan de partijen met wie ze zaken doen. Vervolgens moeten ze bemiddelaars en adviseurs in staat stellen

dat tussenpersonen de regels overtreden. Daarnaast kunnen klachtenregistratie en klanttevredenheidsonderzoeken een belangrijke indicatie zijn voor kwaliteit. Ontvangen ze over een bepaalde tussenpersoon veel klachten, dan zouden ze daar op moeten acteren.

Verwacht de AFM een daling van het aantal financiële dienstverleners als gevolg van de aangescherpte wet- en regelgeving en het toegenomen toezicht? We zien nu een heel beperkte daling maar verwachten wel dat die tendens volgend jaar sterker wordt. Als een financiële dienstverlener straks stopt met zijn activiteiten zal alleen niet direct evident zijn wat de oorzaak is. De kredietcrisis? Een verlies van marktaandeel in een krimpende hypotheekmarkt? Wat wel duidelijk is, is dat de huidige marktontwikkelingen in combinatie met

“Nieuwe partijen zien hun kans schoon de markt te betreden”

om hun werk goed te kunnen doen. Bijvoorbeeld door zeker te stellen dat adviseurs de aangeboden producten ook echt kunnen doorgronden. Als de adviseur zelf niet begrijpt wat hij verkoopt, kan hij per definitie niet goed adviseren. Maar het is ook belangrijk dat de aanbieders een beeld hebben van hoe zij willen dat hun product wordt geadviseerd, welke analyses daarvoor nodig zijn en welke doelgroepen geschikt zijn voor hun product en welke niet. En, zoals gezegd, ze moeten in ieder geval een melding maken als ze opmerken

de aangescherpte regels het ondernemerschap van financiële dienstverleners op de proef stelt. Het is onvermijdelijk dat sommige partijen niet het hoofd boven water zullen houden. Aan de andere kant zijn er ook nieuwe partijen die hun kans schoon zien de markt te betreden. Ook stellen we vast dat bestaande marktpartijen hun strategie aanpassen met als doel marktaandeel te veroveren. Wij hebben daarom goede hoop dat we over een paar jaar een gezonde branche zien die de kwaliteit van het advies hoog in het vaandel heeft.

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Zij is de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren.

De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten. Bedrijven en personen die financiële diensten verlenen, moeten deskundig, betrouwbaar en integer zijn.

De informatie van financiële ondernemingen en pensioenuitvoerders dient feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend te zijn. De ondernemingen moeten handelen in het belang van hun klanten (zorgplicht). Streven is om het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Meest gestelde Wft ■ vragen

- 11 Ik had vanuit mijn oude diploma ook een vrijstelling voor de basismodule. Moet ik ook een PE-traject volgen voor deze module?**
Ja, voor alle Wft-gediplomeerden geldt dat zij ook een PE-programma moeten volgen voor de Wft-basismodule.
- 12 Is het PE-programma eenmalig?**
Nee, het CDFD is aan het inventariseren welke thema's en actualiteiten voor een nieuw PE-programma in aanmerking komen. Na afloop van het PE-programma 2008-2009, dat eindigt op 27 december 2009 zal per module een nieuw PE-programma worden vastgesteld.
- 13 Ik heb een Wft-diploma Leven en Hypothecair Krediet. Als ik voor beide onderdelen het PE-traject volg, dan doe ik het onderdeel Beleggen dubbel. Klopt dat?**
Ja, dat klopt. Dat geldt trouwens ook voor het onderdeel Volmacht Leven. Het CDFD biedt de mogelijkheid om PE-deelcertificaten af te geven. Echter, elke deelmodule moet met een voldoende worden afgesloten en in het geval van een Wft-PE-onderwijsprogramma dient elke PE-deelmodule een toetsend element te bevatten.
- 14 Hoe kan ik aan de AFM laten zien dat ik het Wft PE-programma 2008-2009 succesvol heb afgerond?**
U ontvangt bij goed resultaat van het Wft-exameninstituut of van de Wft-opleidinginstantie een Wft PE-certificaat 2008-2009. Deze bewaart u bij uw Wft-diploma's en toekomstige Wft PE-certificaten, zodat u te allen tijde kunt aantonen dat uw Wft-deskundigheid is geborgd.
- 15 Ik volg alle ontwikkelingen in de financiële sector. Ben ik toch verplicht om een PE-opleiding te volgen?**
Nee, u kunt zich ook rechtstreeks wenden tot één van de Wft-exameninstellingen voor het afleggen van een PE-examentoets.
- 16 Zijn diploma's die behaald zijn voor 1 januari 2000 geldig in het kader van de Wft?**
De regeling is formeel als volgt: Indien het diploma is behaald vóór 1 januari 2000, dan dient de diplomahouder in de periode tussen 1 januari 2000 tot de datum van inwerkingtreding van de Wfd (1 januari 2006) te beschikken over drie jaar relevante werkervaring.
- 17 Is het volgen van Permanente Educatie een voorwaarde voor het behouden van mijn vergunning?**
Ja, indien niet voldaan wordt aan de eisen van Permanente Educatie verliest het Wft-diploma zijn geldigheid en kan de AFM de vergunning intrekken.
- 18 Ik ben lid van de FFP. Als ik de PE van de FFP volg, heb ik dan ook voldaan aan de Wft-PE?**
De PE van de FFP en de PE van de Wft zijn gescheiden trajecten. De FFP erkent echter wel een deel van de PE van de Wft. Indien een planner aantoont dat hij heeft voldaan aan de PE van de Wft voor 4 specifieke Wft-PE-modules (t.w. Basis, Leven, Hypothecair Krediet en Consumptief Krediet), dan komt hij in aanmerking voor in totaal 3 punten ICB voor de PE van de FFP; deze punten zijn dan te gebruiken voor het zogenaamde 'vrij besteedbaar deel'. Voor de puntentoekenning dienen de bewijzen/certificaten van de onderwijsinstelling(en) die door het CDFD is/zijn erkend (met persoonsgegevens van de betrokkene) toegezonden te worden aan het secretariaat van de Stichting Certificering FFP, Postbus 12, 3740 AA Baarn.
- 19 Ik ben erkend SEH-hypothekadviseur. Dekt de PE-SEH ook de PE-Wft volledig af?**
SEH-PE en Wft-PE zijn twee gescheiden trajecten. Wft-PE regelt de wettelijk verplichte Permanente Educatie. De PE van de SEH is een marktinitiatief. Hoe de SEH omgaat met haar PE in relatie tot Wft-PE kunt u nalezen op de site van de SEH, www.seh.nl.
- 20 Ik heb mijn diploma niet omgeruild tegen Wft-diploma's. Moet ik dit nog wel doen?**
U hoeft geen diploma's om te ruilen tegen Wft-diploma's. De AFM is op de hoogte van alle diploma's die in aanmerking komen voor een Wft-gelijkstelling. Deze staan in de zogenaamde transponeringstabel als bijlage bij het Bgfo en in de regelingen aanwijzing diploma's financiële dienstverlening Wft die de afgelopen jaren regelmatig in de Staatscourant zijn gepubliceerd. Alle lijsten staan op www.cdfd.nl. Hier vindt u ook een totaaloverzicht van alle gelijkgestelde diploma's.

PE Wft: kennis opfrissen en ervaringen uitwisselen

Hoe verloopt een dag Permanente Educatie? Uw verslaggever toog naar Tilburg en doet verslag. "Als het goed is leer je op een PE-dag niet erg veel, omdat je het meeste natuurlijk al zou moeten weten."

In een zaal van het Willem II-stadion in Tilburg zitten 25 Erkend Hypotheekadviseurs. Zij zijn hier bijeen voor hun eerste dag Permanente Educatie voor de SEH; later volgt nog een tweede dag. In het midden staat trainer Rienk Poot, een gecertificeerd FFP'er die naast zijn trainingsactiviteiten ook een eigen adviesbureau heeft. Met nu eens een voorbeeld en dan weer een vraag betreft hij als een spin in een web de hypotheekadviseurs in zijn training. Regelmatig stipt hij het belang aan van het goed vastleggen van klantinventarisaties. "Een advies moet je te allen tijde kunnen reconstrueren", zegt hij. "Bovendien komen er zaken boven tafel die er vroeger vaak onder bleven." Dit vult hij aan met tips, zoals: "Schrijf een inventarisatie direct in de u-vorm, dan heb je direct een goed document dat je kunt gebruiken bij de communicatie naar je klant."

Praktijkgericht

Wat opvalt, is dat de onderwerpen zonder uitzondering rechtstreeks uit de praktijk afkomstig zijn. Ook is er bij de meeste onderwerpen een verwijzing naar een bepaald wetsartikel uit de Wft. Poot laat overeenkomsten zien tussen bepaalde situaties of producten, maar ook de verschillen. Zo geeft hij aan dat de bankspaarhypotheek grote overeenkomsten heeft met de Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW); het grote verschil blijkt te liggen in de gevolgen indien een van de partners overlijdt. Deze trainingsbenadering heeft een stimulerend effect op de deelnemers. Ze denken mee, geven antwoorden op vragen en staan open voor suggesties. Degenen die wat meer aansporing nodig hebben, moedigt Poot aan door hen te vra-

gen welke keuzes zij zouden maken in bepaalde situaties. Is het antwoord nog niet toereikend, dan vraagt hij door.

AFM-rapport

Als het onderwerp komt op de resultaten van het AFM-rapport – 75 procent van het advies is redelijk tot goed: 25 procent matig tot slecht – daagt Poot de deelnemers uit zich daarover uit te spreken. De groep lijkt zich niet erg aangesproken te voelen, een enkeling stelt de onderzoeksresultaten zelfs ter discussie. Zonder al te lang op deze tegenwerpingen in te gaan, stelt Poot de vraag of adviseurs genoeg moeten nemen met de onderzoeksresultaten. Om de boel op scherp te krijgen, vraagt hij de deelnemers of zij zelf een televisie zouden kopen met een 'redelijk tot goede' kwaliteit? Of dat zij in een

vliegtuig zouden stappen als bekend is dat een op de vier vluchten slecht afloopt? Zo bezien, zijn de onderzoeksresultaten natuurlijk niet best, daarover is iedereen het al snel roerend eens. Dat is precies het punt waar Poot zijn groep wil hebben: de hand moet in eigen boezem worden gestoken – het kan altijd beter.

Nieuwe standaard

In de lunchpauze raken de adviseurs niet uitgesproken over de behandelde onderwerpen. Ruud Zonneschijn van advieskantoor Geld & Raad uit Rosmalen geniet er zichtbaar van. "Ik fris niet alleen mijn kennis op, als eenpitter vind ik ook de wisselwerking met collega-adviseurs leuk." Hij zit aan tafel met trainer Rienk Poot en deelneemster Annemieke Buis, hypotheekadviseur van Eigen Huis Hypotheekservice. Het gesprek gaat onder meer over de toegevoegde waarde om de opleiding tot Hypothecair Planner te volgen. Buis geeft aan dat ze de opleiding op het moment met veel plezier volgt. "Als Hypothecair Planner ben ik beter in staat breed te adviseren." Trainer Rienk Poot denkt dat de kans groot is dat de opleiding Hypothecair Planner de nieuwe standaard wordt in de markt. Hij geeft aan dat steeds meer Erkend Hypotheekadviseurs in de dagelijkse praktijk tegen de grenzen van hun deskundigheid aanlopen. "Als je bijvoorbeeld niet weet hoe de WIA in elkaar steekt, kun je nauwelijks een goed advies geven over een arbeidsongeschiktheidsverzekering", vertelt hij.



De Wft: last of lust?

Dan komt het gesprek op de vraag: is de Wft een last of een lust? Ruud Zonneschijn ziet het als een lust. "Het vastleggen van gegevens maakt het ook duidelijker voor de klant." Hij vindt wel dat goede adviseurs dat voor de Wft ook al deden. Wat Zonneschijn wel als een last ervaart, is het negatieve imago dat de beroepsgroep nog steeds heeft. Hij vindt dat niet fair omdat ongeveer 5 procent van de adviseurs hiervoor verantwoordelijk is, terwijl iedereen ervan de lasten ondervindt. Hij verwacht dat door de Wft het aantal adviseurs dat de boel versjteert voor de rest wel afneemt, maar nooit helemaal zal verdwijnen. "Welke regelgeving er ook is, dit soort mensen vindt altijd weer een weg om de boel te flessen." Wat Zonneschijn verbaast, is dat aanbieders met acties en provisies nog steeds de productverkoop beïnvloeden. "Acties en provisies verschillen hebben een negatieve invloed op het zo puur mogelijk adviseren van de klant. Heel jammer, omdat dat toch echt het leukste is."

Uurtarifiering

De mensen aan tafel zijn het erover eens dat de introductie van netto-producten (provisieloze producten) de oplossing is. Dit geeft adviseurs daarnaast een extra prikkel om op uurtarief te werken. Met provisie in de producten is dat haast niet verantwoord om te doen, vindt Zonneschijn. "Als je nu een uurtarief aan de klant

berekent, sluis je de provisie terug naar de klant. Maar je hebt dan wel een terugboekrisico. Dus als de klant na twee jaar om welke reden dan ook overstapt naar een andere adviseur heb je wel een probleem." Een ander probleem, waar adviseurs die op uurtarief adviseren tegen aan lopen, is van fiscale aard. Immers, indien de advieskosten van een adviseur via de provisie in de hypotheek zijn verwerkt, zijn deze kosten aftrekbaar. De kosten van uurtarifiering zijn niet fiscaal aftrekbaar, waardoor de meeste klanten voor provisie blijven kiezen. "Om dat recht te zetten is een lobby nodig", vindt Rienk Poot.

Zegen voor adviseur

Even verderop zitten Rudi en Carine Zaman, eigenaars van man/vrouwkantoor Z&co uit Terneuzen. Ze zijn ze gezellig samen naar de PE-dag gegaan. Ze verbazen zich al een tijdje over de ophief die er in de branche is over de Wft. "Voor ons komt de Wft toch een beetje als mosterd na de maaltijd", vertelt Rudi Zaman. "Het vastleggen van klantgegevens hebben wij altijd al gedaan." Carine Zaman vindt dat het vastleggen van gegevens niet alleen een zegen is voor de klant maar ook voor de adviseur. "Als je alles wat is besproken, laat tekenen, dan voorkom je discussies achteraf." Dan is het alweer tijd voor het tweede deel van de eerste PE-dag. Op het programma staat de bijeenregeling...



Meer informatie?

De Nationale Wft-krant is met veel zorg samengesteld door Dukers & Baelemans om u wegwijs te maken in het Wft-labyrint. Voor vragen omtrent de Wft, voor een persoonlijk Wft-advies en voor het aanvragen van een extra Wft-krant kunt u mailen naar:

Wftinfo@dukers-baelemans.nl

Of kijk op onze website www.dukers-baelemans.nl voor meer informatie. Op deze site kunt u ook terecht voor meer informatie over ons uitgebreide (Wft) opleidingsaanbod.

Dukers & Baelemans • Postbus 9232 • 5000 HE • Tilburg • Tel. 013-5802714 • Fax. 013-5439579

Colofon

De Nationale Wft-krant is een speciale uitgave van Dukers & Baelemans. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dukers & Baelemans openbaar worden gemaakt of vermenigvuldigd. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Dukers & Baelemans geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch de gevolgen daarvan. Copyright 2009 Dukers & Baelemans

Teksten: Wink Sabée (www.copydriver.nl)

Fotografie: Jurgen Huiskes (www.jurgenhuiskes.com)

Vormgeving: Kelly Peperkamp (www.dukers-baelemans.nl)