Analyse vakbekwaamheidsbouwwerk financiële dienstverlening

Opdrachtgever: CDFD

Rotterdam, 2 juni 2017

Analyse vakbekwaamheidsbouwwerk financiële dienstverlening

Opdrachtgever: CDFD

Dr. Saraï Sapulete
Marien van Riessen
Viek Verdult

Het onderzoek is ondersteund door Prof. dr. Bart P.M. Joosen, als hoogleraar Prudentieel toezicht verbonden aan de Universiteit van Amsterdam en als bijzonder hoogleraar Financieel toezichtrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam, welke leerstoel is ingebed in het Zuidas Instituut voor Financieel recht en Ondernemingsrecht (ZIFO)

Rotterdam, 2 juni 2017

ECORYS

Inhoudsopgave

1 Inleiding 7

2 Achtergrond 9
2.1 Achtergrond vakbekwaamheidsbouwwerk 9
2.2 Het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk 9
2.3 Beroepen in de financiële dienstverlening 12
2.4 Modulaire educatie 13
2.4.1 CDFD verantwoording 13
2.4.2 Voordelen van modulair onderwijs 14
2.4.3 Valkuilen en ondervanging 15

3 Omgevingsanalyse 17
3.1 Politieke omgevingsfactoren 17
3.1.1 Geautomatiseerd advies 17
3.1.2 Europese wetgeving 18
3.1.3 Invoering vakbekwaamheidseisen effectensector 18
3.1.4 Schuldhulpverlening 19
3.2 Economische omgevingsfactoren 20
3.2.1 Arbeidsmarktontwikkelingen 20
3.2.2 Diversiteit aanbieders 21
3.3 Sociaal-culturele omgevingsfactoren 22
3.3.1 Cultuurveranderingen binnen de financiële sector 22
3.4 Technologische omgevingsfactoren 22
3.4.1 Digitalisering 22
3.4.2 FinTech 24
3.4.3 Klantgedreven en persoonlijke producten 26

4 Methodologie 29
4.1 Hoofdthema's identificeren 29
4.2 Coderen 29
4.3 Rapporteren 29

5 Interviewresultaten 31
5.1 Inleiding 31
5.2 Ontwikkelingen in de financiële sector 33
5.2.1 Vraag naar breder advies 33
5.2.2 Wetgeving 34
5.2.3 Verandering beroepen 35
5.2.4 Digitalisering 36
5.2.5 Toegevoegde waarde bij complexe producten 38
5.3 Ervaringen vakbekwaamheidsbouwwerk 38
5.3.1 Ervaringen vakbekwaamheidsbouwwerk 38
5.3.2 Te grote belasting 39

5.3.3 Wft als minimum 40
5.3.4 Adviseurs kunnen zich nauwelijks nog specialiseren 40
5.4 Inhoud en opbouw vakbekwaamheidsbouwwerk 40
5.4.1 Vaardigheden te weinig getoetst 40
5.4.2 Productgericht bouwwerk 41
5.4.3 Inhoud bouwwerk 42
5.4.4 Aanpassingen in de modules 42
5.5 Overig 44
5.5.1 Gevolgen van het bouwwerk op de sector 44
5.5.2 Examinering 45
5.5.3 Permanente Educatie (PE) 45

6 Bevindingen en conclusies 47
6.1 Reflectie op het onderzoek 47
6.2 Onderzoeksvraag 1 48
6.2.1 Ontwikkelingen sinds 2014 48
6.2.2 Toekomstige ontwikkelingen 48
6.3 Onderzoeksvraag 2 49
6.4 Onderzoeksvraag 3 50
6.4.1 Conclusies en aanbevelingen voor de korte termijn 50
6.4.2 Conclusies en aanbevelingen voor de lange termijn 51

Bijlage 1 Lijst van geïnterviewde personen 55

Bijlage 2 Interviewleidraad 57

1 Inleiding

De afgelopen jaren is er sprake van een wankel vertrouwen van het grote publiek in de financiële sector. Niet altijd kon de consument vertrouwen op zijn of haar adviseur. Met de aanscherping van de zorgbepalingen in de Wft is de afgelopen jaren een eerste stap gezet om dat vertrouwen te herwinnen. Het stellen van eisen aan dienstverleners in termen van vakbekwaamheid is daarin van grote betekenis geweest. Na een uitgebreide consultatie over het systeem van vakbekwaamheidseisen in 2012 is het vakbekwaamheidsbouwwerk op 1 januari 2014 geïmplementeerd. De afgelopen drie jaar is daar ervaring mee opgedaan. Maar tegelijkertijd kan ook geconstateerd worden dat de ontwikkelingen in en rond de financiële beroepen na 2012 zijn doorgegaan. Wetgeving, FinTech, nieuwe producten en mondigere consumenten zijn slechts enkele voorbeelden van dergelijke ontwikkelingen.

Het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) heeft Ecorys daarop gevraagd een analyse van het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk uit te voeren. De analyse moet inzichtelijk maken of het huidige bouwwerk (dat in 2014 is geïntroduceerd) voldoet aan de uitgangspunten/doelstellingen bij de introductie.

Alle ontwikkelingen in en rond de financiële beroepen resulteren in de overweging of de negen beroepskwalificaties (BK´s) in het vakbekwaamheidsbouwwerk de financiële markt zodanig dekken dat alle relevante beroepsgroepen er een plek in hebben en dat ontwikkelingen in de financiële sector opgevangen kunnen worden. Met een passend bouwwerk kan de consument erop vertrouwen een passend advies te krijgen. Zouden er juist meer of juist minder BK's moeten zijn door ontwikkelingen op de financiële markt? Hangt het bouwwerk logisch samen, of kan het beter door een herschikking? Na overleg met het bureau van het CDFD zijn aan de hand van deze kwesties de volgende onderzoeksvragen gedefinieerd:

1. Welke ontwikkelingen hebben zich sinds 2014 voorgedaan die van invloed zijn op de (structuur van) de financiële beroepen?
2. Leidt dit tot wijzigingen in de financiële beroepen?
   Is de inhoud van de financiële beroepen aan verandering onderhevig naar aanleiding van de recente ontwikkelingen uit onderzoeksvraag 1? Zijn bepaalde beroepen verdwenen of belangrijker/minder belangrijk geworden?
3. Wat betekenen de uitkomsten van onderzoeksvragen 1 en 2 voor het vakbekwaamheidsbouwwerk? Moet daar in de structuur en/of inhoud gewijzigd worden? Komt er meer of andere samenhang tussen onderdelen?

In het rapport dat voor u ligt, geven wij door middel van verschillende analysemethoden antwoord op de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 2 geeft een korte achtergrond op het ontstaan van het vakbekwaamheidsbouwwerk. In hoofdstuk 3 worden omgevingsfactoren geschetst, die mogelijk van invloed kunnen zijn op de inrichting en opbouw van het bouwwerk. Hoofdstuk 4 beschrijft de gebruikte methodologie van onze interviews en de analyse daarvan, het daaropvolgende hoofdstuk 5 beschrijft de resultaten uit de interviews. De hoofdstukken 2, 3 en 5 zijn een weergave van de feiten. Onze reflectie daarop hebben wij samengebracht in het laatste hoofdstuk. Dit hoofdstuk 6 sluit af met conclusies en aanbevelingen.

2 Achtergrond

2.1 Achtergrond vakbekwaamheidsbouwwerk

Vakbekwaamheidseisen strekken tot aanvulling van de eisen aan deskundigheid die worden gesteld aan de dagelijks beleidsbepalers van de financiële ondernemingen. Naleving van de vakbekwaamheidseisen was in oorsprong vooral een interne aangelegenheid waarop de financiële onderneming in de eigen compliance regelingen moest voorzien. In de loop der jaren is dit geëvolueerd tot een stelsel met externe toetsing en validering van de vakbekwaamheid.

De Wet op het financieel toezicht ("**Wft**") nam in 2007 het vanuit de Wfd bestaande modulaire systeem van *eindtermen voor de vakbekwaamheid* over, en in grote lijnen is in dat modulaire systeem sindsdien weinig veranderd. Dit *modulaire systeem* van 2007 houdt in dat medewerkers worden *getoetst op vakbekwaamheid door middel van een basismodule en een viertal product specifieke modules*. Naast deze vijf modules bestond in aanvang een zesde module voor de gevolmachtigd agenten. In de modules zijn ook de te toetsen eindtermen opgenomen voor de vakbekwaamheid. Deze eindtermen veronderstellen de definiëring van de minimale kennis waarover de desbetreffende medewerkers dienen te beschikken. In de aanvang van dit systeem werd er ook van uitgegaan dat deze inrichting van het vakbekwaamheidsbouwwerk een bepaalde basiskennis zou dienen op te leveren, maar dat het aan de ondernemingen zelf werd overgelaten om te voorzien in verdere specialisatie door middel van eigen initiatieven.[1]

Vanaf het begin had de Minister van Financiën ook de bevoegdheid om relevante ontwikkelingen in de financiële markten of daarop betrekking hebbende regelgeving te vertalen naar *toetstermen voor permanente educatie.* Bij aanvang van dit stelsel van vakbekwaamheid heeft de Minister van Financiën het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening ("**CDFD**") in het leven geroepen. Het CDFD is een adviescollege waarbij de Minister advies kan inwinnen over de uitwerking van eindtermen in toetstermen, de vaststelling van toetstermen voor permanente educatie en de wijze waarop aan deze toetstermen kan worden voldaan. Daarnaast heeft het CDFD taken bij de erkenning van exameninstituten en de mogelijke intrekking van een erkenning.[2]

2.2 Het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk

Op 13 december 2012 heeft het CDFD aan de Minister van Financiën het Advies herziening structuur Wft-vakbekwaamheid aangeboden. Het aangeboden advies was het sluitstuk van de gehele herziening van de Wft-vakbekwaamheidsstructuur, die de minister van Financiën in 2011 had ingezet. Het uitgangspunt is daarbij geweest de centraalstelling van de klant met als ultieme doelstelling het algeheel herstel van het vertrouwen in de financiële markt.

Het CDFD heeft destijds het advies gebaseerd op een aantal door de Minister geformuleerde randvoorwaarden (zie linkerkolom Tabel 2.1). Het Ministerie van Financiën heeft de nieuwe inrichting van de vakbekwaamheidseisen naderhand nog eens nader toegelicht door de doelstellingen puntsgewijs te herhalen (rechterkolom Tabel 2.1).

---

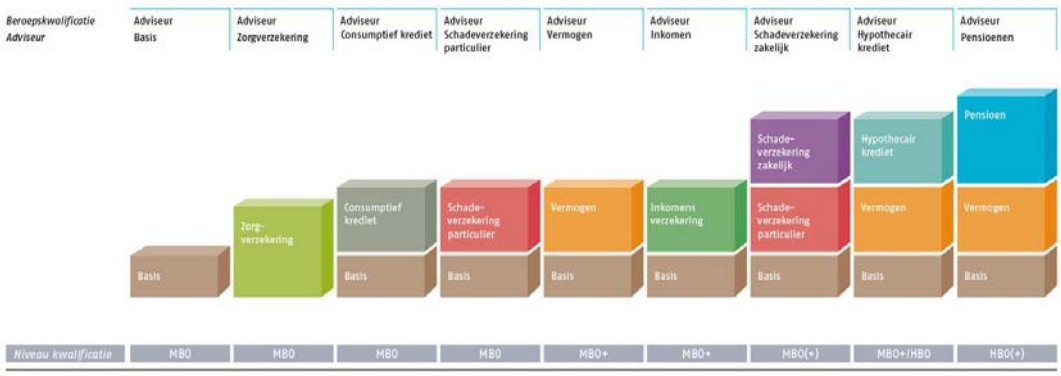
1 Zie Nota van toelichting bij het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, Stb. 2006, 520.
2 Zie Nota van toelichting BGfo, algemene toelichting bij Hoofdstuk 2.

Tabel 2.1 Randvoorwaarden en doelstellingen Minister

Randvoorwaarden	Doelstellingen
Hoger basisniveau	Creëer waar nodig een hoger basisniveau, met onderscheid tussen complexe en eenvoudige producten
Zoveel mogelijk hergebruik van de bestaande eind- en toetstermen	Hergebruik waar mogelijk bestaande eind- en toetstermen
Uitbreiding kenniscomponenten met vaardigheden en competenties	Breid de kennisvereisten uit met vaardigheden en competenties
Vaardigheden en competenties prominenter in beeld brengen[3]	
Opname eindtermen professioneel gedrag in het bouwwerk	Verwerk eindtermen voor “professioneel gedrag” in het bouwwerk
Modernisering onderwijskundige opzet	Moderniseer de onderwijskundige opzet
Meer aandacht voor nazorg	Schenk meer aandacht aan nazorg[4]

Bovenstaand CDFD-advies heeft geleid tot het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk, dat per 1 januari 2014 is ingegaan. De meest in het oog springende wijziging ten opzichte van het vorige bouwwerk is de introductie van beroepskwalificaties en het afnemen van de Wft examens door een centrale examenbank. Het CDFD is verantwoordelijk voor het beheer van de centrale examenbank.

Figuur 2.1 Modulaire structuur Wft-vakbekwaamheid 2014



Bron: CDFD

De optionele regeling van 2007 voor adviseurs om vakbekwaamheid aan te tonen door middel van het bedrijfsvoerings- of het diplomamodel wordt als gevolg van de regelingen van 2012 ingetrokken. In het bijzonder het feit dat de desbetreffende optionele toepassing van de regels gold voor ondernemingen met 50 medewerkers of meer, leidde tot een ongelijk speelveld tussen de grotere ondernemingen (banken en verzekeraars) en de kleinere partijen. Dit terwijl bleek dat de misstanden in de praktijk bij grotere partijen niet kleiner waren dan bij de kleinere ondernemingen.[5] Door diploma’s verplicht te stellen is het waarschijnlijk dat consumenten er op kunnen vertrouwen dat zij een goed advies krijgen.

Bij wetgeving ter implementatie van Richtlijn 2014/71/EU inzake kredietovereenkomsten voor consumenten heeft een gering aantal aanpassingen aan het bouwwerk voor vakbekwaamheidseisen met zich mee gebracht. Er volgde een uitbreiding van de

3 In het vorige bouwwerk waren vaardigheden en competenties in zekere mate ook aanwezig in de vorm van de toetstermen met de taxonomiecodes Ti en tp.
4 Kamerstukken II 2013-2014, 32 013, nr. 50; verslag van een schriftelijk overleg.
5 Nota van Toelichting bij het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 (Staatsblad 2012, 695)

deskundigheidsvereisten naar de direct leidinggevenden van klantmedewerkers, wat in sommige gevallen leidde tot een uitbreiding van de eisen voor de dagelijks beleidsbepalers van financiële ondernemingen (een verschuiving naar de managementlaag).

Nieuw is ook dat de vakbekwaamheidseisen ook van toepassing zijn op medewerkers van bemiddelaars of aanbieders uit een andere lidstaat voor zover zij via bijkantoren of door middel van dienstverrichting in Nederland hun werkzaamheden verrichten. Hiermee is de reikwijdte van het vakbekwaamheidsbouwwerk uitgebreid.[6] Opgemerkt moet worden dat dit niet tot het takenpakket van het CDFD behoort.

Conform het advies van de AFM en van het CDFD is voorts door de Minister van Financiën besloten tot het introduceren van een nieuwe module “pensioenverzekeringen” in 2012, naast de bestaande module voor levensverzekeringen. Deze module is van toepassing op de advisering omtrent “tweede pijler pensioenproducten” en ook van toepassing op de advisering omtrent premiepensioenvorderingen die worden aangeboden door onder toezicht staande premiepensioeninstellingen.

Een veranderende context in het Wft-bouwwerk zelf geeft een verschil tussen het overzicht Wft diploma’s 2007 t/m 2013 en de Wft-diploma’s vanaf 2014.

Tabel 2.2 Overzicht Wft-diploma's[7]

Wft-diploma’s 2007 t/m 2013	Wft-diploma’s vanaf 1 januari 2014
Basis	Adviseur basis
Consumptief krediet	Adviseur consumptief krediet
Schadeverzekeringen	Adviseur schadeverzekering particulier
	Adviseur schadeverzekering zakelijk
	Adviseur zorgverzekering
	Adviseur inkomen
Levensverzekeringen	Adviseur vermogen
Hypothecair krediet	Adviseur hypothecair krediet
Pensioen	Adviseur pensioen

Er zijn enkele kenmerkende verschillen tussen de structuur in het oude en nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk:

1. De oude structuur had een diploma per Wft-module; in het huidige bouwwerk is er een diploma per beroepskwalificatie en een certificaat per Wft-module.
2. Er is een aantal nieuwe modules: Wft-Schadeverzekeringen particulier, Wft-Schadeverzekeringen zakelijk, Wft-Inkomen en Wft-Zorgverzekering.
3. De toetstermen zijn uitgebreid. Aanvullend aan kennis, worden er meer eisen gesteld aan competenties en vaardigheden. Professioneel gedrag is een nieuwe component.[8]

Alle klantmedewerkers worden geacht ‘permanent actueel vakbekwaam’ te blijven sinds 1 januari 2014.[9] De manier waarop is volgens de wet vrij van invulling; met andere woorden, een open norm. De AFM verwacht dat bedrijven zelf bepalen hoe kennis op peil gehouden wordt binnen de interne

6 Zie Kamerstukken 2015-2016, 34 292, nr. 3; memorie van toelichting.

7 College Deskundigheid Financiële Diensten (2017). Vakbekwaamheid. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: http://www.cdfd.nl/instituten/vakbekwaamheid.

8 College Deskundigheid Financiële Diensten (2017). Vakbekwaamheid. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: http://www.cdfd.nl/instituten/vakbekwaamheid.

9 Deze eis geldt overigens ook voor klantmedewerkers die niet adviseren. Zie AFM. Geraardpleegd op 18-05-2017, URL: https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid-klantmedewerkers.

organisatieprocessen. Dit kan zijn door opleidingen, tentaminering of teamoverleg. Belangrijk is dat de medewerker op de hoogte is van deze actuele ontwikkelingen en die in het werk kan toepassen.[10, 11]

2.3 Beroepen in de financiële dienstverlening

Op grond van de raambepaling van artikel 4:9, tweede lid Wft gelden de vakbekwaamheidseisen voor:

> "Alle werknemers en natuurlijke personen die zich onder de verantwoordelijkheid [van de financiële dienstverlener] rechtsreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten, of indien het financiële diensten met betrekking tot verzekeringen of herverzekeringsbemiddelen betreft, cliënten"

Door deze definiëring wordt de reikwijdte van de vakbekwaamheidseisen door twee factoren bepaald:

- Iedere financiële dienstverlener is aan deze eisen onderworpen;
- Alle financiële diensten vallen in principe onder de vakbekwaamheidseisen.

Het gaat hierbij nadrukkelijk om vakbekwaamheidseisen en niet om de diplomaplicht, zoals die geldt voor financieel dienstverleners die adviseren.

Wat betreft de reikwijdte van het begrip "financiële dienstverlener" kan worden opgemerkt dat daaronder alle financiële ondernemingen vallen die zich bezighouden met het verlenen van één of meer financiële diensten. Dat betekent dan ook dat deze eisen gelden voor financiële dienstverleners die dienen te beschikken over een vergunning van de AFM, maar het gaat ook over ondernemingen die als zodanig voor de financiële diensten niet over een afzonderlijke vergunning hoeven te beschikken, bijvoorbeeld omdat deze ondernemingen reeds uit anderen hoofde onder toezicht staan.

Hierdoor zullen niet alleen de ondernemingen die zijn betrokken (als bemiddelaar) bij de distributie van financiële producten ten behoeve van de aanbieders van deze producten zijn onderworpen aan de eisen, maar ook partijen die andere aanbiedings-methodes hanteren, zoals direct-writers. Belangrijk is eveneens dat bij de regelingen voor de vakbekwaamheidseisen zich richten op financiële dienstverleners en dat, daardoor een belangrijk deel van de financiële markten niet valt binnen de reikwijdte van de regeling. Dat houdt verband met de definities van "financiële diensten" waarmee de volgende diensten worden bedoeld:

- aanbieden;
- adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten;
- beheren van een beleggingsinstelling of beheren van een icbe;
- bemiddelen;
- herverzekeringsbemiddelen;
- optreden als clearinginstelling;
- optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigd agent; of
- verlenen van een beleggingsdienst;
- verrichten van een beleggingsactiviteit.

---

[10] College Deskundigheid Financiële Diensten (2017). Vakbekwaamheid. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: http://www.cdfd.nl/instituten/vakbekwaamheid

[11] Autoriteit Financiële Markten (2017). Vakbekwaamheidseisen voor klantmedewerkers en vergunninghouders. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid-klantmedewerkers

De twee laatste diensten zijn echter vanwege de definitie van “financiële dienstverlener” uitgesloten van het raamwerk voor de vakbekwaamheidseisen. Dit heeft, onder meer tot consequentie, dat beleggingsadvies over financiële instrumenten, voor zover dat wordt aangeboden door “beleggingsondernemingen”, niet is gereguleerd langs de lijnen van het vakbekwaamheids-bouwwerk voor financieel dienstverleners, maar via de vakbekwaamheidsregels die van toepassing zijn op beleggingsondernemingen.

Hierin is vooral de bepaling van artikel 31 Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (“**BGfo**”) van belang. Hierin is de eis neergelegd dat medewerkers van (onder andere) beleggingsondernemingen dienen te beschikken over de nodige vakbekwaamheid en deskundigheid bij het verlenen van beleggingsdiensten en het verrichten van beleggingsactiviteiten. Deze werkzaamheden van beleggingsondernemingen betreffende onder meer het beleggingsadvies betreffende “financiële instrumenten”. Het begrip “financiële instrumenten” dekt daarbij een reeks beleggingsproducten af, zoals aandelen, obligaties, derivaten, Exchange Traded Funds en dergelijke meer. In zijn aard zijn beleggingsdiensten en beleggingsactiviteiten geen “financiële diensten” in de zin van het vakbekwaamheidsbouwwerk. Hierdoor zal terzake van de naleving van de norm van artikel 31 BGfo vooral sprake zijn van een “zelfregulerings-raamwerk” in plaats van een externe validering van de vakbekwaamheid en deskundigheid door examinering.

Financiële dienstverleners echter die zijn vrijgesteld van de vergunningplicht voor beleggingsondernemingen (Nationaal regime) zullen wel aan de vakbekwaamheidseisen voor financieel dienstverleners moeten voldoen, waarbij kennis van beleggen opgedaan zal dienen te worden. Het is voor deze financiële dienstverleners dat de module “Vermogen” van Tabel 2.2 bij artikel 7 BGfo een rol zal spelen.

2.4 Modulaire educatie

2.4.1 CDFD verantwoording

Het CDFD geeft aan dat er in 2011 meerdere redenen waren om het toenmalige Wft-vakbekwaamheidsmodel op een structureel niveau te herzien. Het hoofddoel van deze herziening was de totstandkoming van een Wft-modulestructuur die beter aan zou sluiten op een integrale advisering aan de klant over financiële producten. Daar waar het oude vakbekwaamheidsmodel vanuit een productgericht uitgangspunt opgezet was, zet het huidige model in op een beroepsgerichte indeling waarbij uitgegaan wordt van specifieke ‘beroepsprofielen’. Op deze manier wordt de rol van de financieel adviseur inzichtelijker voor alle partijen. De vraag ‘in welke producten wil ik adviseren?’ staat niet meer centraal voor de adviseur. Deze is verruild voor de vraag ‘welk type adviseur ben ik voor mijn klanten?’. Om deze conceptuele verandering te bewerkstelligen heeft de Minister een vakbekwaamheidsbouwwerk opgezet waarin verschillende soorten financieel adviseurs kunnen worden geëxamineerd. Dit modulaire bouwwerk is opgezet op basis van verschillende beroepskwalificaties die opgebouwd zijn uit specifieke modulecombinaties.[12]

Het CDFD geeft in het consultatiedocument van 2011 aan dat er veel belangrijke voordelen zijn in het modulair structureren van het beroepscurriculum voor financieel dienstverleners. Zo kunnen beginnende dienstverleners in deze structuur stap voor stap toewerken naar een hoger vakbekwaamheidsniveau. Daarnaast biedt een modulaire opzet de flexibiliteit om snel te

[12] College Deskundigheid Financiële Diensten (2011). Consultatiedocument modulaire structuur Wft-vakbekwaamheid.

anticiperen op bepaalde ontwikkelingen: er kunnen modules worden aangepast, toegevoegd, of verwijderd zonder dat het gehele beroepscurriculum in het geding komt.[13]

Ook op structureel niveau heeft de modulaire opbouw van het vakbekwaamheidsmodel grote voordelen volgens het CDFD. Zo zorgt het model voor een goede compatibiliteit voor bestaande diplomahouders en verzekert het meer flexibiliteit voor financiële dienstverleners op de arbeidsmarkt: door een nieuwe module af te ronden kunnen de dienstverleners bijvoorbeeld een nieuw diploma halen.[14] In de volgende paragraaf wordt er gekeken naar de onderwijskundige ontwikkelingen die de doelen die het CDFD aan haar model stelt, kunnen onderbouwen.

2.4.2 Voordelen van modulair onderwijs

Modulair onderwijs wordt gerekend tot een bredere strategie binnen het moderniseren van (beroeps)onderwijssystemen binnen Europa. Mede dankzij de populariteit en snelle toename van modularisering beschrijft Cedefop dit systeem dan ook als een 'stille revolutie' binnen het beroepsonderwijs.[15, 16] De modulaire benadering is een specifieke organisatiestructuur die de weg naar het onderwijsveld heeft gevonden vanuit modulaire procesontwikkelingen uit de technologische sector.[17] Een groot voordeel van het aanbieden van modulair beroepsonderwijs is dat individuele modules gemakkelijk vervangen of aangepast kunnen worden zonder dat het volledige onderwijscurriculum op de schop hoeft. Daarnaast biedt een modulaire onderwijsstructuur meer flexibiliteit voor werkgevers en werknemers waardoor er beter rekening gehouden kan worden met veranderingen in de belangen van de klant.

Modulair onderwijs is erop gericht om rekening te houden met grote veranderingen binnen de maatschappij op het gebied van technologische en wetenschappelijke ontwikkelingen, globalisering, en trends op de arbeidsmarkt.[18] Cedefop geeft aan dat modularisering zorgt dat werkgevers hun werknemers kunnen trainen in vaardigheden waar op dat moment specifiek behoefte aan is. Daarnaast zorgt het modulaire systeem er ook voor dat de eindtermen van een opleiding stelselmatig getoetst kunnen worden aan snelle veranderingen binnen de werkomgeving. Door snel aanpassingen te kunnen maken in het curriculum blijft het educatiesysteem actueel en representatief.[19]

Voor werknemers kan een modulair onderwijstraject ook verschillende voordelen met zich mee brengen die hun persoonlijke ontwikkelingstrajecten waarborgen. Door gedoseerd te onderwijzen wordt de kans dat werknemers vroegtijdig stoppen met hun opleiding aanzienlijk verlaagd.[20] Daarnaast verzekert een modulaire aanbieding van onderwijs dat werknemers vaardigheden leren die, vanwege het gemakkelijk aanpassen van de individuele modules, direct toepasbaar zijn in de

---

13 College Deskundigheid Financiële Diensten (2011). Consultatiedocument modulaire structuur Wft-vakbekwaamheid.

14 College Deskundigheid Financiële Diensten (2011). Consultatiedocument modulaire structuur Wft-vakbekwaamheid.

15 Cedefop (2015). The role of modularization and unitization in vocational education and training. *Publications Office of the European Union*

16 Cedefop (2013). Unitisation and modularisation for flexibility and mobility in VET. *[unpublished]*

17 Institute for Sustainable Technologies (2007). Modular vocational education and training. Examples of good practice in Europe. *Radom: Publishing House of the Institute for Sustainable Technologies*.

18 European Bank for the Development of Modular Curricula and Educational Technologies (2007). Modular vocational education and training examples of good practice in Europe. EMCET 2 project. Geraadpleegd op 20-03-2017 via URL: http://www.emcet.net/download/pdf/anglia.pdf

19 Cedefop (2015). The role of modularization and unitization in vocational education and training. *Publications Office of the European Union*

20 Cedefop (2015). The role of modularization and unitization in vocational education and training. *Publications Office of the European Union*

werkomgeving en goed aansluiten op de vragen en verwachtingen van de arbeidsmarkt.[21, 22] Werknemers krijgen binnen een modulaire structurering van beroepsonderwijs ook tot op zekere hoogte de mogelijkheid om hun individuele leertraject te bepalen en in te richten.[23, 24]

2.4.3 Valkuilen en ondervanging

Het is belangrijk om ook de zwakke plekken van modulaire onderwijssystemen onder ogen te zien. De grootste kritiek op deze onderwijsvariant komt uit de hoek van de cognitieve psychologie, waar gewezen wordt op de kans dat modularisering van een leercurriculum leidt tot fragmentering van kennis. Om dit te kunnen ondervangen is het van belang dat alle modules goed op elkaar aansluiten.[25] Daarnaast is het vooral van belang om de deelnemers aan modulair onderwijs bekend te maken met effectieve leerstrategieën voordat zij te maken krijgen met het modulaire aanbod van vakken.[26]

Om de modularisering van (beroeps)onderwijs op verantwoordelijke wijze in te kunnen richten, raadt de Europese Commissie in een *white paper* aan extra aandacht te hebben voor de volgende mogelijke probleemgebieden:

- de aansluiting tussen de leeractiviteit en de eindtermen binnen de beroepskwalificaties;
- het afbakenen van de kwalificaties die nodig zijn in een specialistische beroepskwalificatie in relatie tot de algemene beroepskwalificatie;
- de algemene beroepsonderwijskundige premissen die bepalen welke specialistische beroepskwalificaties binnen een specifieke beroepskwalificatie te onderscheiden zijn.[27]

---

21 Institute for Sustainable Technologies (2007). Modular vocational education and training. Examples of good practice in Europe. *Radom: Publishing House of the Institute for Sustainable Technologies*

22 European Bank for the Development of Modular Curricula and Educational Technologies (2007). Modular vocational education and training in Poland. EMCET 2 project. Geraadpleegd op 20-03-2017 via URL: http://www.emcet.net/download/products/description/pdf/modular_education_and_training_in_poland.pdf

23 Cedefop (2015). The role of modularization and unitization in vocational education and training. *Publications Office of the European Union*

24 Institute for Sustainable Technologies (2007). Modular vocational education and training. Examples of good practice in Europe. *Radom: Publishing House of the Institute for Sustainable Technologies*.

25 Cornford, I.R. (1997). Ensuring effective learning from modular courses: a cognitive psychology-skill learning perspective *Journal of Vocational Education and Training* 49:2.

26 Cornford, I.R. (1997). Ensuring effective learning from modular courses: a cognitive psychology-skill learning perspective *Journal of Vocational Education and Training* 49:2.

27 European Bank for the Development of Modular Curricula and Educational Technologies (2007). Modular vocational education and training in Poland. EMCET 2 project. Geraadpleegd op 20-03-2017 via URL: http://www.emcet.net/download/products/description/pdf/modular_education_and_training_in_poland.pdf

3 Omgevingsanalyse

Om antwoord te kunnen geven op onze eerste onderzoeksvraag, die ingaat op de ontwikkelingen die zich sinds 2014 hebben voorgedaan, is een omgevingsanalyse uitgevoerd. We brengen deze ontwikkelingen in kaart, omdat zij mogelijk van invloed kunnen zijn op de financiële beroepen en op het vakbekwaamheidsbouwwerk. Wij volgen hierbij het PEST-model[28], dat vier groepen van factoren identificeert die van invloed kunnen zijn op, in dit geval, het vakbekwaamheidsbouwwerk:

- **Politieke** omgevingsfactoren omvatten de mate waarin de overheid invloed heeft op de regelgeving. Hierbij kunnen we denken aan wet- en regelgeving betreffende de financiële dienstverlening.
- **Economische** omgevingsfactoren gaan over de groei van de economie. Ook de arbeidsmarktontwikkelingen komen hier aan bod.
- **Sociaal-culturele** omgevingsfactoren gaan in op sociale factoren, zoals consumentengedrag.
- **Technologische** omgevingsfactoren omvatten veranderingen in gebruikte technologieën, zoals robotisering en automatisering.

Aan de hand van deze vier factoren worden in dit hoofdstuk de belangrijkste ontwikkelingen beschreven. Sommige daarvan zijn direct van invloed op het vakbekwaamheidsbouwwerk. Andere daarentegen slechts indirect. Tevens moet bedacht worden dat sprake kan zijn van ontwikkelingen met een zeer uiteenlopende impact. De invloed van bijvoorbeeld de introductie van digitale technologie zal een geheel andere impact hebben dan bijvoorbeeld de wijze waarop het gebruik van roboadvies in de wetgeving zal worden verwerkt.
Datzelfde geldt mutatis mutandis voor een ontwikkeling als een toenemend zelfbewustzijn van de consument in vergelijking tot een toename van “execution only”-producten.

3.1 Politieke omgevingsfactoren

3.1.1 Geautomatiseerd advies

In de jaarlijkse wetgevingsbrief van de AFM voor het jaar 2017 is verzocht in hoeverre de Minister van Financiën bereid is om afzonderlijke regels op te nemen voor geautomatiseerd advies (“**Roboadvies**”). Hierover meent de Minister in zijn reactie van 24 maart 2017 op de wetgevingsbrieven dat het nog te vroeg is om hierover regels te geven en dat eerst een nadere studie nodig is voordat verdere regels kunnen worden opgesteld. De Minister schrijft in zijn brief aan de Tweede Kamer van 24 maart 2017:

> "Er is meer tijd nodig om te bepalen of en zo ja, welke nadere regels nodig zijn om geautomatiseerd advies verder te reguleren. Deze analyse zal de komende tijd, in samenwerking met de AFM, worden uitgevoerd."[29]

De mate waarin eventuele nieuwe regels voor geautomatiseerd advies ook een impact zullen hebben op het vakbekwaamheidsbouwwerk is op dit moment nog niet in te schatten.

---

[28] Het PEST-model werd voor het eerst geïntroduceerd door professor Aguilar die een ETPS-model introduceerde om de omgevingsanalyse voor organisaties uit te voeren, in zijn boek “Scanning the business environment” (1967).

[29] Reactie Minister van Financiën van 24 maart 2017 (kenmerk: 2017-0000061397) op de wetgevingsbrief van de Autoriteit Financiële Markten van 6 maart 2017 (kenmerk: SeLt-161 I 17350) beide stukken te raadplegen via www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/03/24.

3.1.2 *Europese wetgeving*

De Nederlandse vakbekwaamheidseisen die sinds de invoering van de Wet op de assurantiebemiddeling bestaan creëerden een regime dat in oorsprong slechts in zeer beperkte mate leunde op eisen die voortkwamen uit Europa. Met de totstandkoming van de nieuwste richtlijnen ter verdere regulering van de financiële dienstverlening (de Richtlijn hypothecair krediet van 2014 (Richtlijn 2014/17/EU, MCD) en de Richtlijn Verzekeringsdistributie van 2016 (Richtlijn 2016/97/EU, IDD)) zijn regelingen betreffende vakbekwaamheid op Europees niveau verder aangescherpt. Nederland liep in zoverre voorop op deze ontwikkelingen, dat bestaande Nederlandse raamwerken voor de vakbekwaamheidseisen nagenoeg ongewijzigd konden worden voortgezet omdat de Europese normen al waren opgenomen in het sinds enkele jaren geldende Nederlandse bouwwerk. Recent is daarbij gekomen, dat ook in het kader van beleggingsadvies, op grond van de MiFID II Richtlijn (Richtlijn 2014/65/EU) nadere eisen worden gesteld aan de vakbekwaamheid van medewerkers met een “customer facing” rol binnen de onderneming. Zoals bekend worden deze vernieuwingen ingevoerd door wijziging van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft als gevolg van de Nederlandse implementatie van MiFID II die 3 januari 2018 van kracht zal worden.

3.1.3 *Invoering vakbekwaamheidseisen effectensector*

In het op 23 maart 2017 openbaar gemaakt consultatiedocument voor het Besluit implementatie richtlijn markten voor financiële instrumenten 2014 waarmee de MiFID II regels op Nederlands niveau worden ingevoerd stelt de Minister voor om het vakbekwaamheidsbouwwerk gedeeltelijk aan te vullen met regels voor de vakbekwaamheid van diegenen die "cliënten informeren over financiële instrumenten, beleggingsdiensten of nevendiensten en werknemers en natuurlijke personen die zich rechtstreeks bezighouden met het adviseren van cliënten over financiële instrumenten."

Deze uitbreiding van het vakbekwaamheidsbouwwerk vindt ten eerste plaats door het inlassen van een raambepaling in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft waarin een mandaat aan de Minister van Financiën is opgenomen voor het vaststellen van een ministeriële regeling op dit vlak. De tekst van die ministeriële regeling is nog niet bekend ten tijde van het verschijnen van dit rapport. Wat er op dit vlak geregeld zal worden in de nieuwe ministeriële regeling is tot op zekere hoogte af te leiden uit de Nota van Toelichting van het Consultatiedocument het Besluit implementatie richtlijn markten voor financiële instrumenten 2014. De Minister is voornemens:

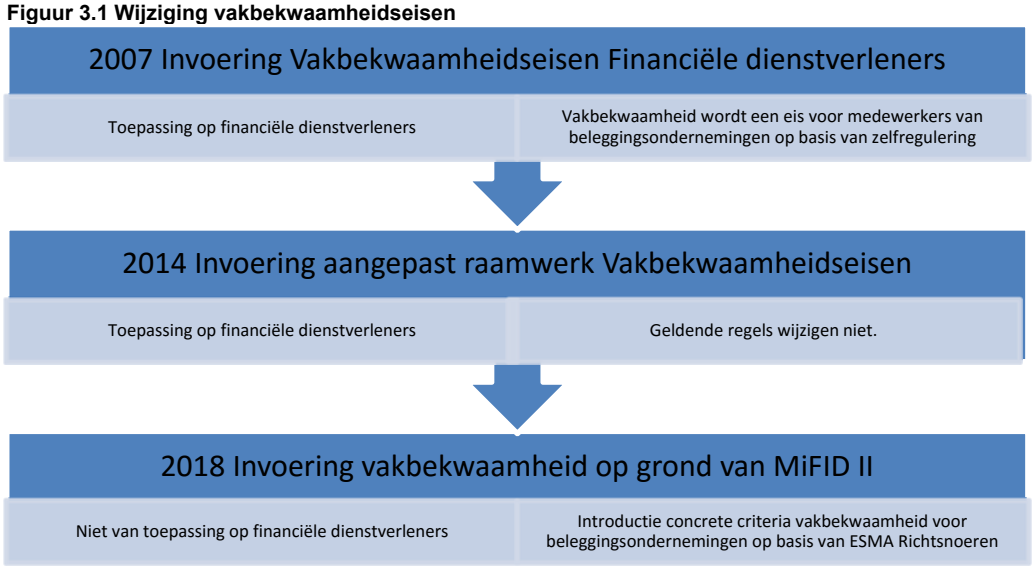
- de criteria voor de vakbekwaamheid af te stemmen met de Richtsnoeren van ESMA betreffende de beoordeling van kennis en bekwaamheid van medewerkers werkzaam bij beleggingsondernemingen [30];
- vakbekwaamheidseisen dienen door middel van zelfregulering door de ondernemingen aan de medewerkers werkzaam bij die ondernemingen te worden opgelegd, waardoor er geen externe examinering plaats zal vinden of een stelsel van diploma’s zal worden ingevoerd;
- de Minister geeft aan dat ondernemingen zich zouden kunnen aansluiten bij de examinering van andere officiële instanties, bijvoorbeeld het Dutch Securities Institute (DSI).

De aanpassingen die zijn voorgesteld zullen daardoor tot een nieuw beeld leiden wat betreft de vakbekwaamheidseisen. Bij de toepassing van vakbekwaamheidseisen door beleggingsadviseurs en beleggingsbemiddelaars, worden de criteria van vakbekwaamheid nader gedefinieerd. Er komt meer reliëf in de sinds lange tijd bestaande regeling van 31 BGfo die weinig concrete eisen stelde aan beleggingsadviseurs en beleggingsbemiddelaars. Niet mag worden verwacht dat het CDFD

[30] 22/03/2016 | ESMA/2015/1886 NL (rev).

hier een rol zal spelen. Er komen geen verplichte toetstermen, examinering en verplichte diploma's. De wijzigingen kunnen in het volgende schema worden opgenomen:

Figuur 3.1 Wijziging vakbekwaamheidseisen



3.1.4 Schuldhulpverlening

Naast de beroepsgroepen die vallen onder de Wft-vakbekwaamheidseisen, komen er soms vragen op over of adviseurs in andere beroepsgroepen ook zouden moeten voldoen aan de Wft-vakbekwaamheidseisen. Een voorbeeld hiervan is schuldhulpverlening. We hebben daartoe een gesprek gehad met twee directieleden van PLANgroep, omtrent schuldhulpverlening. De PLANgroep bestaat uit twee onderdelen. Het eerste is puur gericht op schuldhulpverlening. Het tweede is gericht op het detacheren van financiële specialisten naar banken, verzekeraars, etc. Het lijkt er op dat schuldhulpverlening veel minder vrijheidsgraden in advisering en bemiddeling heeft dan andere financiële dienstverleners. Ook is de sector al redelijk stevig georganiseerd. Gemeenten zijn vaak opdrachtgever (en hebben dus ook een gedeeltelijke verantwoordelijkheid). Dit gekoppeld aan de NEN-normering en de al bestaande opleidingspraktijk is het de vraag of schuldhulpverleningsadviseurs zouden moeten voldoen aan de Wft-vakbekwaamheidseisen. Schuldhulpverlening hangt niet aan een product (juist niet), maar bevat wel advies. De gemeenten zijn thans verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. Veelal wordt dit uitbesteed (zoals bijvoorbeeld aan PLANgroep). PLANgroep verzorgt de schuldhulpverlening voor ruim 60 gemeenten in Nederland. Volgens de wet is de gemeente verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening van de gemeente kent twee manieren om schulden af te lossen: schuldbemiddeling en saneringskrediet.

Voor de beoordeling van de vraag of schuldhulpverlening wel of niet advies is, dient allereerst vastgesteld te worden dat een saneringskrediet een lening is. Maar de klant kan hier maar bij één bank of instantie voor terecht, namelijk de kredietbank. Dus advies of bemiddeling is eigenlijk een vooraf bepaald traject, waar de schuldhulpverlener eigenlijk niet van kan afwijken. Om die reden kan dan ook het standpunt worden ingenomen dat deze werksoort niet vergunningplichtig is. Zou men dat op termijn toch willen overwegen, dan komt een op maat samengestelde module daarvoor het meest in aanmerking.

3.2 Economische omgevingsfactoren

In de financiële sector zien wij verschillende ontwikkelingen optreden. De economische omgevingsfactoren die van belang zijn voor het vakbekwaamheidsbouwwerk hebben voornamelijk te maken met arbeidsmarktontwikkelingen.

3.2.1 Arbeidsmarktontwikkelingen

Werkgelegenheid

De werkgelegenheid in de sector Financiële dienstverlening is fors gedaald, onder andere door de economische crisis. Tussen 2005 en 2013 daalde de werkgelegenheid met 7 procent van 276.000 banen naar 248.000 banen. Ook het aantal zelfstandigen in de sector daalde – in tegenstelling tot andere sectoren – fors. [31] Deze trend heeft zich doorgezet in de periode 2012-2016 (27.000 banen minder).[32] Het aantal vacatures daalde zeer sterk tussen 2005 en 2013, met maar liefst 69% van 62.000 naar 19.000 vacatures.[33] Hierna was echter weer een stijging waar te nemen, maar vooral van vacatures voor banen voor hoger opgeleiden (hbo en wo).[34] In de nationale enquête arbeidsomstandigheden van 2016 geeft een derde van de respondenten uit de financiële sector aan zorgen te hebben over het baanbehoud, tegen 23 procent van de totale groep respondenten (alle sectoren).[35] Voorts geeft 41 procent van de respondenten uit de financiële sector aan risico te lopen hun baan te verliezen. Dit is significant hoger dan de andere sectoren en bijna het dubbele van de totale responsgroep (22 procent).

De daling in werkgelegenheid wordt ook duidelijk uit Tabel 3.1, waarin het aantal marktpartijen weergegeven wordt. Te zien is dat er tussen 2010 en 2016 in bijna alle groepen marktpartijen daling heeft plaatsgevonden. Zo is bijvoorbeeld het aantal schadeverzekeraars met bijna de helft afgenomen.

Tabel 3.1 Aantal marktpartijen (peildatum 31 maart 2016)

	2010	2016	Verschil
Intermediairs met eigen vergunning	8.905	6.880	-23%
Gevolmachtigden	331	295	-11%
Serviceproviders	47	54	+15%
Franchiseketens		19	
Schadeverzekeraars	213	116	-46%
Levensverzekeraars	50	38	-24%
Herverzekeraars	15	10	-33%
Onderlinge waarborgmaatschappijen		91	
Natura-uitvaartverzekeraars	32	6	-81%
Banken	86	54	-37%

Bronnen: Marktraming financiële intermediairs 2020, Baken Adviesgroep en Adviesbureau Fred de Jong 2016

Instroom

De instroom van starters op de arbeidsmarkt uit opleidingen voor het bank- en verzekeringswezen daalt. In 2008-2009 volgden er nog 4.103 studenten de MBO-opleiding Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. In het studiejaar 2013-2014 was dit aantal meer dan gehalveerd tot 1.486.[36]

---

31 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.
32 UWV (2017),Financiële dienstverlening: Factsheet arbeidsmarkt.
33 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.
34 UWV (2017),Financiële dienstverlening: Factsheet arbeidsmarkt.
35 CBS & TNO (2017). Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2016: Methodologie en globale resultaten.
36 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.

Verhoging arbeidsproductiviteit

Het UWV concludeert in haar sectorbeschrijving dat de sector Financiële Dienstverlening voor de economie nog steeds belangrijk is (toename aandeel in bbp), terwijl de werkgelegenheid afneemt. Dit duidt op een sterke toename van de arbeidsproductiviteit, die kan worden toegeschreven aan technologische ontwikkelingen zoals internet en digitalisering, gecombineerd met forse personeelsreducties.[37]

Verandering beroepen

Door de automatisering van administratieve processen, verdwijnt nog meer werkgelegenheid. Vooral werkgelegenheid op MBO-niveaus 1, 2 en 3 ervaart hier de gevolgen van. Technologische ontwikkelingen zoals de opkomst van *big data* en sociale media bieden aan de andere kant kansen, ook op MBO-niveau. Hierbij kan men denken aan het analyseren van klantdata om klantwensen en klantgedrag beter in kaart te kunnen brengen. Ook leiden technologische ontwikkelingen tot meer werkgelegenheid voor hooggeschoolde ICT-ers, software- en applicatieontwikkelaars. Technologische ontwikkelingen vragen ook om meer controlewerkzaamheden. Het UWV schetst samenvattend het volgende beeld:[38]

> Het functiegebouw krijgt daarmee steeds meer een zandlopermodel: aan de 'onderkant' zijn 'handen' nodig, het middensegment is al geautomatiseerd en aan de 'bovenkant' zijn extra mensen nodig voor controle en toezicht. Werk is er vooral op MBO+ (Associate Degree) en HBO-niveau.

Ook in de update van UWV in 2017 wordt deze trend nog steeds waargenomen. De mensen voor wie de banen onder druk komen te staan zijn bijvoorbeeld: administratief personeel, secretariaatsmedewerkers, boekhouders en baliemedewerkers.[39]

Uit een onderzoek van Hays onder 400 professionals uit de financiële dienstverleningssector, blijkt dat 81% van de respondenten de opkomst van software en *Artificial Intelligence* als grootste bedreigingen zien voor de werkgelegenheid.[40]

3.2.2 *Diversiteit aanbieders*

Nieuwe partijen uit andere sectoren treden steeds vaker toe tot de sector financiële dienstverlening. Doordat deze partijen vaak via een zijstap in de financiële sector terechtkomen, moeten zij gezien worden als een vorm van niet-traditionele competitie die niet gebonden is aan de conventionele grenzen tussen de bestaande sectoren.[41, 42] Dit uit zich in de aanbieding van wisselende soorten financiële producten, zoals broodfondsen, *crowdfunding* en *peer-to-peer lending*.[43] De Chinese sociale media-website WeChat overweegt inmiddels zelfs kleine kredieten te verstrekken aan haar gebruikers.[44] Hays beschrijft de interesse in deze nieuwe producten als trend van de 'doe-het-zelfsamenleving', waarbij burgers en bedrijven zelf het heft in handen nemen zonder tussenkomst van de traditionele groep bankiers.[45] De nieuwe marktspelers brengen hun eigen kennis mee en

---

37 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.
38 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.
39 UWV (2017). Financiële dienstverlening: Factsheet arbeidsmarkt.
40 Hays (2016). Baan van de toekomst: Hoe ziet de financiële sector er in 2030 uit?
41 NIDAP (2014). De toekomst van financiële dienstverlening in 2020. Geraadpleegd op 27-3-2017, URL: http://www.nidap.com/2014/07/03/de-toekomst-van-financiele-dienstverlening-in-2020/
42 Intuit (2011). Intuit 2020 report. The future of financial services.
43 Dutch fund and asset management association, Verbond van Verzekeraars, Adfiz, NVP, NVVB (2016). Verantwoord Vernieuwen.
44 Cendrowski, S. (2015). A $30,000 loan in seconds from a Chinese social network. *Fortune International: Mobile banking*. Geraadpleegd op 14-3-2017, URL: http://fortune.com/2015/09/14/webank-china-social-network-loans/
45 Hays (2016). Baan van de toekomst: Hoe ziet de financiële sector er in 2030 uit?

richten zich op vernieuwende wijze op deze markt. Daarnaast behoren deze spelers in veelvoorkomende gevallen tot het segment van de grootste multinationals en *venture-capitalist*-gedreven *start-ups*, waardoor zij in de positie zijn om succesvolle vernieuwingen gemakkelijk op te schalen.[46, 47]

3.3 Sociaal-culturele omgevingsfactoren

3.3.1 Cultuurveranderingen binnen de financiële sector

Vanwege misstanden in de financiële sector zijn er verschillende maatregelen genomen om een cultuurverandering te bewerkstelligen. Eén maatregel is bijvoorbeeld de invoering van het provisieverbod, dat expliciet tot doel heeft een cultuurverandering in de financiële sector teweeg te brengen: van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering. In 2017 wordt deze maatregel geëvalueerd,[48] met de vraag of de cultuurverandering daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) heeft een onderzoek uitgezet onder haar leden en 85 procent is van mening dat er inderdaad een cultuurverandering is opgetreden.[49]

Daarnaast zien we dat financiële instellingen actiever aandacht besteden aan cultuur en gedrag. Ook DNB houdt sinds 2011 expliciet toezicht op gedrag en cultuur in instellingen die onder haar toezicht vallen. Ook de AFM geeft aan dat banken en verzekeraars in toenemende mate het klantbelang centraal stellen.[50] De AFM houdt hiervoor het zogenaamde Klantbelang Dashbord bij.

3.4 Technologische omgevingsfactoren

In deze paragraaf wordt een aantal belangrijke trends op het gebied van technologie besproken. Deze kunnen benaderd worden vanuit het gezichtspunt van de technologie zelf. Dat gebeurt onder de noemer van “digitalisering”. Een andere invalshoek is wat deze technologische ontwikkelingen betekenen voor de gevestigde bedrijven. Verandert het bedrijfsproces, komen er nieuwe producten en wat zijn de mogelijkheden voor nieuwe toetreders? Deze invalshoek staat bekend onder de noemer “FinTech”. Tenslotte maakt de technologie het mogelijk dat de klant een andere positie kan innemen ten opzichte van de dienstverlener. De gevolgen daarvan worden in het derde deel van deze paragraaf geschetst.

3.4.1 Digitalisering

Digitalisering is een trend die al langer gaande is en is een veelomvattende term. We bespreken hier vooral digitalisering van advies en onderwerpen die daarbij vaak aan bod komen, zoals geautomatiseerd advies, *execution only* producten en de invloed daarvan op consumenten en voorwerk door consumenten. Bij geautomatiseerd advies gaat het om “een vorm van adviseren waarbij het advies zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon wordt gegeven.”[51] Het gaat

[46] NIDAP (2014). De toekomst van financiële dienstverlening in 2020. Geraadpleegd op 27-3-2017, URL: http://www.nidap.com/2014/07/03/de-toekomst-van-financiele-dienstverlening-in-2020/

[47] Intuit (2011). Intuit 2020 report. The future of financial services.

[48] De evaluatie van het provisieverbod vindt momenteel plaats. Het onderzoek vindt plaats in twee delen: een onderzoek naar consumentenkeuzegedrag en een onderzoek naar de marktontwikkelingen na het provisieverbod. Het eerste onderzoek wordt door Centerdata uitgevoerd, het tweede door Decisio. Beide onderzoeken worden op dit moment uitgevoerd en verlopen (tot nu toe) volgens planning. Resultaten worden verwacht in het najaar. Dan worden de uitkomsten van beide onderzoeken samegevoegd en gerapporteerd aan de Kamer.

[49] SEH (2016). Klant weet nu dat advies niet gratis is. Geraadpleegd op 07-03-2017, URL: http://www.sehlentecongres.nl/nieuws/%E2%80%98klant-weet-nu-dat-advies-niet-gratis-%E2%80%99

[50] AFM (2016). Klantbelang centraal: Verbetering zichtbaar, maar niet op alle fronten. Geraadpleegd op 07-03-2017, URL: https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2016/nov/kbc-dashboard

[51] BGfo, artikel 1.

hierbij niet om het voorwerk dat een consument doet in een adviestraject of de automatisering van het vergaren van informatie van consumenten. Daarnaast gaat het ook niet om het afsluiten van een product zonder inwinnen van een advies. Dit laatste is bekend onder de naam *execution only*.

Digitaal klantcontact

Steeds vaker maken aanbieders gebruik van verschillende communicatiekanalen om klanten te bereiken. Independer maakt bijvoorbeeld gebruik van WhatsApp om klanten van advies te voorzien en ABN AMRO heeft in 2015 een proef gedaan met klantenservice via WhatsApp. Een klantgerichte ontwikkeling is advies geven via videochat.[52] Het gehele proces om advies geven vindt online plaats: het maken van een afspraak, kiezen van de adviseur, het adviesgesprek en de beoordeling van dit gesprek. Enkele banken, verzekeraars en zelfstandig financieel adviseurs hebben de in het artikel genoemde dienst aangeschaft.

Automatisering informatievergaring consument

Consumenten zoeken steeds vaker eerst zelf naar informatie op internet voordat ze verder actie ondernemen.[53] Ook neemt het aantal vergelijkingssites voor financiële producten en het gebruik van deze website toe.[54] Voorbeelden zijn adviestariefvergelijker.nl, een vergelijkingssite voor adviestarieven en Independer.nl, voor het vergelijken van onder andere verzekeringen. Eenmaal in een adviestraject kan de consument een groot deel van het voorwerk doen door gegevens aan te leveren in de hiervoor bestemde geautomatiseerde systemen.

Geautomatiseerd advies

Bij geautomatiseerd advies wordt het proces van adviseren geautomatiseerd. Voordelen van automatisering van financieel advies zijn verlaging van kosten om financieel advies te geven of te krijgen en de toegang tot een breder spectrum aan consumenten en producten en services.[55] Uit rapporten van McKinsey[56] [57] blijkt dat advieskantoren veel kosten kunnen besparen door advies op afstand en tegelijkertijd de contactfrequentie met de consument kunnen verhogen. Daarnaast staan consumenten steeds meer open voor het ontvangen van virtueel advies. Echter, aan het raadplegen van geautomatiseerde systemen voor het verkrijgen van financieel advies zijn ook risico's verbonden. Ondanks dat het adviestraject nog steeds aan dezelfde regels onderhevig is als een adviestraject met tussenkomst van een natuurlijk persoon, is het soms lastig de bescherming van de consument voldoende te borgen. Door het automatiseren van financieel advies[58] zouden consumenten ongepaste beslissingen kunnen nemen doordat ze een tekort aan informatie krijgen of zelf verkeerde informatie invoeren in de tools of verkeerde keuzes maken. Met een geautomatiseerd systeem krijgt de consument minder kansen om eventuele kennisgebreken op te vullen.[59] Tevens bestaat de kans dat fouten optreden en/of dat de functionele limieten van tools bereikt worden. Ook financiële ondernemingen dragen risico's bij het gebruik van geautomatiseerde tools, zoals grotere blootstelling aan procesvoeringen en daaruit volgende reputatieschade door foutieve automatisering en juridische geschillen door onheldere allocatie van aansprakelijkheid tussen verschillende aanbieders.[60]

---

52 Financieel Dagblad (jaar). Financieel advies via de webcam. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: https://fd.nl/morgen/1175971/financieel-advies-via-de-webcam

53 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.

54 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.

55 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.

56 McKinsey & Company (2016). Harnessing the Power of Digital in Life Insurance.

57 McKinsey & Company (2016). Remote Advice in Life Insurance: A New Route to the Customer.

58 Uiteraard is dit niet alleen het geval bij geautomatiseerd advies. Ook advies door slecht of niet opgeleide adviseurs kan leiden tot ongepaste beslissingen door consumenten.

59 ESMA, EBA & EIOPA (2016). Report on automation in financial advice.

60 ESMA, EBA & EIOPA (2016). Report on automation in financial advice.

Execution only

Ondanks de hoge verwachtingen die gesteld worden aan consumenten en de veranderende omgeving van financiële diensten blijkt dat vertrouwen van consumenten groeit als het gaat om zelf onderzoek doen naar financiële producten en het zelfstandig kopen van producten.[61] Ook lijkt er meer belangstelling te zijn voor *execution only* diensten. Dit zijn diensten waarbij de consument zonder hulp van een financieel adviseur een product kiest of een dienst afsluit. Van *execution only* is sprake als er een product afgesloten wordt zonder dat daarover van tevoren advies wordt ingewonnen. Dit is onder voorwaarden toegestaan. De consument moet bijvoorbeeld op de hoogte zijn van de specificaties van het product en van de gevolgen van het afsluiten van het product.[62]

3.4.2 *FinTech*

Een actueel thema in de financiële dienstverlening is de trend van FinTech. De aanzienlijke investeringen in FinTech zijn vooral in start-ups die innovatieve ideeën hebben om het traditionele ecosysteem te veranderen. FinTech wordt omschreven als jonge uitdagers van de gevestigde orde die vooral op basis van hun state-of-the-art-IT en de schaalbaarheid van hun dienstverlening vaak goedkopere, meer klantgerichte en snellere alternatieven voor financiële dienstverlening aanbieden.

Het ecosysteem van FinTech wordt gevisualiseerd door de infographic van Holland FinTech (Figuur 3.2).

Figuur 3.2 Ecosysteem FinTech

Bron: Holland FinTech

61 PwC (2012). Life insurance 2020: Competing for a future.

62 InfoNu.nl Wat is execution only? Geraadpleegd op 18-4-2017 via URL: http://financieel.infonu.nl/verzekering/100845-wat-is-execution-only.html

Het ecosysteem van Fintech is ontstaan vanuit een aantal disruptieve technologieën:

1. *Blockchain*: Een technologie die zijn oorsprong kent in de virtuele valuta (*crypto currency*), de *bitcoin*, maar inmiddels een brede toepassing kent. *Blockchain* wordt ook wel het virtuele vertrouwen genoemd. *Blockchain* is een gedistribueerde database van transacties of data (een logboek) waarin alle deelnemers de transacties en data met elkaar vastleggen. Omdat de database gedistribueerd wordt, kan voorkomen worden dat een van de deelnemers de vastgelegde data manipuleert of vervalst. In de financiële dienstverlening worden veel vertrouwelijk data vastgelegd in verschillende delen van de waardeketen. Zowel bij banken (betalingsverkeer) als bij verzekeraars (zorgketen, schade afhandeling) wordt nagedacht over de inzet van *blockchain* technologie.
2. Kunstmatige intelligentie. Een sterk opkomende trend is de trend van artificiële of kunstmatige intelligentie. Het menselijk brein wordt aangevuld of zelfs vervangen door computers die geavanceerde analyses en voorspellingen kunnen doen. Juist de inzet van *machine learning* maakt het mogelijk om grote hoeveelheden data met behulp van krachtige computers om te zetten in nieuwe bruikbare inzichten. Daarmee worden verbanden zichtbaar die nooit door het menselijk brein genereerd kunnen worden. Voor banken en verzekeraars een belangrijke technologie omdat menselijke gedragingen voorspeld kunnen worden. Toepassingen zijn bijvoorbeeld: het voorspellen van koopgedrag, het voorspellen van kredietwaardigheid of toekomstig schade gedrag.
3. Robotisering: Robots in een fysieke of virtuele verschijning beginnen steeds meer menselijk gedrag en gelijkenis te vertonen. De vrees dat toekomstige menselijke arbeid gedeeltelijk wordt overgenomen door robots neemt in rap tempo toe. Niet alleen robots die in bijv. de zorg en maak-industrie menselijke arbeid overnemen, maar ook in de virtuele wereld ontstaan robots die consumenten in de digitale wereld adviseren in een aankoopbeslissing. Juist de digitale advisering kent een sterke opkomst in de FinTech wereld: het roboadvies. Computers geven volledig of ondersteunend advies aan consumenten zonder dat er menselijke interventie aan te pas komt.
4. Biometrie: Biometrie-toepassingen binnen banken of verzekeraars betreffen meestal authenticatie of autorisatie door middel van menselijke kenmerken zoals vingerafdrukken, irisscans, stemherkenning of gezichtsherkenning. Ze vergemakkelijken daarmee de toegang tot transacties of privacygevoelige data.
5. *Internet of Things*: steeds meer objecten krijgen een internetadres door middel van een IP-adres. Ze zijn daarmee te volgen of op afstand te monitoren. Ook de mens die gebruik maakt van deze objecten (bijvoorbeeld de auto, de ijskast of verwarming) is daarmee te bedienen en qua gebruik te monitoren. Door steeds meer voorwerpen te verbinden wordt alles met alles verbonden. Het gebruik volgen van objecten resulteert ook in een enorme datastroom. Deze datastroom zal alleen door krachtige computers kunnen worden geanalyseerd en omgezet in nieuwe informatie. De combinatie van *Internet of Things* (IoT) en kunstmatige intelligentie genereert resultaten die nooit gegenereerd konden worden. Banken en verzekeraars maken dankbaar gebruik van deze combinatie: klantgedrag wordt inzichtelijk. Zo kunnen verzekeraars zich toeleggen op preventie van schade en kunnen zorgverzekeraars veel nauwkeuriger de effecten van medicijnen of zorg meten. En banken kunnen bijvoorbeeld de data van telefoons analyseren waardoor kredietwaardigheid op een geheel andere wijze kan worden ingeschat. Uiteraard worden de grenzen van de privacy wetgeving in deze gevallen getest.
6. *Gamification*: de interactie tussen mens en computer is met name in de *gaming* industrie uitgebreid onderzocht. De mechanismen die ervoor zorgen dat de interactie tussen gebruiker en computer wordt gerealiseerd, vinden nu hun weg van de *gaming* industrie naar o.a. financiële dienstverlening. Deze *gamification* technieken zorgen ervoor dat de gebruiker van een website van een bank of verzekeraar een optimale klantbeleving ervaart. De technieken uit de

gamification zijn terug te brengen naar grofweg 40 à 50 basismechanismen die in combinatie een optimale beleving in de digitale wereld genereren.

7. *Virtual reality*: in de digitale wereld is visualisatie een belangrijke trend. Ook deze trend vindt zijn oorsprong in de *gaming* wereld. De suggestie van een “bijna echt “ervaring doet de scheiding tussen de virtuele en de echte wereld langzaam vervagen. Op websites zal v*irtual reality* steeds duidelijkere vormen gaan aannemen. In de financiële dienstverlening zullen zgn. *virtual assistents* steeds vaker een rol hebben en op diverse momenten de rol van de traditionele adviseur overnemen.
8. *Straight Through Processing* (STP), *Cloud computing* en sociale media zijn dermate ingeburgerd in alle sectoren dat ze niet meer als vernieuwend worden gezien. Deze technologieën hebben hun weg gevonden naar de financiële dienstverlening.

Zonder al te veel in te gaan op de technische details zal het potentieel een grote invloed hebben op de financieel adviseur. Als blijkt dat het grootste gedeelte van de handelingen digitaal plaats zullen gaan vinden, verandert het speelveld ingrijpend. Mogelijk zullen bijvoorbeeld fysieke verzekeraars in de toekomst steeds vaker overbodig blijken. Dit kan dus leiden tot aanpassingen in regulering van financiële markten en het vakbekwaamheidsbouwwerk.[63, 64]

3.4.3 *Klantgedreven en persoonlijke producten*

Zowel consumenten als aanbieders maken meer gebruik van informatie en data rondom de (ver)koop van financiële producten. Voor productaanbieders wordt het gebruik van ‘big data’ interessant omdat het hen in staat stelt om specifieke maatwerkproposities voor consumenten te leveren. In de pensioens- en levensverzekeringenbranche heeft deze werkwijze al geleid tot verbeterde risicoanalyses die ertoe leiden dat de financiële producten scherper geprijsd kunnen worden voor consumenten die daarvoor in aanmerking komen.[65, 66] Consumenten zullen niet meer verdeeld worden in verschillende ‘typen’, maar zullen juist een uniek profiel toegekend krijgen dat gebaseerd is op ‘big data’-gedreven analyses. Verschillende onderzoeksbureaus en bedrijven uit de sector verwachten dat financieel adviseurs in de toekomst bijna volledig op big data zullen leunen in hun advisering.[67, 68] Door deze tijd- en geldbesparende manier van werken blijft het mogelijk om consumenten te voorzien in het persoonlijke contact dat zij graag hebben met hun adviseur.

Zelfredzaamheid consument en zorgplicht aanbieders

De recente ontwikkelingen op gebied van digitalisering zorgen voor hoge verwachtingen rondom de zelfredzaamheid van consumenten. In de afgelopen jaren is de trend ontstaan dat steeds meer financiële correspondentie (bijvoorbeeld door de Belastingdienst, pensioenfondsen, verzekeraars) via het internet verloopt. Hierdoor vergt het aanvragen en bijhouden van vele financiële regelingen bij verschillende (overheids-)instanties goed ontwikkelde digitale vaardigheden, waar niet elke consument over beschikt.[69]

---

63 Am:web. (2015). Blockchain gaat de verzekeringsbranche op z’n kop zetten. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: http://amweb.nl/partners-722743/blockchain-gaat-de-verzekeringsbranche-op-zn-kop-zetten

64 Wat is Blockchain? (2017). Wat is Blockchain?. Geraadpleegd op 12-04-2017, URL: http://www.watisblockchain.nl/wat_is_blockchain.php

65 UWV & ECABO (2014). Sectorbeschrijving Financiële Dienstverlening.

66 PwC (2012). Life insurance 2020: Competing for a future.

67 Intuit (2011). Intuit 2020 report. The future of financial services.

68 Hays (2016). Baan van de toekomst: Hoe ziet de financiële sector er in 2030 uit?

69 Weijers, M. & Kerkhof, M. (2016). Digitalisering vraagt om financiële zelfredzaamheid. *Sociaal Bestek.*

Tot voor kort werd de consument beschouwd als een rationele beslisser.[70] In haar rapportage over standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten concludeert de AFM echter dat slechts een minderheid van de Nederlandse consumenten gedrag vertoont dat lijkt op dat van een rationele consument.[71] Ook stelt de AFM dat de consument in werkelijkheid de gevolgen van hun beslissingen niet of moeilijk kunnen overzien en dat ze daarnaast ook erg gevoelig zijn voor (perverse) factoren, zoals de inherente neiging om risico's te onderschatten.[72]

Omdat voor consumenten het afsluiten van financiële producten geen dagelijkse kost is, is het van belang dat financiële dienstverleners handelen vanuit de belangen van de consument. Dit is niet altijd vanzelfsprekend. De AFM geeft aan dat aanbieders van financiële diensten soms gebruik maken van psychologische mechanismen om zelf te profiteren door de klant te benadelen, ook wel '*evil nudges*' genoemd.[73] Om de positie van de consument beter te beschermen is in Art. 4:24 Wft een doorlopende algemene zorgplicht opgenomen.[74] Onder deze zorgplicht wordt gesteld dat financiële dienstverleners op zorgvuldige wijze de belangen van de consumenten in acht moet nemen.[75]

Aanvullend zijn professionals die een adviserende rol vervullen ook genoodzaakt om te allen tijde in het belang van de consument te handelen. Indien specifieke regels ontbreken, kan de AFM middels Art. 4:24a, ingrijpen bij evidente misstanden die schadelijke gevolgen kunnen hebben voor consumenten. Dit geldt ook voor geautomatiseerd advies. Daarom is het belangrijk om kennis verder uit te breiden over de manier waarop men omgaat met virtuele netwerken, het bieden van begeleiding en het toegang geven aan deze zelfstandige klanten. Tevens is het van belang dat het veld een infrastructuur ontwikkelt waarin '*multi-channel*' advies, verkoop en bijstand bieden centraal staan.[76]

De maatschappelijke focus op consumentengedrag en hun financiële zelfredzaamheid is voor professionals in de financiële sector een steeds belangrijker aandachtspunt. Klanten verwachten doorgaans meer van hun relatie met een financiële dienstverlener dan voorheen, en deze trend zal de komende tijd doorzetten. Omdat transacties in toenemende mate geautomatiseerd worden zal de focus van financiële dienstverleners voornamelijk liggen op het uitbreiden en verbeteren van klantrelaties, het geven van geavanceerde ondersteuning en het verspreiden van advies en informatie.[77] Zo stelt het Nibud dat professionals rekening dienen te houden met een aantal belangrijke psychologische processen die ten grondslag liggen aan de (financiële) beslissingen die consumenten maken, namelijk schaarste, gewoontegedrag en *self-efficacy*.[78] Door inzicht te krijgen in de achterliggende beweegredenen van de consument vergroot de professional de aansluiting die hij of zij heeft met de consument en kan hij of zij (ongewenst) financieel gedrag effectiever bespreekbaar maken en aanpakken.[79]

---

70 AFM (2016). AFM & Consumentengedrag. Een verkenning.
71 AFM (2015). Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten. Een gedragswetenschappelijke analyse.
72 AFM (2015). Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten. Een gedragswetenschappelijke analyse.
73 AFM (2015). Standaardproducten en financieel beslisgedrag van consumenten. Een gedragswetenschappelijke analyse
74 Benthem Gratama (2014). Zorgplicht financiële dienstverlener onder de loep.
75 Hazelnet, H.J. (2014) Masterscriptie: De Generieke Zorgplicht. Een onderzoek naar de inhoud en betekenis van de generieke zorgplicht ex art 4:24a Wft en bijbehorende toekomstige ontwikkelingen op Europees niveau.
76 PwC (2012). Life insurance 2020: Competing for a future.
77 Intuit (2011). Intuit 2020 report. The future of financial services.
78 Nibud (2016). Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid – literatuurstudie.
79 Nibud (2016). Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid – literatuurstudie.

4 Methodologie

Om een antwoord te formuleren op onze onderzoeksvragen 2 en 3 hebben we 21 partijen uit het veld geïnterviewd, die de belangrijkste ontwikkelingen en hun invloed op het vakbekwaamheids-bouwwerk met ons hebben gedeeld. De lijst met geïnterviewde personen vindt u in Bijlage 1. De interviews vonden plaats volgens een semigestructureerde aanpak, waarbij wij gebruik maakten van een interviewleidraad, die u kunt raadplegen in Bijlage 2.

4.1 Hoofdthema's identificeren

De eerste stap in onze analyse bestond uit het identificeren van de belangrijkste thema's die naar voren kwamen uit de interviews. We hebben hiervoor per interview de drie belangrijkste bevindingen gemarkeerd en uit het overzicht van deze belangrijkste bevindingen de hoofdthema's geïdentificeerd. Dit leidde tot een shortlist van 12 thema's.

4.2 Coderen

Nadat we de belangrijkste thema's hebben geïdentificeerd in stap 1, hebben we deze gebruikt om de interviews systematisch te coderen, met behulp van het softwareprogramma Atlas.ti. Dit betekent dat wij gewerkt hebben met een aantal vooraf gespecificeerde codes, namelijk de geïdentificeerde thema's. Daarnaast hebben we gaandeweg de analyse nieuwe codes toegevoegd, die niet tot de hoofdthema's behoorden, maar wel belangrijke punten naar boven brachten. Dit heeft ook invloed gehad op de uiteindelijke codes. Zo is bijvoorbeeld het eerder gesignaleerde thema "overdiplomering" ondergebracht bij andere thema's, omdat het voornamelijk een gevolg uit andere ontwikkelingen beschrijft. De beslissing om een passage al dan niet te coderen, was afhankelijk van de relevantie met betrekking tot de vraag of het gaat om thema's in de financiële dienstverlening en/of de invloed daarvan op het vakbekwaamheidsbouwwerk.

4.3 Rapporteren

De gecodeerde informatie die relateert aan de geïdentificeerde thema's, hebben we per thema in het volgende hoofdstuk gerapporteerd. Daarnaast hebben we een aantal nieuwe thema's geïdentificeerd, dat tevens beschreven wordt in het volgende hoofdstuk.

5 Interviewresultaten

5.1 Inleiding

De gepresenteerde resultaten in dit hoofdstuk zijn een weergave van de meningen en ervaringen van de respondenten van de interviews. De interpretatie van deze resultaten zal, met reflectie op de omgevingsanalyse, plaatsvinden in ons concluderende hoofdstuk. De geschetste ontwikkelingen omvatten zowel ontwikkelingen van voor 2014, ontwikkelingen sinds 2014 en ontwikkelingen die verwacht worden voor de toekomst. Wij maken hier voor zover mogelijk onderscheid in.

In Bijlage 1 is een overzicht van de geïnterviewde partijen opgenomen, gegroepeerd naar respondentgroepen.[80] In de tabel hieronder (Tabel 5.1) ziet u de verdeling van opmerkingen naar respondentgroepen. In de tekst stippen we aan welke partijen voornamelijk bepaalde punten naar voren gebracht hebben.

In de tabel ziet u:

1. **Verdeling van quotes:** Het totale aantal opmerkingen dat er door een partij is gemaakt, ten opzichte van alle opmerkingen over het onderwerp. Hiermee brengen we in kaart hoeveel opmerkingen er relatief door categorieën respondenten gemaakt zijn. Het komt hierbij regelmatig voor dat een partij meer dan één opmerking gemaakt heeft over een bepaald onderwerp;
2. **Verdeling van quotes naar partijen (percentage tussen haakjes):** Het aantal partijen dat een opmerking heeft gemaakt, als een percentage van alle partijen die iets over dit onderwerp gezegd hebben. Hiermee brengen we in kaart hoeveel partijen uit een bepaalde groep (relatief) een opmerking gemaakt hebben.

Voorbeeld

Over de vraag naar breder advies zijn in totaal 21 opmerkingen gemaakt. Bijna de helft van deze opmerkingen (48 procent) komen uit de groep Banken, Verzekeraars en Intermediairs. AFM / Kifid hebben hier geen opmerkingen over gemaakt. Van de 14 partijen die een opmerking hebben gemaakt, waren er 5 banken, verzekeraars en intermediairs (36 procent). Hier is dus duidelijk te zien dat er soms meer dan één opmerking gemaakt wordt door een partij over een bepaald onderwerp.

Naast opmerkingen over ontwikkelingen in de sector en over het vakbekwaamheidsbouwwerk, worden er veel opmerkingen over de inrichting van Permanente Educatie (PE) gemaakt. De meeste geïnterviewden zijn niet tevreden met de manier waarop dit nu is ingericht. Onder het kopje Overig zullen we onder andere ingaan op de resultaten die we hebben opgehaald, die buiten de scope van ons onderzoek vallen, maar wel relevant zijn om te vermelden.

[80] Wij zijn ons er van bewust dat de indeling van de groepen ook op een andere wijze gemaakt zou kunnen worden. Vanwege de borging van de anonimiteit van de respondenten, hebben wij daarom meerdere respondenten gezamenlijk in een categorie geplaatst, naar type respondent. Wij realiseren ons dat de belangen en invalshoeken van de respondentgroepen ook binnen de groepen uiteen kunnen lopen en tegenstrijdig kunnen zijn (zoals bijvoorbeeld tussen intermediairs, banken en verzekeraars). In de tekst hebben wij aan dit verschil recht proberen te doen.

Tabel 5.1 Verdeling quotes naar partijen

Thema	Banken, verzekeraars en intermediairs		Belangenorgani-saties intermediair		Keurmerk-organisaties		AFM / Kifid		Opleiders		Totaal	
Vraag naar breder advies	48%	(36%)	14%	(21%)	10%	(14%)	0%	(0%)	29%	(29%)	21	(14)
Specialisten / generalisten	67%	(57%)	8%	(14%)	0%	(0%)	0%	(0%)	25%	(29%)	12	(7)
Europese wet- en regelgeving	25%	(67%)	0%	(0%)	75%	(33%)	0%	(0%)	0%	(0%)	8	(3)
Grens tussen informeren, en adviseren vervaagt (verder)	13%	(22%)	13%	(22%)	7%	(11%)	0%	(0%)	67%	(44%)	15	(9)
Provisieverbod	9%	(9%)	27%	(27%)	27%	(27%)	18%	(18%)	18%	(18%)	11	(11)
Veranderingen beroepen	47%	(33%)	13%	(22%)	0%	(0%)	20%	(22%)	20%	(22%)	15	(9)
Klantcommunicatie	0%	(0%)	14%	(18%)	36%	(27%)	7%	(9%)	43%	(45%)	14	(11)
Veranderingen aanbieders	22%	(25%)	11%	(13%)	0%	(0%)	11%	(13%)	56%	(50%)	9	(8)
Digitalisering: Digitaal klantcontact	67%	(60%)	0%	(0%)	17%	(20%)	0%	(0%)	17%	(20%)	6	(5)
Digitalisering: Automatisering informatievergaring consument	36%	(38%)	18%	(13%)	27%	(25%)	0%	(0%)	18%	(25%)	11	(8)
Digitalisering: Geautomatiseerd advies	38%	(33%)	0%	(0%)	13%	(17%)	25%	(17%)	25%	(33%)	8	(6)
Digitalisering: Execution only	27%	(30%)	20%	(20%)	13%	(10%)	7%	(10%)	33%	(30%)	15	(10)
Toegevoegde waarde advies bij complexe producten	13%	(13%)	13%	(13%)	25%	(25%)	13%	(13%)	38%	(38%)	8	(8)
Ervaringen vakbekwaamheidsbouwwerk	28%	(29%)	14%	(18%)	8%	(6%)	11%	(12%)	39%	(35%)	36	(17)
Te grote belasting	61%	(36%)	13%	(14%)	3%	(7%)	3%	(7%)	19%	(36%)	31	(14)
Wft bouwwerk is minimum	25%	(29%)	13%	(29%)	0%	(0%)	31%	(14%)	31%	(29%)	16	(7)
Adviseurs kunnen zich nauwelijks nog specialiseren	14%	(14%)	43%	(43%)	29%	(29%)	14%	(14%)	0%	(0%)	7	(7)
Vaardigheden te weinig getoetst in bouwwerk	27%	(29%)	6%	(6%)	24%	(18%)	6%	(12%)	36%	(35%)	33	(17)
Productgericht bouwwerk	27%	(33%)	5%	(7%)	27%	(20%)	0%	(0%)	41%	(40%)	22	(15)
Inhoud bouwwerk	40%	(33%)	10%	(11%)	10%	(11%)	10%	(11%)	30%	(33%)	10	(9)
Basismodule	25%	(25%)	13%	(13%)	13%	(13%)	0%	(0%)	50%	(50%)	8	(8)
Overig	50%	(33%)	0%	(0%)	10%	(17%)	0%	(0%)	40%	(50%)	10	(6)
Aanpassingen in de modules	31%	(20%)	6%	(13%)	23%	(20%)	2%	(7%)	38%	(40%)	52	(15)
Gevolgen van bouwwerk op de sector	55%	(50%)	45%	(50%)	0%	(0%)	0%	(0%)	0%	(0%)	11	(6)
Examinering	20%	(13%)	20%	(25%)	0%	(0%)	10%	(13%)	50%	(50%)	10	(8)
Permanente educatie (PE)	32%	(27%)	36%	(27%)	18%	(18%)	0%	(0%)	14%	(27%)	22	(11)
Totaal	**139**	**71**	**57**	**42**	**65**	**35**	**27**	**19**	**133**	**82**	**232**	**(249)**

5.2 Ontwikkelingen in de financiële sector

5.2.1 Vraag naar breder advies

Het bouwwerk leent zich nu niet goed voor het opleiden van adviseurs die integraal kunnen adviseren, geven de respondenten (voornamelijk banken, verzekeraars en intermediairs) aan; adviseurs moeten in dat geval (bijna) alle modules volgen. De vraag van consumenten behoeft echter wel steeds meer integrale advisering. De aard van advies verandert en consumenten komen niet meer voor één product: ze bereiden zichzelf vaak beter voor en komen met multidimensionale vragen die verschillende vakgebieden raken. De noodzaak voor het insteken op *life events* komt meerdere malen naar voren.[81]

Ook komt naar boven dat er niet alleen vraag is naar integraal advies, maar ook naar adviseurs die de vraag achter de specifieke vraag van een consument kunnen achterhalen. Dit wordt naar voren gebracht door zowel respondenten van banken, verzekeraars en intermediairs, als opleiders. Het mogen geven van integraal advies kan vaak niet anders dan door het volgen van een groot aantal modules. Vooral het bijhouden van deze kennis (door middel van permanente educatie (PE)), voor alle modules, wordt als een zware last ervaren. Het type advies waar consumenten om vragen verandert ook van aard. Zo vragen consumenten tegenwoordig meer om een faciliterende rol. Consumenten hebben zelf al veel van tevoren uitgezocht en weet dus vaker al wat men wil.

Dit onderwerp wordt vooral naar voren gebracht door banken, verzekeraars en intermediairs en opleiders (zie Tabel 5.1). Het is, met 21 opmerkingen, één van de belangrijke onderwerpen die wordt aangestipt door onze respondenten.

Specialisten/generalisten

Gerelateerd aan de ontwikkeling naar een verhoogde vraag naar breed of integraal advies, zien respondenten een ontwikkeling naar meer behoefte aan generalisten. Twee derde van de opmerkingen hierover is afkomstig van respondenten uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs. Respondenten hebben tegengestelde visies, een partij (banken, verzekeraars en intermediairs) zien een trend naar integraal advies en behoefte aan generalisten, de anderen (opleiders) zien meer de trend en vraag naar specialisatie

De reden voor een hogere behoefte aan generalisten kan zijn dat het handig is voor consumenten om bij één adviseur terecht te kunnen, ook om (dubbel) voorwerk te beperken. Daarnaast wordt door banken, verzekeraars en intermediairs gesteld dat voor bepaalde beroepsgroepen adviseurs wel 6 à 7 modules nodig (gaan) hebben. Voor welke beroepsgroepen dat geldt, werd niet nader gespecificeerd. Ook wordt het belangrijker voor adviseurs om zich op te leiden in een combinatie van vakgebieden. Verder wordt aangegeven (door een intermediair en opleider) dat generaliseren vooral voor kleinere kantoren relevant is, omdat het ze minder kwetsbaar maakt. Als een gespecialiseerd adviseur op een bepaald gebied uitvalt, zou een deel van het klantenbestand niet geholpen kunnen worden. Om dit te voorkomen, probeert men juist bij kleinere kantoren meerdere diploma's te behalen. Voor hen is dit relatief duur. Grotere kantoren kunnen integraal diensten aanbieden door meerdere specialisten aan het werk te stellen.

Ondanks de vraag naar generalisten, en de tendens naar generalisatie binnen kleinere kantoren, ziet een aantal respondenten juist een trend én vraag naar specialisatie. Door automatisering bijvoorbeeld, blijft er alleen nog behoefte over aan gespecialiseerde adviseurs. Daarnaast is er behoefte aan specialisten, juist bij complexer wordende levenssituaties. Deze trends worden vooral gesignaleerd door opleiders.

---

[81] In de toetstermen wordt een voorzichtig begin gemaakt met het inhaken op *life events*, maar uit de interviews maken wij op dat dit nog niet voldoende naar voren komt volgens respondenten.

5.2.2 *Wetgeving*

Europese wet- en regelgeving

Keurmerkorganisaties en respondenten uit de hoek van de banken, verzekeraars en intermediairs wijzen op de mogelijke invloed van veranderingen in Europese wet- en regelgeving op het Wft vakbekwaamheidsbouwwerk (8 opmerkingen, waarvan driekwart van een keurmerkorganisatie). De wetswijzigingen rondom MiFID2 en de ESMA-guidelines gaan volgens de respondenten de Wft vakbekwaamheidseisen beïnvloeden. Er is momenteel een raakvlak met Wft Vermogen, maar het is nog onduidelijk hoe de nieuwe regels het bouwwerk zullen beïnvloeden. “De hoop is dat die overlappen met de Wft-vereisten en niet tot nieuwe verplichtingen gaan leiden.” Een verzwaring van wettelijke eisen zou kunnen leiden tot het duurder worden van maatwerkadvies. Als gevolg daarvan zou een stijging in de verkoop van *execution only* producten kunnen optreden.

Grens tussen informeren en adviseren vervaagt (verder)

De scheidslijn tussen informatie en advies is dun. Twee derde van de 15 gemaakte opmerkingen, is afkomstig van opleiders. Bij grotere kantoren komt dit bijvoorbeeld naar voren bij medewerkers die wel klantcontact hebben, maar geen product adviseren (bijvoorbeeld medewerkers klantenservice). Zij zitten soms dichterbij het geven van advies dan men denkt. Dat is ook het gevaar met informele communicatie: consumenten kunnen dit interpreteren als advies. Bij lokale en kleinere kantoren komt het juist voor dat medewerkers met een informerende functie te maken krijgen met een breder scala aan vragen die ze niet mogen beantwoorden als ze niet de daarvoor geldende Wft-diploma’s hebben.

Dit leidt tot twee trends in de markt voor financieel advies, die worden waargenomen door de respondenten. Enerzijds is er een trend tot overdiplomering: voor de zekerheid meer diploma’s behalen dan nodig, voor het geval dat er vragen komen die het eigen vakgebied of het niveau van informatieverstrekking overstijgen. Deze ontwikkeling wordt waargenomen door respondenten uit de hoek van banken, verzekeraars en intermediairs en opleiders. Anderzijds is er een trend de andere richting uit: mensen die eerst werkten als adviseur, gaan nu de markt bedienen als informerend adviseur / bemiddelaar. Deze ontwikkeling wordt voornamelijk opgemerkt door belangenorganisaties en opleiders. Adviseurs zoeken de grenzen van de wet op waar het gaat om adviseren. “Ook juist omdat sommige mensen onder een diploma uit willen komen” (opleider). Zolang er geen product gekoppeld is aan het advies, is de adviseur niet diplomaplichtig volgens de Wft.

Opleiders geven aan dat de huidige definitie van advies te juridisch is en er slechts sprake is van advies als er een productverkoop aan vast zit. In steeds meer beroepen wordt wel aandacht gegeven aan advies, maar niet in de zin van de Wft. Denk aan een accountant die kleine ondernemers adviseert. Maar ook advies om iets niet aan te schaffen kan grote gevolgen hebben en is in principe een advies; nu is het “geen product is geen advies”. Er zou kunnen worden nagedacht of deze groepen ook aan de adviesplicht onderhevig zouden moeten zijn (opleiders). Immers, van oorsprong ging het om productadvies. Daarvoor is ook het Wft-regime in het leven geroepen. De ontwikkelingen zoals in hoofdstuk 3 geschetst laten echter een ander beeld zien.

Provisieverbod[82]

Respondenten geven aan dat het provisieverbod niet direct invloed heeft op het bouwwerk, maar wel op het werk van adviseurs. Banken, verzekeraars en intermediairs hebben hier het minst over op te merken. Uit de andere respondentgroepen komt naar voren dat klanten terughoudender zijn met het vragen van advies, omdat zij zich bewuster zijn dat advies geld kost. Enerzijds brengt dit bewustzijn meer rust voor adviseurs, anderzijds wordt het bieden van maatwerk moeilijker. Het

[82] De evaluatie van het provisieverbod vindt momenteel plaats. Zie tevens voetnoot 48.

advies moet sneller, de concurrentie tussen adviseurs verhoogt, consumenten doen zelf meer voorwerk. Dit leidt volgens een opleider tot een vermindering van de kwaliteit van advies. Naast het doen van meer voorwerk door consumenten zelf, verwachten respondenten uit de hoek van keurmerkorganisaties en opleiders dat *execution only*-producten meer zullen gaan voorkomen door de invoering van het provisieverbod.

5.2.3 *Verandering beroepen*

Opmerkingen over veranderingen in beroepen komen voor een groot deel uit de hoek van banken, verzekeraars en intermediairs (bijna de helft van de 15 opmerkingen). De respondenten zien verschillende ontwikkelingen optreden waar het gaat om de invulling van beroepen. Per ontwikkeling hebben we aangegeven door welke respondenten deze ontwikkelingen geschetst werden. Een aantal ontwikkelingen wordt in de subparagrafen nader uitgewerkt:

- afname van medewerkers met direct klantcontact; toename van medewerkers die zich bezighouden met digitale dienstverlening (*banken, verzekeraars en intermediairs*);
- meer informele klantcommunicatie (via sociale media) (*banken, verzekeraars en intermediairs*);
- minder medewerkers op MBO-niveau, meer op HBO-niveau (*opleiders, belangenorganisaties*);
- toegang tot (big) data, op basis waarvan risicoanalyses van klanten gemaakt kunnen worden (*banken, verzekeraars en intermediairs*);
- door de beschikbaarheid van tools kan de adviseur sneller zijn werk doen (*belangenorganisaties*);
- consumenten doen meer voorwerk en hebben meer voorkennis; ze verwachten hierdoor meer van hun adviseurs (*banken, verzekeraars en intermediairs, opleiders*);
- adviseurs worden steeds meer geacht met alles rekening te houden, zo is er een grotere vraag om nazorg na de aanschaf van financiële producten (*belangenorganisaties*);
- de situatie van consumenten verandert, er zijn steeds minder mensen die werken in een standaard loondienst-constructie, maar steeds meer zzp-ers en mensen met contractuele mengvormen (*banken, verzekeraars en intermediairs*).

Deze ontwikkelingen die de aard van het werk veranderen, worden volgens de respondenten die de ontwikkelingen noemen op dit moment nog onvoldoende meegenomen in het vakbekwaamheidsbouwwerk[83] of vereisen een hoger niveau dan het huidige MBO-niveau.

Klantcommunicatie

Qua klantcommunicatie zien respondenten vooral dat er minder *face-to-face* contact plaatsvindt en dat meer communicatie verloopt via *social media*. In de onderstaande passage over digitalisering gaan we hier verder op in. Veranderingen in klantcommunicatie worden voornamelijk gesignaleerd door keurmerkorganisaties en opleiders, en in mindere mate door banken, verzekeraars en intermediairs zelf.

Consumenten hebben andere verwachtingen ten aanzien van communicatie: consumenten verwachten dat je als adviseur altijd beschikbaar bent, bijvoorbeeld met WhatsApp. Dit is lastig te organiseren voor kleinere bedrijven. Ook wordt opgemerkt dat echt advies via een medium als WhatsApp niet zo'n vaart zal lopen; communicatie wel, maar voor advies zal *face-to-face* contact toch de voorkeur hebben (AFM / Kifid). Daarnaast geven respondenten aan dat de komst van nieuwe communicatiemiddelen niets verandert aan de inhoud van het advies en de bijbehorende regels waar adviseurs aan moeten voldoen. In het trainen van vaardigheden zou het wel prettig zijn als adviseurs zich bewust worden van nieuwe communicatiemiddelen (denk ook aan

[83] Hierin kan een verschil optreden tussen de toets- en eindtermen en de examenvragen. We hebben hier in de interviews geen expliciet onderscheid in gemaakt. Respondenten gaan met hun opmerkingen in op het bouwwerk als geheel van modules, eind- en toetstermen en examens, tenzij anders gespecificeerd.

webcamgesprekken) en hoe daar mee om te gaan. Zo wordt bijvoorbeeld door twee respondenten (opleider en keurmerkorganisatie) opgemerkt dat er rekening gehouden moet worden met reclame-eisen in het profileren via *social media*. Ook wordt door verschillende respondenten (belangenorganisatie en keurmerkorganisatie) opgemerkt dat klantrecensies steeds belangrijker worden. Consumenten gaan steeds minder af op keurmerken, maar vaker op eerdere ervaringen van andere consumenten. Dit brengt wel risico's met zich mee: een adviseur die een te hoge hypotheek verstrekt kan juist door dit mogelijk te maken voor een consument, een hogere waardering krijgen, terwijl het advies niet goed was. Tot slot wordt door een belangenorganisatie genoemd dat het ook vaardigheid betreft om veel en verschillende communicatiemiddelen door elkaar heen te gebruiken, zonder centrale controle.

Naast informelere communicatie en minder *face-to-face* contact, zien respondenten (opleiders, banken, verzekeraars en intermediairs) ook een ontwikkeling naar meer formalisering, juist als tegenreactie. Consumenten zijn steeds beter geïnformeerd en weten beter waar ze aan toe zijn en wat hun rechten zijn. Adviseurs zorgen door "formalisering en juridisering" dat zij beter ingedekt zijn tegen juridische stappen. Daarnaast moeten banken, verzekeraars en intermediairs zich steeds bewuster worden van eventuele grenzen die overschreden kunnen worden door medewerkers in nieuwe functies, zoals *social media watchers* die klanten kunnen helpen met de juiste route naar oplossing van hun probleem.

Verandering aanbieders

Opmerkingen over veranderingen van aanbieders komen voor een groot deel van opleiders. Respondenten zien niet zozeer nieuwe beroepen of beroepsgroepen optreden, maar wel nieuwe spelers die de markt betreden of andere bedrijven waarin de beroepen opereren. Zo wordt bankieren voortaan ook aangeboden door niet-traditionele financiële instellingen, bijvoorbeeld door gebruik van *blockchain*-technologie. De vraagt rijst hierbij wel hoe dit soort partijen omgaan met de bestaande vakbekwaamheidsvragen – juist omdat zij de conventionele kennis rondom bankieren missen: "Als partijen als *Facebook* en *Google* de markt betreden, hoe kun je dat dan nog toetsen?" Het is zaak voor banken om zichzelf opnieuw uit te vinden. Manieren waarop banken dit kunnen doen die door respondenten geopperd worden, zijn activiteiten gericht op het binnen houden van klanten (marketing) en het specialistischer gebruik maken van klantdata. Naast de nieuwe spelers op het terrein van bankieren, zien respondenten ook nieuwe spelers op het gebied van verzekeren, bijvoorbeeld in de telecomsector, met telefoons op krediet en telefoonverzekeringen.

5.2.4 Digitalisering

Digitalisering zorgt in het werk van financieel adviseurs voor verschillende veranderingen: veranderingen in communicatie en veranderingen in het voorwerk dat gedaan hoeft te worden. Verder noemen respondenten de ontwikkelingen van geautomatiseerd advies en *execution only*. Bij de laatste twee ontwikkelingen worden de gevolgen voor het werk van financieel adviseurs niet altijd even duidelijk uit elkaar gehouden.

Digitaal klantcontact

Ten aanzien van de eerste verandering, beschrijven vooral de geïnterviewde banken, verzekeraars en intermediairs dat er een verschuiving is van persoonlijke naar digitale communicatie. Adviestrajecten verlopen steeds vaker via e-mail, WhatsApp of Skype. Er wordt opgemerkt dat deze verandering niet voldoende wordt meegenomen: "Het bouwwerk en de toetsing gaan er van uit dat de klant fysiek de winkel binnenstapt. Dit is steeds minder het geval."

Automatisering informatievergaring consument

De tweede verandering, de mate van voorwerk of “zelfwerkzaamheid”, wordt ook met name aangestipt door de banken, verzekeraars en intermediairs, evenals een tweetal keurmerkorganisaties, een belangenorganisatie en een opleider. Klanten hebben meer voorkennis door de informatie die zij op internet kunnen vinden. Zij doen tevens al veel voorwerk (zoals het opbouwen en bijhouden van hun dossier) voordat zij bij een adviseur terecht komen. Dit kan de advieskosten drukken. De adviseur wordt daardoor meer faciliterend, maar moet ook goed kunnen doorgronden in welke mate consumenten daadwerkelijk alles begrijpen met betrekking tot de financiële producten waar zij in geïnteresseerd zijn. “Het is onwenselijk om consumenten hierin aan hun lot over te laten.” Vaardigheden op het gebied van communicatie via sociale media, alsook bewustwording van de werking van IT-tools, behoeven meer aandacht in het vakbekwaamheidsbouwwerk.

Geautomatiseerd advies

Er is behoefte aan een toekomstvisie aangaande geautomatiseerd advies. De meningen zijn verdeeld over wie de verantwoordelijkheid moet dragen voor systemen voor geautomatiseerd advies: van volledige verantwoordelijkheid bij de consument zelf, één Wft-gecertificeerde persoon die verantwoordelijk is voor de systemen binnen een bedrijf, tot Wft-diplomaplicht van de softwareontwikkelaars. Het is belangrijk te overwegen wie er achter de systemen zit en hoe garanties op goed advies bewaakt worden. Ethische aspecten in programmeren spelen hierbij een belangrijke rol: wie onderhoudt en bewaakt de normen? In ieder geval moet de consument er op kunnen vertrouwen dat het verworven advies voldoet aan de vakbekwaamheidseisen van de Wft. “Een geautomatiseerd advies moet voldoen aan minimaal dezelfde wettelijke regels als die gelden voor een advies gegeven door een natuurlijk persoon” (Position Paper Verbond van Verzekeraars).

Execution only

Ontwikkelingen rondom *execution only* roepen veel vragen op bij de respondenten. Alle respondenten maken opmerkingen rondom dit onderwerp. Standaardproducten zullen steeds meer kunnen worden afgenomen via *execution only*, een constructie waarbij de consument producten kan aanschaffen zonder financieel advies. Een opleider geeft aan dat hij verwacht dat *execution only* zal groeien als gevolg van het provisieverbod.

Net als bij geautomatiseerd advies, zien respondenten dat hoe meer men aan de consument overlaat, hoe groter het risico wordt voor de consument. In hoeverre kan de consument de risico’s van een product goed inschatten en in hoeverre begrijpt een consument het product volledig? Dit gebeurt nu vaak via een toets waarbij consumenten moeten laten zien dat ze in staat zijn om het product af te sluiten. Hier hebben respondenten echter hun twijfels bij: “Klanten kunnen geen onderscheid maken tussen wat een complex en wat een eenvoudig advies is.” Er ligt hier een rol voor de adviseur om te toetsen of de consument daadwerkelijk alle informatie goed heeft begrepen. De vaardigheden die hier voor nodig zijn – en die haast tegen psychologische inzichten aanliggen – zijn steeds belangrijker, zoals ook in bovenstaand stuk over vaardigheden al aan de orde kwam. Naast de zorgplicht om consumenten in bescherming te nemen tegen risico’s op het maken van fouten bij de aanschaf van complexe financiële producten, zijn er ook vragen over wie verantwoordelijk is voor de digitale tools, die consumenten in staat stellen zelf producten af te sluiten.

Een aantal respondenten geeft aan dat de trend naar *execution only* het bouwwerk onderuit haalt. De consument krijgt ook meer het idee dat hij zelf een product kan afsluiten. “En als de consument het zelf zo gemakkelijk kan doen, waarom moeten adviseurs dan door al die examens heen?” (belangenorganisatie).

5.2.5 *Toegevoegde waarde bij complexe producten*

Vooral opleiders en keurmerkorganisaties zien dat de toegevoegde waarde van adviseurs steeds meer komt te liggen bij complexe producten. Standaardproducten zullen steeds meer worden aangeboden in *execution only* constructies. De toegevoegde waarde van adviseurs is dan bijvoorbeeld het aandragen van alternatieven: opties die je als consument niet hebt overwogen, omdat ze niet uit een algoritme op basis van jouw data rollen. Daarnaast kunnen adviseurs beter doorvragen om te kijken wat consumenten nu echt willen en kunnen adviseurs meer maatwerk leveren. Wel wordt opgemerkt dat deze diensten vooral een kleine groep consumenten aanspreken met specifieke en complexe vragen. “Er blijft *altijd* werk voor de adviseurs, maar op een kleinere, meer complexe markt.”

5.3 Ervaringen vakbekwaamheidsbouwwerk

5.3.1 *Ervaringen vakbekwaamheidsbouwwerk*

Respondenten zijn het over het algemeen met elkaar eens dat het belang van een vakbekwaamheidsbouwwerk niet ter discussie staat. De invulling daarvan laat op punten nog wel te wensen over.

Tevredenheid modulaire structuur

Belangenorganisaties geven aan dat het bouwwerk voldoende voldoet, maar vragen zich wel af of dit zo blijft voor de toekomst: “Het bouwwerk voldoet voor meer dan de helft, maar voldoet steeds minder.” De modulaire opbouw en de inhoud van de modules voldoen volgens de respondenten en brengen op dit moment nog voldoende flexibiliteit met zich mee. Keurmerkorganisaties geven aan dat het bouwwerk een goede basis is voor financieel advies en dat de structuur goed is, hoewel de afzonderlijke modules her en der aangepast zouden kunnen worden. Eén van de respondenten geeft aan dat hij verwacht dat veranderingen in het bouwwerk in de toekomst hopelijk zullen plaatsvinden doordat de sector zichzelf dan weer kan reguleren.

Respondenten van banken, verzekeraars en intermediairs geven aan dat adviseurs in de basis goed uit de voeten kunnen met het bouwwerk. De theoretische kennis van adviseurs is door het bouwwerk verbeterd. Respondenten vinden de modulaire opzet goed, maar wel erg grofmazig. Opleiders zijn tevreden over de modulaire opzet. Het sluit ook aan bij de beroepen en veranderingen in de sector. “Ik kan weinig beroepen noemen die echt Wft-plichtig zijn en nu niet uit de voeten kunnen met een gestandaardiseerd bouwwerk.” Er wordt benadrukt door opleiders dat het lastig is om een perfect bouwwerk te bouwen en dat het aanpassen veel kan ontregelen, dus dat dat niet te vaak moet gebeuren.

Relevantie en flexibiliteit

De relevantie van het vakbekwaamheidsbouwwerk voor de praktijk wordt door een aantal respondenten in twijfel getrokken. De stof sluit niet altijd aan bij de werkzaamheden van adviseurs in de praktijk. Banken, verzekeraars en intermediairs vinden dat er te weinig flexibiliteit zit in de modules, omdat er te veel wordt in gegaan op theoretische kennis en de modules star zijn ingericht voor de faciliterende rol waar de consument om vraagt. Er wordt te veel uit gegaan van een traditioneel klantbeeld, te weinig van nieuwe vormen, zoals zzp-ers en contractuele mengvormen.

Belangenorganisaties geven aan dat het bouwwerk niet meeloopt met de ontwikkelingen in de maatschappij, bijvoorbeeld als het gaat om berekeningen maken, die tegenwoordig geautomatiseerd kunnen worden. De wereld verandert snel en het bouwwerk kan niet altijd inspelen op deze veranderingen. Dit komt volgens één van de respondenten (belangenorganisatie)

deels door de manier van examineren, die bijvoorbeeld te langzaam inspeelt op veranderingen in wetgeving (binnen een jaar). Ook opleiders benoemen de toetsing van berekeningen die in de praktijk nauwelijks meer voorkomen, omdat technologie hier in grote mate adviseurs ondersteunt. Volgens een andere opleider is het bouwwerk flexibel genoeg om zich aan te passen aan veranderingen, maar gebeurt dit in de praktijk veel te weinig. Het gaat hierbij om (inhoudelijke) aanpassingen om mee te bewegen met veranderingen in de sector, niet om grote structuurwijzigingen, waarvan in de paragraaf over Tevredenheid hierboven gesteld wordt dat die niet te vaak moeten voorkomen.

5.3.2 Te grote belasting

De modules die gevolgd moeten worden, worden door respondenten ervaren als omvangrijk en vaak tijdrovend. Over dit onderwerp worden 31 opmerkingen gemaakt, vooral door banken, verzekeraars en intermediairs en opleiders. Voor adviseurs die slechts een klein deel van de markt bedienen of slechts één onderdeel van een adviestraject, is een gehele module volgen erg belastend. Dit geldt zowel voor zelfstandige adviseurs in nichemarkten, als voor adviseurs die werken bij grotere kantoren. Voor sommige beroepsgroepen is de modulestructuur te uitgebreid: “De echte specialisten vinden hun plek niet in het bouwwerk.”

Banken, verzekeraars en intermediairs gaan heel specifiek in op beroepen en de aansluiting met bijbehorende modules. Zij noemen bijvoorbeeld:

- medewerkers die klantcontact hebben over hypothecaire producten. Zij volgen de modules Basis en Hypothecair, maar niet Vermogen. Echter, zonder de module Vermogen zijn zij geen volwaardig “adviseur hypothecair krediet”;
- adviseurs op de coassurantie-markt, volgen nu Schadeverzekering particulier, maar die module sluit niet aan en er is veel bovenwettelijke educatie nodig om het vak te leren;
- adviseurs in nichebranches (zoals adviseurs in de medische, maritieme of brandschadewereld), die kennis op een breed gebied moeten bijhouden;
- uitvaartverzekeringen. Volgen nu Vermogen, inclusief beleggingen en kapitaalverzekeringen, waar vrijwel geen aandacht wordt besteed aan uitvaartverzekeringen;
- kredietverzekeraars. Volgen nu Schadeverzekering zakelijk, waar vrijwel geen aandacht wordt besteed aan kredietverzekeringen.

Een gevolg hiervan is dat veel adviseurs een groter aantal modules behalen dan dat ze in hun dagelijkse werk daadwerkelijk nodig hebben. Dit is belastend voor adviseurs en bedrijven in tijd en geld. Een ander gevolg is dat specialisten in een nichemarkt de diploma’s niet kunnen behalen, omdat de stof in de modules te breed is. Ook de belangenorganisaties geven aan dat het bouwwerk als fundament wel staat, maar dat herstructurering fijn zou zijn, om bovengenoemde problemen deels te ondervangen. Er wordt gepleit voor meer flexibiliteit in de modules, voor specialistische modules of voor deelcertificaten, waarmee wel geadviseerd mag worden. Als voorbeeld geeft men de module Zorg, een specialistische, kleine module. Anderzijds ziet men wel in dat de kosten voor het opzetten van specialistische modules hoog zijn.

Vooral uit de hoek van de opleiders komen relativeringen over de ingewikkeldheid van het doen van aanpassingen voor kleine doelgroepen. Zo geeft één van de opleiders aan dat er nu naar de Zorgmodule helemaal niet zo veel vraag is en dat de opbrengsten wellicht niet opwegen tegen de kosten. “Het zou voor heel de sector duurder worden om een kleine groep te ontlasten.” De doelgroepen voor deze kleinere modules zijn ook te klein volgens respondenten. Dit moet in ogenschouw worden genomen bij het overwegen van het aanbieden van deelmodules of verkleinde modules.

5.3.3 *Wft als minimum*

Omdat het opleidingsbudget voor instellingen beperkt is, zien respondenten dat veel adviseurs er voor kiezen op basisniveau actueel te blijven en zich niet verder te specialiseren. Het professionaliseren via bovenwettelijke modules en lidmaatschap van keurmerkorganisaties, zijn zaken die minder worden, merken vooral belangenorganisaties op. Het niet verder specialiseren en professionaliseren wordt gezien als een probleem, aangezien de Wft slechts een minimum biedt, en adviseurs nog niet bestempeld kunnen worden als goede adviseur als zij hun Wft-module(s) hebben afgerond. In de praktijk, in vaardigheidstrainingen, of in bovenwettelijke opleidingen, leer je de overige benodigdheden voor het vak. Bij complexere vraagstukken is verdieping en verbreding nodig, daar is de Wft niet genoeg voor, het niveau van de Wft-modules is vaak te laag voor complexe vragen in de praktijk. “De lat voor Wft-vakbekwaamheid ligt te laag voor complexe problemen en ligt soms te hoog voor eenvoudige problemen.” De vaardigheden en menselijke aspecten vang je niet op in bouwwerk. Daar zou meer ruimte voor moeten komen buiten het bouwwerk om. Adviseurs hebben veel meer nodig aan kennis en vaardigheden die zij buiten het bouwwerk om opdoen.

Enerzijds wordt als gegeven aangenomen dat er boven de Wft nog gespecialiseerd moet worden om een goede adviseur te worden. Anderzijds verwachten respondenten dat de stof in de modules voldoende toereikend en relevant is, zodat zij niet uit noodzaak bovenwettelijke opleidingen moeten volgen om het vak goed te leren.

5.3.4 *Adviseurs kunnen zich nauwelijks nog specialiseren*

De huidige opzet van het bouwwerk zorgt er volgens respondenten voor dat er nauwelijks budget overblijft om verder te specialiseren en professionaliseren. Dit wordt onderschreven door respondenten uit alle groepen behalve de opleiders. Eén van respondenten uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs geeft aan dat er daarom intern opleidingen en trainingen worden ontwikkeld om eigen personeel te ontwikkelen. Eén van de belangenorganisaties geeft aan dat de diplomaplicht vooral belastend is voor kleine zelfstandigen. Bij grote kantoren kunnen verschillende medewerkers zich op onderdelen specialiseren, terwijl dit bij kleinere kantoren niet altijd lukt. Een groot deel van het opleidingsbudget (in tijd en geld) moet immers besteed worden aan de (verschillende) vakbekwaamheidsmodules. De investering in andere vormen van persoonlijke ontwikkeling schiet er dan vaak bij in, wat leidt tot een “verschraling van kennis”. Ook in keurmerken wordt minder geïnvesteerd, zoals wordt opgemerkt door één van de keurmerkorganisaties. Eén van de belangenorganisaties oppert dat het bijhouden van actualiteiten door middel van permanente educatie beperkt zou kunnen worden, zodat er geld over blijft voor adviseurs om zich ook bovenwettelijk te professionaliseren.

5.4 Inhoud en opbouw vakbekwaamheidsbouwwerk

5.4.1 *Vaardigheden te weinig getoetst*

De vaardigheden die horen bij een goede adviseur worden te weinig behandeld in het bouwwerk en niet op de juiste manier getoetst. Respondenten zijn het er over eens dat vaardigheden steeds belangrijker worden voor financieel adviseurs. Geautomatiseerd advies heeft bijvoorbeeld als gevolg dat er minder nadruk komt te liggen op de kennis van adviseurs, maar meer op hun vaardigheden. Het bouwwerk is daar op dit moment niet op ingericht. De meeste opmerkingen over dit onderwerp zijn afkomstig van opleiders en respondenten uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs. Vaardigheden die volgens de respondenten meer aandacht zouden moeten krijgen, zijn vaardigheden omtrent:

- klantcommunicatie: doorvragen en uitdiepen, maar ook digitale communicatie, zoals het kunnen voeren van webcamgesprekken;
- digitalisering: IT-kennis, werken met software, dataverzameling.

Het is moeilijk om vaardigheden te toetsen op een theoretische manier, door middel van meerkeuzevragen. Effectieve toetsmanieren zoals assessments, filmpjes en peer review-systemen, worden door verschillende respondenten geopperd. Echter, alle respondenten geven aan dat het invoeren van assessments in het huidige bouwwerk praktisch niet haalbaar is en te hoge kosten met zich meebrengen. Ook hier worden de beperkingen van het bouwwerk erkend en begrepen.

De huidige beperkingen in het bouwwerk betekenen voor veel adviseurs dat zij zich boven hun Wft-diploma's nog gaan specialiseren, bijvoorbeeld met trainingen op het gebied van communicatievaardigheden. Voor kleinere kantoren en zelfstandige adviseurs brengt dit hoge kosten met zich mee en is dit soms lastig te realiseren. Grotere kantoren, zoals de banken, geven aan dat het juist wenselijk is dat bedrijven dit zelf inrichten, aangezien het type benodigde vaardigheden afhangt van de identiteit van het bedrijf.

Vaardigheden kunnen ook goed onderwezen worden tijdens de lessen, zonder de toetsing daarop af te stemmen. Zoals een opleidingsinstituut aangeeft: "In het onderwijs wordt ervan uitgegaan dat studenten meer horen te hebben aan de lessen dan aan de toetsing zelf. In de sector is het nu omgedraaid: het certificaat is heilig en de echte scholing gebeurt erna op de vloer." Scholing op de werkvloer wordt door een aantal respondenten ook genoemd als wenselijk: juist contact met collega's is essentieel voor het ontwikkelen van vaardigheden. Een vorm waarbij het ontwikkelen van vaardigheden onderdeel wordt van het permanent actueel (PA) zijn, waarbij bedrijven er hun eigen invulling aan kunnen geven, wordt geopperd. Op deze manier vaardighedenonderwijs inrichten ondervangt ook het risico dat assessments vooral opleiden tot het leren van "een trucje". Een andere optie om vaardigheden in te bouwen in het vakbekwaamheidsbouwwerk is door vaardigheidstrainingen verplicht te stellen, bovenop de Wft-modules. Er zijn genoeg trainingen die niet Wft-specifiek zijn, maar wel relevant voor alle financieel adviseurs.

5.4.2 Productgericht bouwwerk

Financieel adviseurs werken steeds meer vanuit het uitgangspunt "de klant centraal". Het bouwwerk is hier niet op ingericht, omdat de opbouw van de modules volledig productgericht is. Dit past niet meer bij de vraag van de klant en bij de tendens in de markt. Adviseurs werken meer rondom thema's of *life events*, advies is niet te vangen in één product. Een voorbeeld dat gegeven wordt is het thema "onbezorgd wonen", dat meer omvat dan enkel het product hypotheek, waar de modulaire structuur nu wel op is ingericht. De productgerichte benadering mist verbinding met de praktijk en redeneert niet vanuit het belang van de klant. De klantvraag zou leidend moeten zijn. "Een goede adviseur zorgt ervoor dat klanten vérder kunnen gaan met hun leven, en dat zit niet per se in productverkoop." Het gevolg van de focus op producten is dat als de klant een aanvullende vraag stelt, de adviseur een extra module nodig heeft. Qua kosten- en tijdinvestering is dit vaak moeilijk te realiseren.

De manier waarop een meer thematische- of *life events* benadering zou kunnen worden ingevuld, wordt nog niet concreet gemaakt door respondenten. De schotten tussen de verschillende modules zouden moeten worden weggenomen en er zou meer verbinding tussen de modules moeten komen. Volgens sommige respondenten moet daarvoor het hele bouwwerk op de schop, terwijl anderen aangeven dat een dergelijke benadering goed geïntegreerd zou kunnen worden in het huidige bouwwerk. Om minder productgericht te werk te gaan, zou een integrale kop-module

ontwikkeld kunnen worden, die toegankelijk is na het behalen van een aantal van de modules. Voor de relevante combinaties van modules zou dan zo'n integrale module kunnen worden toegevoegd.

5.4.3 *Inhoud bouwwerk*

Basismodule

Respondenten geven aan de basismodule niet altijd relevant te vinden. Ten eerste is het een opsomming van theoretische kennis, die niet voor alle adviseurs relevant is. Ten tweede leidt de basismodule op "tot niks"; je krijgt er geen beroepskwalificatie voor die gekoppeld is aan een product, en mag dus niet adviseren over producten. Vooral de opleiders en de banken, verzekeraars en intermediairs hebben hier opmerkingen over.

Overig

Over de inhoud van het bouwwerk wordt opgemerkt dat het bouwwerk zich te veel richt op het toetsen van theoretische kennis en vaardigheden die geautomatiseerd kunnen worden. Zo noemen respondenten uit de hoek van banken, verzekeraars en intermediairs, belangenorganisaties en opleiders allen dat het toetsen van berekeningen nog erg veel aandacht krijgt, terwijl dat in de praktijk nauwelijks nog met de hand (zonder hulp van digitale tools) gebeurt.

Een aantal respondenten (belangenorganisaties, banken, verzekeraars en intermediairs, keurmerkorganisaties) gaat ook in op het niveau van de modules. De modules Wft-inkomen en Wft-vermogen worden als lastig en zwaar ervaren. De vraag is of MBO-niveau hier nog wel past; één van de respondenten vraagt zich af of MBO-niveau voor het niveau van het werk wel voldoende is en of de modules niet op HBO-niveau zouden moeten worden aangeboden, zoals de module Pensioen.

5.4.4 *Aanpassingen in de modules*

Als we kijken naar de suggesties voor aanpassingen in de modules, hebben vooral opleiders en een aantal banken, verzekeraars en intermediairs hier een duidelijk wensenlijstje. Dit uit zich vooral in een groot aantal quotes per partij voor de banken, verzekeraars en intermediairs, terwijl "maar" de helft van de banken, verzekeraars en intermediairs suggesties heeft gedaan voor aanpassingen, tegenover meer dan 80 procent van de andere partijen (met uitzondering van de AFM). We bespreken eerst genoemde suggesties ten aanzien van de specifieke modules, gevolgd door suggesties voor bredere aanpassingen in het bouwwerk als geheel.

Aanpassingen per module

Basismodule

In de paragraaf hiervoor werd al beschreven dat respondenten vinden dat de basismodule niet altijd relevant is. Suggesties worden gedaan om de relevante informatie uit de basismodule op te nemen in de overige modules en de basismodule op te heffen, om de basismodule wat zwaarder te maken zodat de verdiepingsmodules minder zwaar worden en om een "generalistische beroepskwalificatie" te koppelen aan de basismodule.

Inkomen

Voor de module Inkomen geven een opleider en een belangenorganisatie aan dat de arbeidsongeschiktheidsverzekering hier niet op zijn plek is en zou moeten vallen onder Schade.

Vermogen

De module Vermogen wordt ervaren als een zware module, die niet altijd de relevante stof behandelt voor alle partijen, denk aan uitvaartverzekeraars. Een belangenorganisatie geeft aan dat

het niveau van de modules omhoog moet, bijvoorbeeld bij de module Vermogen. Deze wordt nu aangeboden op MBO-niveau, maar het betreft zodanig complexe producten dat je je moet afvragen of adviseurs op MBO-niveau zich met dit soort vraagstukken moeten bezighouden.

Respondenten uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs geven aan dat de onderdelen Leven en Beleggen uit elkaar gehaald zouden kunnen worden. Het onderdeel Beleggen wordt mogelijk beïnvloed door nieuwe regelgeving (ESMA/MiFiD). Een keurmerkorganisatie geeft aan dat er duidelijkheid moet komen aan welk “regime” moet worden voldaan: volledig volgens ESMA/MiFiD en dan uit de Wft, of modulaire add-ons, zodat Wft binnen de ESMA/MiFiD-eisen valt.

Uitvaartverzeraars

Uitvaartverzekeraars komen vaak terug in de gesprekken als een aparte groep om rekening mee te houden. Momenteel volgen zij de module Vermogen, die als te zwaar wordt beschreven voor het product uitvaartverzekering. Verschillende respondenten hebben suggesties om de situatie voor uitvaartverzekeraars in het bouwwerk te veranderen. Zo zou uitvaart onder de module Schade kunnen worden ondergebracht, of onderdeel kunnen orden van de basismodule, omdat het weinig specialistische kennis omvat. Uit het *position paper* van het Verbond van Verzekeraars komt echter naar voren dat uitvaartverzekeraars niet inzetten op een aparte module of het volgen van een andere module, maar “slechts” meer aandacht zouden willen hebben voor hun product in de module Vermogen, zodat “deze daadwerkelijk bijdraagt aan de vakbekwaamheid van adviseurs van uitvaartverzekeringen”. Dit kan bereikt worden door de module Wft Vermogen aan te vullen met algemene kennis van uitvaartverzekeringen.”

Schade

Een belangenorganisatie geeft aan dat Schade particulier en Leven bij elkaar genomen zouden kunnen worden, omdat dit logisch aansluit bij de klantvraag. Schade zakelijk is vooral gericht op het MKB. Het groot-zakelijke deel vergt andere kennis en vaardigheden, die worden nu niet behandeld in het bouwwerk en zouden meer aandacht mogen krijgen. Dit wordt onderkend door zowel een opleider als een respondent uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs.

De verzekeraars geven aan dat de module Schadeverzekering zakelijk meer in zou moeten gaan op stof die relevant is voor kredietverzekeraars en adviseurs op de co-assurantiemarkt. Ook wordt de module Schadeverzekering particulier als overbodig beschouwd voor deze groepen, omdat zij geen particuliere klanten hebben.

MKB en ZZP

Verschillende respondenten gaan in op het adviseren van ZZP-ers en bedrijven in het MKB, vanwege de groei van die groep. Een opleider geeft aan dat het bedienen van een MKB-cliënt in de praktijk lastig is, omdat het vaak complexe vraagstukken betreft. Verder is de grens tussen ZZP-ers en MKB-ers niet altijd duidelijk voor een respondent uit de banken, verzekeraars en intermediairs groep. Een keurmerkorganisatie suggereert een module gericht op kleinere ondernemers: kleinere bedrijven zijn niet te vergelijken met grote zakelijke spelers, maar eerder met particulieren. Een Wft-module ‘ IB-ondernemer en DGA’ zou adviseurs kunnen opleiden om hier mee om te gaan.

Pensioen

Een opleider geeft aan dat de module Pensioen gesplitst zou kunnen worden in een collectieve module en een individuele module.

Scheiding particulier en zakelijk

Het bouwwerk is nu erg productgericht ingericht, zoals we ook eerder teruglazen in de meningen van de respondenten. Volgens een belangenorganisatie zou het logischer zijn om onderscheid te maken tussen zakelijk en particulier. Dit wordt ondersteund door een aantal respondenten uit de

groep banken, verzekeraars en intermediairs, die aangeeft dat dit onderscheid in de markt heel duidelijk zichtbaar is en daarbij moet worden aangesloten. Bij verzekeringen wordt dit onderscheid al gemaakt, suggestie is om dit minimaal ook bij de module Inkomen te doen. Een opleider stelt nog voor het bouwwerk aan de hand hiervan veel globaler in te delen in twee modules of typen: (1) adviseur particuliere inkomensverzekeringen en vermogensvoorzieningen en (2) adviseur zakelijke inkomens- en pensioenverzekeringen.

Basis-plus of integrale module

Opleiders en keurmerkorganisaties opperen het idee van een integrale plusmodule of basis-plus module. Dit zou vormgegeven kunnen worden door de basismodule achteraan te plaatsen en de andere modules er in te integreren. Een “integraliteitsmodule” zou aangeboden kunnen worden op een hoger niveau dan de Wft-modules en kunnen dienen om andere modules aan elkaar te verbinden. Het behalen van (een aantal van) de bestaande Wft-modules zou een voorwaarde zijn voor deelname.

Overige suggesties

Om een minder productgerichte indeling te hanteren, wordt een indeling op **life events** of klantthema’s voorgesteld (door een respondent uit de groep banken, verzekeraars en intermediairs, een opleider en een keurmerkorganisatie). Voorbeelden die genoemd worden als thema’s zijn: Onbezorgd wonen, Trouwen, Scheiden, Overlijden.

Door twee keurmerkorganisaties worden ook **alternatieven** aangedragen voor het huidige bouwwerk. Zo zou er in het bouwwerk een onderscheid gemaakt kunnen worden tussen brede en nauwe adviseurs. Brede adviseurs kunnen hun beroepskwalificatiemodules halen en daarnaast een aantal modules om breder te kunnen adviseren. De PE-structuur moet hier dan op afgestemd worden, zodat brede adviseurs niet vijf certificaten hoeven bij te houden, maar bijvoorbeeld door middel van een algemene verbredende module hun kennis op peil kunnen houden. Volgend op meer sectorale wetgeving, zouden de modules ook meer sectoraal geordend kunnen worden, met beroepsprofielen over sets van modules heen.

Uit de hoek van banken, verzekeraars en intermediairs komt de suggestie om te werken met **deelcertificaten** of **light modules**. Je kunt op deze manier stukjes van de informatie uit een module gebruiken en eventueel nieuwe beroepskwalificaties inrichten rondom de bestaande modules.

Keurmerk- en belangenorganisaties hebben nog wat suggesties voor **inhoudelijke toevoegingen** in de modules. Zo wordt genoemd dat het berekenen van verdiencapaciteit evenals informatie over de toepassing en het gebruik van bots, meer aandacht zou moeten krijgen binnen het bouwwerk.

Voorts wordt aangegeven dat adviseurs deskundiger moeten worden en beter moeten leren omgaan met klachten (opleider). Dit kan vorm krijgen door meer aandacht voor Kifid-uitspraken en jurisprudentie in de module basis en een hoofdstuk Kifid in alle modules. Daarnaast pleit een keurmerkorganisatie voor een basispakket aan internationale ontwikkelingen in de Wft-modules, niet alleen in basis, maar ook in de overige modules.

5.5 Overig

5.5.1 Gevolgen van het bouwwerk op de sector

Naast ontwikkelingen die mogelijk zouden kunnen leiden tot veranderingen in de opbouw van het bouwwerk, gaan respondenten ook in op de gevolgen die het bouwwerk heeft op de sector. De

opmerkingen rondom dit onderwerp komen voornamelijk van belangenorganisaties en banken, verzekeraars en intermediairs.

Ten eerste wordt aangegeven dat er veel op het spel kan staan als het diploma niet behaald wordt, zoals baanverlies of verlies van de vergunning. Een aantal organisaties heeft al te maken gehad met ontslagen vanwege het niet behalen van de Wft-diploma's. Regelmatig gaat het hierbij om adviseurs die al lange tijd bij het bedrijf werken, maar het lastig vinden weer theoretisch de boeken in te gaan. De druk van de examens en PE-examens is hierdoor hoog en leidt tot stress en onrust in bedrijven. Andersom wordt ook aangegeven dat de structuur van het bouwwerk leidt tot een hogere *employability* van medewerkers. De verschillende modules vormen voor sommige adviseurs een manier om zichzelf te profileren; "als je alle diploma's hebt, kun je moeilijk worden ontslagen is de logica."

Ten tweede leidt de drempel om Wft-examens te behalen tot minder instroom van starters in de branche. In andere branches is het gemakkelijker om direct aan de slag te gaan en hoef je ook niet iedere paar jaar je vakbekwaamheid opnieuw aan te tonen. Mensen die instromen in de sector hebben vaak hun Wft-diploma's nog niet. Niet alle opleidingen bieden dit (nog) aan. Starters kunnen daardoor niet direct aan de slag. Dit vraagt veel van organisaties, want die moeten nog tijd en middelen investeren in het opleiden van starters. Het zou mooi zijn als starters bijvoorbeeld onder supervisie kunnen beginnen met adviseren.

5.5.2 Examinering

Respondenten uit de hoek van de opleiders stippen aan dat de wijze van examineren via meerkeuzevragen niet optimaal is, maar begrijpen dat dit nodig is om de kosten te kunnen beheersen. Eén van de belangenorganisaties uit zich zeer uitgesproken over de examens. De respondent gaat in op het beperkte inzagerecht (te strenge regels), mogelijke fouten in de vraagstelling (database is niet 100% zuiver), tijdsdruk op het examen (niet representatief voor het daadwerkelijke adviesgesprek), sterke cesuur (68%) en de focus op het eindresultaat in plaats van de manier waarop je tot een antwoord bent gekomen. "Dit maakt het meer een taalkundig examen."

Banken, verzekeraars en intermediairs, opleiders en een belangenorganisatie noemen het wenselijk om meer ruimte te creëren voor vrijstellingen. Momenteel is het erg zwaar voor instellingen om een EVC-accreditatie (Erkenning Verworven Competenties) te krijgen, dit zou verruimd moeten worden. Zo zouden er uitzonderingen gemaakt moeten kunnen worden voor personen met een taalbarrière, die bijvoorbeeld op de internationale markt werken. Daarnaast pleiten verschillende respondenten voor vrijstellingen voor opleidingen die de Wft al in hun curriculum behandelen, vaak op een hoger niveau dan het gevraagde mbo-niveau. Zo zijn er bijvoorbeeld studenten die op hbo- of wo-niveau zijn opgeleid in een relevante opleiding en dan alsnog de Wft-certificaten moeten behalen, terwijl de stof die zij behandeld hebben vaak dieper gaat dan de Wft-modules.

5.5.3 Permanente Educatie (PE)

Alle respondentgroepen (op de AFM na) hebben opmerkingen over de manier waarop de permanente educatie (PE) nu wordt vormgegeven. Wij hebben in de interviews meerdere malen aangegeven dat de PE geen onderdeel is van onze analyse en dat dit los staat van onze onderzoeksvragen, toch wilden respondenten graag hun mening hierover kwijt. In totaal werden er 22 opmerkingen over gemaakt, door alle respondenten behalve AFM / Kifid.

Respondenten geven aan dat financieel adviseurs geen toegevoegde waarde in de PE zien en dit momenteel een te grote belasting vinden. Er wordt aangegeven dat de manier waarop PE is ingericht is voortgekomen uit een “hang naar controle of uit wantrouwen.” De kosten in zowel tijd en geld zijn hoog (vooral aangestipt door banken, verzekeraars en intermediairs). Voor kleine kantoren is de PE-plicht te zwaar, omdat ze niet op meerdere modules actueel kunnen blijven. De gevolgen van niet steeds opnieuw je PE-examen halen, zijn mogelijk groot, geeft een belangenorganisatie aan: het werk kan stil vallen bij ziekte of uitval doordat niet alle medewerkers voldoen aan alle diploma-eisen, of men kan de vergunning of baan verliezen.

Ook vinden respondenten (alle respondentgroepen) de toetsing te theoretisch en te breed, omdat op een hele module de theoretische kennis periodiek getoetst wordt. Toetsing zou zich meer op de actualiteit moeten richten, in plaats van het “stampen voor een toets.” Een manier om beter aan te sluiten is door het permanent actueel (PA) systeem meer nadruk te geven. Binnen de PA kan men dan de kennis op peil houden. De PA zou beter gemonitord kunnen worden, om toe te zien op de naleving van het actueel houden van kennis. Het zelf kennis op peil houden en leren van elkaar zou ook weer een grotere rol moeten krijgen: bijvoorbeeld door van collega’s van een collega-bedrijf te leren. Ook specialistische opleidingen en vaardighedentrainingen zouden in dit kader ook opgenomen kunnen worden in het PA-systeem. [84]

Naast de inhoud van de PE-examens, wordt ook kritiek geleverd op de vragen in de itembank voor de examens. Ten eerste zouden de kosten voor het onderhouden van deze itembank veel te hoog zijn. Daarnaast geeft een tweetal belangenorganisaties aan dat het aantal vragen in de toetsenbank niet groot genoeg is: vaardigheden zouden in de PE-examinering zitten om het aantal vragen in de toetsenbank hoog genoeg te houden, en “het is soms vissen in een lege vijver.”

84 Daarmee kan het PA-systeem meer het karakter krijgen zoals dat ook in andere beroepsgroepen gebruikelijk is. Te denken is aan de systematiek die in de advocatuur en accountancy vigeert.

6 Bevindingen en conclusies

In dit onderzoek hebben wij een analyse van het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk uitgevoerd. Wij hebben hieronder een antwoord geformuleerd op de in de inleiding gepresenteerde onderzoeksvragen. In dit hoofdstuk zullen wij per onderzoeksvraag conclusies trekken en tevens aanbevelingen doen voor aanpassingen in het bouwwerk – op de korte en langere termijn. Daaraan voorafgaand geven wij een korte reflectie op het onderzoek. Daarin gaan we in op de beperkingen die het beschikbare onderzoeksmateriaal met zich meegebracht heeft en de breedte van de gevoerde gesprekken.

6.1 Reflectie op het onderzoek

Naast desk research, vormde de dataverzameling uit interviews met partijen uit het veld, een cruciale informatiebron voor ons. De – in totaal 21 – interviews die wij gehouden hebben waren stuk voor stuk informatief en relevant. De verschillende invalshoeken maakten ons als onderzoekers al snel duidelijk hoe complex dit vraagstuk is en hoe uiteenlopend de meningen af en toe (van het bouwwerk helemaal op de schop gooien tot liefst niets veranderen om verdere onrust te voorkomen). Dit impliceert ook dat oplossingen voor problemen voor één doelgroep, problemen kan opleveren voor een andere doelgroep.

In het onderzoek hadden wij ook graag de invalshoek van de consument extra belicht. Echter, de consumentenorganisaties (met uitzondering van Kifid), waren niet geïnteresseerd om medewerking te verlenen. Het beeld dat is geschetst over consumenten, is dus vooral afkomstig van de belangenbehartigers en financiële instellingen, niet van consumenten zelf. Niet onmogelijk is dat deze input van toegevoegde waarde zou zijn geweest op een aantal onderdelen waarbij de respondenten verschillen in visie.

De expliciete opdracht die wij mee kregen van het CDFD om vooral te onderzoeken wat de gevolgen zijn van bepaalde ontwikkelingen op het vakbekwaamheidsbouwwerk, bleek niet altijd even eenvoudig. Respondenten wilden graag ingaan op de ontwikkelingen in de financiële sector en het werk van financieel adviseurs, maar vonden het lastig om de invloed van deze ontwikkelingen op het bouwwerk heel direct te benoemen. Wel gaven zij uitgebreid aan waar hun wensen liggen ten aanzien van de invulling van het bouwwerk. Ook kwam, ondanks nadrukkelijke herhaling dat het ging om de modulaire opbouw van het vakbekwaamheidsbouwwerk, toch het onderwerp van de permanente educatie (PE) steeds naar boven. Deze zijn uiteraard ook zeer met elkaar verbonden. Al met al kunnen we stellen dat de meeste respondenten niet volledig tevreden zijn met de invulling, opbouw, relevantie en flexibiliteit van het bouwwerk, maar tevens inzien dat grote veranderingen een te grote inbreuk zouden zijn op het vakbekwaamheidsbouwwerk zoals dat nu functioneert. Tevens is het goed om te realiseren dat een vakbekwaamheidsbouwwerk met bijbehorende toets- en eindtermen nooit een oplossing zal bieden voor *alle* gesignaleerde knelpunten door de vele stakeholders in het veld.

Tijdens het onderzoek kregen we veel opmerkingen over zaken die nog niet voldoende mee worden genomen in het vakbekwaamheidsbouwwerk (zoals het toetsen van vaardigheden, of veranderingen in de beroepen). Vanuit het CDFD werd aangegeven dat deze zaken vaak al wel in de toets- en eindtermen opgenomen zijn. Aangezien hier toch een discrepantie lijkt te zijn tussen de manier waarop de respondenten het bouwwerk ervaren en de beschikbare informatie, is onze

eerste aanbeveling om beter te communiceren over de eind- en toetstermen, zodat kandidaten hier voldoende kennis van (kunnen) nemen.

6.2 Onderzoeksvraag 1

Welke ontwikkelingen hebben zich sinds 2014 voorgedaan die van invloed zijn op de (structuur van) de financiële beroepen?

6.2.1 Ontwikkelingen sinds 2014

In de analyse van de ontwikkelingen die zich sinds de invoering van het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk in 2014 hebben voorgedaan zijn de ontwikkelingen vanuit het perspectief van de arbeidsmarkt en de technologische ontwikkelingen dominant. We zien op de arbeidsmarkt een sterk dalende werkgelegenheid. Enerzijds als gevolg van de crisis, anderzijds als gevolg van de verhoging van de arbeidsproductiviteit. Dit uit zich tevens in een dichotomie in de beroepenstructuur. Het contingent medewerkers op MBO-niveau is ten opzichte van 2014 aanzienlijk gedaald. Daardoor heeft de samenstelling meer het karakter van een zandloper gekregen. Aan de onderkant van het functiegebouw zien we meer functies die zich sterk richten op het uitvoerende en vaak ook repeterende deel van de werkzaamheden. Aan de bovenkant blijven de meer complexe vraagstukken over. Dit vraagt een hoger opleidingsniveau van de financieel dienstverleners. Grofweg kan geconstateerd worden dat aan de onderkant er toenemende behoefte is aan uitvoerende medewerkers op een niveau dat onder MBO-niveau ligt. Aan de bovenkant wordt tenminste een MBO-plus niveau gevraagd, maar liever nog een HBO-niveau.

In de technologie is sprake van een verder voortschrijdende digitalisering. Waar eerder sprake was van automatisering van gegevensverwerking, is thans een sterk opkomende trend die van gebruik van kunstmatige intelligentie, *big data* en bots. In de huidige beroepenstructuur is deze trend nog niet zichtbaar, maar deze kan op termijn wel van substantiële invloed zijn.

Tenslotte heeft zich in de afgelopen periode ook een verbetering van de sectorcultuur voorgedaan. Het besef van meer klantgerichtheid en het voldoen aan de zorgplicht en integriteitstandaarden, heeft geleid tot meer transparantie en minder incidenten. Tegelijkertijd wordt op een aantal plekken ook het geluid gehoord dat deze ontwikkeling nog niet geheel ten einde is. Ook in de komende periode zal daaraan aandacht besteed dienen te worden.

6.2.2 Toekomstige ontwikkelingen

Verwacht mag worden dat de ontwikkeling van geautomatiseerd advies zich de komende jaren versterkt zal gaan doorzetten. Dat betekent dat van de adviseur gevraagd zal worden om de consument te bedienen in die situaties waar deze door roboadvies niet of niet adequaat bediend kan worden. Gezien het huidige standpunt van de minister van Financiën is het nog te vroeg om exact te kunnen bepalen welke gevolgen dit zou moeten hebben voor het vakbekwaamheidsbouwwerk. Het leidt in ieder geval tot de vraag of software onder toezicht gesteld moet worden. Daarop zijn meerdere antwoorden mogelijk. Een zeer vergaande aanpak is het stellen van eisen aan de software-bouwer. De ontwikkelaar zou moeten voldoen aan de vakbekwaamheidseisen, dan wel hij zou in nauwe samenspraak met een deskundige die wel aan de vakbekwaamheidseisen voldoet moeten samenwerken. Minder vergaand is het stellen van eisen aan de inkoop van dergelijke tools door de gebruikende organisatie.[85] Hierbij valt te denken aan een bèta-test van de software. Tenslotte kunnen ook eisen gesteld worden aan de gebruikers (lees:

85 Hier doet zich een analogie voor met de situatie die ook van toepassing is op geautomatiseerde systemen voor orderverwerking in de effectenhandel.

de adviseur die een software tool inzet of gebruikt in zijn dienstverlening). Een eis zou kunnen zijn dat een adviseur die een tool gebruikt daadwerkelijk in staat moet zijn om de werking en betrouwbaarheid van die tool te beoordelen. Dat betekent dat in het bouwwerk plaats moet zijn voor het omgaan met digitale tools door adviseurs. Dat gaat verder dan de klassieke ICT-vaardigheden. Het betreft wezenlijk andere competenties.

Hierboven is reeds gerefereerd aan de in gang gezette cultuurverandering binnen de sector. Daarbij is tevens geconstateerd dat deze nog niet volledig is uitgewerkt. Ook de komende periode zal deze nog volop aandacht verdienen. Dat kan betekenen dat op sommige onderdelen het relatief strenge Wft-regime gehandhaafd dient te blijven, hoewel het feitelijk te leveren adviesproduct onzes inziens daartoe onvoldoende aanleiding zou geven. Een voorbeeld daarvan is de branche van uitvaartverzekeraars. Deze geven zelf de voorkeur om onder het vakbekwaamheidsbouwwerk te blijven vallen, ondanks de reeds forse sanering die in deze branche heeft plaatsgevonden. Het geeft daarmee als het ware een extra zekerheid voor de consument en tegelijkertijd een barrière voor adviseurs die het “niet zo nauw zouden willen nemen.”

Tenslotte kan gewezen worden op de gevolgen van de sterk opkomende FinTech. Weliswaar is hier gedeeltelijk sprake van nieuwe toetreders op de markt, die voor zover deze slechts nieuwe concurrenten zijn ook onder het reguliere toezicht vallen. Bedacht moet echter worden dat binnen de ontwikkelingen van FinTech ook nieuwe producten kunnen ontstaan die niet door het reguliere toezicht gedekt worden. Ook worden nieuwe business modellen ontwikkeld die leiden tot andere marktvormen. Voorbeelden daarvan zijn *crowd-funding* en *peer-to-peer lending*. Consumenten kunnen bijvoorbeeld binnen de deeleconomie tegelijkertijd producenten worden, in jargon: “prosumers”. Daardoor worden financiële diensten geleverd door individuen die niet behoeven te voldoen aan de vakbekwaamheidseisen.

6.3 Onderzoeksvraag 2

Leidt dit tot wijzigingen in de beroepenstructuur?
Is de inhoud van de financiële beroepen aan verandering onderhevig naar aanleiding van de recente ontwikkelingen uit onderzoeksvraag 1? Zijn bepaalde beroepen verdwenen of belangrijker/minder belangrijk geworden?

Er is een verschuiving van persoonlijke naar digitale communicatie; klanten hebben niet alleen meer contact met de front office, maar ook direct met de *back office* via chat of WhatsApp. De *multi-channel* benadering vraagt ook meer van de adviseur. Er is vraag naar een andere rolverdeling binnen het bedrijf: de eerste lijn, die de eerste vragen aanneemt en doorverwijst naar de tweede lijn, specialist / adviseur. Administratieve taken verdwijnen in hogere mate en adviestaken nemen toe. Dit betekent dat een groter deel van de beroepen een minimale vakbekwaamheid moet bezitten.

Personen die slechts “informeren” zonder te adviseren voor een product vallen niet onder de diplomaplicht. In sommige gevallen wordt dit “grijze gebied” bewust opgezocht om onder de Wft vakbekwaamheidseisen uit te komen. Anderzijds is een tendens waarneembaar naar “overdiplomering”, waarbij personen die slechts informeren voor de zekerheid Wft-modules behalen. De trend is daarbij “alles of niets”: of alle diploma’s of informerend adviseur worden. Dit is vooral zichtbaar bij kleinere kantoren. Er is een tendens naar generalisatie (in plaats van specialisatie) terwijl bij grotere kantoren juist meer gespecialiseerd wordt.

Beroepen die zich bezighouden met digitale dienstverlening winnen aan belang. De werkzaamheden van financieel adviseurs veranderen onder invloed van de reeds genoemde digitalisering: er is meer toegang tot (big) data, op basis waarvan risicoanalyses van klanten gemaakt kunnen worden; door de beschikbaarheid van tools kan de adviseur sneller zijn werk doen en consumenten doen meer voorwerk en hebben meer voorkennis.

6.4 Onderzoeksvraag 3

Wat betekenen de uitkomsten van onderzoeksvragen 1 en 2 voor het vakbekwaamheidsbouwwerk? Moet daar in de structuur en/of inhoud gewijzigd worden? Komt er meer samenhang tussen onderdelen?

6.4.1 Conclusies en aanbevelingen voor de korte termijn

Vrij algemeen komt het beeld uit de interviews naar voren dat men het modulaire karakter van het bouwwerk wil behouden. Ook is het goed hier nog te benadrukken dat het belang van een vakbekwaamheidsbouwwerk niet ter discussie staat.

Wel worden de modules die gevolgd moeten worden ervaren als omvangrijk en vaak tijdrovend. Uit alle respondentgroepen komt dit geluid naar boven en dit onderwerp is één van de meest genoemde met 31 opmerkingen. Voor adviseurs die slechts een klein deel van de markt bedienen of slechts één onderdeel van een adviestraject, is een gehele module volgen erg belastend. **Voor deze groepen zou het helpen om deelcertificaten te kunnen behalen of te werken met *light* modules, waarmee wel geadviseerd mag worden.** Aparte modules voor deze groepen inrichten is te kostbaar. Tevens kan worden overwogen om bepaalde modules op te knippen, zoals een scheiding tussen Leven en Beleggen in de module Vermogen en tussen Zakelijk en Particulier in de module Inkomen.

In de literatuur en interviews is de betekenis van het vakbekwaamheidsbouwwerk voor het consumentenvertrouwen regelmatig benoemd. Daarbij is er meerdere malen op gewezen dat het bouwwerk vooral zijn waarde heeft in de consumentenmarkt. In de *business-to-business* markt heeft het bouwwerk veel minder waarde. De vraag is of de ambitie er moet zijn om vakbekwaamheidseisen te stellen aan de B2B markt. Daar speelt de zorgplicht, zoals die voor consumenten wel aan de orde is, in mindere mate. Er is dan ook geen behoefte aan sterk gespecialiseerde modules, zoals *maritime assurance*. Enerzijds omdat de kwaliteitsstandaarden daar al hoog zijn als gevolg van internationale concurrentie, anderzijds omdat het buitengewoon kostbaar is om voor een klein marktsegment dergelijke modules te ontwikkelen. **De inspanningen voor het doorontwikkelen van het vakbekwaamheidsbouwwerk zouden dan ook vooral op het consumentendeel geconcentreerd kunnen worden**.

Te bezien is of de cultuurverandering die de afgelopen jaren in de financiële sector is ingezet gevolgen moet hebben voor de inrichting van een of meer modules. In de toets- en eindtermen van de module Basis is aandacht voor de dilemma's op het gebied van integer handelen in de uitoefening van het beroep. Deze zouden steviger kunnen worden aangezet, door middel van het stellen van andere vragen. Ook de mondigere klant vraagt een andere benadering. Dit stelt zwaardere eisen aan sociale en communicatieve vaardigheden dan thans in met name in de basismodule zijn opgenomen. Tenslotte vergt de opkomst van meer digitale tools ook een grotere digitale vaardigheid. Hierbij gaat het voornamelijk om "ICT-wijsheid" en minder om het bedienen van de verschillende tools. **Al met al is uitbreiding van het vaardighedendeel in de basismodule een gewenste optie.** Door deze aanpassingen krijgt de basismodule meer body en

kan deze beter dienst doen als volwaardige module. **Ook zou er een "generalistische beroepskwalificatie" gekoppeld kunnen worden aan de basismodule**, zodat adviseurs op het snijvlak van informeren en adviseren (zoals medewerkers klantenservice), geen specialistische modules hoeven te volgen om te mogen adviseren. Dit komt tegemoet aan de wens van vooral banken, verzekeraars en intermediairs, die dit punt hebben aangekaart als zwaarwegend.

Een zelfbewustere consument die meer zelfredzaam is, gaat andere eisen stellen aan de adviseur. Het maakt daarbij verschil of de consument dat bijvoorbeeld onbewust onbekwaam doet of juist vanuit een weloverwogen gebruik van de mogelijkheden die de huidige technologie biedt. Het stelt hoge eisen aan de "zorgplicht" van de adviseur. Geadviseerd wordt om daar in de basismodule meer aandacht aan te besteden. **In de huidige toets- en eindtermen wordt de nadruk gelegd op het cognitieve begrip en het toetsen van theoretische kennis. Dit vertalen naar vaardigheden en competenties is op korte termijn wenselijk.**

Om een goede adviseur te worden, vinden veel financieel adviseurs het noodzakelijk om bovenwettelijke opleidingen en vaardigheidstrainingen te volgen. Doordat het bouwwerk qua tijd en geld kosten met zich meebrengt, schieten deze additionele opleidingen er vaak bij in, terwijl de noodzaak om vaardigheden verder te ontwikkelen algemeen onderkend wordt. **De verdere professionalisering van financieel adviseurs zou een plek kunnen krijgen in het PE-programma, bijvoorbeeld door het verplicht volgen van vaardigheidstrainingen.** Het PE-programma zou dan (voor een deel) zelf ingevuld mogen worden door bedrijven, zodat het toegespitst kan worden op de context waarin de adviseur werkzaam is. Dit komt tegemoet aan de wens vanuit het veld om weer meer zelf invulling te mogen geven aan het actueel houden van de noodzakelijke kennis. Daarbij dient wel rekening gehouden te worden met het onderscheid tussen PE en PA.

Uitvaartverzekeringen moeten binnen het bouwwerk blijven, want dit biedt deze sector een soort van *credibility*. Wel moeten hierover meer onderwerpen die hiervoor relevant zijn in de module Vermogen worden opgenomen.

De suggestie van de verzekeraars om in de module Schadeverzekering zakelijk meer in te gaan op stof die relevant is voor kredietverzekeraars en adviseurs op de co-assurantiemarkt, zou in overleg met het Verbond van Verzekeraars kunnen worden bezien.

6.4.2 Conclusies en aanbevelingen voor de lange termijn

Op termijn zal de inhoud van het beroep van financieel dienstverlener als gevolg van de technologische ontwikkelingen aanzienlijk kunnen wijzigen. In toenemende mate kunnen veel van de standaardvragen van klanten grotendeels digitaal worden afgedaan, waardoor de meer complexe vragen overblijven. Dit vraagt een hoger niveau van vakbekwaamheid van de adviseur. Tegelijkertijd zullen meer medewerkers van financieel dienstverleners zich geconfronteerd zien met de opgave grote hoeveelheden data te verwerken. Vooral aan de onderkant zal dit gevolgen kunnen hebben voor het gewenste vaardighedenpakket.

Aangenomen mag worden dat geautomatiseerd advies de komende periode een grotere vlucht zal nemen. Daarbij zal een deel van de werkzaamheden die adviseurs met een beroepskwalificatie thans verrichten, door bots worden overgenomen. Er is behoefte aan een toekomstvisie aangaande geautomatiseerd advies. **Het CDFD zal zich de komende periode dienen te beraden of en zo ja**

op welke wijze eisen aan de vakbekwaamheid van dergelijke bots gesteld kunnen worden.[86] Daarbij is het denkbaar dat vakbekwaamheidseisen gesteld worden aan de aanbieder van dergelijke bots, aan de organisatie die dergelijke bots inkoopt voor gebruik voor dienstverlening aan consumenten, dan wel aan de adviseur die dergelijke bots inzet voor de eigen adviespraktijk. Vastgesteld kan worden dat deze eisen verder gaan dan de digitale vaardigheden die thans in het bouwwerk zijn opgenomen. **Ook de ontwikkeling naar het steeds meer op de markt komen van *execution only* producten, vraagt om een toekomstvisie ten aanzien van het vakbekwaamheidsbouwwerk.** Het idee bij consumenten dat zij zelf producten kunnen afsluiten, kan de legitimiteit van het bouwwerk ondermijnen. Immers, waarom zouden adviseurs complexe modules moeten doorlopen, terwijl consumenten de producten zonder voorkennis of toetsing kunnen afsluiten? Een duidelijke visie ten aanzien van de rol van de adviseur in het veranderende landschap kan helpen afbakenen waar de adviseur van toegevoegde waarde kan zijn. De vele opmerkingen over digitale ontwikkelingen (40 in totaal, over de verschillende digitaliseringsontwikkelingen), laten zien dat er behoefte is aan een duidelijker visie op deze ontwikkelingen in de toekomst.

Wanneer de ontwikkelingen vanuit arbeidsmarktperspectief worden bezien, dan kan geconcludeerd worden dat het functiegebouw steeds meer de vorm van een zandloper krijgt. **Te overwegen is om op termijn een splitsing in opleidingsniveaus in de modules aan te brengen.** Aan de “onderkant” zien we vooral medewerkers klantenservice, die door lichtere modules reeds een deel advies kunnen geven. Aan de bovenkant zullen de meer complexe klantvragen blijven. De toegevoegde waarde van adviseurs zal steeds meer komen te liggen bij complexere producten, waarvoor een opleiding op MBO+ of HBO-niveau noodzakelijk is.

Overigens dient ook de mogelijkheid bezien te worden om een deel van de hiervoor geschetste ontwikkelingen onder te brengen in het PE-deel, door permanente educatie (deels) te laten invullen door bedrijven zelf. Sociale en communicatieve vaardigheden kunnen uitstekend in bedrijfseigen opleidingen worden aangeleerd en getraind. Dat geldt evenzeer voor adviesvaardigheden. Voor de meer digitale vaardigheden zou dit ook overwogen kunnen worden, zij het dat dit veel directer raakt aan de vorm van het financiële advies. Er is dan ook een voorkeur om dit in de toets- en eindtermen van de modules te verwerken in plaats van dit onderdeel te laten zijn van het PE-deel.

De wijzigingen die voortvloeien uit de invoering van de vakbekwaamheidseisen voor de effectensector zullen waarschijnlijk geen gevolgen hebben voor de inrichting van het vakbekwaamheidsbouwwerk. Mocht de minister, dan wel het parlement anders besluiten dan thans in de lijn van de verwachting ligt, dan kan het CDFD alsnog daarover een besluit nemen.

Naast de wijzigingen op de arbeidsmarkt verandert het speelveld ook door nieuwe toetreders. Deze vallen vanzelfsprekend onder het regime van de Wft. Wel dient er aandacht te zijn voor het feit dat deze nieuwe toetreders vaak ook een andere inrichting van hun bedrijfsprocessen kennen. Ook het marktmodel kan als gevolg van de opkomst van deel- en ruileconomie ingrijpend veranderen. Financiële diensten kunnen in zo’n situatie ook door zogeheten “prosumers” verleend worden, zonder dat deze onder het Wft-regime vallen. Op dit moment is niet te overzien welke gevolgen dit kan hebben voor de financiële beroepen. **Aanbevolen wordt om deze ontwikkeling nauwlettend te volgen en zo nodig daarop het bouwwerk aan te passen.**

[86] Onze aanbevelingen richten zich op zaken die het CDFD zou kunnen ondernemen. Formeel moet de minister van Financiën deze wijzigingen doorvoeren, eventueel op advies van het CDFD. Waar wij zaken aan het CDFD aanbevelen, bevelen wij het CDFD aan om de minister te adviseren wijzigingen op het desbetreffende vlak door te voeren.

Op langere termijn zou het bouwwerk van productgedreven naar klantgedreven moeten evolueren. Een aansluiting bij *life events* zou daarvoor een mogelijkheid zijn. Op deze manier kan men beter tegemoet komen aan de klantvraag naar breder – of integraal – advies. Een dergelijke omslag in het bouwwerk is niet op korte termijn te realiseren. **Aanbevolen wordt om de komende periode met de sector in gesprek te gaan hoe dit vorm gegeven kan worden.** Uit de sector wordt de wens voor een indeling op thema's of *life events* veelvuldig naar voren gebracht. Daarbij hoeft niet meteen de basisstructuur van het bouwwerk verlaten te worden, maar kunnen door de introductie van enkele "kopmodules" op *life events* gerichte beroepskwalificaties geïntroduceerd worden. Dit heeft hoe dan ook structurele gevolgen voor het bouwwerk en de modules die al dan niet leiden tot een beroepskwalificatie.

Bijlage 1 Lijst van geïnterviewde personen

	Organisatie	Geïnterviewde	Groep
1	Organisatie van Financiële Dienstverleners OVFD	Colinda Rosenbrand	Belangenorganisaties intermediair
2	CFD & Odin	Edwin Herdink & Jeffrey Leichel	Belangenorganisaties intermediair
3	Adfiz	Bettie Hoogsteen	Belangenorganisaties intermediair
4	Neutralis	Schriftelijke reactie Ozewald Wanrooij	Banken, verzekeraars en intermediairs
5	ING	Arnoud Kreffer	Banken, verzekeraars en intermediairs
6	Groepsgesprek banken - ABN AMRO, Van Lanschot Bankiers, De Volksbank	Yvonne Sterken, Suzanne Bos-Leenders, Bert Sebus	Banken, verzekeraars en intermediairs
7	Verbond van Verzekeraars - position paper[87]	Harold Mahadew	Banken, verzekeraars en intermediairs
8	Groepsgesprek verzekeraars	Harold Mahadew & Elly Ploumen	Banken, verzekeraars en intermediairs
9	Meeùs	Wim Kerkhof & Ireen Gebhardt	Banken, verzekeraars en intermediairs
10	D&O	Jurjen Oosterbaan	Opleiders
11	Hogeschool Utrecht	Henk Lak	Opleiders
12	Welten, Dukers & Baelemans	John van Erp	Opleiders
13	Lindenhaeghe	Mike Schilperoort	Opleiders
14	NIBE-SVV	Dick van Velzen	Opleiders
15	Hogeschool Rotterdam	Ploni Koevoet	Opleiders
16	Hoffelijk Examens NV	Wesley van 't Hof	Opleiders
17	Federatie Financiele Planners FFP/SCFFP	Brigitte Rhayour	Keurmerkorganisaties
18	Deskundigheid, Screening en Integriteit (DSI)	Jerry Brouwer	Keurmerkorganisaties
19	St. Erkenningsregeling Hypotheekadviseur SEH	Bart de Nie & Annemarie Adriaansen	Keurmerkorganisaties
20	Autoriteit Financiële Markten	Anne Grooters & Reinier Pollman	AFM / Kifid
21	Kifid	Marc Hendrikse	AFM / Kifid
22	PLANgroep	Anne-Mieke de Peuter & Marc de Meij	Aanvullend gesprek

[87] Wij hebben het position paper van het Verbond van Verzekeraars in de categorie Banken, verzekeraars en intermediairs geplaatst, omdat het Verbond van Verzekeraars nadrukkelijk heeft aangegeven namens alle verzekeraars te spreken aangaande dit onderwerp.

Bijlage 2 Interviewleidraad

Inleidende vragen	*Achtergrondvragen*
- Functie - Afdeling	
Modulaire opzet	*Evaluatievragen aansluiten oude structuur in nieuwe tijd: specifiek: dekken de modules de juiste dingen?*
- Beroepskwalificaties met taakgebieden, hoe werkt dit met veranderingen die de hele sector omvatten? - Model is ooit gebouwd om op ontwikkelingen te anticiperen, hoe kan dit nu vertaald worden naar de werkelijkheid?	1. [inleidende vraag] Vindt u dat de modulaire opzet van het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules flexibel genoeg zijn om de veranderingen binnen de financiële dienstverlening op te vangen? 2. Op welk niveau zijn veranderingen binnen de modulaire structuur nodig om tegemoet te komen aan veranderingen die de hele sector omvatten? a. Moet de basismodule worden uitgebreid of aangepast of is het beter om de vakspecifieke modules in te richten naar deze veranderen? 3. In hoeverre vertalen veranderingen in de financiële dienstverleningssector zich terug naar het vakbekwaamheidsbouwwerk? a. Denkt u dat er nieuwe beroepsgroepen zijn ontstaan die een eigen modulaire opbouw zouden verdienen en zo ja, hoe zou deze er dan uit zien? b. Kunt u uw beroepsgroep terugvinden binnen de modulaire structuur of zou u hier liever een andere modulaire opbouw voor zien? Zo ja, welke?
Veranderingen in de sector financiële dienstverlening	*Verkenningsvragen rondom de actuele veranderingen binnen de sector van financiële dienstverlening*
- Personele en organisatorische verschuiving - Cultuurverandering binnen sector - Technologische ontwikkelingen - Nieuwe regelingen	4. [inleidende vraag] Welke veranderingen ziet u optreden binnen de sector financiële dienstverlening? Op welke manieren denkt u dat deze veranderingen van invloed zijn op het wft-vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 5. Ervaart u binnen uw organisatie personele en organisatorische verschuivingen? Wat betekent dit voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules in het algemeen? 6. Ervaart u een cultuurverandering binnen de financiële dienstverleningssector? Wat betekent dit voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules in het algemeen? 7. Ziet u technologische ontwikkelingen opkomen die de financiële dienstverleningssector zouden kunnen opschudden? Wat zou dit kunnen betekenen voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules in het algemeen? 8. Heeft u te maken met, of ziet u, nieuwe regelingen ontstaan? Wat zou dit kunnen betekenen voor het

Inleidende vragen	*Achtergrondvragen*
	vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules in het algemeen?
Veranderingen in de aangeboden producten – werk van de adviseur	*Verkenningsvragen rondom de veranderingen in aangeboden producten*
Zoals: - Risicomanagement - Klantgedreven persoonlijke producten - Startups - Nieuwe financieringsmodellen - Veranderingen definiëring kredietwaardigheid - Internationalisering	9. [inleidende vraag] Als u reflecteert op de invoer van het provisie-verbod welke invloed heeft dit verbod dan op uw werkwijze en welke effecten ziet u bij klanten? 10. Merkt u trends in het belang van risicomanagement en risicoadvies? Wat betekent dit voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 11. Ziet u veranderingen binnen het aanbod van klantgedreven persoonlijke producten? Wat betekent dit voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 12. Merkt u een stijging in de vraag van startups naar uw producten? In hoeverre wordt deze vraag ondervangen door het bestaande vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 13. Maakt u gebruik van nieuwe financieringsmodellen of biedt u deze aan? In hoeverre wordt de kennis van deze modellen ondervangen door het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 14. Ziet u, of werkt u met nieuwe instrumenten om kredietwaardigheid te definiëren? In hoeverre ondervangt het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk de kennis van deze modellen? 15. Merkt u internationalisering binnen uw klantenkring? In hoeverre sluiten de vaardigheden die u hiervoor nodig heeft aan op het vakbekwaamheidsbouwwerk?
Veranderingen in klantcommunicatie	*Verkenningsvragen rondom de veranderingen in moderne soorten v. klantcommunicatie*
Zoals: - Mondige burger - Informelere communicatielijnen? - Verandering distributiekanalen, e.g. verzekeren via WhatsApp	16. [inleidende vraag] Ziet u in uw werk dat de aard van klantcommunicatie aan het veranderen is? Hoe zou dit van invloed kunnen zijn op het bestaande vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 17. Heeft u het gevoel dat u in uw werk meer te maken krijgt met ‘mondige burgers’? Vindt u dat het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules de adviseurs hier op voorbereiden? 18. Merkt u dat de communicatie met klanten op informelere wijze of via nieuwe distributiekanalen gebeurt? Sluit de kennis van deze middelen aan op het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules? 19. In hoeverre vallen de informelere communicatiemiddelen samen met productadvies of productaanbod aan de klanten en wat betekent dit voor het vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules?
Integrale advisering klant	*Analytische vragen mbt aansluiten van adviseur/modulair systeem op klant en product.*

Inleidende vragen	*Achtergrondvragen*
- Integrale advisering klant nog steeds voorop?	20. Heeft u het gevoel dat in het huidige vakbekwaamheidsbouwwerk en de individuele modules de integrale advisering van de klant (nog steeds) voorop staan? a. Hoe zou dit verbeterd kunnen worden? b. Zou u deze verbeteringen willen ondervangen in de basismodules of eerder in de specifieke beroepsmodulecombinaties?
Input respondent, afsluiten	

Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zes werkgebieden:
- transport en mobiliteit;
- economie en innovatie;
- energie, water en klimaat;
- regionale ontwikkeling;
- overheidsfinanciën;
- gezondheid en onderwijs.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:
- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.

Manon Janssen,
Chief Executive Officer & Chair of the Board of Management

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

Sound analysis, inspiring ideas

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas