

RON VAN KESTEREN, DIRECTEUR KFD

KFD ziet verdere groeimogelijkheden

"Natuurlijk doet het vertrek van De Hypotheekshop pijn. Maar het laat onverlet dat we vorig jaar een groei hadden van 85 kantoren en dat deze trend zich doorzet." Aldus Ron van Kesteren, directeur van het Keurmerk Financiële Dienstverlening (KFD).

Op 1 januari 2008 verliet De Hypotheekshop het Keurmerk. Een jaar eerder kondigde zij al aan een eigen, omvangrijker kwaliteitssysteem te introduceren, waarbij volgens het persbericht een eigen auditor "nauw samenwerkt met de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening om de objectiviteit te waarborgen". Uiteindelijk besloot De Hypotheekshop echter helemaal met het Keurmerk te breken. Van Kesteren: "Om voor De Hypotheekshop moverende redenen, die ik echter niet allemaal begrijp. Kennelijk is die objectiviteit nu minder belangrijk." Eerder haakte ook De Hypotheker af. Volgens Van Kesteren was de situatie toen

echter duidelijk anders. "De Hypothekers Associatie heeft een centrale Wft-vergunning. Dat betekent dat zij moet waarborgen dat haar vestigingen zich houden aan wet- en regelgeving. De Associatie besloot dit zelf op te tuigen. Wij hadden hier ook een rol in kunnen spelen – en dat hadden we ook graag gedaan – maar de stichting was op dat moment te veel met zichzelf bezig door de komst van de Wet financiële dienstverlening die vroeg om een herpositionering van het Keurmerk." Besloten werd het Keurmerk Hypotheek Bemiddeling om te smeden in het veel bredere Keurmerk Financiële Dienstverlening. Aan dat keurmerk blijft wel degelijk behoefte te bestaan, getuige de groei van het aantal kantoren vorig jaar met 85. Diverse andere organisaties hebben zich nadrukkelijk aan het Keurmerk gecommitteerd, zoals Huis & Hypotheek, FDC, Van Bruggen Adviesgroep en

het snelgroeende Optima. Aanwas constateert Van Kesteren ook vanuit het Wft Support-traject van Quality Care Financiële Branche (QCFB), dat tevens de werkzaamheden van het Keurmerk uitvoert. "Het Wft Support-programma kan een goede opstart zijn voor nieuwe Keurmerkhouders. Het mooie is ook dat het vaak kantoren zijn die breder opereren dan alleen op het hypotheekvlak en dat past goed bij het bredere Keurmerk Financiële Dienstverlening. Wij hebben inmiddels met diverse partijen afspraken gemaakt en het aantal deelnemers aan het Wft Support-programma groeit gestaag." Van Kesteren is dan ook optimistisch over de mogelijkheden om de groei van het aantal Keurmerkkantoren van afgelopen jaar vast te houden. "We zijn bovendien bezig om meer bekendheid te realiseren door regionale advertenties en artikelen in kranten. Verder ondersteunen we de keurmerkhouders bijvoorbeeld met een nieuw klanttevredenheidsonderzoek en het MiFID-congres dat we samen met SEH organiseren op 22 april in Orpheus in Apeldoorn." Van Kesteren vertelt verder dat het bestuur een aantal suggesties bij de Raad van Advies heeft neergelegd om de Keurmerkeisen aan te passen. "Kwaliteitsverbetering is immers een continu proces, dus ook de Keurmerkeisen ontwikkelen zich", aldus Van Kesteren. Om welke stappen het gaat,

wil hij nog niet kwijt. Van Kesteren zegt wel dat het niet direct te maken heeft met het enkele maanden geleden verschenen AFM-rapport 'Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek'. Van Kesteren: "De aanbevelingen uit dat rapport waren al aandachtspunten in het beoordelingstraject voor Keurmerkhouders. Wel hebben we de beoordeling op een aantal punten explicieter gemaakt, met name als het gaat om het motiveren van het advies. Zo vragen we nu expliciet naar een oversluitdossier en naar een dossier waarin de norm van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen wordt overschreden." Overigens zegt Van Keste-

ren blij te zijn met de recente erkenning door de Stichting Financiële Dienstverlening van KFD en QCFB als aanbevolen kwaliteitsorganisatie voor financiële dienstverleners. Al had hij graag meer onderscheid gezien tussen kwaliteitsadviseurs en kwaliteitsborgers (zoals KFD en QCFB). Verder meent Van Kesteren dat intermediair dat een kwaliteitsborger inschakelt en zijn Wft-zaakjes goed op orde heeft, daar financieel voor beloond zou moeten worden. "Deze kantoren vallen in een lagere risicocategorie, hoeven door de AFM niet of nauwelijks te worden bezocht. Dat scheelt toezichtskosten. De bijdrage in deze kosten van kantoren die een erkende kwaliteitsborger inschakelen, mag daarom best omlaag." ■

