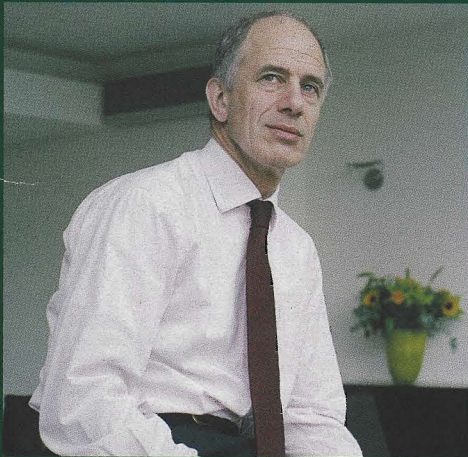




Onafhankelijk verzekeringsmagazine sinds 1910

WWW.VBNET.NL



**Nieuw provisiesysteem
niet uit te leggen**

**De financiële consument
en de Wfd**

**Verbond stopt met
brandmodellen**



96e jaargang 31 augustus 2006 nr.

Het Verzekeringsblad verschijnt elke veertien dagen op donderdag

16

Ron van Kesteren (directeur Quality Care FinanciëleBranche):

... Wfd maakt massa een stuk grijzer



1007867

**VB-Special feiten en
cijfers 2005**

Wfd maakt massa een stuk grijzer

De Stichting Keurmerk Hypotheek Bemiddeling heeft een gedaantewisseling ondergaan. De naam is gewijzigd in Keurmerk Financiële Dienstverlening, als nieuwe dienstverlening gaan de beoordelaars ook kantoren bezoeken die Wfd-compliant willen worden en blijven, en NVB-secretaris Ron van Kesteren neemt het stokje over van John Pennink.

"De overstap van de Nederlandse Vereniging van Banken naar de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening lijkt groter dan die in werkelijkheid is," stelt Ron van Kesteren terecht. Hij was immers ook directeur van SEH, een organisatie die zich toelegt op de kwaliteitsbewaking van de hypotheekadviseur. "En ook had ik namens de NVB zitting in het Platform Financiële Dienstverlening dat invulling gaf aan de Wfd-eisen." Van Kesteren werkte dus ook in zijn vorige functies mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de branche. "Dankzij de overstap naar het Keurmerk, kan ik nu zelf de verantwoording dragen voor een organisatie. Het als eindverantwoordelijke kunnen bijdragen aan het op een hoger niveau brengen van het klantadvies trekt me erg aan. De financiële dienstverlener opereert op het snijvlak van commercie en consumentenbelang. Dat maakt het zo belangrijk dat hij maatschappelijk verantwoord opereert. Het is uitermate belangrijk dat hij fatsoenlijk omgaat met de klanten en hen producten adviseert die echt bij hun behoeften passen. Daaraan wil ik graag meewerken."

Uitbreiding dienstenpakket

Ron van Kesteren heeft de leiding overgenomen van John Pennink (die directeur is geworden van de Stichting Financiële Dienstverlening) op het moment dat de organisatie invulling gaat geven aan het besluit om haar werkterrein te verruimen.

"Niet alleen heeft de stichting besloten haar werkterrein niet meer te beperken tot een kwaliteitskeurmerk voor de hypotheekbemiddeling, maar voor alle vormen van financiële dienstverlening. Maar ook hebben wij daarnaast een dienstenpakket waarmee wij bemiddelaars ondersteunen om blijvend te voldoen aan de eisen van de Wfd."

Er zit toch een wezenlijk verschil tussen de Wfd-normen – zeg maar de minimale spelregels die financiële dienstverleners moeten naleven – en de voorwaarden om voor een keurmerk in aanmerking te komen?

"Daarom hebben we die twee taken ook duidelijk

Drs Ron van Kesteren (39 jaar, gehuwd, twee zoons) startte zijn carrière na de studie Bestuurskunde bij het ministerie van VROM, waar hij betrokken was bij de verzelfstandiging van de gemeentegarantie. Vervolgens werkte hij zes jaar bij het Waarborgfonds Eigen Woningen, waarna hij zijn loopbaan vervolgde bij KPMG Management Consultancy. De afgelopen vijf jaar was Ron werkzaam bij de Nederlandse Vereniging van Banken, eerst als secretaris Hypothecair Krediet, later als secretaris van het Bestuur. Ook was hij secretaris van het Contactorgaan Hypotheek Financiers en directeur van de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

In zijn vrije tijd gaat Ron van Kesteren graag golfen of leuke dingen doen met zijn gezin. Ron kan met een gerust hart in zijn geliefde Noordwijk blijven wonen: waarschijnlijk nog dit jaar verhuist zijn organisatie van Naarden naar Zoetermeer.

gescheiden," legt Van Kesteren uit. "Kort gezegd komt het hierop neer: Ik ben directeur van Quality Care Financiële Branche. Dat is een commercieel bedrijf, dochter van Management Care in Zoetermeer. Quality Care houdt zich bezig met de Wfd-compliance dienstverlening voor bemiddelaars die geen behoefte hebben aan een keurmerk, maar er wel zeker van willen zijn dat zij de Wfd op een juiste manier naleven. De beslissing over het verlenen van een keurmerk, het formuleren van de voorwaarden en de controle blijft voorbehouden aan het bestuur van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD). Quality Care doet in dit verband niet méér dan het uitvoeren van de operationele activiteiten. Met het keurmerkbeleid zal het bedrijf zich op geen enkele wijze inlaten," zegt Van Kesteren met nadruk. "Dat is in de overeenkomst uiteraard goed vastgelegd. Doordat de stichting de uitvoeringshandelingen uitbe-

door Jan Aikens
foto's: Ton Oosterhout



"Ja, en dat actief behulpzaam zijn, zal in een continue behoefte blijven voorzien. De regelgeving zal immers zeker de komende tijden steeds opnieuw aangepast worden." Ron van Kesteren wijst in dit verband op de Wft, waarin de Wfd zal opgaan en die ook belangrijke gevolgen zal hebben voor de inhoud van het Besluit financiële dienstverlening. "Een kantoor kan het zich niet permitteren te veel tijd te besteden aan al die regelgeving. Het moet alle energie steken in de kerntaak. Wij halen met onze dienstverlening een heel stuk werk uit handen."

Standaard profiel

Het intermediair zal best geïnteresseerd zijn in de kosten. Van Kesteren heeft daar een heel concreet antwoord op: "Voor de Wfd-compliance dienstverlening rekenen wij 800 euro per jaar. Dat bedrag is inclusief beoordeling, handboeken, protocollen, sjablonen en ondersteuning afgestemd op het individuele kantoor."

Moeten we onder 'sjablonen' ook standaardprofielen verstaan?

Van Kesteren knikt bevestigend. "Maar ik wil daar wel aan toevoegen dat een intermediair vooral verstandig met standaardprofielen moet omgaan. Ik weet dat er een groot aantal binnen de markt circuleert. Dergelijke profielen zijn niet meer dan een hulpmiddel waar met gezond verstand naar gekeken moet worden. Het aanpassen van het profiel aan de individuele wensen, behoeften en omstandigheden van de klant vraagt om professioneel inzicht. Juist daar zal de adviseur zijn toegevoegde waarde kunnen en moeten bewijzen."

Massa stuk grijzer door Wfd

"De Wfd zorgt ervoor dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening weliswaar wordt opgetild, maar wel dat die voor het merendeel van de kantoren op een gelijk niveau komt te liggen. Anders gezegd: de wet maakt de massa een stuk grijzer dan voorheen. Iedereen heeft een Wfd-vergunning en haalt daarmee een voldoende, maar de consument verdient een 'goed'." Met deze woorden schetst de kersverse 'KFD-directeur' het belang van het keurmerk.

Hij heeft daarmee natuurlijk het gelijk aan zijn zijde, maar hoe verkoop je dat gelijk aan de consumenten?

"Dat is niet eenvoudig, alleen al omdat wij uiteraard niet over grote marketingbudgetten beschikken. Daarbij komt dat de aangesloten kantoren de consument niet wekelijks tegenkomen. Iedereen sluit immers hooguit een paar keer in zijn leven een hypotheek af. Ik denk dan ook dat niet alleen wij, maar vooral de aangesloten kantoren het belang van het keurmerk kunnen uitdragen. Wij hebben als het ware 650 ambassadeurs die niet alleen het keurmerk voeren, maar zich daarmee ook daadwerkelijk onderscheiden."

Als voorbeeld noemt Van Kesteren het Garantiecertificaat Keurmerk dat de klant ontvangt. Daarmee krijgt de klant vier zekerheden in handen: er is sprake van voor hem verantwoorde financiële lasten; de adviseur is ongebonden en dus vrij in de keuze van aanbieders en producten, en de klant heeft recht op een onafhankelijke klachtenbehandeling. De vierde garantie betreft de nazorg. De klant wordt niet aan zijn lot overgelaten wanneer bijvoorbeeld de rentevastperiode is verstreken. De keurmerkadviseur legt schriftelijk vast welke afspraken hij maakt voor regelmatige toekomstige updates. Vooral die nazorg leidt tot mond-tot-mondreclame. Want veel andere klanten krijgen hooguit een waarschuwingsbriefje wanneer de rentevastperiode eindigt. Als zij op zo'n moment alleen staan, terwijl de buurman alle nodige begeleiding krijgt van zijn keurmerk-kantoor, dan komt dat onderscheid echt tijdens verjaardagen uitgebreid aan de orde." ■

steedt, kan de dienstverlening aan de keurmerkhouders verbeterd worden."

Vormvrijheid geeft onzekerheid

Je zou kunnen zeggen dat de organisatie van Van Kesteren in het gat springt van de vormvrijheid. "Dat is waar. De Wfd stelt de nodige eisen, maar laat het over het algemeen aan de dienstverlener over op welke wijze hij die naleeft. Dat heeft binnen de bedrijfstak voor de nodige onzekerheid gezorgd. Wij beschouwen het als onze taak om die onzekerheid weg te nemen. Dat doen wij door het intermediair te ondersteunen met handboeken, sjablonen en protocollen. Door het hele land zijn onze beoordelaars actief. Zij lopen met de ondernemer alle processen door en stellen vervolgens een rapport samen, dat uitmondt in de nodige aanbevelingen. Onze ondersteuning bestaat dus niet uit alleen een checklist, waarop allerlei vinkjes geplaatst kunnen worden, maar uit begeleiding ter plekke en een gedegen rapport dat volledig is toegesneden op de werkwijze van het individuele kantoor." Waarbij Van Kesteren meteen een mogelijk misverstand wil wegnemen: "Het is daarbij niet aan ons om een kantoor het stempel 'Wfd-compliant' te verlenen. Dat is voorbehouden aan de AFM. Maar we streven er wel naar dat de toezichhouder er rekening mee gaat houden dat wij het bedrijf al aan een controle hebben onderworpen."

Datzelfde zal de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD) ook zeggen. "Het grote verschil is, dat de Stichting zich beperkt tot het afnemen van een self assessment en geen actieve hulp biedt." Dezelfde uitspraak deed Stichtingsdirecteur John Pennink inderdaad in Het VB van 11 mei (pag. 21). "We vertellen het 'wat'. Het 'hoe' laten we over aan andere organisaties. Wij zullen nooit aangeven op welke concrete wijze een dienstverlener een open norm kan invullen", meldde Pennink in dat VB-interview. Je zou dus kunnen zeggen dat Quality Care verder gaat waar de StFD ophoudt.

De Wfd stelt de nodige eisen, maar laat het over het algemeen aan de dienstverlener over op welke wijze hij die naleeft. Dat heeft binnen de bedrijfstak voor de nodige onzekerheid gezorgd. Wij beschouwen het als onze taak om die onzekerheid weg te nemen.