

□ Harry van Dijk

Aantoonbaar maken vak- bekwaamheid binnen **Achmea** **- De Wft** als katalysator

De Wet op het financieel toezicht (Wft) is ingevoerd om transparantie van financiële dienstverleners en financiële producten af te dwingen. Een van de aspecten betreft het aantoonbaar maken van de deskundigheid/vakbekwaamheid van medewerkers met klantcontacten. Voor Achmea was de wet een kans een lang gekoesterde wens op een gestructureerde en gedegen wijze van de grond te krijgen: toetsing als instrument voor professionalisering.

Wettelijk kader

Sinds 1 januari 2007 eist de wetgever via de Wft dat een financieel dienstverlener er voor zorgt dat haar werknemers die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening vakbekwaam zijn. Dit houdt in dat werknemers moeten beschikken over een geldig diploma of dat de bedrijfsvoering van de dienstverlener zodanig is ingericht dat naar het oordeel van de toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM), de kwaliteit van de financiële dienstverle-

ning aan consumenten en cliënten voldoende is gewaarborgd. De Wft onderscheidt de volgende vakbekwaamheidsmodulen: basis, consumptief krediet, hypothecair krediet, schadeverzekeringen, levensverzekeringen, volmacht schade en volmacht leven. Medewerkers met klantcontacten moeten examen doen in een of meer vakbekwaamheidsmodulen bij een erkende exameninstelling. Exameninstellingen worden erkend door het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) dat is ingesteld door de minister van Financiën. De erkenning is gebaseerd op een audit die om de vijf jaar wordt herhaald tenzij er aanleiding is eerder een audit uit te voeren.

Voor kleinere financiële dienstverleners is het aantonen van vakbekwaamheid via examinering een praktische oplossing. Voor grotere financiële instellingen zou het opleiden en laten examineren van de vele, soms tienduizenden, medewerkers met klantcontacten tot hoge out-of-pocket-kosten leiden. Daarnaast zijn grote financiële dienstverleners in staat om een bedrijfsvoeringsmodel in te richten waarmee de vakbekwaamheid van medewerkers zodanig wordt georganiseerd en aangetoond dat het naar verwachting door de AFM zal worden goedgekeurd.

Achmea

Achmea heeft als grote financiële dienstverlener gekozen voor een eigen certificeringstraject om deskundigheid aantoonbaar te maken. Hierbij zijn de vakbekwaamheidseisen uit de Wft door Achmea tegelijkertijd gebruikt als katalysator om het ontwikkelen en meten van kennis en cognitieve vaardigheden naar een hoger plan te tillen.

Analyse van de situatie

De corporate opleidingsafdeling heeft samen met een vertegenwoordiging van de opleidingsafdelingen van de divisies de Wft-eindtermen bestudeerd. Om tot een goed fundament te komen zijn

Op basis van de Wft-eindtermen is een structuur ontwikkeld



de beschikbare functieprofielen, interne eindtermen, opleidingen, cursussen, trainingen, workshops, toetsen en cursusmaterialen van alle divisies verzameld en tegen de Wft-eindtermen gehouden. Op basis van de Wft-eindtermen is vervolgens een structuur ontwikkeld waarin zowel de door de Wft benoemde vakbekwaamheden, de Wft-eindtermen, de divisiestructuur van Achmea alsmede de bestaande eindtermen, opleidingen, cursussen en cetera met elkaar in verband werden gebracht en geordend. Deze structuur is weer-gegeven in figuur 1.

Tevens is vastgesteld waar voor Achmea de Wft-eindtermen verbreed en/of verdiept moesten worden om aan de eigen (hogere) kwaliteitseisen ten aanzien van kennis en vaardigheden te kunnen voldoen. Dit leidde tot een blauwdruk die voorziet in een onderscheid tussen de Wft-eindtermen en de divisiegerichte eindtermen, waardoor het mogelijk is om zowel eigen Wft-certificerende toetsen als niet voor de Wft-certificerende toetsen op divisieniveau af te nemen. Voor de Wft-certificerende toetsen is een CDFD-gecertificeerde exameninstelling geselecteerd, de Stichting Examens Financiële Dienstverlening (SEFD), om de toetsen te certificeren.

De uitvoering

Toetsontwikkeling

Op basis van de blauwdruk zijn cursusmaterialen en cursussen en cetera (her)ontwikkeld. Tevens zijn toetsmatrijzen ontwikkeld op basis van de Wft-specifieke en de eigen eindtermen. Binnen de opleidingsafdelingen (corporate en op divisieniveau) zijn medewerkers

De grootste verzekeraar van Nederland

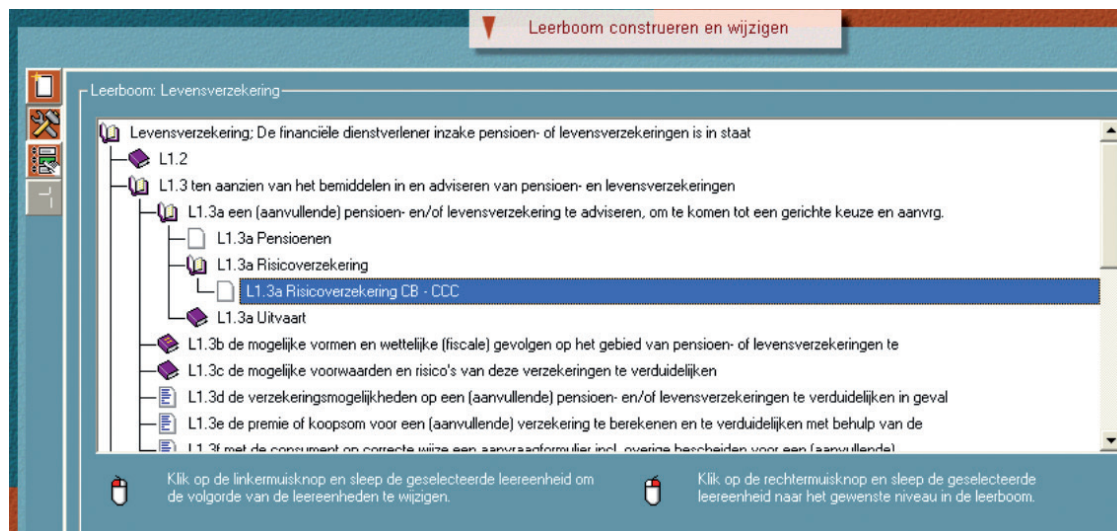
Achmea - onderdeel van het moederbedrijf Eureko - heeft bijna 22.000 medewerkers en enkele miljoenen klanten. Het huidige Achmea is in 2005 voortgekomen uit de fusie tussen Interpolis en het 'oude' Achmea. In 2007 is Achmea gefuseerd met Agis Zorgverzekeringen. Kenmerkend voor Achmea zijn de coöperatieve wortels en de betrokkenheid bij maatschappelijke vraagstukken. De Achmea merken Agis, Avéro Achmea, Centraal Beheer Achmea, FBTO, Interpolis en Zilveren Kruis zijn bij de klanten het meest bekend. Op groepsniveau is er een afdeling die voor geheel Achmea opleidingen en trainingen verzorgt. Daarnaast zijn er in de diverse bedrijfsonderdelen opleidingsadviseurs en -coördinatoren.

http://www.achmea.nl/index.html#ID=/d/over_achmea

opgeleid in het ontwikkelen van goede vragen en het interpreteren van statistische gegevens door middel van een tweedaagse cursus Toetsconstructie en een halfdaagse cursus Statistische analyse. Vanuit de divisies ontwikkelden inhoudsdeskundigen op basis van de toetsmatrijzen toetsen die door externe deskundigen van de exameninstelling getoetst zijn of ze voldeden aan de Wft-eindtermen. Na eventuele aanpassing werden de vragen toegevoegd aan de Wft-itembank.

Elektronisch toetssysteem

De toetsvragen en de toetsen worden ontwikkeld en afgenomen met behulp van een elektronisch toetssysteem. Hiervoor was al een



Figuur 1
De structuur van de
eindtermen



De itembank voor de Wft-examens kent nu ongeveer 1.600 vragen

selectie- en implementatieproject afgerond. Medewerkers binnen de opleidingsafdelingen (corporate en divisies) zijn opgeleid door middel van een eendaagse cursus in het gebruik van het toetssysteem. In totaal zijn er ongeveer 60 gebruikers (itemauteurs en toetsontwikkelaars) van het toetssysteem. Dit grote aantal gebruikers is ontstaan doordat Achmea het ontwikkelen en afnemen van vragen en toetsen bewust laag en breed in de organisatie wilde leggen, dicht bij de business (binnen elk van de zes divisies). Achmea gaat er namelijk vanuit dat het regelmatig afnemen van toetsen medewerkers aanzet tot leren. Hierbij is het formatieve karakter belangrijker dan het summatieve karakter. De Wft-toetsen zijn wel summatieve toetsen.

Wft-itembank

De Wft-itembank is volledig gescheiden van de divisies en wordt, evenals de Wft-toetsresultaten, beheerd door de centrale opleidingsafdeling. Deze afdeling stelt ook de Wft-toetsen samen op basis van Wft-toetsmatrijzen en de Wft-itembank. De itembank bestaat uit vragen die door veel verschillende inhoudsdeskundigen zijn ontwikkeld en door verschillende toetsdeskundigen zijn geredigeerd en gecorrigeerd. De itembank was in eerste instantie beperkt van omvang en voldoende voor de eerste examens. In de loop van de tijd is de itembank steeds verder uitgebreid. (Op)nieuw af te nemen examens zijn hiervoor meestal de aanleiding. De itembank voor de Wft-examens kent nu ongeveer 80 examens met ongeveer 1.600 vragen.

Toetsanalyses

De Wft-toetsen worden op divisieniveau toegewezen aan medewerkers die een Wft-examen willen doen. Nadat een Wft-examen is gemaakt vindt een statistische analyse plaats op de items en het examen als geheel: zoals moeilijkheid, onderscheidend vermogen, a-waarde (aantrekkelijkheid van de afleiders), m-waarde (gemiddelde toetsscore van de kandidaten op het gekozen alternatief) en betrouwbaarheid. Op basis van de analyse worden vragen zonodig aangepast of verwijderd. Soms heeft dit consequenties voor de resultaten. Dit wordt dan voorgelegd aan de examencommissie die volgens een vaste procedure een beslissing neemt.

Organisatie

Er is een toetsbeleid en een examenreglement ontwikkeld en een examenorganisatie ingericht.

Ondersteuning

Een en ander klinkt nu van enige afstand eenvoudig, maar dat was het project zeker niet. Achmea heeft ondersteuning gezocht bij Teelen Kennismanagement die ook het toetssysteem (TestVision)

had geleverd. Samen met die organisatie zijn antwoorden gevonden op vragen als: welke eisen worden gesteld aan goede, concrete en transparante eindtermen, hoe voldoe je aan de Wft-eisen en aan de eigen eisen, hoe structureer je dat, hoe maak je een toetsmatrijs, aan welke kwaliteitseisen en constructievoorschriften moeten vragen voldoen, welke taxonomiecode past het best, wat toetsen we met gesloten vragen, hoe bepalen we de cesuur, wat doen we met herkansingen, welke eisen stellen we aan een toetssysteem, hoe implementeren we dat systeem, hoe implementeren we het totale concept in een grote, geografisch sterk verspreide organisatie en hoe organiseren we het onderhoud en het beheer?

Tot slot

De Wft heeft binnen Achmea voor een totaal vernieuwde opleidings- en toetsstructuur gezorgd waarbinnen zowel de Wft- als de eigen eindtermen een solide basis vormen. Op basis van de eindtermen zijn toetsmatrijzen, cursusmaterialen, cursussen en toetsen ontwikkeld die een consistent geheel vormen. Medewerkers van opleidingsafdelingen hebben leren werken met eindtermen en toetsmatrijzen en kunnen kwalitatief goede toetsvragen ontwikkelen. De opleidingsafdelingen van de verschillende divisies werken autonoom en los van de corporate opleidingsafdeling. Doordat echter vanuit een gemeenschappelijke visie een gemeenschappelijk fundament is ontwikkeld, werken die visie en dat fundament door binnen de divisies zelf. Dit wordt ondersteund door het toetsbeleid en het breed gebruikte toetssysteem. Ook de eigen divisietoetsen worden serieus genomen en doen er toe. Toetsen is geen afrekeninstrument, maar een kwalitatief ontwikkelinstrument geworden, dat laag in de organisatie is geworteld, want dan gaat het leven. In feite is voor Achmea de Wft een katalysator geweest voor een grote professionaliseringsslag die al veel langer gewenst was, maar die in een geografisch sterk gedecentraliseerde organisatie met vele divisies en tienduizenden medewerkers niet zo snel en wellicht nooit met zoveel succes gerealiseerd had kunnen worden.

De heer H.J. van Dijk is programmamanager voor een aantal specifieke Achmea managementleergangen, toetsbeleid en e-learning. Daarnaast is hij (strategisch) opleidingsadviseur en duaal voorzitter van de Opleidingskring (landelijke verzekeraars). E-mail: harry.j.van.dijk@achmea.nl.