

Ministerie van Financiën
Korte Voorhout
2511 CW Den Haag

Leidschendam, 11 mei 2012

Zijne Excellentie,

De [Klantenservice Federatie](#) (KSF) maakt zich namens haar leden - met name die actief zijn bij zorgverzekeraars zelf of diensten verlenen aan zorgverzekeraars - grote zorgen over een specifiek aspect van de voorgestelde wijzigingen in het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk, zoals deze verwoord zijn in het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013. Dit aspect betreft het ontbreken van een specifieke Wft zorg opleidingsmodule in het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk.

De KSF is als branchevereniging voor contactcenters, zowel voor de zgn. inhouse als de facilitaire contactcenters. Dagelijks zijn 160.000 medewerkers met klantencontact bezig w.o. voor zorgverzekeraars, gespecialiseerde volmacht houders en intermediairs. KSF is een groot voorstander van de professionalisering van het klantencontact en onderschrijft de noodzaak voor een verdere deskundigheidsbevordering en -borging in de financiële dienstverlening en zo ook in de zorgverzekeringsector.

Echter zoals nu de wijzigingen voor vakbekwaamheidsbouwwerk ingericht zijn voor de zorgverzekeringsector, zullen deze niet, althans onvoldoende, bijdragen aan de beoogde doelstellingen, omdat een zorgspecifieke Wft-opleiding en -certificering ontbreekt. De nieuwe wijzigingen doen niet alleen de opleidings- en vervangingskosten drastisch stijgen, maar ook het opleidingsrendement voor de vakbekwaamheidsontwikkeling nog eens dalen. Voorts suggereren de huidige wijzigingen een ontkenning van de maatschappelijke importantie (ledere inwoner van Nederland moet verzekerd zijn voor ziektekosten), maar ook van de premie omvang (€ 43 mrd in 2010) en een zekere complexiteit van zorgverzekeringen (w.o. door de steeds wijzigende wettelijke kaders en richtlijnen). Tenslotte beschouwen wij het als een verkeerd signaal richting onze samenleving, gezien de grote maatschappelijke aandacht voor de betaalbaarheid, kwaliteit van en de informatievoorziening over de zorg.

Het gaat om een omvangrijke groep van klantenadviseurs die momenteel bezig zijn met informatieverstrekking en advisering over zorgverzekeringen. Bij onze meest recente inventarisatie bleken 5000 medewerkers voor zorgverzekeraars, volmachthouders en intermediairs met deze activiteiten dagelijks bezig te zijn. U moet dan denken medewerkers van de zorgverzekeraars zelf, uitzendkrachten, gedetacheerden en agents of specialisten van de facilitaire contactcenters. Dit is mogelijk een conservatieve inschatting.

Al deze medewerkers zullen de komende jaren niet alleen Wft basis opleiding moeten volgen en bijhouden, maar ook de Wft schade particulieren - en mogelijk ook in een aantal gevallen Wft Schade zakelijk opleidingen moeten volgen en “ real time” moeten bijhouden. Dit is op zich een zware belasting , en daarnaast niet het enige probleem.

Een bijkomend probleem wordt veroorzaakt door het feit dat maar 5% van de Wft schade opleidingen effectief gaat over zorgverzekeringen en zich daardoor op een absoluut te laag niveau bevindt. Dit betekent dat een benodigde uitgebreide set van opleidingen voor het daadwerkelijke zorgverzekeringswerk met specifieke en diepgaande branche- of bedrijfsopleidingen ontbreekt.

Onze overtuiging en advies is om voor een zorgverzekerings specifieke Wft opleidingsmodule in te bouwen in het vakbekwaamheidsbouwwerk. Dit voorkomt nodeloos tijd, geld en motivatie verlies bij medewerkers en biedt een betere basis voor een structurele en effectieve vakbekwaamheids ontwikkeling en - borging.

Vanzelfsprekend zijn wij bereid het een en ander nader toe te lichten en verder mee te denken met medewerkers van Uw Ministerie, de Autoriteit Financiële Markten en Het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening en Zorgverzekeraars Nederland om de deskundigheidsbevordering –en borging in de zorgverzekeringssector op een hoger niveau te brengen en te houden. Hoogachtend,

Namens het bestuur van de Klantenservice Federatie,

De heer Sanne Muijser
Directeur