

In de periode juli 2006 tot oktober 2007 hebben ruim 260 adviseurs en salesmanagers van Postkantoren BV een intensief incompanytraject gevolgd bij NIBE-SVV. Een gesprek daarover met Nico Glas, hoofd van alle postbankadviesbalies in Nederland, die gevestigd zijn in de 75 grotere Postkantoren. Postkantoor BV is een joint venture van TNT Groep en ING Groep. De daar gevestigde adviseurs informeren en adviseren klanten over producten en diensten van de Postbank.

## In de spotlight: Postkantoren BV

### Wat is de toegevoegde waarde van de adviseur?

“De Postbank is een laagdrempelige bank met zo’n 5,5 miljoen klanten die gebruik maakt van verschillende distributiekanaalen, waaronder internet en call centers. Er is echter een grote groep klanten die behoefte heeft aan persoonlijk advies. Zonder dat advies zijn zij niet bereid om zwaarwegende financiële producten, zoals consumptief krediet, levensverzekeringen en schadeverzekeringen, af te nemen. Daarom heeft Postkantoren BV ongeveer 250 adviseurs in dienst. De belangrijkste doelgroepen die gebruikmaken van de adviesdiensten zijn vijf-tigplussers en mensen die oorspronkelijk niet uit Nederland komen.”

**“Wij waren op zoek naar een partij met een grote naam in deze branche.”**

### Wat was voor u de aanleiding om een opleidingstraject te laten ontwikkelen?

“Dat was de komst van de Wet financiële dienstverlening (Wfd), die later op gegaan is

in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Deze wet stelt immers hoge eisen aan de vakbekwaamheid van adviseurs. ING Groep is al in een vroeg stadium gestart met de implementatie van deze wet. Dat heeft onder andere geleid tot aanvullende opleidingseisen voor onze adviseurs. Naar aanleiding daarvan hebben wij een aantal organisaties, waaronder NIBE-SVV, uitgenodigd om op basis van een pakket van eisen een offerte te doen.”

### Wat was de doorslaggevende factor om te kiezen voor NIBE-SVV?

“Wij werden geconfronteerd met een enorm pakket van eisen en hadden maar tot 1 oktober 2007 de tijd om daaraan te voldoen. Wij hebben van verschillende partijen goede offertes en voorstellen voor opleidingstrajecten ontvangen. Deze bevatten allemaal een constructie met een e-learningplatform. Waar NIBE-SVV zich echter in onderscheidde, was dat jullie juist een maatwerktraject voorstelden. Jullie contactpersoon heeft samen met Annemarie Wanningen van Postbank de functie-eisen van onze adviseurs geanalyseerd en op basis daarvan vastgesteld welke van de grote hoeveelheid Wft-eindtermen daarop van toepassing zijn. Daar kwam een heel goed advies uit met maatwerkmodules. Hierdoor werd de studiebelasting aanmerkelijk bekort. Dat was voor ons heel waardevol: wij konden zo namelijk

niet alleen de doorlooptijd van de opleiding versnellen, maar ook kosten besparen.”

### Hoe zag het traject voor de adviseurs en sales managers er uit?

“Onze adviseurs en salesmanagers hebben een maatwerktraject gevolgd die voor hen allemaal in ieder geval bestond uit de opleiding Wft-Basis financiële dienstverlening. De adviseurs hebben daarnaast, afhankelijk van hun vakgebied, geselecteerde delen uit de Wft-modules Schade, Consumentenkrediet, Leven en Beleggen gevolgd en dit afgesloten met een op maat samengestelde digitale eindtoets. De salesmanagers hebben alle Wft-modules gevolgd en deze afgesloten met de officiële examens. Het traject bestond uit zelfstudie ondersteund door begeleiding in een mandantvorm van jullie NIBE-SVV Studienet. In deze digitale e-learningomgeving kunnen de deelnemers vragen stellen aan docenten en medecursisten, feedback ontvangen op ingeleverde opdrachten, noem maar op. Ook hebben jullie dit systeem de ‘look’ en ‘feel’ van Postkantoren BV gegeven.”

### Hoe hebben de deelnemers het traject ervaren?

“Als erg goed. Het was omvangrijk maar door de intensieve begeleiding was het toch haalbaar om het traject binnen de gestelde tijdslimiet



af te ronden. We hebben aanvankelijk met wat aanloopproblemen te maken gehad op logistiek gebied, zowel intern bij ons als bij NIBE-SVV. Maar ja, het traject moest dan ook met stoom en kokend water op poten gezet worden! Daarbij heeft de wetgever het ons ook niet gemakkelijk gemaakt: de examinering werd steeds uitgesteld waardoor medewerkers lang moesten wachten

**“De medewerkers van de Postbank-adviesbalies zijn nu uitstekend in staat de Wft-deskundigheid aan te tonen.”**

tot ze het eerste examen konden afleggen. Pas eind 2006 konden de eerste examens worden afgenomen. In goed onderling overleg is alles goed gekomen. Sterker nog: uiteindelijk zijn wij zo tevreden over NIBE-SVV dat wij hen ook als leverancier voor het vervolgtraject hebben gekozen! Hierin worden de adviseurs in staat gesteld om alsnog de Wft-opleidingen waaruit zij geselecteerde delen hebben bestudeerd, volledig te volgen en dus het officiële diploma te halen.”

#### **Wat vonden de deelnemers van het e-learningelement?**

“Heel positief. Onze medewerkers waren al

bekend met e-learning voor onze interne, productgerelateerde opleidingen. Tijdens het traject bleek wel dat een aantal medewerkers juist behoefte had aan aanvullende fysieke begeleiding door een docent. Daarom heeft NIBE-SVV verschillende workshops en examentrainingen georganiseerd die door de deelnemers als bijzonder positief zijn ervaren.”

#### **Wat was voor Postkantoor het mooiste van het traject?**

“Aanvankelijk waren wij bang dat wij zo’n tien tot vijftwintig procent van de medewerkers zouden verliezen omdat zij niet aan de deskundigheidseisen zouden voldoen. De opzet van het traject en de inzet van de adviseurs en salesmanagers hebben er echter voor gezorgd dat uiteindelijk vrijwel iedereen, geslaagd en al, de eindstreep heeft gehaald! Een prestatie van formaat! De club medewerkers van de Postbankadviesbalies is nu uitstekend in staat de Wft-deskundigheid aan te tonen. Een resultaat waarop wij heel trots zijn. Bovendien vergroot dit de employability van de adviseurs

sterk; niet onbelangrijk gelet op de integratie van de Postbank en de ING.”

#### **Wat verwacht je van NIBE-SVV als partner?**

“Al bij het uitschrijven van de request for proposal stond voor ons voorop dat wij wilden samenwerken met een inhoudelijk deskundige partij die een grote naam heeft in de branche. Wij vinden het enorm belangrijk dat de opleidingen actueel zijn en dat wij overtuigd zijn van de inhoudelijke juistheid. NIBE-SVV voldoet daaraan.”

*Johan Zwaanswijk*

#### **Meer informatie**

##### **NIBE-SVV**

*Johan Zwaanswijk*

*T 020 520 85 08*

*M 06 53 14 20 67*

*E [j.zwaanswijk@nibesvv.nl](mailto:j.zwaanswijk@nibesvv.nl)*

##### **Postkantoor BV**

*Nico Glas*

*T 030 290 45 39*

*E [nglas@postkantoor.nl](mailto:nglas@postkantoor.nl)*