

Expertisegebied Gedrag en Cultuur

De AFM maakt zich sterk voor een (organisatie)cultuur bij financiële marktpartijen en sectoren waarin eerlijke en transparante dienstverlening wordt gestimuleerd. Door de kennis op het gebied van gedrag en cultuur te vergroten, beogen we ook de effectiviteit van toezicht te versterken. Onderzoek laat zien dat problemen in het gedrag en de cultuur van een onderneming vaak een voorbode zijn van misstanden in producten en dienstverlening. Meer kennis en begrip van gedrag en cultuur binnen organisaties (en deelsectoren) helpt ons met het in kaart brengen van risico's en het bepalen van effectieve interventies.

De AFM ziet voor zichzelf een rol als aanjager en bewaker van cultuurveranderingen in de financiële sector. Om die rol te kunnen waarmaken, ontwikkelt de AFM daarop toegespitste toezicht- en interventiemethoden. Via deze methoden proberen we achterliggende oorzaken van hardnekkige problemen (die hun oorsprong vinden in de organisatiecultuur) in kaart te brengen en daarmee onze beïnvloeding effectiever te maken.

Activiteitenkalender

Gedrag en Cultuur

1. Gedrag en cultuuronderzoek

Het gedrag en de cultuur binnen financiële ondernemingen zijn in grote mate bepalend voor eerlijke en zorgvuldige dienstverlening aan klanten. De AFM wil meer gestructureerd inzicht krijgen in de stimulerende en belemmerende factoren voor een onderneming om het klantbelang centraal te zetten. Om die reden doen wij onderzoek bij meerdere ondernemingen. Dit moet de AFM in staat stellen om toezicht risico's in een vroeg stadium te signaleren en uitkomsten uit andere onderzoeken (bijvoorbeeld dashboardscores) beter te verklaren.

Resultaten	Oplevering
1a. Onderzoek bij drie verzekeraars en een bank	Q1-Q2 2016
1b. Vaststellen onderzoek agenda Q3-Q4	Q2 2016

2. Pilots met nieuwe methodieken

Vanuit verschillende vakgebieden dienen nieuwe inzichten en methodieken op het gebied van gedrag en cultuur zich aan. Mogelijk kan met de implementatie van deze nieuwe inzichten en methodieken het toezicht op financiële ondernemingen (en deelsectoren) effectiever worden. Door middel van pilots en experimenten test de AFM in hoeverre deze nieuwe inzichten en methodieken kunnen worden toegepast in het toezicht. Een voorbeeld is het benutten van de kennis over systeemdenken, voor het maken van probleemanalyses.

Resultaten	Oplevering
2a. Pilot systeemdenken toegepast op de markt van ZZP'ers zonder AOV	Q1 2016
2b. Vaststellen of we systeemanalyse willen benutten voor een ander marktprobleem	Q2 2016

3. Themaonderzoek

Het Expertisecentrum Gedrag en Cultuur heeft de ambitie om elk jaar één themaonderzoek uit te voeren. Het themaonderzoek richt zich specifiek op één bepaalde doelgroep of onderwerp.

Resultaten	Oplevering
3a. Uitwerking onderzoek (selectie van onderwerp, doelgroep)	Q1 2016
3b. Onderzoek (deskresearch, interviews, surveys, analyse)	Q2 2016
3c. Rapportage en publicatie	Q2 2016

4. Verandervermogen onderzoek

In 2013 is de AFM – in samenwerking met DNB – gestart met onderzoek naar het verandervermogen van financiële ondernemingen. Door deze onderzoeken verkrijgen wij inzicht in de mate waarin ondernemingen in staat zijn om veranderingen effectief door te voeren.

Resultaten	Oplevering
4a. Follow-up verandervermogen onderzoek bij een verzekeraar	Q1 2016
4b. Afronden verandervermogen onderzoek bij een verzekeraar in samenwerking met DNB	Q1 2016

5. Ondersteuning project Monitoring (toezicht op accountantsorganisaties)

Het Expertisecentrum Gedrag en Cultuur ondersteunt het toezicht op accountantsorganisaties bij haar onderzoeken voor het project Monitoring. Dit doet zij enerzijds door het inbrengen van kennis en vaardigheden, en anderzijds door de kennis en vaardigheden van toezichhouders op het gebied van gedrag en cultuur te vergroten.

Resultaten	Oplevering
3a. Ondersteuning project Monitoring (KAV)	Q4 2016

6. Samenwerking universiteiten

Om als expertisecentrum Gedrag en Cultuur zoveel mogelijk kennis en expertise te kunnen leveren onderzoekt de AFM mogelijke strategische samenwerkingen met kennisinstellingen. Gedacht wordt aan bijvoorbeeld een vaste samenwerking met een relevante studierichting binnen een universiteit. Hierbij biedt de AFM op reguliere basis stageplaatsen aan en werken de studenten binnen deze stages aan een met de universiteit afgestemd overkoepelend masterplan dat een zinvolle bijdrage levert aan de kennis en expertise van de AFM.

Resultaten	Oplevering
4a. Verkennende gesprekken met kennisinstellingen	Q1 2016
4b. Stages studenten	Q3/4 2016