



Johan Leupen en Eva Rooijers zijn redacteur van Het Financieele Dagblad

BANKEN

Banken hengelen met vorstelijke lonen naar speurtaalent

Grootbanken smijten met geld om honderden witwascontroleurs te werven. Maar als die CDD-specialisten eindelijk binnen zijn, is het een uitdaging om de 'Sherlocks' gemotiveerd te houden.

Gezocht: gewiekste speurmeuzen die tegen een vorstelijk salaris witwassers en terrorismefinanciers willen ontmaskeren, en met hun FBI-waardige talenten willen woekeren. Banken en hun detacheringpartners buitelen op LinkedIn over elkaar heen met glimmende vacatures voor witwascontroleurs. Werkervaring is niet vereist, schoolverlaters zijn welkom, startsalarissen kunnen €3000 benaderen en dan is er ook nog eens 'focus op persoonlijke groei'.

De functieomschrijving klinkt vaak onwaarschijnlijk opwindend. Overdag meld je een ongebruikelijke transactie van een coffeshophouder, 's avonds zie je misschien wel op het nieuws hoe hij is opgepakt, belooft uitzendbureau Unique. 'Hoe tof dat jij daaraan bijgedragen hebt!' Ook YoungCapital bezigt hoogdravende teksten om starters te lokken. 'Jij wordt de Sherlock Holmes van de financieel-economische wereld' en gaat als 'betaalde detective criminelen opsporen'.

Veel jonge rekruten komen uiteindelijk bedrogen uit. Het merendeel van het 'customer due diligence'-werk (CDD), zoals banken het

noemen, heeft niets te maken met boeven vangen. Maar meer met vinkjes zetten en paspoortscans opvragen bij argeloze particulieren. Vooral de junior-functies zijn saai, in weerwil van de wervende vacatureteksten.

Banken hebben dan ook de grootste moeite om hun almaar groeiende leger van overwegend piepjonge witwascontroleurs een beetje gemotiveerd te houden, zo blijkt uit een rondgang van het FD langs praktijkexperts. De hoge salarissen kunnen hoge verloopcijfers op de afdelingen niet voorkomen: van 10% tot zelfs tientallen procenten.

Echt ervaren krachten binnen deze niche-markt die complexe bv-constructies kunnen ontrafelen, zijn schaars en hebben zo goed als allemaal een riant salaris. 'De markt voor deze specialisten is zwaar overspannen, en de kwaliteit staat onder druk door het gigantische aantal klantdossiers dat banken moeten beoordelen', zegt Musa Elmas, compliance-adviseur en trainer gespecialiseerd in CDD. 'Het hoge verloop maakt de uitdaging alleen maar groter.'

De tekorten maken het nodige opportunisme los onder recruiters. Elmas: 'Naast de meer professionele, gevestigde partijen zie je sinds een

jaar steeds meer cv-schuivers voor wie het vullen van de vacature zwaarder weegt dan de match.'

Omgekeerd hopt het witwaspersoneel gretig over van bank naar bank voor een iets hoger salaris. 'Wij hebben continu discussies met mensen over het langetermijnperspectief', zegt Billy Brouwer van Walters People. 'Maar als ze een jaartje werkervaring hebben opgedaan bij de ene bank, kunnen ze zo voor €4000 per maand aan de slag bij de ander.' De zwaargewichten zijn zo gewild dat ze bijna uitsluitend in zzp-verband werken tegen uurtarieven rond €150.

De analyse van Elmas: banken staan onder hoge druk van DNB om hun witwascontroles tijdig op orde te krijgen, en daarmee is het kortetermijndenken gaan regeren. 'Het komt regelmatig voor dat een bank tientallen mensen tegelijk aanneemt en daarna wel gaat bedenken hoe ze er een organisatie omheen bouwt. Opleiding, carrièreperspectief, begeleiding en werknemersbetrokkenheid komen later.'

Werknemers zien vaak maar een klein stukje van de puzzel. Dat is demotiverend. Zelden tot nooit horen analisten van de bank of ook daadwerkelijk zwart geld is opgespoord. Tegelijkertijd is de werkdruk wel hoog. Dossiers moeten binnen een paar uur afgehandeld zijn.

'Boeven worden nauwelijks gevangen', zegt Erik Schut van interim-managementbureau Eiffel. 'Het is erg veel routinewerk waar een bank actief beleid op moet voeren. Zodat mensen echt kunnen leren en door kunnen groeien naar leukere functies.' Hij biedt de mensen die hij detachert trainingen aan in de avonduren. 'Daarin komen 'spannende theoretische casussen aan bod', die laten zien wat er in de wereld van het witwassen gebeurt. 'Een stukje compensatie voor wat mensen overdag meemaken.'

'SCHRAAL KANTOORPAND'

Banken zijn pas recent gaan nadenken over hoe ze hun antiwitwasorganisaties blijvend moeten inrichten, ziet Jaap-Jan Daverschot, die als CDD-expert onder meer voor de Volksbank, Rabobank en ABN Amro werkt in zzp-verband. 'Tot een paar jaar geleden was het heersende beeld onder de grote banken: deze behoefte gaat wel weer over. Je huurde een schraal kantoorpand, zette het vol met flexkrachten, gaf hen een stapel dossiers om te repareren en gaan met die banaan. Over de ontwikkeling van interimers hoefde je niet na te denken.'

Banken realiseren zich inmiddels terdege dat witwascontrole een kernactiviteit is, die niet aan een projectorganisatie kan worden overgelaten. Het is werk dat door een vaste club mensen uitgevoerd moet worden, met kennis die binnen de muren van de bank blijft en jonge talenten die intern worden opgeleid. Rabobank bijvoorbeeld is een eigen 'CDD-academie' aan het opstarten

samen met de Hanzehogeschool. Ook andere banken investeren meer in training en coaching.

Maar mensen gemotiveerd houden door een echt loopbaanpad uit te stippelen is nog een uitdaging voor veel organisaties, ziet Daverschot. 'Hoe kun je doorgroeien? Wat voor stappen ga je de komende tijd maken? Dat is een enorme open deur, maar die vragen blijven toch vaak onbeantwoord.'

Het advies van Elmas is om de banen gevarieerder te maken door medewerkers dichter bij de klant te zetten en hen 'iets mee te geven van alle disciplines'. Het komt nog te vaak voor dat het controlewerk neergelegd wordt bij geïsoleerde afdelingen die weinig communiceren met de rest van de bank.

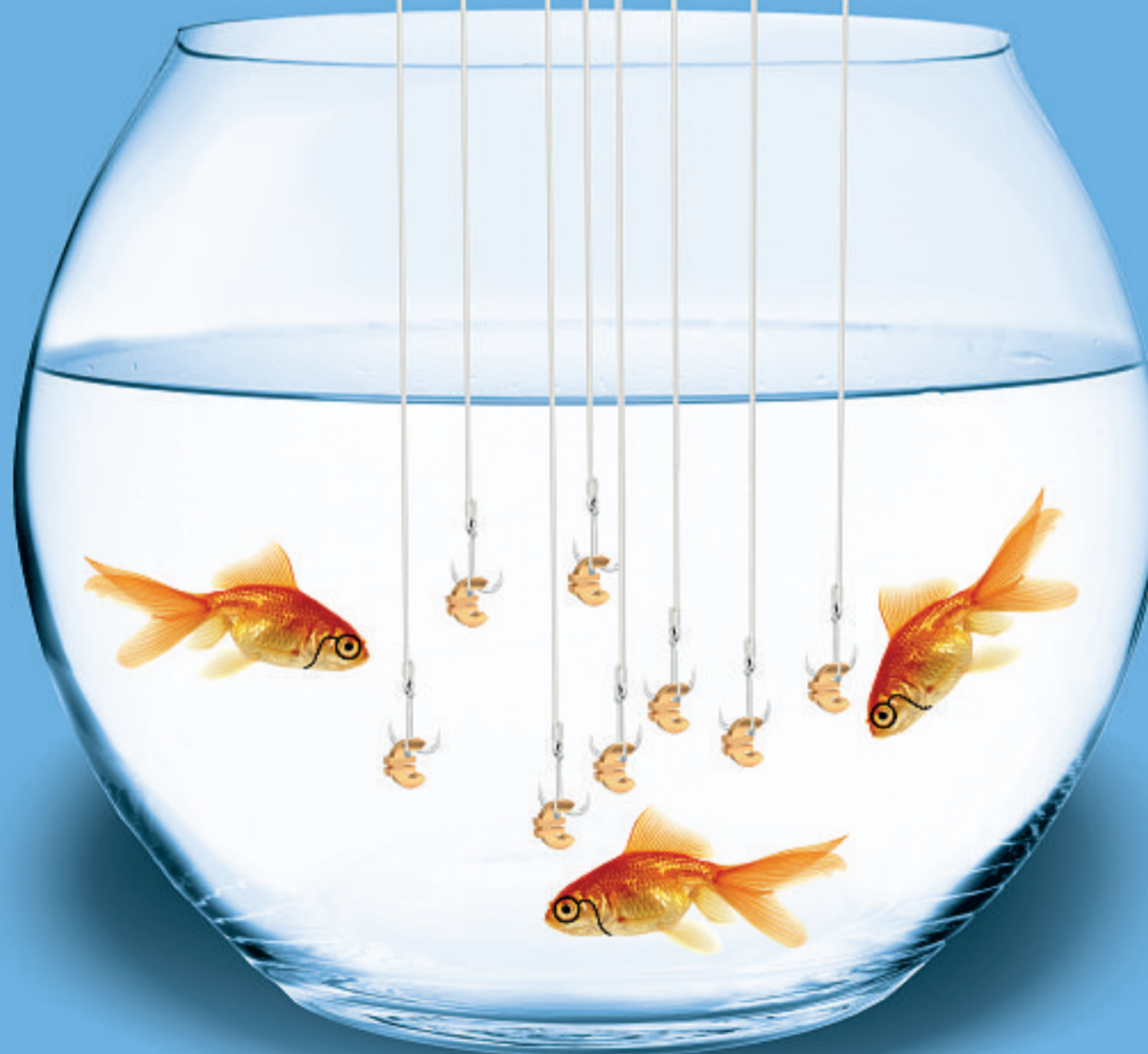
Het vak moet meer als lust gezien worden dan als last, stelt Elmas. Hij vergelijkt de witwascontroleurs met schoonvaders die hun schoonzoons aan de tand voelen omdat ze zeker willen weten dat de relatie goed zit.'

MENSENWERK

Om de tekorten het hoofd te bieden kijken banken ook vaker over de grens. ING heeft afdelingen in de Filipijnen en Slowakije waar werknemers klantonderzoek doen naar de grote bedrijven. Rabobank heeft een vestiging opgericht in Engeland. 'De vraag is of mensen in het buitenland goed zicht hebben op de aard van een klantrelatie, laat staan op de geest van Nederlandse wet- en regelgeving.'

Banken halen ook vaker mensen uit Spanje, Oost-Europa of Engeland om in Nederland te werken. 'Het Verenigd Koninkrijk loopt nu eenmaal een beetje voor op Nederland op dit gebied, maar we leren snel', zegt Eiso Bos, hoofd CDD bij de Rabobank. Volgens hem wordt het werk steeds leuker en gevarieerder doordat analisten 'het hele traject' te zien krijgen en over kunnen stappen naar bijvoorbeeld de complianceafdeling. Rabo kampt volgens hem niet met ongewoon veel verloop op de controleafdelingen.

Uiteindelijk lijkt het niet de oplossing om almaar meer mensen aan te nemen. Schut van Eiffel wijst erop dat veel controlewerk nog handmatig gebeurt, maar dat technologieën op basis van kunstmatige intelligentie met grote stappen zijn vooruitgegaan. ING zet bijvoorbeeld nieuwe technologie in om verdachte transacties op te sporen, maar die moeten uiteindelijk ook nog door specialisten bekeken worden. 'Het blijft voor een belangrijk deel mensenwerk', aldus een woordvoerder desgevraagd. Schut: 'De echt grote automatiseringsslagen kunnen pas gemaakt worden wanneer meer IT-systemen aan elkaar gekoppeld worden. Op dit moment is er nog geen serieus alternatief voor de wervingsstrijd.'



In het kort

- Banken zoeken naarstig naar mensen om witwascontroles uit te voeren.
- Maar anders dan de ronkende vacatureteksten beloven is veel van het werk eentonig.
- Verloop op CDD-afdelingen is groot.
- Naast hoog salaris moeten banken interessant carrièrepad bieden om specialisten te behouden.