



## Dienstenwijzer VDSD B.V. Particulier

*Graag informeren wij u omtrent onze werkwijze, waarbij u als klant centraal staat. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.*

*In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor. Hierna vindt u informatie over onze dienstverlening, onze beloning en waar u terecht kunt met klachten.*

### Bereikbaarheid

In geval van nood zijn wij buiten kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 0252-416850.

U bent van harte welkom bij ons op kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 8.30 tot 17.30 uur. Overlegt u met ons als u een afspraak buiten kantooruren wilt maken.

### Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM: Autoriteit Financiële Markten
- KiFiD: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- KvK: Kamer van Koophandel
- RMIA: Register Makelaar in Assurantien
- FFP: Federatie van Financiële Planners
- RPA: Register Pensioen Adviseurs
- KPS: Kring van Pensioen Specialisten

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt wettelijk toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons registratienummer bij de AFM is 12041261. Het AFM register kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u goed van dienst te zijn. Mocht u ondanks al onze inspanningen toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan horen wij dat graag van u. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.015102.

### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 55440444.

### Hoe komen wij tot een advies?

#### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

#### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

#### Keuze van aanbieders

De verzekeringsmarkt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten.

Daar waar mogelijk werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's om een objectieve analyse te maken van een groot aantal aanbieders in de markt. Uit deze aanbieders selecteren wij een aanbod dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Daarbij vergelijken wij op basis van de hoogte van de premie, de dekking krachtens de polisvoorwaarden en onze ervaring met de verzekeraar bij de schade afwikkeling.

Wij bemiddelen voor een beperkt aantal aanbieders.

### Onze dienstverlening

Wij zijn bevoegd en gediplomeerd om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van de hierna te noemen verzekeringen en financiële diensten.

#### Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de financiële bescherming van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid.

Voor schadeverzekeringen maken wij ook gebruik van de volmachten van het aan ons gelieerde volmachtbedrijf Holland Rijnland Assuradeuren BV (HRA).

Dit bedrijf beschikt over volmachten van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat HRA van deze maatschappijen de bevoegdheid heeft gekregen om, ten behoeve van onze cliënten, op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Dat is flexibel, korte lijnen en biedt ruimte voor maatwerk. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarvan wij een volmacht hebben.

#### Levensverzekeringen

Deze verzekeringen zijn er in veel vormen. Van een overlijdensrisicoverzekering tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren.

#### Sparen

Vermogensopbouw kunt u op verschillende manieren doen. Door bijvoorbeeld periodiek geld te storten op een spaarrekening. Op uw verzoek maken wij een marktanalyse van verschillende spaaraanbieders.

#### Lijfrente banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook heel goed via banksparen. Bijvoorbeeld om een kapitaal op te bouwen voor een (aanvullend) pensioen.

Wij beoordelen graag of een bancaire lijfrenterekening, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

### Hoe zit het met onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen vergoed worden.

#### Schadeverzekeringen

##### Vergoeding op basis van provisie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij wij vooraf andere afspraken met u hebben gemaakt.

##### Vergoeding op basis van declaratie

U kunt er ook voor kiezen om voor onze dienstverlening te betalen op basis van het aantal gewerkte uren of als u dat liever wenst op basis van een vaste prijs. Samen bepalen wij vooraf op welke wijze onze dienstverlening wordt betaald.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

#### **Levens- en pensioenverzekeringen en banksparen**

##### *Vergoeding op basis van declaratie*

U betaalt voor onze dienstverlening op basis van het aantal gewerkte uren of als u dat liever wenst op basis van een vaste prijs. Samen bepalen wij vooraf op welke wijze onze dienstverlening wordt betaald.

De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Onze uurtarieven maken onderdeel uit van deze dienstenwijzer.

#### **Wij vragen ook iets van u.**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

#### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij volledig afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt.

#### **Totaalbeeld**

Uw financiële situatie kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bij ons bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten.

Om te zorgen dat u financieel goed beschermd bent, is het belangrijk dat wij goed inzicht en overzicht krijgen over alle verzekeringen die u hebt.

#### **Wijzigingen doorgeven**

Vriendelijk vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

#### **Vaststellen identiteit**

Bij het afsluiten van een verzekering zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij ontvangen graag een kopie van uw geldige legitimatiebewijs waarvan uw BSN nummer onzichtbaar gemaakt is.

#### **Communicatie en incasso**

Wij kiezen zoveel mogelijk voor digitale verzending van documenten. Dat vindt plaats via een beveiligde omgeving en is daardoor veiliger dan verzending via de post. Bovendien dragen wij zo bij aan reductie van CO2 uitstoot.

U ontvangt via e-mail een button om uw persoonlijke documenten te downloaden en in te zien. De aan het e-mailbericht gekoppelde documenten kunt u tot 1 jaar na verzending downloaden.

U kunt op uw computer een 'digitale polismap' maken. Wij adviseren u mappen per verzekering aan te maken. Als u dat prettig vindt, helpen wij u met de structuur aan te maken. U slaat vervolgens de betreffende documenten eenvoudig en overzichtelijk op. Wij adviseren u gebruik te maken van bijvoorbeeld Dropbox, I-Cloud of OneDrive. U heeft altijd en overal inzage in uw verzekeringen.

Om het u nog eenvoudiger te maken, voegen wij in de e-mail een tweede button toe, waarmee u de premie direct kunt betalen. De betalingstermijn van 30 dagen blijft onverminderd van kracht. Wel zo prettig.

Mocht u, ondanks de vele voordelen, uw poststukken liever via de reguliere post ontvangen, dan kunt u dat natuurlijk aan ons kenbaar maken. Wij leveren u graag maatwerk!

#### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kan het voorkomen dat wij u ongevraagd informatie zenden.

Soms omdat wij dat wettelijk verplicht zijn, maar het kan ook zijn dat wij menen dat de betreffende informatie voor u van belang is.

Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen. Als u vragen hebt, aarzel dan niet contact met ons op te nemen, wij helpen u graag verder.

Als u polissen van ons ontvangt zijn die altijd vooraf door ons gecontroleerd. Ondanks dat vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf ook te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen.

#### **Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

Wij zullen verstrekte persoonsgegevens niet gebruiken voor, of verstrekken aan, derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan u te verzenden mailingen e.d.

Tenzij wij op grond van de wet of openbare orde in het kader van onze bedrijfsuitoefening verplicht zijn om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

Indien u bezwaar heeft tegen opname van uw persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van ons, zullen wij de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van u uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Toepasselijk recht**

Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van ons is het Nederlandse recht van toepassing.

#### **Aansprakelijkheid**

Iedere aansprakelijkheid van ons, onze bestuurders, onze werknemers en de door ons bij de uitvoering van onze werkzaamheden ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Inclusief het door ons te dragen eigen risico. Het verzekerde bedrag van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering bedraagt € 2.500.000,-.

In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal twee maal het bedrag van de beloning welke wij per jaar van de verzekeraar ontvangen cq ons in rekening gebrachte honorarium op jaarbasis.

Wanneer de werkzaamheden plaatsvinden op basis van urendeclaratie of een vast bedrag dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium van de betreffende opdracht.

Wij zijn in geen geval aansprakelijk voor indirecte-, bedrijfs- of gevolgschade, waaronder begrepen gederfde winst en reputatieschade.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verstrekken van onvolledige, te late of onjuiste informatie door u.

Indien wij een verzekering overnemen van een andere bemiddelaar, zijn wij niet eerder aansprakelijk ter zake van deze verzekering dan vanaf het moment waarop wij een redelijke tijd hebben gehad om de status daarvan door te nemen en een advies uit te brengen.

#### **Overmacht**

Wij zijn niet verplicht tot nakoming indien dit voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is door een buiten toedoen van ons ontstane omstandigheid die is ontstaan na het sluiten van de overeenkomst.

Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar als deze het gevolg is van brand, molest, overheidsmaatregelen en alle andere omstandigheden die zodanig zijn, dat nakoming door ons in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

#### Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Als u ondanks onze inspanningen niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u een klacht hebben.

#### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

#### Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levens- en pensioenverzekeringen en banksparen

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bedoeld om u inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

#### Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Assistent	€ 79,00	vrij van BTW
- Contractbeheerder	€ 99,00	vrij van BTW
- Juridisch medewerker	€ 99,00	vrij van BTW
- Pensioenadviseur	€ 137,50	vrij van BTW
- Senior pensioenadviseur	€ 160,00	vrij van BTW
- Inkomen- en schade-adviseur	€ 137,50	vrij van BTW
- Senior inkomen- en schade-adviseur	€ 160,00	vrij van BTW
- Financieel planner	€ 160,00	vrij van BTW

#### Onze tarieven kunnen wijzigen. Deze tarieven gelden per 01-01-2020.

#### Vergoeding op basis van declaratie

Productcategorie	Starttarief	Indicatie van het aantal uur per medewerker			Totaal
		Adviseur	Contractbeheerder	Assistent	
Vermogensopbouw	€ 500	3 uur	1 uur	1 uur	5 uur
Levensverzekering	€ 500	3 uur	1 uur	1 uur	5 uur
Overlijdensrisicoverzekering	€ 395	2 uur	1 uur	1 uur	4 uur
Direct ingaande uitkering	€ 450	3 uur	1 uur	1 uur	5 uur
Lijfrente opbouw	€ 450	3 uur	1 uur	1 uur	5 uur
Lijfrente bancaire	€ 395	2 uur	1 uur	1 uur	4 uur
Maandlasten AOV	€ 395	2 uur	1 uur	1 uur	4 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 895	5 uur	2 uur	1 uur	8 uur

#### Beheertarieven per polis, per jaar

- Overlijdensrisicoverzekering, vanaf	€ 18,00	vrij van BTW
- Uitvaartverzekering, vanaf	€ 18,00	vrij van BTW



## Contactgegevens

### Internet

Website	<a href="http://www.vdsd.nl">www.vdsd.nl</a>
Polisvoorwaarden	<a href="http://www.vdsd.nl/polisvoorwaarden">www.vdsd.nl/polisvoorwaarden</a>
Verzekeringskaarten	<a href="http://www.vdsd.nl/verzekeringskaarten">www.vdsd.nl/verzekeringskaarten</a>
Inzien post Postex	<a href="http://www.vdsd.nl/post">www.vdsd.nl/post</a>

### E-mail

Algemeen	<a href="mailto:info@vdsd.nl">info@vdsd.nl</a>
EB Support	<a href="mailto:ebsupport@vdsd.nl">ebsupport@vdsd.nl</a>
Financiële administratie	<a href="mailto:administratie@vdsd.nl">administratie@vdsd.nl</a>
Klantbeheer schade	<a href="mailto:acceptatie@vdsd.nl">acceptatie@vdsd.nl</a>
Leven / pensioen	<a href="mailto:leven@vdsd.nl">leven@vdsd.nl</a>
Schadebehandeling	<a href="mailto:schade@vdsd.nl">schade@vdsd.nl</a>

### Directie en adviseurs

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Bas Winnubst (schade en inkomen)	0252- 416 850	<a href="mailto:baswinnubst@vdsd.nl">baswinnubst@vdsd.nl</a>
Jochem van der Zalm (pensioen en leven)	0252- 416 850	<a href="mailto:jochemvanderzalm@vdsd.nl">jochemvanderzalm@vdsd.nl</a>
Mark Hogenboom	0252- 416 850	<a href="mailto:markhogenboom@vdsd.nl">markhogenboom@vdsd.nl</a>
Mark Simons (pensioen en leven)	0252- 416 850	<a href="mailto:marksimons@vdsd.nl">marksimons@vdsd.nl</a>
Peter Zuidhoek (schade en leven)	0252- 416 850	<a href="mailto:peterzuidhoek@vdsd.nl">peterzuidhoek@vdsd.nl</a>

### Inkomensverzekeringen

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Judith van der Meer (senior adviseur)	0252- 416 850	<a href="mailto:judithvandermeer@vdsd.nl">judithvandermeer@vdsd.nl</a>
Ruud van Wouw	0252- 809 802	<a href="mailto:ruudvanwouw@vdsd.nl">ruudvanwouw@vdsd.nl</a>
Sandra van Dijk	0252- 809 813	<a href="mailto:sandravandijk@vdsd.nl">sandravandijk@vdsd.nl</a>

### Financiële administratie

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Diana Dol	0252- 809 803	<a href="mailto:dianadol@vdsd.nl">dianadol@vdsd.nl</a>

### Leven / pensioen / EB Support

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Francis Rewijk	0252- 809 816	<a href="mailto:francisrewijk@vdsd.nl">francisrewijk@vdsd.nl</a>
Marleen de Mol	0252- 809 812	<a href="mailto:marleendemol@vdsd.nl">marleendemol@vdsd.nl</a>
Suzanne Lindhout	0252- 809 815	<a href="mailto:suzannelindhout@vdsd.nl">suzannelindhout@vdsd.nl</a>
Vincent Heemskerk	0252- 809 811	<a href="mailto:vincentheemskerk@vdsd.nl">vincentheemskerk@vdsd.nl</a>

### Klantbeheer acceptatie en schade

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Diana Dol	0252- 809 803	<a href="mailto:dianadol@vdsd.nl">dianadol@vdsd.nl</a>
Eugenie Meulemans	0252- 809 801	<a href="mailto:eugeniemeulemans@vdsd.nl">eugeniemeulemans@vdsd.nl</a>
Judith van der Meer (senior adviseur)	0252- 416 850	<a href="mailto:judithvandermeer@vdsd.nl">judithvandermeer@vdsd.nl</a>
Marjolein van Strien	0252- 809 804	<a href="mailto:marjoleinvanstrien@vdsd.nl">marjoleinvanstrien@vdsd.nl</a>
Monica van der Krogt	0252- 809 818	<a href="mailto:monicavanderkrogt@vdsd.nl">monicavanderkrogt@vdsd.nl</a>
Sandra van Dijk	0252- 809 813	<a href="mailto:sandravandijk@vdsd.nl">sandravandijk@vdsd.nl</a>
Susanne van der Tang	0252- 809 805	<a href="mailto:susannevandertang@vdsd.nl">susannevandertang@vdsd.nl</a>

### Receptie

	<u>Doorkiesnummer</u>	<u>E-mail</u>
Margareth Bakker	0252-416 850	<a href="mailto:margarethbakker@vdsd.nl">margarethbakker@vdsd.nl</a>

Versie datum 5 maart 2020