



DIENSTENWIJZER

Statutaire naam	: Van der Ho-even & Partner
Handelsnaam kantoor	: Van der Ho-even & Partner
Kantooradres	: Boezemweg 2 d-e
Postcode en vestigingsplaats	: 2641 KH Pijnacker
Telefoon	: (015) 3613494
Openingstijden	: bezoek uitsluitend op afspraak
Telefonische bereikbaarheid	: maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 12:30 uur en van 13:30 tot 17:00 uur
Inschrijving WFT register van de AFM	: 12020761
Inschrijving Handelsregister	: KvK 27273436
Aansluitnummer KiFiD	: 300.014221
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	: Schouten - polisnummer 222466

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening bestaat uit het adviseren en bemiddelen op het gebied van hypotheek, inkomensverzekeringen, schade- en levensverzekeringen, kredieten en (bank)spaarmogelijkheden aan zowel particulieren, ondernemers als ondernemingen.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is.

Een persoonlijk advies staat of valt bij een gedegen inventarisatie van uw financiële situatie, risicobereidheid, kennis en ervaring en van uw specifieke wensen en doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. klantprofiel op. Het klantprofiel vormt bij ons de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies.

Onze werkwijze laat zich daarbij als volgt samenvatten:

1. Inventariseren
2. Analyseren en adviseren (presentatie van het advies)
3. Bemiddelen en begeleiden
4. Nazorg

Op basis van het opgestelde klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen.

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een financieel product. Hoewel woonlasten (hypotheek of huur) vaak een belangrijk onderdeel uitmaken van uw totale financiële huishouding zijn er veel meer zaken waar u bij het huren van een woning of de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning rekening mee moet houden.

Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies en vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel plan dus verder dan alleen een bruto-netto berekening!

Onze vergunningen

Voor de volgende financiële diensten en producten beschikken wij over een vergunning:

Adviseren	Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime)
Bemiddelen	Consumptief krediet
Bemiddelen	Hypothecair krediet
Bemiddelen	Levensverzekeringen
Bemiddelen	Schadeverzekeringen
Bemiddelen	Spaarrekeningen

Onze relatie met verzekeraars en andere financiële instellingen

Wij werken met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen. Wij maken een analyse van uw persoonlijke situatie door gebruik te maken van gespecialiseerde adviessoftware. Hierdoor kunnen wij een groot aantal op de markt verkrijgbare financiële producten van een groot aantal aanbieders vergelijken op voorwaarden en prijs. Hiermee zijn wij in staat op basis van objectieve analyse een uitstekend advies te geven en passende productoplossingen aan te bieden.

Ons kantoor heeft met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken.

Tevens is er geen enkele financiële instelling welke een deelneming in ons kantoor heeft. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder.

Hoe worden wij beloond ?

De methode van beloning voor onze dienstverlening aan u spreken we van tevoren met u af. De hoogte van onze verdiensten voor de verschillende dienstverleningstrajecten hebben wij vastgelegd in onze Overeenkomst van Opdracht en in ons Dienstverleningsdocument.

Onze beloning kan bestaan uit:

- een vooraf afgesproken prijs. Deze prijs zal veelal afgestemd zijn op de (gemiddelde) hoeveelheid uren die wij nodig hebben voor het totale advies -en bemiddelingsproces;
- een uurtarief, waarbij de hoogte van onze verdiensten afhankelijk zal zijn van de daadwerkelijke hoeveelheid uren die wij aan u hebben besteed. Het uurtarief per 13 oktober 2010 is vastgesteld op € 150,00 exclusief 21% BTW en is geldig tot en met 1 december 2013. Wij geven u van tevoren een inschatting van het aantal benodigde uren en zullen u waarschuwen in geval wij meer tijd nodig hebben dan dat wij in eerste instantie ingeschat hebben;
- in geval van schadeverzekeringen ontvangen wij provisie van de verzekeraar of bank.
- een service / nazorg abonnement.

Om onze afspraken over de te verrichten werkzaamheden en hoogte van onze beloning vast te leggen werken wij met een dienstverleningsdocument en met algemene voorwaarden. In dit dienstverleningsdocument leggen wij de aard en omvang van uw opdracht voor onze dienstverlening vast, net als de hoogte en wijze van beloning voor onze werkzaamheden.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Hieronder treft u een overzicht aan van alle financiële dienstverleners bij wie ons kantoor een aanstelling heeft om te kunnen bemiddelen.

Aegon	Florius	Reaal
Aon Warranty	Generali	TaF
ANT Trust	Goris & Ladru	Threadneedle
ASR Verzekeringen	Goudse	Voogd & Voogd
Avéro	Interbank	Westland Utrecht
BLG Hypotheken	Monuta	Woonfonds
Brand New Day	Noord Nederlands Effectenkantoor	
Delta Lloyd	Optimix	

Daarnaast hebben wij samenwerkingsovereenkomsten met Nedasco, United Capital en Welke Financiële Diensten. Hierdoor hebben wij toegang tot vrijwel de gehele verzekerings- en hypotheekmarkt. Voor een volledig overzicht van alle zakenpartners van Nedasco en United Capital verwijzen wij u naar de bijlage.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens - tijdig - aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw advies. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekkende gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Mocht u via ons kantoor een abonnement hebben afgesloten, is er wel een opzeggingstermijn van toepassing. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Samen met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut KiFiD te Den Haag. Informatie over dit klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.

Overzicht verzekeringsmaatschappijen Nedasco

ACE Europe	De Goudse	Movir
Aegon	Delta Lloyd	Nationale Nederlanden
Agriver	Erasmus Leven	Ned. Glasverzekering
Allianz	Europeesche	Noordhollandsche van 1816
Amlin Corporate Insurance	Generali	ONVZ
Anker	HDI Verzekeringen	OOM
Arag	Hienfeld	Proteq
Ardanta	Hippo Zorg	Reaal
ASR	Hiscox	Rialto
Atradius	Klaverblad	Samenwerking Glasverz
Avéro Achmea	Legal & General	Stad Holland Zorgverz.
Axent Nabestaandenzorg	London Verzekeringen	Turien & Co.
Chartis Europe S.A.	Menzis	Unigarant
Conservatrix	Midglas	Zevenwouden
DAS	Mondial Assistance	Zwitserleven
De Amersfoortse	Monuta	

Overzicht banken United Capital

ABN AMRO	BNP Paribas	Nationale Nederlanden
Aegon	Delta Lloyd	REAAL Verzekeringen
Argenta	Direktbank	SNS Bank
ASR Verzekeringen	Florius	Westland/Utrecht Bank
BLG Hypotheken	Hypotrust	Woonfonds Hypotheken
Bank of Scotland	ING Bank	

Overzicht levensverzekeraars United Capital

Aegon	Florius	Leidsche Verzekeringen
ASR Verzekeringen	Generali	Nationale Nederlanden
Cardif	Goudse	Onderlinge 's-Gravenhage
Delta Lloyd	Interlloyd	Paerel Leven
Erasmus	Legal and General	REAAL Verzekeringen