

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

A. Inleiding

De wetgever hecht, evenals dat wij dat doen, waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een consultant / assurantietussenpersoon minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan relaties of consumenten. In onze dienstenwijzer trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij

Van der Toolen-Ebbers B.V., tevens handelend onder de naam Westland & Van der Toolen Consultancy, is een in 1996 opgericht consultancybureau / assurantietussenpersoon, dat adviseert op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten, met name voor bedrijven. Onze adresgegevens zijn: Laan Ampsen 8, 7241 NG te Lochem.

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Wij zijn een onafhankelijke adviesorganisatie gespecialiseerd in pensioen-, schade-, en levensverzekeringen en employee benefits voor groepen medewerkers, staf en directie. Wij verzorgen objectief advies in offertes en analyses. Wat betreft onze onafhankelijkheid is er een enkele uitzondering, namelijk de Pensioenpool voor Nederlandse Ondernemingen die te allen tijde zal worden ondergebracht bij één verzekeraar. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u graag naar onze website www.pensioenpool.nl.

2. Specifieke verklaring werkzaamheden

Wij geven advies over pensioenen (ouderdoms-, vroeg-, en nabestaandenpensioen), ANW-hiaat-, arbeidsongeschiktheids-, WIA-hiaat-, verzuim-, ziektekosten-, ongevallen-, brand-, reis-, verkeer-, transport-, en aansprakelijkheidsverzekeringen, lijfrente, koopsompolissen, spaar- en rechtsbijstandverzekeringen. Al onze werkzaamheden hieromtrent hebben wij hieronder uitgewerkt.

Module begeleiding en beheer
Instructie beheer
Jaarlijks beheerbezoek
SOX-controle
Telefonische helpdesk
Steekproefcontrole
Persoonlijke begeleiding en advisering werknemers
Advies bij waardeoverdracht en echtscheiding
Verzorging Personal Benefits Statement
Advies aan de werkgever

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

2.1 Instructie beheer

Het instructie beheer houdt in dat wij bij aanvang van de relatie of wijziging van de regeling bij u op kantoor de werkwijze af stemmen en aangeven waarop gelet moet worden bij het beheer, alsmede de mutatieverwerking.

Onder beheer verstaan wij het administratieve onderhoud van een pensioen- en/of schadecontract. Wij denken hierbij aan bijvoorbeeld de controle van polisbescheiden, bewaking van een mutatietraject en de controle van de rekening-courantverhouding met verzekeraar. Daarnaast bewaakt uw accountmanager de voortgang van de diverse zaken, toetst de regeling continu aan de wettelijke bepalingen en archiveren wij gespreksverslagen (n.a.v. gesprekken met werknemers) en formulierwerk.

2.2 Jaarlijks beheerbezoek

Het beheerbezoek houdt in dat één van onze pensioen en/of schadespecialist jaarlijks een bezoek aflegt om de lopende vragen te beantwoorden en de actualiteiten te bespreken.

2.3 Telefonische helpdesk

De telefonische helpdesk houdt in dat bij vragen over verwerking, waardeoverdrachten, betalingen, voortgang, aanspraken, premies e.d. te allen tijde met ons kantoor gebeld kan worden voor uitleg of ondersteuning.

2.4 Steekproefcontrole

Steekproefsgewijs controleert uw accountmanager de rekening-couranten, polissen, aanhangsels etc. die worden opgemaakt door de verzekeraar. Het is onze ervaring dat hier vrij veel fouten uit worden gehaald.

2.5 Provisie beheer

Pensioenuitvoerders vergoeden standaard 2% van de premie voor beheerwerkzaamheden. In de regel besteden wij 3 tot 5 dagen per jaar aan het administratieve beheer voor een relatie.

2.6 SOX-controle

Wij controleren bij voorkeur periodiek bij u op kantoor de output die verzekeraars leveren en maken van onze bevindingen een verslag.

Controle vindt plaats op de volgende punten:

- aanspraken (ouderdoms-, nabestaandenpensioenen, kapitalen, onttrekkingen)
- waardeoverdrachten (koopsommen en dienstjaren)
- boekingen in rekening-courant
- juridische stukken (recente wetgeving)
- controle en advies procedures i.v.m. administratieve vastlegging pensioen

Onze "SOX controle" duurt een halve dag tot 2 dagen en wordt op declaratiebasis verricht (ad. € 125,00 per uur).

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

2.7.1 Persoonlijke begeleiding en advisering werknemers

De begeleiding van en het advies aan de werknemer bestaat, indien gewenst, uit het houden van een presentatie voor het gehele personeel waarbij de aangeboden employee benefits worden uitgelegd. In ieder geval vinden bij opname in de regeling individuele adviesgesprekken plaats. Bij belangrijke gebeurtenissen zoals huwelijk, echtscheiding etc. kan eveneens om een individueel advies worden verzocht en eens in de 5 jaar vindt altijd een individueel adviesgesprek plaats om te toetsen of de gemaakte keuzes nog aansluiten bij de persoonlijke situatie. Tevens kan, als daaraan behoefte is, een (periodiek) spreekuur worden ingesteld. Uw accountmanager komt dan naar de onderneming om eventuele vragen van de werknemers te beantwoorden.

Verzoeken buiten de sfeer van de hierboven omschreven begeleiding en advies van de werknemer, zullen naar redelijkheid worden uitgevoerd. Indien voor een verzoek extra kosten in rekening gebracht zullen worden, zal dit voor het uitvoeren van het verzoek met de werknemer worden besproken.

2.7.2 Advisering bij waardeoverdracht en echtscheiding

Waardeoverdrachten bij in- en uitdiensttreding en echtscheidingen zijn twee zeer ingewikkelde pensioenonderwerpen, waarbij persoonlijk advies niet mag ontbreken. Derhalve hebben wij advies bij waardeoverdracht en echtscheiding standaard opgenomen in de module.

2.7.3 Verzorging Personal Benefit Statement (PBS)

Het pensioenreglement (uitvoeringsovereenkomst) dient juridisch waterdicht te zijn en is daardoor voor zeer veel deelnemers nagenoeg onleesbaar. Dit is de reden dat wij een PBS verzorgen. In dit PBS zetten wij de van overheidswege getroffen voorzieningen, de door de werkgever getroffen regelingen en de individuele uitwerking voor de werknemer uiteen. Op deze wijze ziet de werknemer in één oogopslag wat zijn/haar inkomen is bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensionering.

Communicatie over secundaire arbeidsvoorwaarden is van essentieel belang voor flexibele pensioenregelingen, waarbij medewerkers eigen keuzes kunnen maken. Alvorens een verantwoorde beslissing te kunnen nemen, zal de medewerker immers voldoende geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden én de consequenties van een keuze (wel/geen nabestaandenpensioen, verhoogde eigen bijdrage voor vroegpensionering, sparen voor extra pensioen, rendement-risicoverhouding van de diverse beleggingsfondsen, etc.). Het individuele pensioenrapport (PBS) is hiervoor een uitstekend middel.

Het individuele pensioenrapport wordt mondeling toegelicht aan medewerkers bij de werkgever op kantoor. Op deze wijze worden twee belangrijke doelen bereikt. De informatie over de secundaire arbeidsvoorwaarden worden optimaal gecommuniceerd en de medewerker is ten volle in de gelegenheid een eigen invulling te geven aan persoonlijke (pensioen-) wensen, onder begeleiding van ervaren deskundigen in deze voor de meeste mensen toch lastige materie. De waardering voor het verzekerde arbeidsvoorwaardenpakket stijgt hierdoor aanzienlijk en daarnaast wordt er extra invulling gegeven aan de informatieplicht van de Pensioenwet.

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

2.7.4 Vergoeding persoonlijke uitleg werknemers

Standaard vergoeden pensioenuitvoerders 3% tot 6% van de premie voor persoonlijke uitleg aan medewerkers. E.e.a. is afhankelijk van de gemiddelde premie.

Het maken van een PBS vergt ons ca. 1 uur, de uitleg 45 minuten en de administratieve afhandeling ook 1 uur. Ook deze werkzaamheden verrichten wij op declaratiebasis.

2.8 Adviestraject ten behoeve van de werkgever

In het adviestraject ten behoeve van de werkgever onderscheiden wij de volgende 5 disciplines:

- risicoanalyse;
- advies over en bewaking van de prijs/prestatie-verhouding van gerealiseerde verzekeringsdekkingen;
- inkoop bij verzekeraars;
- controle en voortgang;
- verstrekking van management informatie.

3. Communicatie

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands op één van de volgende manieren:

- schriftelijk;
- per e-mail;
- telefonisch;
- individueel gesprek.

In overleg is het ook mogelijk om in het Engels te communiceren.

4. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft (bijvoorbeeld samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden van de partner etc.).

3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.

4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft, verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

5. Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de verzekeraars. Wanneer u onverhoopt toch (mondeling of schriftelijk) met de verzekeraar in contact komt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

E. Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Wij laten ook instructies achter op het antwoordapparaat. U kunt op de volgende manieren contact met ons opnemen:
Op werkdagen kunt u bij WTC terecht van 08.30-17.00 uur. Wij zijn telefonisch bereikbaar op nummer 0573-280717. Buiten kantooruren kunt u in spoedgevallen bellen met 06-55181615. U kunt ook altijd e-mailen naar info@wtc-advies.nl of onze website raadplegen: www.wtc-advies.nl

F. Premiebetalingen

Premiebetalingen geschieden via incasso door de verzekeraar. Als er kosten gemoeid zijn met de periodieke premiebetalingen, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig voldoet. Indien u niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren uit te keren. Ook kunnen de dan nog openstaande premietegoeden alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De bijkomende kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Kijk voor meer details in de betreffende polisvoorwaarden. Wanneer u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u in overleg treden met de verzekeraar.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Wij zijn volledig adviesvrij, onafhankelijk en ongebonden. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen kunnen adviseren. Wij adviseren op basis van een objectieve analyse, waarin wij alle mogelijke verzekeraars kunnen aanbieden.

H. Onze beloning

1. Beloning op basis van provisie

Wij ontvangen van de verzekeraar een kostenvergoeding, die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd, waarmee ook extra kosten voor u gemoeid zijn, wordt u hierover vooraf geïnformeerd.

In het tarief van de verzekeraars bij een pensioenregeling is meestal 2% provisie per jaar opgenomen voor het administratief beheer. Deze vergoeding dekt niet de kosten voor de persoonlijke begeleiding en advisering van de medewerkers (inclusief PBS) en het adviestraject ten behoeve van de werkgever. Voor de werkzaamheden die niet onder het administratief beheer vallen kan een aanvullende opslag in het verzekeringstarief worden opgenomen. Het is ook mogelijk deze werkzaamheden op declaratiebasis uit te voeren.

2. Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten verrichten wij op declaratiebasis, dat wil zeggen dat wij u op basis van vooraf besproken uurtarieven een factuur sturen voor verrichte werkzaamheden.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij desgewenst een inschatting van de dienstverlening en de daaraan verbonden kosten. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal bestede uren.

Dienstenwijzer

Westland & Van der Toolen Consultancy

Onze tariefstelling 2009:

Administratief beheer accountmanager	€ 125,00 per uur
Administratieve werkzaamheden	€ 75,00 per uur
Advies aan de medewerker	€ 125,00 per uur (dagdeel € 400,00)
Advies aan de werkgever	€ 165,00 per uur (dagdeel € 500,00)

Alle tarieven zijn exclusief B.T.W.

I. Onze Kwaliteit

- Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikken wij als WTC over de vereiste vergunning. Het nummer van onze AFM vergunning is 12014547. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van het Ministerie van Financiën (www.minfin.nl).
- Wij zijn aangesloten bij het Klachten instituut financiële dienstverlening. Ons aansluit nummer bij het KIFID is 300.010007.
- Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.
- Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Dit geeft u extra zekerheid.
- Ons BTW nummer is: NL810930705B01.
- Ons Kamer van Koophandel nummer is 34101046.

J. Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Totdat u bent overgeschreven naar een andere adviseur, ligt de zorgplicht bij ons.

K. Klachten?

Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vinden wij dat uiteraard heel vervelend. Wij stellen het op prijs wanneer u ons dat laat weten, zodat we serieus werk van uw klacht kunnen maken. Indien u een klacht heeft over onze werkwijze, over de verstrekte informatie, of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Na ontvangst én registratie van uw klacht nemen wij binnen twee werkdagen contact met u op. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van de directie van WTC behandeld volgens onze klachtenprocedure.

Wanneer wij gezamenlijk niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u ook terecht bij:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

0900-3552248

info@kifid.nl

www.kifid.nl

Tevens kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Wij hopen u middels deze dienstenwijzer voldoende geïnformeerd te hebben over de adviezen en diensten die wij u kunnen bieden. Mocht u desondanks toch nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact opnemen.