

2020

# Dienstenwijzer Daleman & De Jong



Daleman & De Jong

1-1-2020

## Inhoud

INLEIDING & PRAKTISCHE INFORMATIE .....	2
AANBOD DIENSTVERLENING .....	3
Hypotheken .....	3
Pensioenen .....	3
Schadeverzekeringen .....	4
Levensverzekeringen .....	4
Consumptief krediet .....	4
Betalen en sparen .....	4
Effecten en beleggen .....	4
DIENSTVERLENINGSDOCUMENT .....	4
U heeft een hypotheekvraag .....	4
U wilt een verzekering .....	5
U wilt extra geld voor later .....	5
U wilt pensioen regelen voor uw werknemers .....	5
ADVIES: FULL SERVICE MET NAZORG OF EXECUTION ONLY .....	5
WIJ GARANDEREN ONAFHANKELIJK ADVIES .....	6
TARIEVEN OP DECLARATIEBASIS OF ABONNEMENT .....	6
NAZORG: WEDERZIJDE VERWACHTINGEN .....	7
Nazorg, onze zorg .....	7
Nazorg vraagt ook wat van u .....	7

## INLEIDING & PRAKTISCHE INFORMATIE

### Klant centraal is onze norm

Daleman & De Jong is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. In deze dienstwijzer leest u over onze dienstverlening en over onze werkwijze. Uw persoonlijke situatie en wensen vormen de leidraad voor ons werk. Dat kan volgens ons niet anders: uw situatie en uw wensen zijn uniek. Alleen door de klant centraal te stellen en maatwerk te leveren, kunnen wij u financieel optimaal adviseren.

### Algemene gegevens

Daleman & De Jong

Stationsstraat 6

9711 AS Groningen

(050) 3115064

Fax (050) 3115198

[info@daleman-dejong.nl](mailto:info@daleman-dejong.nl)

[www.daleman-dejong.nl](http://www.daleman-dejong.nl)

Openingstijden: 9:00 – 17:00 uur.

In overleg kunt u een afspraak buiten kantoortijden maken.

### Medewerkers

Kwaliteit leveren, begint bij gekwalificeerde medewerkers en 'kilometers maken' in de financiële branche. Hieronder vindt u een overzicht van onze medewerkers. Door op de email te klikken, kunt rechtstreeks mailen met ons.

Geert Jan de Jong	Financieel adviseur/directeur	<a href="mailto:geertjan@daleman-dejong.nl">geertjan@daleman-dejong.nl</a>
Drs. Anton Daleman	Financieel adviseur/directeur, NVHP	<a href="mailto:anton@daleman-dejong.nl">anton@daleman-dejong.nl</a>
Marjan Marsman	Erkend hypotheekadviseur	<a href="mailto:marjan@daleman-dejong.nl">marjan@daleman-dejong.nl</a>
Brenda de Boer	Hypothecair Planner	<a href="mailto:brenda@daleman-dejong.nl">brenda@daleman-dejong.nl</a>
Karin Grashuis	Adviseur schadeverzekeringen	<a href="mailto:karin@daleman-dejong.nl">karin@daleman-dejong.nl</a>
Claudia Timmer-Nieboer	Adviseur particulier verzekering	<a href="mailto:claudia@daleman-dejong.nl">claudia@daleman-dejong.nl</a>
Margo Sierksma	Secretaresse/administratie	<a href="mailto:margo@daleman-dejong.nl">margo@daleman-dejong.nl</a>
Marjon Kemp	Binnendienst medewerker hypotheek	<a href="mailto:marjon@daleman-dejong.nl">marjon@daleman-dejong.nl</a>
Marcel Westerhof	Binnendienst medewerker hypotheek	<a href="mailto:marcel@daleman-dejong.nl">marcel@daleman-dejong.nl</a>
Helena Lei	Secretarieel medewerker	<a href="mailto:secretariaat@daleman-dejong.nl">secretariaat@daleman-dejong.nl</a>

### Lidmaatschappen en registraties

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

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005874. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### NVHP

De NVHP bewaakt het kwaliteitslabel 'Erkend Hypothecair Planner, EHP'. Dit label wordt gevoerd door hypotheekadviseurs op HBO-niveau, die de opleiding EHP met goed gevolg hebben afgerond. Zij hebben aan de vereniging laten zien dat zij ervaren en deskundig zijn in het geven van adviezen op het gebied van hypothecaire planning. Jaarlijks wordt de kennis op peil gehouden met PE-opleidingen.

#### Stichting Erkend hypotheekadviseur (SEH)

Onze hypotheekadviseurs zijn gecertificeerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur. Deze certificatie volgt na een uitgebreide opleiding. Voor het behoud van het certificaat SEH, dienen wij jaarlijks onze kennis op niveau te houden.

#### Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 02064068.

#### Klachteninstituut Financiële Diensten (KiFiD)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, dan hebben wij een klachtenregeling. Indien wij er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer is 300.003116.

#### **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Indien u aantoonbare schade lijdt als gevolg van ons toerekenbare fout(en), zal, indien onze aansprakelijkheid is aangetoond, de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar deze schade vergoeden. Voor u geeft dit extra zekerheid. Onze verzekering is ondergebracht via JNPG bij HDI Global SE, met polisnummer 123609.

## AANBOD DIENSTVERLENING

Daleman & De Jong staat ingeschreven in het AFM-register. Dat betekent dat wij mogen adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Wij kunnen u op veel gebieden van dienst zijn.

### Hypotheken

Bij het kopen van een woning zult u waarschijnlijk een hypothecaire lening willen afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment: u beslist namelijk over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u op veel zaken letten, zoals de hoogte van de rente en voor welke periode u de rente vastzet. Maar misschien wilt u ook de mogelijkheden weten om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

Daleman & De Jong zoekt met u naar de beste hypotheek, gericht op uw situatie en wensen. Wij zijn gerechtigd namens u de onderhandelingen te voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### Pensioenen

Als u stopt met werken, wilt u voldoende inkomen hebben om rond te komen. Dat kan vanaf 65 jaar, maar soms ook eerder als u te maken krijgt met een voortijdig overlijden of bij langdurige arbeidsongeschiktheid. Veel werknemers hebben een verplichte (en vaak onvoldoende), collectieve pensioenregeling, maar niet iedereen. Ook kunt u tekorten hebben opgebouwd vanwege bijvoorbeeld het wisselen van werkgever.

Daleman & De Jong heeft de bevoegdheid u te adviseren over pensioen, zowel individueel als collectief. Voor zowel een directeur-grotaandeelhouder (DGA) als de ZZP-er. Naast advies geven, mogen wij ook bemiddelen in pensioenproducten.

## Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Of van uw bedrijf.

Daleman & De Jong kan u zowel adviseren als bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

## Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om een uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw oude dag te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan in de vorm van levensverzekering.

Daleman & De Jong is bevoegd om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

## Consumptief krediet

Soms komt u onverwachts voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet.

Daleman & De Jong adviseert u graag. Ook kunnen wij de contacten onderhouden met de verstrekker van het krediet.

## Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

## Effecten en beleggen

Daleman & De Jong kan u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen. Wij mogen u echter geen beleggingsadvies geven. Daarom werken wij met door de beleginstelling opgemaakte 'risico- en belegprofielen'. U blijft zelf verantwoordelijk voor de belegresultaten.

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Bij impactvolle en complexe producten werken we –indien voor u van toepassing- met een dienstverleningsdocument. Als u een dienstverleningsdocument krijgt, is de inhoud in het document leidend. Dat betekent dat de dienstenwijzer dan niet, op de in het dienstverleningsdocument genoemde punten, van toepassing is. De dienstverleningsdocumenten kunt u downloaden via: <https://www.daleman-dejong.nl/ons-kantoor/onze-dienstverlening>. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de dienstverleningsdocumenten die u op onze site vindt.

## U heeft een hypotheekvraag

Wilt u een lening voor uw woning? Bijvoorbeeld, omdat u een woning wilt kopen en daarvoor een lening nodig heeft of omdat u nadenkt over een nieuwe lening, omdat de rentevast periode van uw lening, is afgelopen? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen en hoeveel onze dienstverlening kost. Bij een hypotheekvraag moet u over een aantal dingen nadenken, bijvoorbeeld:

- De hoogte van het bedrag dat u wilt lenen.
- De rente is niet bij iedere bank en verzekeraar dezelfde: dat kan u maandelijks veel geld schelen.
- Er zijn verschillende manieren om uw hypotheek terug te betalen. Daarin moet u een keus maken.
- Soms is het verstandig om een verzekering te nemen bij uw lening.

### U wilt een verzekering

Wilt u een verzekering, bijvoorbeeld voor als u of uw partner overlijdt? Of voor als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen en hoeveel onze dienstverlening kost. Bij het afsluiten van een verzekering, heeft u een vraag over het afdekken van risico's en moet u over een aantal dingen nadenken:

- Heeft u de verzekering nodig?
- Hoeveel premie betaalt u voor de verzekering?
- In welke situaties keert de verzekering uit?
- In welke situaties keert de verzekering niet uit?

### U wilt extra geld voor later

Wilt u extra geld voor bijvoorbeeld extra pensioen? Of wilt u later extra geld hebben voor iets anders? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen en hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een vraag over uw vermogensopbouw en moet u over een aantal dingen nadenken:

- Hoeveel pensioen heeft u later? Vindt u dat genoeg of te weinig?
- Heeft u nu geld over voor extra pensioen?
- Wat zijn de regels van de Belastingdienst?
- Wat zijn de voordelen en nadelen van sparen of beleggen?

### U wilt pensioen regelen voor uw werknemers

Heeft u een eigen bedrijf of bent u werkzaam in een bedrijf en wilt u het pensioen regelen voor uw werknemers? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen en hoeveel onze dienstverlening kost. Als u pensioen wilt regelen of veranderen voor uw werknemers, moet u over een aantal dingen nadenken:

- Welke soorten pensioenregelingen zijn er? Wat zijn daarvan de voordelen en de nadelen?
- Wat betekent het voor uw bedrijf als u voor uw werknemers pensioen regelt?
- Wat betekent het voor uw werknemers als u hun pensioen wilt veranderen?
- Hoe regelt u pensioen? Regelt u dat met een verzekeraar of dient u zich bij een bedrijfstakpensioenfonds aan te sluiten? Of richt u een ondernemingspensioenfonds op?

### ADVIES: FULL SERVICE MET NAZORG OF EXECUTION ONLY

#### Full Service

Bij Daleman & De Jong willen we onze klanten het liefste van A tot Z begeleiden. Dat betekent dat wij niet alleen het advies geven, maar ook de bemiddeling en nazorg verlenen. Het voordeel van een full servicedienst is dat u alle zorgen uit handen wordt genomen en dat u zeker weet dat overal aan wordt gedacht. Wij prefereren een *life-time relationship* en willen onze klanten te allen tijde bijstaan met advies en informatie.

#### Execution only

Bij *execution only* helpen wij alleen met het tot stand brengen van een overeenkomst en is er niet sprake van een nazorgtraject. Als wij een *execution only* dienst aanbieden, geven we dat u expliciet aan. *Execution only* is onder andere van toepassing op:

- Via onze website afgesloten producten.
- Via internet (dus websites van derden) afgesloten producten, waarbij wij als intermediair geselecteerd zijn.
- Bij variabele rente voor hypothecaire leningen.
- Bij het belegaspect van beleggingsverzekeringen.
- Bij afwijking van het ingevulde risico- en belegprofiel.
- Bij spaar- en belegrekeningen.

### **Identificatie**

Wij vragen om uw legitimatiebewijs op het moment dat we een dossier aanvragen. Wij zijn hiertoe wettelijk verplicht.

## **WIJ GARANDEREN ONAFHANKELIJK ADVIES**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering en zoeken die financiële instelling die het beste bij uw financiële vraag past. Ook hebben wij ondernemersvrijheid. Dat houdt in dat geen enkele financiële instelling, zoals een bank- of een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming heeft. Ook dit geeft ons de vrijheid om, volledig in uw belang, u te kunnen adviseren.

Bij de keuze van het groot aantal aanbieders van financiële producten en diensten, werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van –nagenoeg- de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal vergelijkingsfactoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling, hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering, nemen wij mee om te komen tot een goed aanbod. Alleen door op deze wijze te werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## **TARIEVEN OP DECLARATIEBASIS OF ABONNEMENT**

### **Declaratiebasis**

Voordat wij ons financiële advies uitbrengen, geven we aan voor welk uurtarief wij u van dienst kunnen zijn en geven we een raming van het aantal uur dat wij denken te gaan besteden. We houden een rapportage van uitgevoerde werkzaamheden bij. De eindnota is op basis van deze rapportage. Indien er deskundigheid van derden ingeschakeld moet worden, zullen wij deze kosten aan u doorberekenen. Uiteraard zullen wij hierover samen met u, vooraf, duidelijke afspraken over maken.

U kunt ook kiezen voor een vaste vergoeding voor zowel advies –en bemiddeling.

Daleman & De Jong heeft hiervoor een tarievenlijst die u ontvangt bij het maken van de afspraak. U vindt de tarievenlijst ook op onze website.

### **Een abonnementensysteem**

Voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering spreken wij een vast bedrag per jaar af, waarvoor wij onze werkzaamheden voor u uitvoeren.

## NAZORG: WEDERZIJDSE VERWACHTINGEN

### Nazorg, onze zorg

#### Up to date houden informatie

Wij zullen u schriftelijk op de hoogte houden van relevante wijzigingen met betrekking tot de door u bij ons kantoor afgesloten producten. Daarbij gaat het niet alleen informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Wij sturen u ook informatie toe als wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Op onze website kunt actuele informatie terugvinden.

Tevens zullen wij op vaste momenten contact met u opnemen, bijvoorbeeld indien de afloop van een rentevast periode (niet zijnde variabele rente) nadert of er een periode van lagere rentepercentages is (in verband met eventueel oversluiten). Maar ook als u de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt, nemen we contact met u op. Nadat u de informatie heeft gelezen, dient u zelf actie te ondernemen. Indien u dat wenst, kunt u hierover een afspraak met ons maken. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

#### Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen kunnen wij uw klacht snel verhelpen. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG Telefoon 0900-fklacht ofwel 0900-3552248 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ons aansluitnummer is 300.003116.

#### Einde relatie

U hebt te alle tijde het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er producten via ons kantoor zijn afgesloten, kunt u de betreffende maatschappij(en) verzoeken deze lopende zaken over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de producten, welke ons kantoor heeft afgesloten, overdragen naar een andere adviseur via een verzoek aan de desbetreffende maatschappij.

#### Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze dienstenwijzer hebben opgenomen. Regelmatig komt het voor dat er ook andere beroepsdisciplines ingeschakeld dienen te worden. Uiteraard gebeurt dit in overleg met u en maken wij pas gebruik aan deze kennis, na uw toestemming.

Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

### Nazorg vraagt ook wat van u

#### Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen, is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Wij kunnen u dan de juiste informatie verschaffen, op het moment dat er wijzigingen



optreden. Daarom vragen wij u mee te werken om uw totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket in kaart te brengen.

**Wijzigingen doorgeven: juiste en volledige informatieverstrekking**

U draagt zelf verantwoordelijkheid voor het aan ons doorgeven van wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van deze informatie. Informeert u ons daarom regelmatig als uw gegevens wijzigen of uw situatie verandert. Wij schatten dan in welke invloed dit heeft voor uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk of scheiding, inkomensveranderingen, een geboorte van een kind, overlijden, werkloos of arbeidsongeschiktheid. Maar ook wijziging van uw mobiele nummer of e-mailadres, zijn voor ons van belang.