

# ONZE DIENSTENWIJZER

## Wie zijn wij?

Wij zijn Reinders Huizen en Hypotheken B.V.. Wij stellen ons met deze dienstenwijzer graag aan je voor.

Wij hebben ons vak gemaakt van het adviseren en begeleiden van klanten bij financiële vraagstukken. Wij zijn pas tevreden als je door ons geholpen bent, ons advies begrijpt én je zeker weet dat ons advies helemaal bij jouw eigen situatie past.

Kwaliteit vinden wij erg belangrijk. Wij werken hier dan ook doorlopend aan. Zo laten wij als Reinders Huizen en Hypotheken b.v. jaarlijks onze volledige organisatie en dienstverlening controleren op kwaliteit. Ook zijn onze adviseurs geregistreerd als Erkend Hypotheekadviseur, Erkend Hypotheekplanner en/of gecertificeerd Financieel Planner. Meer informatie hierover kun je vinden op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl).

Niet onbelangrijk is nog te vermelden dat de privacy van jouw persoonlijke gegevens uiteraard bij ons is gewaarborgd. Wij verwijzen u naar ons Privacyreglement.

## Openingstijden

Maandag t/m donderdag: 08:30 - 17:30 uur

Vrijdag: 08.30 - 17.00 uur

Buiten openingstijden zijn wij op afspraak geopend. U kunt bellen met Frank Reinders 06 553 93 911.

## Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies én bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken en financieringen
- Aanvullende oudedagsvoorzieningen
- Verzekeringen
- Sparen en beleggen
- Financiële planning

Wij helpen je daarbij met het maken van de juiste keuzes. Centraal in onze advisering staat de woning en jouw persoonlijke wensen. Een woning kopen en een hypotheek afsluiten die langdurig bij je past, is een intensieve en belangrijke klus. Daar komt veel bij kijken. Niet alleen de hoogte van de rente is van belang. Denk bijvoorbeeld ook aan de verschillende voorwaarden, de risico's die je tijdens de looptijd van de hypotheek loopt, de betaalbaarheid van de hypotheek gedurende de looptijd, de fiscale gevolgen en ga zo maar door. Er zijn bovendien vele financiële producten en varianten op de markt. Wij begeleiden je op professionele wijze bij alle voor jou relevante aspecten.



## Hoe kun je ons bereiken?

Je kunt ons op de volgende manier bereiken:

Reinders Huizen en Hypotheken b.v.

Arnhemseweg 261

7333 NB Apeldoorn

Tel: 055 5 555 555

E-mail: [info@reinders.eu](mailto:info@reinders.eu)

Website: [www.reindershypotheken.nl](http://www.reindershypotheken.nl)

Daarnaast bieden wij je de mogelijkheid om één van onze Servicepakketten af te nemen. Hiermee heb je het gemak van doorlopende financiële aandacht en weet je zeker dat jouw financiële zaken altijd up to date zijn. Wij vertellen je hier graag meer over!

Ons adviestraject bestaat uit vijf stappen.

### Stap 1. Inventariseren

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van je persoonlijke financiële situatie, je wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een beeld vormen van je kennis en ervaring met complexe financiële producten.

### Stap 2. Analyseren en berekenen

Na het in kaart brengen van jouw persoonlijke situatie en wensen voor nu en in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit en maken berekeningen van alle risico's die je kan lopen. Aan de hand van deze gegevens vormen zich de contouren van de financiële constructie. Vervolgens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op jouw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn. Hiermee scherpen wij je klantprofiel verder aan en maken deze definitief.

### Stap 3. Advies

Op basis van de inventarisatie, analyses en berekeningen komen wij uiteindelijk tot een concreet totaaladvies. Bij dit advies motiveren wij uiteraard welke specifieke financiële producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij jouw wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden deze kunnen worden afgesloten. Ons advies en de motivatie leggen we voor je vast in een adviesrapport.

### Stap 4. Bemiddeling

Wij verzorgen graag de aanvragen en de administratieve afhandeling van de gewenste producten voor je. Op die manier kunnen wij ervoor zorgen dat de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

### Stap 5. Nazorg

Wij blijven je ondersteunen, ook nadat het financiële product is afgesloten. Je kunt met al je vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in je persoonlijke situatie? Dan is het mogelijk dat dit van invloed is op het door ons geadviseerde financiële product. Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie, spreken wij af hoe wij je hierbij kunnen adviseren. Wij bieden je ook Servicepakketten aan, waarbij je doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

Bovenstaand adviesproces hanteren wij als leidraad. Afhankelijk van je persoonlijke situatie geven wij nadere invulling aan deze stappen. De specifieke wijze van invulling van jouw adviestraject, leggen wij voor aanvang van onze dienstverlening voor je vast in een dienstverleningsopdracht.

## Welke aanbieders en producten kunnen wij je bieden?

Wij kunnen voor je bemiddelen bij vele zorgvuldig geselecteerde aanbieders van financiële producten, zoals banken, verzekeraars en vermogensbeheerders. Er is dus een ruim assortiment aan producten en aanbieders voor handen. Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend jouw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om producten te bemiddelen bij één bepaalde aanbieder. Geen enkele aanbieder heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

## Wat kost onze dienstverlening?

Wij doen alle werkzaamheden binnen dit veelal intensieve adviestraject graag voor je. Dit is natuurlijk niet gratis. Je betaalt ons voor de tijd, kennis en kunde die wij voor je inzetten. Deze investering is goed besteed, want een goed financieel advies bespaart je ook veel geld! Het eerste gesprek dat je bij ons op kantoor voert, is altijd voor onze rekening. Wij investeren namelijk graag in jou. In dit intakegesprek leren wij elkaar kennen en kunnen wij je onze dienstverlening en kosten verder toelichten.

Vervolgens spreken wij met je af op welke wijze je onze kosten betaald. We kunnen op de volgende manieren voor onze werkzaamheden worden betaald:

#### • Advies tegen vast tarief

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. In de bijlage 'Tarieven Dienstverlening 2017' lichten wij de keuzemogelijkheden toe en geven wij onze tarieven weer voor veel voorkomende adviestrajecten.

## Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast maandelijks salaris. Afhankelijk van de functie en de beoordeling van het functioneren, kunnen medewerkers een salarisverhoging en/of eindejaarsuitkering ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen. Wij hanteren hiermee een gezonde en marktconforme beloningsmethodiek, die bijdraagt aan een zorgvuldige klantbehandeling



## Overige kosten aan derden

Er kunnen naast kosten voor onze dienstverlening, ook nog kosten door andere partijen bij je in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan kosten voor een taxatierapport, een bouwkundige keuring of notariskosten. Deze moet je zelf betalen. In de meeste gevallen worden deze kosten opgenomen in de financieringsopzet die wij met je bespreken. De kosten worden daardoor veelal betaald vanuit de hypotheek en afgerekend na afloop van het adviestraject, bij de notaris.

Je krijgt van de aanbieder waar jouw producten worden ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door jou te betalen bedragen kun je op de met hen overeengekomen wijze voldoen. Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank of vermogensbeheerder. Wij maken je erop attent dat als je de bedragen niet tijdig voldoet, je van de betreffende aanbieder een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de aanbieder het product zelfs beëindigen.

## Wat verwachten wij verder van jou?

- Verstrek altijd juiste en volledige gegevens. Dit is erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de aanbieder uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Informeer ons tijdig en volledig over alle wijzigingen in je persoonlijke situatie. Zo stel je ons in staat om jouw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in je persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Laat ons weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen. Dit kan essentieel zijn om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Controleer of alle informatie en bijbehorende documenten die je van ons krijgt klopt. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van je dat je deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Geef ons tijdig (binnen 24 uur voor de afspraak) telefonisch door, als je een afspraak voor een gesprek niet kunt nakomen. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet tijdig zijn afgezegd, kunnen wij bij je in rekening brengen.
- Zorg dat je altijd op tijd je betalingen nakomt, zodat er geen betalingsachterstanden ontstaan.

## Niet tevreden?

Uiteraard hopen wij een prettige en langdurige samenwerking met je aan te gaan; daarvoor doen wij ons uiterste best. Mocht je onverhoopt niet tevreden zijn met onze dienstverlening, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. Een klacht ontvangen wij schriftelijk op ons postadres ter attentie van de directie en binnen 1 jaar na het gegeven advies en/of de verrichtte bemiddeling. Na ontvangst van jouw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met je op en zullen we op zoek gaan naar een bevredigende oplossing. Als je van mening bent dat wij jouw klacht niet juist hebben afgehandeld, kun je terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. : 0900 355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons Kifid aansluitnummer is 300.012369. Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## Beëindigen van onze relatie

Je hebt het recht om op elk gewenst moment de relatie met ons te beëindigen. Je kunt jouw bank of verzekeringsmaatschappij dan verzoeken de lopende contracten over te dragen naar een andere adviseur. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor de producten die je via ons hebt afgesloten. Overigens kunnen wij - in uitzonderlijke gevallen – ook het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Ook dan blijven bestaande hypotheek- en verzekeringscontracten in stand.



Reinders Huizen en Hypotheken b.v., Arnhemseweg 261,  
7333 NB Apeldoorn, Tel: 055 5 555 555, E-mail:  
[info@reinders.eu](mailto:info@reinders.eu), Website: [www.reindershypotheken.nl](http://www.reindershypotheken.nl)

## Bijlage Tarieven Dienstverlening 2018

Het adviestraject kent meerdere fases en vele verschillende werkzaamheden. De intensiteit en hoeveelheid werk hangt af van je persoonlijke situatie en jouw adviesvraag. Aan de hand van jouw adviesvraag en persoonlijke situatie doet onze adviseur je een maatwerkvoorstel. Hieronder lees je over onze tarieven voor veel voorkomende adviestrajecten.

Inventarisatie, advies en bemiddeling tegen vast tarief	Richtlijn tarief*
<b>Adviestraject hypotheek/ woning:</b>	
Aankoop van een woning	€ 2.950,--
Oversluiten van een lopende hypotheek	€ 2.950,--
Verhoging van een lopende hypotheek	€ 750,--
Beoordeling van een elders verkregen hypotheekadvies (second opinion)	€ 1.000,--
Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid (bijvoorbeeld bij echtscheiding)	€ 1.500,--

*\*In principe hoeft u voor onze werkzaamheden geen BTW te betalen.*

*Wilt u alleen advies, en geen hulp bij bemiddeling van financiële producten, dan zijn wij wettelijk verplicht BTW in rekening te brengen.*

## Verklaring voor ontvangst dienstenwijzer

Hierbij verklaar ik/ verklaren wij, dat wij de dienstenwijzer van Reinders Huizen en Hypotheken b.v. in goede orde hebben ontvangen.

Datum ontvangst:

Handtekening klant:

Naam klant:

Handtekening partner klant:

Naam partner klant:



Reinders Huizen en Hypotheken b.v., Arnhemseweg 261, 7333 NB Apeldoorn,  
Tel: 055-5 555 555, e-mail: [info@reinders.eu](mailto:info@reinders.eu), Website: [www.reindershypotheken.nl](http://www.reindershypotheken.nl)