



# V A N S C H A I K

## Dienstenwijzer

Van Schaik BV hecht vanuit het oogpunt van transparantie aan goede voorlichting op het gebied van assurantiën en risico- en procesbeheersing. Tegelijkertijd eist de Wet op Financieel Toezicht (WFT) dat consumenten (natuurlijke- en rechtspersonen) voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de dienstverlener hun biedt.

Wij zullen in onze voorlichting dan ook zo goed mogelijk voldoen aan de regels en eisen die vanuit de WFT aan financieel dienstverleners worden gesteld. Op grond van de WFT zijn wij wettelijk verplicht, voorafgaande aan de totstandkoming van een financiële (assurantie)overeenkomst, minimaal de in deze dienstenwijzer weergegeven informatie te verstrekken.

## Samenwerking en transparantie komt van twee kanten

Van Schaik BV zal haar relaties in alle openheid over de dienstverlening, de procedures en de werkwijzen met betrekking tot bijvoorbeeld premiebetaling, schadebehandeling en beloningsstructuren informeren. Van onze relaties verwachten wij uiteraard ook transparantie. Alleen met uw informatie kunnen wij een helder beeld van uw situatie verkrijgen en u zodoende van een deskundig advies voorzien.

Van Schaik BV staat voor een manier van zaken doen waarbij samenwerking en transparantie gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Dit is noodzakelijk om te komen tot een duurzame relatie waarbij waardecreatie voor u als klant centraal staat.

Hieronder leest u waar wij voor staan, hoe wij onze dienstverlening vormgeven en welke acties wij ondernemen om uw (financiële) belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Deze dienstenwijzer zorgt ervoor dat u inzichtelijk krijgt wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u gedurende onze samenwerking verwachten. Duidelijk en transparant.

In volgorde informeren wij u over:

1. Wie zijn wij
2. Bereikbaarheid
3. Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)
4. Wat u van ons mag verwachten
5. Wat wij van u verwachten
6. Premie en incasso
7. Schadebehandeling
8. Relatie met verzekeringsmaatschappij(en)
9. Kosten/beloning
10. Eisen vakbekwaamheid en deskundigheid
11. Beëindiging relatie
12. Klachten

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034





# V A N S C H A I K

## 1. Wie zijn wij

Van Schaik BV is een gespecialiseerd kantoor op het gebied van verzekeringen. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met onze klanten te onderhouden, waarde toe te voegen en de belangen van alle belanghebbenden optimaal en transparant te behartigen.

Wij zullen de scherpe link tussen risico- en procesbeheersing en assurantiën zichtbaar maken en een op maat gemaakte dienstverlening leveren. Maatwerk tot in detail.

Van Schaik BV is op 10 december 2019 opgericht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76620824.

## 2. Bereikbaarheid

Wij zijn voor onze relaties 24-uur per dag bereikbaar. U kunt op de volgende wijzen contact met ons opnemen:

### Amsterdam

Olympisch Stadion 24-28  
1076 DE Amsterdam  
T 020 - 8006054  
E [info@vanschaik.nl](mailto:info@vanschaik.nl)  
W [www.vanschaik.nl](http://www.vanschaik.nl)

### Hoorn

Zuiderplantsoen 67  
1621 MA Hoorn  
T 0229 - 272828  
E [info@vanschaik.nl](mailto:info@vanschaik.nl)  
W [www.vanschaik.nl](http://www.vanschaik.nl)

### Rotterdam

Lavendeltuin 2  
2662 CL Bergschenhoek  
T 010 - 5240034  
E [info@vanschaik.nl](mailto:info@vanschaik.nl)  
W [www.vanschaik.nl](http://www.vanschaik.nl)

## 3. Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Van Schaik BV staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. De AFM heeft ons een vergunning verleend en deze geregistreerd onder nummer 12047077. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Op basis van onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in verzekeringen. Vrijwel ieder natuurlijk- of rechtspersoon heeft één of meerdere verzekeringen. U kunt hierbij onder andere denken aan een aansprakelijkheidsverzekering, motorrijtuigenverzekering, transportverzekering, maar ook een brandverzekering. Uiteraard zijn er nog veel meer verzekeringen en wij hebben daarom ook de bevoegdheid om te bemiddelen en te adviseren in alle verzekeringen.

## 4. Wat u van ons mag verwachten

Van Schaik BV zal adviseren en bemiddelen in verzekeringsoplossingen die, mogelijk gekoppeld aan trajecten van risico- en procesbeheersing, voor u primair op maat gemaakt zullen zijn en die u een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding garanderen. Onze dienstverlening is gebaseerd op het creëren van waarde voor u. Kortom, ondernemend omgaan met uw risico's is ons credo.

Wij bemiddelen voor u in de relevante verzekeringen en dragen zorg voor begeleiding, ondersteuning en overname van de administratieve afhandeling daarvan. Daarnaast zullen wij u terzijde staan als gespecialiseerde belangenbehartiger en tevens als vraagbaak dienen in alle voorkomende

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034





## V A N S C H A I K

(verzekeringstechnische) vraagstukken op het gebied van de door u bij ons afgesloten verzekeringen.

Mocht u te maken krijgen met schade dan is Van Schaik BV uw partner om oplossingsgericht en proactief te handelen en ervoor te zorgen dat uw schade snel en correct wordt afgehandeld.

In het kader van onze dienstverlening beschikken wij over veel gegevens van u als relatie. Zonder die gegevens kunnen we onze dienstverlening ook niet optimaal vormgeven en onze advisering en bemiddeling niet naar behoren uitvoeren. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen wij deze gegevens echter nooit zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen.

### 5. Wat wij van u verwachten

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen, maar wij verwachten van onze relaties ook enkele belangrijke zaken. In uw eigen belang gaat Van Schaik BV ervan uit dat u ons te allen tijde juist en volledig informeert en dat u ons volledig op de hoogte houdt van wijzigingen in uw eigen (bedrijf)situatie.

Dit is noodzakelijk om het adviseren en bemiddelen in de van toepassing zijnde verzekeringen zo correct mogelijk uit te voeren. Het op een juiste wijze samenstellen of aanpassen van uw verzekeringen is namelijk gebaseerd op een actueel en volledig risicoprofiel van u als relatie.

Het is daarnaast van belang om te voorkomen dat bepaalde risico's onverzekerd blijven, maar ook om ervoor te zorgen dat uw verzekeringen op het juiste moment aangepast of beëindigd worden. Verder is het van groot belang dat u bij de aanvraag van welke verzekering dan ook de opgevraagde informatie zo volledig mogelijk verstrekt en daarbij waarheidsgetrouw handelt. Wanneer bepaalde gevraagde gegevens niet of niet volledig verstrekt worden kan dat mogelijk consequenties hebben voor de verzekeringsdekking en de eventuele schade-uitkering van de betreffende verzekering. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden.

Hebt u elders verzekeringen lopen die mogelijk raakvlakken hebben met de door ons bemiddelde verzekeringen, dan is het van belang dat wij dat weten. Het kan mogelijk relevant zijn voor onze dienstverlening en moet ervoor zorgen dat wij een juist en volledig inzicht krijgen en houden in uw risicoprofiel.

Verder kan het gebeuren dat wij u relevante informatie over uw verzekering(en) toesturen. Dit kan gaan om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn toe te sturen, maar ook omdat wij denken dat deze informatie u op de hoogte houdt van relevante ontwikkelingen op het vlak van bestaande of nieuwe (financiële) producten en diensten. Wij vragen u al de door ons toegezonden informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten ook altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze correct zijn opgesteld conform uw wensen.

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuyn 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034





## V A N S C H A I K

### 6. Premie en incasso

Als u een verzekeringsovereenkomst sluit, wentelt u daarmee de corresponderende risico's af op een verzekeringsmaatschappij. De betaling van de verschuldigde premie is vervolgens een wezenlijk aspect van de verzekeringsovereenkomst en daarom voor u van groot belang.

Premiebetaling kan via verschillende methoden plaatsvinden en zal in overleg met u bepaald worden. Premiebetaling gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt en in principe worden premies per jaar betaald. Daar waar wenselijk en mogelijk kan, na overleg met ons en/of de verzekeringsmaatschappij, eventueel gekozen worden om premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als met deze periodieke premiebetaling kosten zijn gemoeid, dan wordt u daarover vooraf ingelicht. Bij elke polis wordt in ieder geval aangegeven welke methode wordt gevolgd.

Nadat de verzekering is gesloten ontvangt u via Van Schaik BV dan wel rechtstreeks van de verzekeringsmaatschappij uw polis(blad) en de bijbehorende polisvoorwaarden. Uw polis(blad) is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst.

Bij betaling per acceptgiro ontvangt u per premievervaldag van uw verzekering een acceptgiro. Het verschuldigde bedrag dient tijdig voor de vervaldatum, doch anders uiterlijk binnen dertig dagen na de premievervaldag ontvangen te zijn door ons of door de verzekeringsmaatschappij.

Is er sprake van premiebetaling via automatische incasso, dient u ervoor te zorgen dat het saldo op uw bankrekening voldoende is om de premie af te kunnen schrijven. Wanneer uw saldo niet toereikend is en er geen betaling plaats vindt binnen dertig dagen na het verstrijken van de premievervaldag, bent u in verzuim. Er wordt door ons of de verzekeringsmaatschappij inspanning geleverd om de premie tijdig te innen, maar de betalingsverplichting rust uiteindelijk bij u.

U wordt schriftelijk geïnformeerd als de incassopoging niet geslaagd is en in de gelegenheid gesteld de verschuldigde premie alsnog te voldoen.

Het is belangrijk dat premies tijdig betaald worden. Indien de premie niet op tijd betaald is, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Verder zullen kosten die verbonden zijn aan een mogelijk gerechtelijke incasso op grond van de polisvoorwaarden veelal op u verhaald worden. Indien u verwacht de premie niet op tijd te kunnen betalen informeert u ons dan tijdig zodat wij, in overleg met verzekeringsmaatschappij, naar een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing kunnen zoeken. De inspanningen van alle belanghebbenden moeten erop gericht zijn gerechtelijke incasso's te vermijden.

Indien u op grond van de polisvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premie restitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar verzorgen.

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034





# V A N S C H A I K

## 7. Schadebehandeling

Bij schade heeft zowel u als Van Schaik BV baat bij een oplossingsgerichte en proactieve benadering en behandeling. Als u te maken krijgt met schade, is het zaak dat de schade zo snel mogelijk wordt gemeld. Deze melding zorgt ervoor dat alle betrokken partijen direct in kennis worden gesteld van de schade.

Wij streven ernaar om binnen 48-uur duidelijkheid te hebben over eenvoudige schades en waar mogelijk een directe afhandeling te bewerkstelligen. Voor complexere schades wordt gezamenlijk een behandeltraject vastgesteld om de voortgang in schadeafhandeling te waarborgen.

## 8. Relatie met verzekeringsmaatschappij(en)

Van Schaik BV is een zelfstandig opererend assurantiëkantoor, vrij in onze advisering en daarmee een ongebonden bemiddelaar. Geen bank of verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. De vrijheid om te kunnen adviseren wat wij in het belang van onze relaties juist vinden, gaat hand in hand met onze eigen vrijheid als zelfstandig ondernemer.

Wij zijn dus niet verplicht of gebonden om verzekeringen bij een bepaalde verzekeringsmaatschappij onder te brengen. Wij werken echter wel samen met een select aantal verzekeringsmaatschappijen. De selectie van deze maatschappijen wordt met name gebaseerd op de toegevoegde waarde die een verzekeringsmaatschappij u als verzekerde brengt, maar ook aan ons in het kader van onze dienstverlening. Dit betekent dat de betreffende verzekeringsmaatschappij uitstekende polisvoorwaarden moet koppelen aan concurrerende premiestellingen en daarbij ook een uitstekende dienstverlening moet bieden.

Uit de aanbieders zullen wij op basis van bovenstaande factoren steeds dat aanbod selecteren dat precies past bij uw wensen en het door ons gezamenlijk vastgestelde risicoprofiel.

## 9. Kosten/beloning

Onze dienstverlening is niet gratis en om deze uit te kunnen voeren, maken wij dan ook bedrijfskosten. Denkt u hierbij aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten kunnen op verschillende wijzen worden vergoed. Van oudsher ontvangen assurantiëtussenpersonen inkomsten uit provisie, maar modernere varianten komen ook steeds meer voor.

Van Schaik BV heeft ervoor gekozen om meerdere varianten van beloning te hanteren. Dit betreft voornamelijk de reguliere provisie die wij van de verzekeringsmaatschappij ontvangen als beloning voor onze bemiddeling, onderhoud en beheer van uw verzekeringen. Daarnaast hanteren wij ook het principe van beloning rechtstreeks door de klant, door middel van een vastgesteld uurtarief of eventueel een vast tarief.

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034





# V A N S C H A I K

Hieronder worden deze varianten kort toegelicht:

## Provisie

Voor de verzekeringen op basis van provisie ontvangen wij normaliter een percentage van de premie als beloning. Onze provisie is door de verzekeringsmaatschappij verrekend in de premie die u als klant betaalt. Betaalt u de premie rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij dan draagt deze een deel hiervan af aan ons ter dekking van onze bedrijfskosten. Als U de premie aan ons voldoet, wordt in principe dezelfde procedure gevolgd.

## Uurtarief

U kunt er ook voor kiezen om de kosten voor onze dienstverlening te voldoen op basis van een urenverklaring. U betaalt dan aan de verzekeringsmaatschappij een zogenaamde netto premie (zonder provisie) en vervolgens betaalt u ons rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u werkzaam zijn geweest vermenigvuldigd met ons uurtarief.

Bij deze methode hanteren wij tevens een systeem op basis van naverrekening zodat u nooit meer dan het daadwerkelijk door ons gewerkte aantal uren betaalt. Het exacte uurtarief alsmede een indicatie van het aantal uren wordt u voorafgaand aan de werkzaamheden verstrekt.

## Vast tarief

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief met u overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is dan niet meer afhankelijk van het financiële product dat U via onze bemiddeling hebt afgesloten en het daadwerkelijke aantal uren dat wij voor U werkzaam zijn geweest.

*Vraagt u ons om diensten, waarbij één van bovenstaande beloningsvormen niet mogelijk of gewenst is, dan zullen wij vooraf met u andere afspraken maken over onze beloning. Transparantie is daarbij leidend, zodat u altijd weet op welke wijze wij worden beloond en of onze beloning in overeenstemming is met de geboden dienstverlening.*

## **10. Eisen vakbekwaamheid en deskundigheid**

Van Schaik BV voldoet aan alle wettelijke verplichtingen om in verzekeringen te mogen adviseren en bemiddelen. De medewerkers beschikken over de vereiste diploma's en voldoen aan de eisen vanuit de WFT als het gaat om permanente educatie (PE). Daarnaast zijn er kaders gecreëerd die ervoor zorgen dat de vereiste kwaliteit van onze dienstverlening hoog is en ook blijft. Dit betekent dat onze medewerkers door training en scholing hun kennis up-to-date en op een hoog niveau houden.

Ook van nieuwe medewerkers wordt een hoog kennisniveau geëist. Onze dienstverlening is namelijk voor een zeer belangrijk deel gebaseerd op de deskundigheid van onze medewerkers.

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034







# V A N S C H A I K

## 11. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met Van Schaik BV zonder opgaaf van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn te beëindigen. Indien mogelijk kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een (nieuwe) adviseur van uw keuze.

Daartegenover staat dat Van Schaik BV er ook voor kan kiezen om niet langer een (zakelijke) relatie met u te onderhouden. Uw belangen worden dan overgedragen aan een ander intermediair van uw keus. De zorgplicht van uw verzekering blijft bij ons liggen totdat een ander intermediair deze zorgplicht over heeft genomen en wij daar schriftelijk van op de hoogte zijn gesteld.

Beëindiging van uw verzekering (zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet) kan slechts per contractvervaldatum met inachtneming van de in de betreffende polisvoorwaarden genoemde opzegtermijn. Deze contractsvervaldatum kunt u vinden op het polisblad van de betreffende verzekering. Een verzoek tot beëindiging van uw polis dient u altijd schriftelijk bij ons in te dienen.

## 12. Klachten

Uiteraard zal Van Schaik BV er alles aan doen om de duurzame samenwerking tot volle tevredenheid van u vorm te geven en deze te continueren. Helaas is het echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Mocht dit onverhoopt het geval zijn dan horen wij dat graag van u en zullen wij alles proberen om samen met u tot een oplossing te komen. Wij gaan ervan uit dat wij in de meeste gevallen uw klacht snel en adequaat kunnen verhelpen.

Indien u ontevreden bent en blijft over onze dienstverlening, en uw klacht naar uw inzicht door ons niet afdoende behandeld wordt, dan kunt U zich te allen tijde wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit is een volledig onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal behandelen en beoordelen. Aan de behandeling van uw klacht door deze stichting zijn voor u geen kosten verbonden. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248

Uiteraard staat het u tevens vrij om zich bij een geschil te wenden tot de burgerlijke rechter.

Tot slot is Van Schaik BV in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV). Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Deze verzekering biedt u als klant een garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed zal worden. Voor u geeft dit extra zekerheid. Daarnaast betekent deze verzekering tevens een extra waarborg voor de continuïteit van ons eigen kantoor.

Van Schaik bv *Assurantiën & Hypotheken*

**Vestiging Amsterdam** Olympisch Stadion 24-28. 1076 DE Amsterdam T 020-8006054  
**Vestiging Hoorn** Zuiderplantsoen 67. 1621 MA Hoorn T 0229-272828  
**Vestiging Rotterdam** Lavendeltuin 2. 2662 CL Bergschenhoek T 010-5240034

