



## Dienstenwijzer Bemiddelingsservice Joke Bleijerveld

*Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag laten we je zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat je als mens centraal. Jouw persoonlijke situatie en persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij je wegwijs in ons kantoor. Hierna vind je, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar je terecht kunt als je klachten hebt waar we samen niet uitkomen.*

### Wie zijn wij?

Bemiddelingsservice Joke Bleijerveld

#### Bezoekadres:

Hendoweg 3-12b  
9101PC DOKKUM

#### Postadres:

Postbus 1506  
9100 CA DOKKUM

Ons kantoor ontzorgt met onze financiële diensten.

#### Bereikbaarheid

Je kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0519 – 220 938

Mobiel: 06 – 27 547 001 (ook whatsapp)

E-mail: [info@jokebleijerveld.nl](mailto:info@jokebleijerveld.nl)

Internet: <http://www.jokebleijerveld.nl>

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer 06 – 27 547 001.

Natuurlijk kun je ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen, maandag tot en met vrijdag zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:30 uur. Bel wel even van tevoren, want mogelijk zijn we wegens afspraken bezet. Eventueel is het mogelijk om een afspraak in te plannen buiten de net genoemde kantooortijden.

Onze communicatie met je voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch/videobellen) of in een persoonlijk gesprek. We vragen altijd welke vorm jouw voorkeur heeft.

#### Internet

Wij beschikken over een eigen website. Hierop tref je regelmatig informatie en tips aan. Ga naar [www.jokebleijerveld.nl](http://www.jokebleijerveld.nl)

#### Social Media

Wij zijn actief op de social media; je kunt ons vinden en volgen op [Facebook](https://www.facebook.com/jokebleijerveld). Wij posten met regelmaat nieuwtjes, interessante informatie en tips.

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

- AFM
- Kifid
- KvK
- SEH

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt op grond van de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12015741. Voor vragen over toezicht kun je terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800-5400540 (gratis).

#### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht je toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kun je bij het [Kifid](http://www.kifid.nl) terecht.

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010662.

#### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01114379.

#### Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseur (SEH)

In het register zijn we geregistreerd onder het nummer 14955. Sinds februari 2016 zijn we Erkend Financieel Adviseur.

### **Onze dienstverlening**

Wij beschikken over vergunningen om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna lees je op welke gebieden wij je van dienst kunnen en mogen zijn.

#### *Schadeverzekeringen (particulier en zakelijk)*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van de inboedel of van jouw auto. Wellicht heb je ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Of in zakelijke hoedanigheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in zowel particuliere als zakelijke schadeverzekeringen.

#### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om het inkomen voor later te financieren. Maar ook een verzekering waarmee je bijvoorbeeld de schuld van je hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

#### *Hypothecair krediet*

Als je een woning koopt, zul je hiervoor waarschijnlijk een hypotheek moeten afsluiten. Ook wil je (denken we) graag dat jouw hypotheek bij jouw situatie blijft passen. Dat zijn een belangrijke adviesmomenten. Immers je beslist hier over een verplichting die je aangaat voor een lange periode; vaak 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet je op veel zaken letten, waarbij je makkelijk dingen over het hoofd ziet. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor je de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog veel meer adviesaspecten die belangrijk voor je zijn. Wij hebben de bevoegdheid en erkenning om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

#### *Consumptief krediet*

Soms kom je onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat je 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, waarbij wij jouw persoonlijke situatie en mogelijkheden goed in kaart hebben gebracht. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

#### *Inkomen*

Er is veel te doen omtrent inkomen. Wat zijn de inkomensrisico's en wat kun je doen om jouw inkomen veilig te stellen. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen over het inkomen.

#### *Vermogen*

Het opbouwen van vermogen kan in verschillende vormen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van jouw hypotheek of het opbouwen en/of aanvullen van een aanvulling op het pensioen. Dit kan op verschillende manieren, (bank)sparen is optie, maar beleggen ook. Wij helpen je graag bij om te beoordelen of deze dienst geschikt is en past bij jouw doelstellingen en je bereidheid om risico's te nemen. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen met betrekking tot vermogen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

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.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om je te kunnen adviseren wat wij in jouw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op jouw verzoek geven we je een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zakendoen.

Wanneer wij je adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij natuurlijk eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan jouw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat je zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij je dit vooraf.

## Dienstverlening complexe producten

Onze dienstverlening bestaat uit financieel advies en/of bemiddeling in financiële producten. Het verstrekken van deze informatie is wettelijk verplicht voor alle aanbieders en bemiddelaars die zich richten op advisering en bemiddeling over complexe financiële producten. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan levensverzekeringen en hypotheek. Per 01-01-2013 geldt er een provisieverbod op complexe producten.

Bemiddelingsservice Joke Bleijerveld beschikt over de vereiste WFT-vergunningen (Wet Financieel Toezicht) om te mogen adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten. Onze dienstverlening kan in grote lijnen als volgt onderverdeeld worden:

- ✓ Adviseren en bemiddelen in hypotheek en levensverzekeringen
- ✓ Hypothecaire planning (totaal financieel overzicht)
- ✓ Adviseren en bemiddelen in particuliere en zakelijke (schade- en inkomen) verzekeringen
- ✓ Adviseren en bemiddelen in uitvaartverzekeringen
- ✓ Bemiddelen in kredieten en overige bancaire zaken
- ✓ Belastingzaken

Wat kun je van ons verwachten en waar kun je op rekenen:

### *Een persoonlijk gesprek*

In een vrijblijvend gesprek, waarvan wij de kosten voor onze rekening nemen, inventariseren wij jouw wensen en laten je weten wat wij voor je kunnen betekenen. Je ontvangt van ons algemene informatie waaronder dit document.

### *Inventariseren*

Wij verzamelen informatie over jouw wensen, belangen en en jouw (financiële) situatie. Hierbij houden wij rekening met de ervaringen die je hebt op financieel gebied. Deze gegevens leggen wij digitaal voor je vast.

### *Adviseren*

Een financieel advies moet aansluiten op jouw wensen en mogelijkheden. Wij zullen ons advies schriftelijk uitbrengen en persoonlijk aan je uitleggen.

### *Bemiddelen*

Wij bemiddelen voor je met een bank of verzekeraar bij het afsluiten van een verzekering, financiering of een ander product. Wij zijn onafhankelijk en hebben mogelijkheden om meerdere aanbieders met elkaar te vergelijken.

### *Ontwikkelingen en Nazorg*

Het is belangrijk om wijzigingen tijdig te bespreken. Mochten er bijvoorbeeld wijzigingen optreden in jouw product, dan zullen wij je hierover tijdig informeren.

## Onze beloning

### Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan. Onze verdienwijze kan bestaan uit drie verschillen vormen, te weten;

#### *Uurtarief*

Sommige van onze dienstverlening factureren we op urendeclaratie. Wij hanteren hiervoor twee tarieven, te weten een adviestarief van € 125,- (excl. btw) en een administratief tarief van € 100,- (excl. btw). Bij deze variant kunnen wij van tevoren een inschatting maken van de kosten. Deze raming zal op voorhand worden vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening. Let wel, de precieze kosten zijn achteraf pas bekend en kunnen zowel hoger als lager zijn dan de inschatting. Over de declaratie kan 21% btw in rekening gebracht worden. Dit is afhankelijk van de dienst. Wij zullen je van tevoren informeren of de declaratie met btw belast wordt.

#### *Vast tarief*

Bij voorkeur werken wij met een vast tarief. Dit vaste tarief zal worden vastgelegd in een opdracht tot dienstverlening. Wij bieden onze dienstverlening in trajecten aan. Deze trajecten bestaan uit het advies, de bemiddeling en de nazorg. Voorbeeld; Wij brengen een tarief van € 2.350,- in rekening voor het adviseren en bemiddelen in een hypotheek voor particulieren. Het tarief voor de nazorg geldt per keer voor reeds tegen een vast tarief afgesloten producten die herzien of aangepast moeten worden.

Over het vaste tarief kan 21% btw in rekening gebracht worden. Dit is afhankelijk van het soort dienst of product. Wij zullen je van tevoren informeren of het tarief met btw belast wordt.

#### *Dossiervergoeding*

Als wij bemiddelen in een financieel product zoals bijvoorbeeld een hypotheek, dan kan de aanbieder kosten in rekening brengen voor de administratie en behandeling van de aanvraag. Per (hypotheek)dossier is dit gemiddeld € 300,-. Wij zullen trachten om deze kosten vooraf aan u kenbaar te maken. In sommige gevallen kunnen deze kosten aftrekbaar zijn voor de inkomstenbelasting.

#### *Provisie*

Bij provisie wordt onze vergoeding door de aanbieder (bank of verzekeraar) betaald uit de premie en/of de rente die je betaalt. Een zo goed mogelijke benadering van de hoogte van de te ontvangen provisie zullen wij van tevoren kenbaar maken.

#### *Opdracht tot dienstverlening*

Wat voor beloningswijze we ook overeenkomen, wij vinden duidelijkheid vooraf erg belangrijk. Daarom zullen wij onze afspraak met je vastleggen in een **Opdracht tot Dienstverlening** welke door alle partijen ondertekent zal worden.

#### *Algemene Voorwaarden*

Alle opdrachten worden overeenkomstig onze algemene voorwaarden uitgevoerd, waarvan je vooraf een exemplaar zult ontvangen.

In onderstaande tabel geven wij aan welke beloningswijze wij hanteren voor diverse werkzaamheden.

Werkzaamheden	Advies	Bemiddeling	Nazorg	Tarief	Provisie
Hypotheek particulier	€ 1.300,-	€ 1.050,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Hypotheek zelfstandigen	€ 1.500,-	€ 1.200,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Hypotheek - 2e hypotheek	€ 1.300,-	€ 1.050,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Hypotheek – ontslag hoofd. aansprakelijkheid	-	-	-	€ 1.200,-	n.v.t.
Hypotheek - rente advies	€ 250,-	€ 350,-	€ 115,-		n.v.t.
Hypotheek - wijzigen hypotheekvorm	€ 250,-	€ 350,-			n.v.t.
Lijfrenten/ inkomen voor later/ leven.	€ 350,-	€ 250,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Uitvaartverzekering	€ 250,-	€ 100,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Woonlastenverzekering	€ 300,-	€ 200,-	€ 115,-	-	n.v.t.
AOV Zelfstandigen/ ZZP'ers	€ 600,-	€ 350,-	€ 115,-	-	n.v.t.
Schadeverzekeringen & Kredieten	-	-	-	-	0% – 27,5%
Belasting:					
Aangifte IB particulieren/ fiscaal partners	-	-	-	€ 90,- (incl. btw)	n.v.t.
Aangifte IB particulieren/ enkel	-	-	-	€ 65,- (incl. btw)	n.v.t.
Wijzigen voorlopige aanslag	-	-	-	€ 50,- (incl. btw)	n.v.t.
Wijzigen toeslagen	-	-	-	€ 40,- (incl. btw)	n.v.t.
Aangifte erfbelasting	-	-	-	€ 200,- (incl. btw)	n.v.t.
Verzoek tot gespreide betaling	-	-	-	€ 75,- (incl. btw)	n.v.t.
Middeling	-	-	-	€ 100,- (incl. btw)	n.v.t.
ZZP-er: opstellen jaarrekening en aangifte IB <i>Tarief als ons kantoor ook de btw-aangifte verzorgt</i>	-	-	-	€ 350,- (excl. btw)	n.v.t.
ZZP-er: opstellen jaarrekening en aangifte IB <i>Facturering op basis van uurtarief</i>	-	-	-	€ 100,- p/u (excl. Btw)	n.v.t.
ZZP-er: verzorgen btw-aangifte <i>Facturering op basis van uurtarief</i>	-	-	-	€ 100,- p/u (excl. Btw)	n.v.t.

De hierboven vermelde tarieven zijn een richtlijn en kunnen afwijken. Wij bekijken per opdracht welk tarief er voor je van toepassing is.

### Wij vragen ook iets van jou

Om jouw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen bedienen, vragen wij ook een aantal zaken van jou.

#### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die jij ons geeft. In de relatie die wij met je hebben, vragen wij je, afhankelijk van actualiteiten, dat je ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in jouw inkomenssituatie, of dat je recent een grote uitgaven hebt gedaan voor je woning. De informatie die wij van jou ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij je geven.

#### *Totaalbeeld*

Jouw financiële situatie kun je het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat je bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en je ook elders laat begeleiden. Om je zo optimaal mogelijk van dienst te zijn is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij je niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat je dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij je mee te werken aan het compleet maken van het totaalbeeld van jouw financiële dienstenpakket.

In ieder geval vragen wij je de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform jouw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### Persoonsgegevens

Om jouw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij je om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. Voor de verwerking van persoonsgegevens is ons kantoor aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en voldoen we vanzelfsprekend aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). De privacyverklaring sturen we je altijd van tevoren toe, als je nieuw bent bij ons kantoor. De privacyverklaring vind je ook op onze [website](#).

*Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij je ons te informeren over wijzigingen in jouw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op jouw pakket van financiële diensten. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

*Informatie doornemen*

Als wij een bepaalde financiële dienst voor je verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij je informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij op basis van een wettelijke verplichting aan je verzenden. Maar ook kunnen wij je informatie toesturen omdat wij denken dat je je daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen je al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

**Als u een klacht hebt**

Wij doen ons uiterste best om je zo goed mogelijk te helpen op het gebied van financiële diensten. Maar ook wij kunnen fouten maken en dat kan ertoe leiden dat je een klacht hebt.

*Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Als je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij jouw klacht snel kunnen verhelpen.

*Daarna eventueel naar het Klachteninstituut*

Mochten wij er samen niet uitkomen, kun u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070-3338999  
E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Wij doen meer voor je**

Wij ontzorgen onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heb je vragen, aarzel dan niet ons een berichtje te sturen. Wij helpen je graag.