

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. Hierin staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons bedrijf. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

WIE ZIJN WIJ?

Naam en adresgegevens

Bloemendal Assurantiën BV
Bezoekadres: Postadres:
Dorpsstraat 43 Postbus 8
7683 BH Den Ham 7683 ZG Den Ham

Filiaal Vriezenveen:
Westeinde 336
7671 CM Vriezenveen

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:
Telefoon : 0546 67 1334
Fax : 0546 67 3289
E-mail : info@bloemendal.nu
Internet : www.bloemendal.nu

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

U kunt buiten kantooruren een boodschap inspreken op ons antwoordapparaat.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kunt u ons bereiken via telefoonnummer 0546 67 2744.
(bgg 06 5435 8926 of 06 2345 6728 of 06 2193 6057)

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. De mogelijkheid bestaat om via het internet wijzigingen aan ons door te geven en eventuele schades aan ons te melden. Zie www.bloemendal.nu.

Lidmaatschappen en registraties

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002646. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.000485.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08135153.

ONZE DIENSTEN

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten.

Wij kunnen u adviseren op het gebied van:

Schadeverzekeringen (zowel particulier als zakelijk)

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld arbeidsongeschikt wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw pand etc.

Levensverzekeringen - Pensioen

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, overlijdensrisico verzekering, lijfrente of een gemengde verzekering.

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.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen geschikt voor u is.

Persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens worden bewaard in een digitaal dossier en zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. Pas dan kunnen wij optimaal voor u werken.

U dient de juiste gegevens te verstrekken. 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 gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Tevens verwachten wij van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonische 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 zullen dit zodanig laten corrigeren.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

DE PREMIE

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door Bloemendal Assurantiën BV

Indien de incasso door ons verzorgd wordt, zijn er diverse mogelijkheden voor de wijze van betaling. Deze worden tijdens het adviesgesprek met u besproken.

De premies kunnen per jaar, per halfjaar, per kwartaal of per maand worden betaald.

(Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht).

Incasso door verzekeraar

U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bankrekening te laten schrijven. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

Afspraken rondom premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij dit voor u verzorgen

ONZE BELONING

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen en spaarrekeningen **Vergoeding via de premie**

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen en spaarrekeningen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Bij spaarrekeningen is dat de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Naast de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt, kan het zijn dat u polis- en incassokosten verschuldigd bent. Daarnaast bedraagt de assurantiebelasting 9,7% over de premie en kosten.

Levensverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen en fiscaal bankspaarrekeningen voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

1. Vergoeding op basis van provisie

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag of het uitstaande kapitaal en verschilt over het algemeen per product en per financiële

instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks aan ons een bedrag moet betalen, dan informeren wij u hierover vooraf.

2. Vergoeding op basis van declaratie

Vergoeding op basis van declaratie komt steeds vaker voor. U betaalt dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Dit uurtarief wordt in overleg met u vooraf bepaald.

3. Vergoeding op basis van bemiddelingsfee en doorloopprovisie

Om het vergelijk voor u gemakkelijk te maken hebben wij voor elke dienst een vast bedrag samengesteld (zie bijlage). Het product wordt dan zonder afsluitprovisie opgemaakt maar wel met doorloop provisie. Zodra wij doorloop provisie ontvangen kunnen wij u gedurende de looptijd van het financiële product blijven adviseren zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.

Onze relatie met verzekeraars

Wij zijn een ongebonden tussenpersoon. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen te adviseren

Beloningsbeleid medewerkers Bloemendal Assurantiën BV

Verwijzen wij u naar bijlage 2.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Uw verzekeringscontracten blijven uiteraard in stand. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij Bloemendal Assurantiën B.V. totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. Indien dit het geval is kunt u te allen tijde met uw klacht bij ons terecht.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Alle klachten worden direct behandeld.

Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon : (0900) 355 22 48

E-mail : info@kifid.nl

Internet : www.kifid.nl

COMPLEXE FINANCIËLE PRODUCTEN

Indien u zicht oriënteert op de mogelijkheden voor het afsluiten van een complex financieel product is deze pagina voor u van belang.

Een complex financieel product is een levensverzekering (ook pensioen- en lijfrenteverzekeringen), het opbouwen van vermogen via een bankspaarproduct, een uitvaartverzekering en het beleggen in beleggingsfondsen. Ons kantoor kan u hierbij ondersteuning verlenen. Onze dienstverlening kan bestaan uit enkel advies. Maar ook kunnen wij u ondersteunen in de contacten met de financiële instelling bij wie u het financiële product aanvraagt. Op deze pagina informeren wij u over de wijze waarop wij in het algemeen onze werkzaamheden uitvoeren. Uiteraard kan deze werkwijze worden aangepast indien u specifieke wensen heeft.

Onze dienstverlening samengevat in vijf stappen

U heeft een grote keuze uit financiële producten. Elke vorm heeft bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u die vorm kiest die nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een (aanzienlijk) deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan deze financiële producten. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan. Onze taak is u te helpen die vorm te kiezen die goed aansluit bij uw individuele situatie. Om u daarin te kunnen adviseren, volgen wij standaard een procedure die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1, inventariseren

Wij beginnen ons advies met uitgebreid uw persoonlijke situatie in kaart te brengen. Daarbij bespreken wij bijvoorbeeld uw wensen ten aanzien van het product en uw financiële situatie. Maar ook gaan wij in dit gedeelte van het adviesgesprek na waar uw prioriteiten liggen indien bepaalde keuzen rondom dit product moet worden gemaakt.

Stap 2, analyseren

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en situatie nu en in de toekomst gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van financiële producten die passen bij uw situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

Stap 3, advies

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk financieel product, bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past bij uw wensen en mogelijkheden.

Stap 4, bemiddeling

Indien u dat wenst kunnen wij namens u alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze ook door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

Stap 5, nazorg

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat het financiële product is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het financiële product bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of het financiële product blijft passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij en u thans kunnen voorzien.

Tijdbesteding

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De exacte hoeveelheid tijd hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de vorm van het financiële product dat u uiteindelijk kiest. In de bijlagen treft u een voorbeeld aan.

BIJLAGE

Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, fiscaal bankspaarrekeningen en complexe financiële producten. Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod. De genoemde tarieven en bedragen zijn exclusief eventueel verschuldigde assurantiebelasting (9,7% met ingang van 1 maart 2011, voorheen 7,5%) of BTW (19%).

Vergoeding op basis van bemiddelingsfee (met een maximum aantal uur):

➤ Uitvaart		
-Individueel	€ 250,-	(max. 2,5 uur)
-Gezin	€ 500,-	(max. 5 uur)
➤ Overlijdensrisico	€ 300,-	(max. 3 uur)
➤ Spaarverzekering/Banksparen	€ 350,-	(max. 3,5 uur)
➤ Lijfrenteverzekering/-rekening	€ 500,-	(max. 5 uur)
➤ Expirerend lijfrentekapitaal	€ 500,-	(max. 5 uur)
➤ Pensioen analyse	€ 750,-	(max. 7,5 uur)

Indien het maximum aantal uren overschreden wordt, zal het meerdere apart in rekening worden gebracht. (€ 100 p/u)

Met ingang van 1 januari 2010 worden bijna alle complexe producten op basis van bemiddelingsfee waar mogelijk afgewikkeld. Het komt voor dat banken of verzekeraars hier nog niet toe in staat zijn, in dat geval is de vergoeding nog op basis van (doorloop)provisie.

Vergoeding op basis van provisie

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling via de premie. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie. Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

Gemiddelde hoogte van de provisievergoeding per financieel product;

➤ Levensverzekeringen tegen premiebetaling	ca.	10 – 20 % van de premie
➤ Levensverzekeringen tegen koopsom	ca.	1,5 – 7 % van de koopsom
➤ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	ca.	10 – 20 % van de premie

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een vast percentage van het verzekerde bedrag of het uitstaande kapitaal en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

BIJLAGE 2

BELONINGSBELEID MEDEWERKERS BLOEMENDAL ASSURANTIEN BV

Bloemendal Assurantiën BV is een allround assurantiëkantoor, dat adviseert en bemiddelt in schadeverzekeringen, levensverzekeringen en pensioenen. Overeenkomstig onze kernwaarden adviseren wij onze relaties integer, deskundig, solide en klantgericht. Het belang van onze relaties stellen wij voorop en wij passen onze dienstverlening daarbij aan. Wij streven naar een lange termijn relatie met onze klanten, waarbij wij hen in alle facetten van hun persoonlijke en/of zakelijke leven financieel adviseren. Wij willen onze relaties helpen hun financiële doelstellingen te behalen, waarbij wij financiële risico's zoveel mogelijk willen beperken en voorkomen. Voor onze medewerkers willen wij een integere, solide en klantgerichte werkgever zijn. Ook in onze bedrijfsstrategie willen wij voor ons eigen bedrijf, financiële risico's zoveel mogelijk beperken en voorkomen. Onze medewerkers willen wij een transparant personeelsbeleid bieden, dat consequent wordt toegepast. Wij willen een werkgever zijn, waar onze medewerkers trots op zijn. Van onze medewerkers eisen wij dat zij handelen in overeenstemming met ons bedrijfsbeleid.

Doelomschrijving

Bloemendal Assurantiën BV hanteert voor haar binnen- en buitendienstadviseurs als extra arbeidsvoorwaarde een prestatiebeloning bovenop het vaste bruto maandsalaris.

Met deze prestatiebeloning willen wij:

- Gedrag van onze medewerkers in overeenstemming met ons bedrijfsbeleid stimuleren
- Waardevolle medewerkers aan ons bedrijf binden
- Medewerkers activeren en een gezonde bedrijfsvoering op lange termijn bevorderen.

Het volgende gedrag willen wij in overeenstemming met ons bedrijfsbeleid stimuleren:

- Integer, solide en klantgericht adviseren, waarbij het belang van de klant voorop staat;
- Streven naar lange termijn relaties met klanten, waarbij opzegging uit onvrede over de prijs, de voorwaarden en/of onze dienstverlening zoveel mogelijk moet worden voorkomen;
- Voorkomen en beperken van financiële risico's bij onze klanten en voor ons eigen bedrijf.

Het volgende gedrag willen wij in overeenstemming met ons bedrijfsbeleid tegengaan:

- Het adviseren van een te hoog verzekerd bedrag, een te hoge premie of een te lange duur, dat niet in het belang van de klant is;
- Het adviseren van slechte of risicovolle producten, het maken van te hoge kosten of het niet zorgvuldig doorlopen van het adviesproces, die imagoschade bij het bedrijf kunnen veroorzaken of de continuïteit in gevaar brengen;
- Het sluiten van zoveel mogelijk producten of een sterke voorkeur voor een bepaald product of een bepaalde verzekeraar, dat niet in het belang van de klant is.

Onze medewerkers worden op dit gedrag regelmatig beoordeeld en aangestuurd.

Uitgangspunten

Bij het ontwerp van de regeling voor prestatiebeloning is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- De regeling ondersteunt ons bedrijfsbeleid en kernwaarden;
- De regeling sluit aan bij de regels voor een beheerst beloningsbeleid van de AFM en DNB.

Evaluatie regeling

De kantoorleiding evalueert jaarlijks, de regeling voor prestatiebeloning.

Hierbij wordt gekeken naar de volgende punten:

- Heeft de regeling negatieve effecten op het gedrag van de medewerkers, op de risico's die het bedrijf loopt of op het belang van klanten?
- Past de werking van de regeling in de praktijk bij het beleid van het bedrijf?
- Past de werking van de regeling in de praktijk bij de doelstelling van de regeling zelf?
- Wordt de regeling in de praktijk consequent toegepast?
- Is het niveau van de behaalde prestatie door de kantoorleiding te beoordelen geweest?
- Is het niveau van de behaalde prestatie door de medewerkers te beïnvloeden geweest?