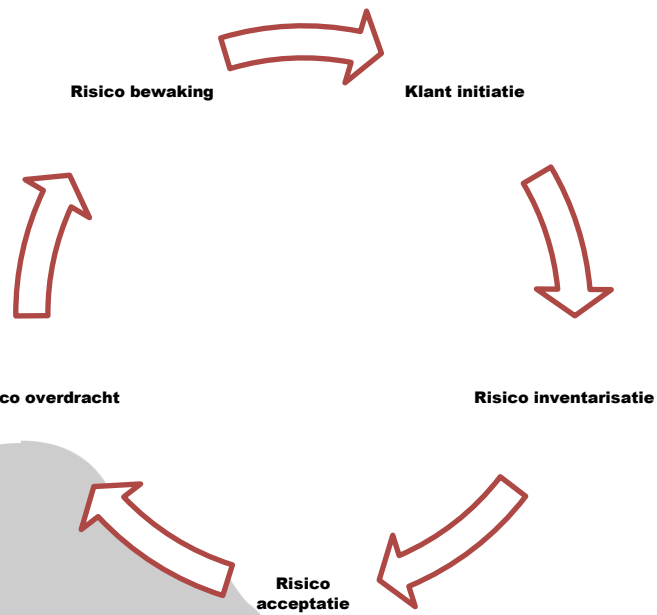


Dienstenwijzer

Versie 2015.01



DIENSTENWIJZER

Inhoud

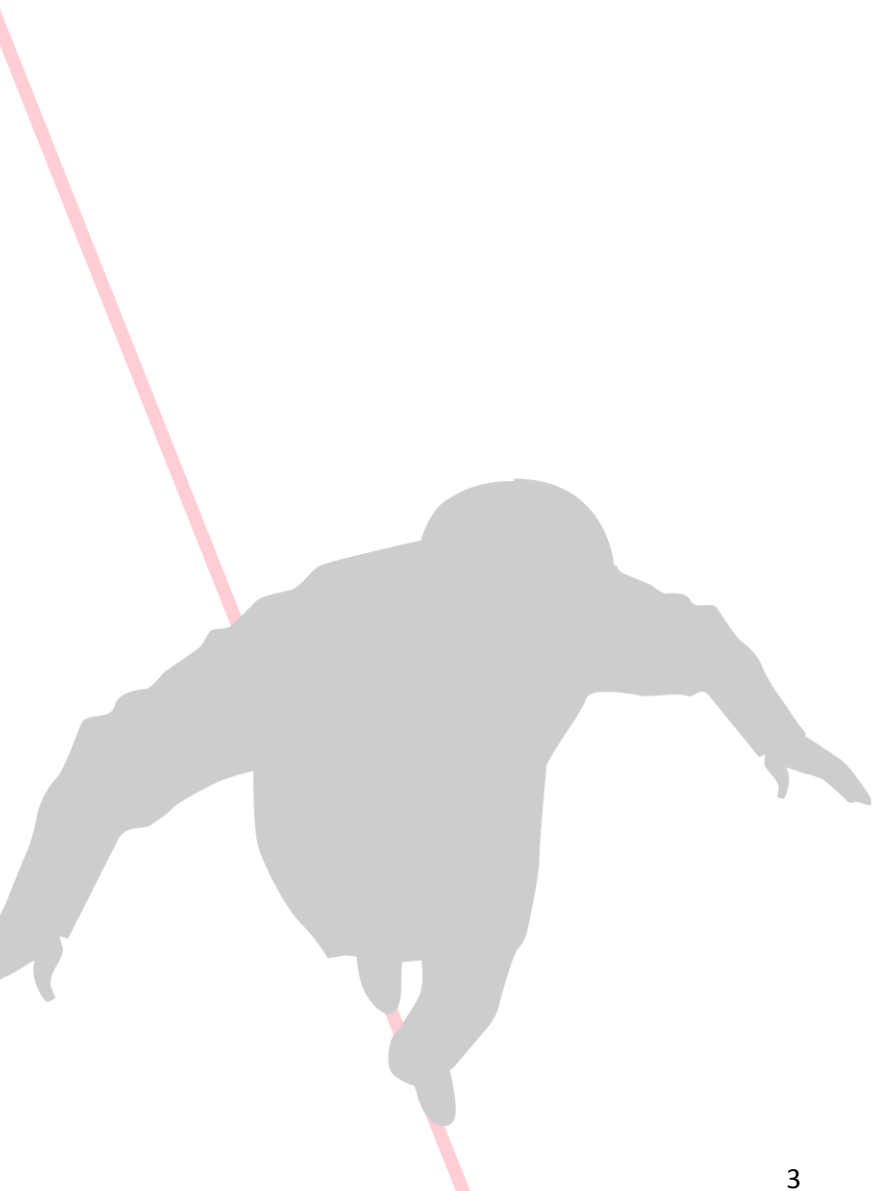
Dienstenwijzer.....	3
1 Wie is Risicobalans?	4
2 Waaruit bestaat de dienstverlening?.....	5
2.1 Risicoacceptatie	5
3 Onze werkwijze	5
3.1 Klantinitiatie	6
3.2 Risico-inventarisatie	6
3.3 Risicoanalyse	6
3.4 Adviesrapportage	7
3.5 Risicobehandeling.....	7
3.6 Monitoring.....	7
4 Adviesvrijheid	8
5 Kwaliteitsbewaking	8
6 Onze beloning	8
6.1 Consultancy-activiteiten	8
6.2 Advies zonder bemiddelingsactiviteiten	8
6.3 Online dienstverlening.....	8
7 Wat wij van u vragen.....	8
7.1 Juiste en volledige informatie.....	9
7.2 Wijzigingen doorgeven.....	9
7.3 Informatie lezen.....	9
7.4 Schade melden	9
8 Privacy.....	9
9 Aansprakelijkheid	9
10 Wat te doen indien u een klacht heeft?.....	9
11 Beëindiging relatie.....	10
12 Vragen?.....	10

Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer maakt u kennis met het bedrijf Riscobalans BV. U vindt hier alle informatie over ons bedrijf en wat u van ons kunt verwachten. Ook leggen we uit op welke wijze wij worden beloond, zodat u vooraf weet waar u aan toe bent als wij u als klant mogen verwelkomen.

Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 05 januari 2015.

De informatie in deze dienstenwijzer kan wijzigen. De meest actuele informatie treft u steeds aan op onze website: www.risicobalans.nl



1 Wie is Risicobalans?

Risicobalans is gespecialiseerd in risicomangement. Wij richten ons hoofdzakelijk op middelgrote ondernemingen uit zowel de agrarische sector als de MKB-markt. Onze kracht is het ontwerpen en implementeren van een passend risicobeleid.

Risicobalans werkt samen met een zorgvuldig geselecteerd netwerk van bedrijven die stuk voor stuk de beste willen zijn op hun werkterrein. Met deze werkwijze kunnen problemen multidisciplinair worden aangepakt om ervoor te zorgen dat uw risico's in balans worden gebracht en gehouden. Risicobalans werkt indien gewenst natuurlijk ook samen met bestaande partners van u.

Ons bedrijf kan u ook helpen bij het overdragen van risico's naar de voor u juiste partijen. Hiervoor hebben wij contacten met betrouwbare verzekeraars en intermediairs. Tijdens deze onderhandelingen bewaakt Risicobalans voor u de prijs en kwaliteit van deze aanbieders.

De ondernemer achter Risicobalans is Walter Willemse. Walter is geboren in 1968 en getrouwd met Belinda. Samen hebben zij drie kinderen en zijn woonachtig in Maasland. In januari 2015 startte Walter zijn eigen adviesbedrijf. Hij is in het bezit van alle relevante diploma's en heeft 25 jaar praktijkervaring bij het adviseren van bedrijven. De laatste 15 jaar is hij specialist grootbedrijfverzekeringen geweest bij Rabobank Westland. Hier was hij verantwoordelijk voor een klantenportefeuille van grootzakelijke relaties. In deze functie heeft hij kennis, competenties en vaardigheden opgedaan om voor u de juiste sparringpartner te zijn.

Onze adres- en contactgegevens

Risicobalans BV
Boumare 96, 3155 PB Maasland
Telefoonnummer: +31 (0)6 48 22 96 08
E-mailadres: info@risicobalans.nl
Website: www.risicobalans.nl
KvK-nummer: 62142534

Bereikbaarheid

U bent van harte welkom om kennis te maken met de mogelijkheden van onze dienstverlening. Op afspraak kunt u ons bezoeken op bovenvermeld adres. Op werkdagen zijn wij geopend van 08.00 uur tot 17.00 uur. Buiten kantoor tijden zijn wij uiteraard ook graag van dienst. U kunt hiervoor bellen met Walter Willemse via (06) 48 22 96 08.

2 Waaruit bestaat de dienstverlening?

Uit diverse onderzoeken blijkt dat bedrijven en instellingen bedrijfsrisico's onderschatten. Ook worden zulke risico's vaak onvoldoende in kaart gebracht, wat tot vervelende gevolgen kan leiden.

Risicobalans biedt u een breed dienstenpakket voor het in kaart brengen en het beheersbaar maken en houden van uw risico's. Het doel van onze werkzaamheden is altijd om de continuïteit en de vermogenspositie van uw bedrijf te beschermen tegen hoge risicokosten.

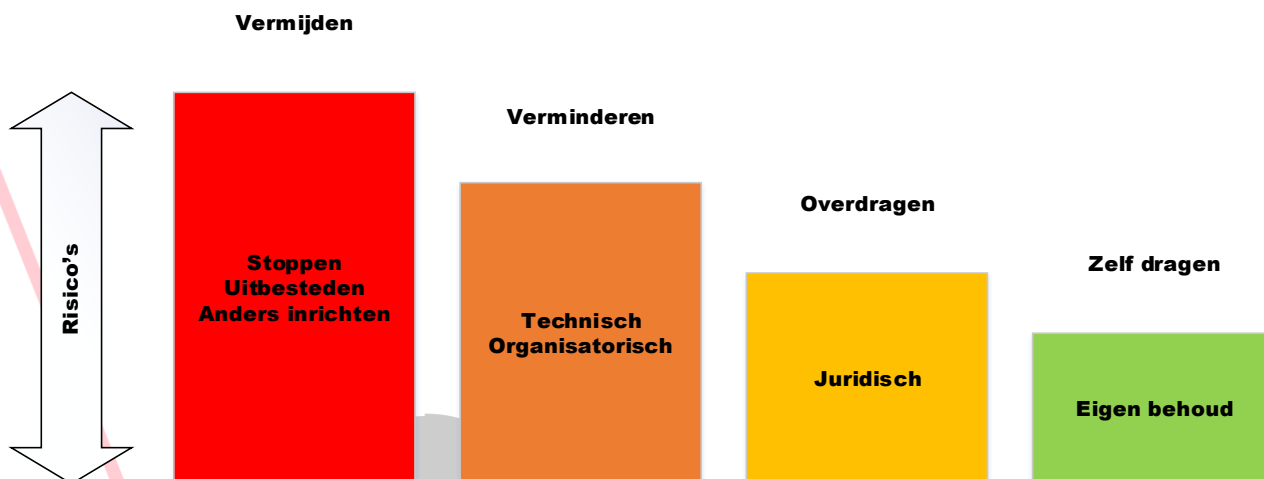
Onze diensten bestaan onder meer uit:

- ✓ Opzetten en in stand houden van een op maat ontwikkeld risicomanagementprogramma voor uw organisatie;
- ✓ Implementatieplan maken en begeleiding bij de invoering van het risicomanagementprogramma;
- ✓ Benoemen en verankeren van noodzakelijke bewakingspunten en signaleringen;
- ✓ Hulp bij overdragen van risico's aan andere partijen zoals verzekeraars;
- ✓ Begeleiding bij het opstellen van een calamiteitenplan en of preventieplan;
- ✓ Begeleiding van schadetrajecten;
- ✓ Risicobewustwordingstrainingen voor personeel.

Onze dienstverlening richt zich primair op bedrijven en instellingen die werkzaam zijn in de agrarische sector en in de MKB-markt. Aanvullend kunnen we op uw verzoek u uiteraard ook adviseren voor uw privésituatie.

2.1 Risicoacceptatie

Ons advies is gebaseerd op de volgende uitgangspunten.



Na onze inventarisatie en advies kunt u ons ook inschakelen om risico's over te dragen aan derden. Het overdragen van risico's kan op verschillende manieren en bij verschillende partijen. Risicobalans treedt niet op als bemiddelaar in verzekeringen. Voor bemiddeling van verzekeringen kunt u kiezen uit alle actieve verzekeraars en/of intermediairbedrijven. Wij kunnen namens u de inkoop verzorgen, waarbij we zorgen dat uw wensen worden ingevuld.

3 Onze werkwijze

Onze dienstverlening kenmerkt zich door een sterke persoonlijke benadering en richt zich op het uitbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. U kunt hierbij rekenen op een hoge mate van betrokkenheid en vakbekwaamheid. Service is voor ons vanzelfsprekend.

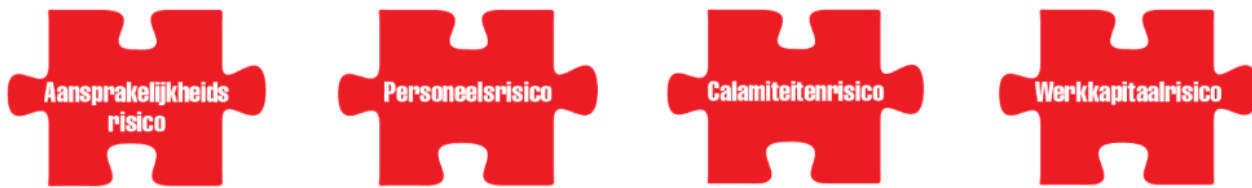
Wij bieden maatwerk. Elke klant is voor ons bijzonder en uniek. Wat wij precies voor u kunnen betekenen hangt volledig af van uw specifieke situatie, wensen en omstandigheden. In het algemeen hanteren wij de navolgende werkwijze bij onze dienstverlening.

3.1 Klantinitiatie

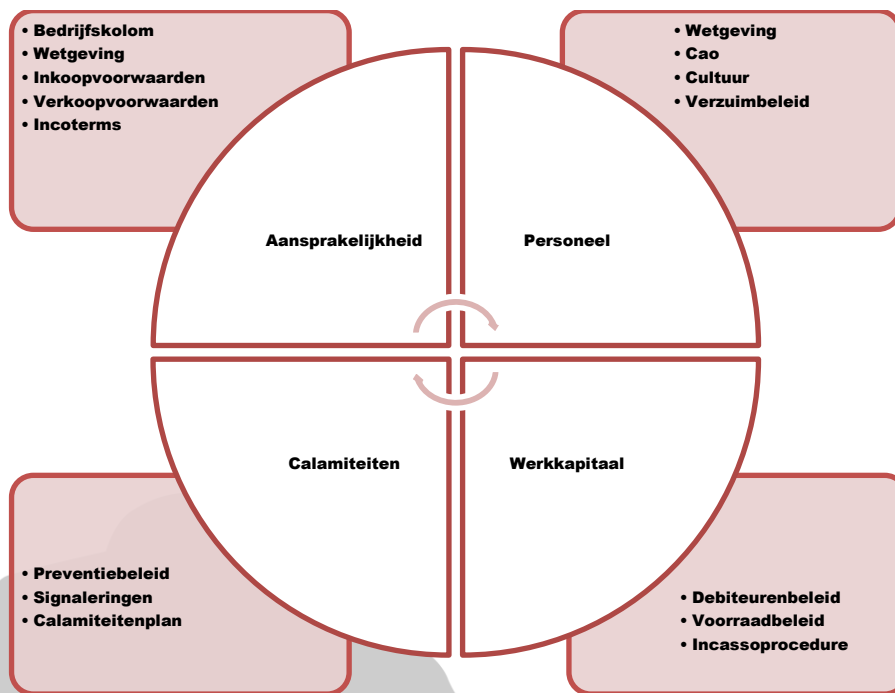
De eerste stap die wordt ondernomen is het in kaart brengen van uw missie, visie en risicobeleid. Samen met u benoemen we de belangrijke risico's die de bedrijfscontinuïteit of het bedrijfsvermogen kunnen bedreigen. Daarbij komen onder meer de beheersmaatregelen die u eventueel reeds heeft getroffen aan bod, evenals uw visie op risicoacceptatie en de behoefte aan risicobeheersing.

3.2 Risico-inventarisatie

Voor de risico-inventarisatie wordt gebruik gemaakt van het risicoregister. Via dit hulpmiddel wordt de basis gelegd voor de analyse van uw bedrijfsrisico's. U kunt kiezen uit verschillende risicogebieden.



Per risicogebied brengen wij samen met u de relevante risico's in kaart:



3.3 Risicoanalyse

We analyseren de geïnterviewde gegevens, toetsen deze aan uw wensen, doelstellingen en de maatregelen die u reeds in uw organisatie heeft getroffen. Hiaten en tegenstrijdigheden worden in kaart gebracht. Vervolgens bespreken wij met u de bevindingen over:

- Huidige risicobeleid en aanbevelingen;
- Eventuele aanpassing van het risicobeleid door nieuwe inzichten;
- Maken van een plan van aanpak voor het (eventuele) bijsturen van het risicobeleid;
- Opnieuw afstemmen van verzekeringspakket ten opzichte van de gewenste risicohouding;
- Samenhang tussen de gekozen risico-oplossingen, waardoor voordelen die (keten)integratie kunnen bieden optimaal worden benut, zowel met betrekking tot voorwaarden als efficiënte schadeafhandeling;
- Opstellen van een calamiteitenplan;
- Begeleiding van schadetrajecten.

3.4 Adviesrapportage

Op basis van de inventarisatie en de analyse stellen wij een rapportage op met onze bevindingen en aanbevelingen. De hoofdlijnen van de adviesrapportage zijn:

1. Inleiding
 - a. Beschrijving van de organisatie
 - b. Aanleiding van de risicoanalyse
 - c. Gehanteerde werkwijze
 - d. Beschrijving van de onderzoeksgrenzen
2. Risicobeleid
 - a. Visie
 - b. Algemene organisatiedoelstellingen
 - c. Risicoacceptatie
 - d. Risicostrategie
3. Risico's
 - a. Risico-inventarisatie
 - b. Risicoanalyse
4. Beheersmaatregelen
5. Conclusie en advies
 - a. Conclusies
 - b. Advies
 - c. Planning vervolgstappen

3.5 Risicobehandeling

Aan de hand van de adviesrapportage ontwikkelen we in nauw overleg met u de optimale risicoaanpak. Vervolgens kunnen wij op uw verzoek deze aanpak binnen uw bedrijf implementeren. Ook kunnen wij voor u de inkoop van de niet gewenste risico's namens u organiseren. In overleg met u houden wij een gerichte marktverkenning waarbij vooraf met u wordt afgestemd welke verzekeraars of intermediairbedrijven worden uitgenodigd bij een eventuele overdracht van de niet gewenste risico's. De bevindingen die komen uit deze marktverkenning rapporteren wij in een overzicht van premies en voorwaarden die aansluiten bij uw gewenste risico-overdracht. De uiteindelijke keuze voor een oplossing is uiteraard altijd aan u.

3.6 Monitoring

Na de bovengenoemde stappen kunt u rekenen op onze blijvende ondersteuning en begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u door veranderingen in uw onderneming of in uw persoonlijke situatie wijzigingen wenst aan te brengen, maar ook ten gevolge van bijvoorbeeld wetswijzigingen die voor u van belang zijn en waar wij u op zullen attenderen. Wij zorgen er samen met u voor dat de in kaart gebrachte risico's zo goed mogelijk blijven aansluiten bij de dynamische ondernemingsomgeving.

4 Adviesvrijheid

Ons bedrijf is op geen enkele wijze verplicht om financiële producten bij bepaalde financiële instellingen onder te brengen. Wij adviseren “best offer”. Dat wil zeggen: de producten of de diensten die het best bij u passen. Wij maken via intermediairs gebruik van speciale vergelijkingsprogramma’s die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele inkoopmarkt.

5 Kwaliteitsbewaking

Een van de belangrijkste pijlers voor een goede dienstverlening is deskundigheid. Vanzelfsprekend zijn wij in het bezit van de wettelijk gestelde diploma’s. Door middel van permanente educatie zorgen wij ervoor dat onze kennis altijd actueel is.

6 Onze beloning

Uiteraard maken wij bedrijfskosten om onze diensten te kunnen verlenen. Hieronder vallen salarissen, huisvesting en automatisering. Ook investeren wij in opleidingen en vergelijkbare zaken om optimaal in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van onze klanten. De wijze waarop we onze diensten bij u in rekening brengen is gebaseerd op de tijd die wij investeren die natuurlijk afhankelijk is van de door u gekozen dienstverlening.

6.1 Consultancy-activiteiten

Ons werk bestaat uit consultancy-activiteiten met een vergoeding per uur. U krijgt waar mogelijk vooraf een inschatting van het benodigde aantal uren en het door ons gehanteerde uurtarief. De hoeveelheid tijd die wij daadwerkelijk besteden aan het adviestraject, zoals hierboven onder het kopje “onze werkwijze” beschreven, zullen wij nauwgezet bijhouden en aan u rapporteren.

6.2 Advies zonder bemiddelingsactiviteiten

Mocht u onze hulp wensen om risico’s over te dragen aan derden, zoals schade-, zorg- en inkomensverzekeringen, maakt onze dienstverlening geen onderdeel uit van de door u te betalen premie aan een verzekeraar. Kiest u ervoor om gebruik te blijven maken van uw huidige tussenpersoon voor het afsluiten van verzekeringen, dan adviseren wij u de kosten van zijn dienstverlening zorgvuldig in kaart te brengen.

Wanneer u gebruik wilt maken van onze inkoopservice waarmee wij u helpen risico’s naar verzekeraars over te dragen, dan onderhouden wij intensief contact met verzekeraars en/of intermediairbedrijven. Onze aanpak leidt tot scherpe inzichten, waardoor u in staat bent gerichter verzekeringsproducten kunt inkopen. Door deze manier van werken tarifieren wij de kosten van onze dienstverlening en de risicopremie afzonderlijk van elkaar.

6.3 Online dienstverlening

Op dit moment hebben wij geen online dienstverlening. Sommige verzekeraars bieden deze faciliteit rechtstreeks. Mocht dit mogelijk zijn zullen wij u hierop wijzen en waar nodig begeleiden. Voor deze dienstverlening ontvangen wij geen aparte beloning.

7 Wat wij van u vragen

Op het moment dat u met ons besluit samen te werken, vragen wij ook en aantal zaken van u. Deze informatie helpt ons om uw belangen zo goed mogelijk te kunnen behartigen.

7.1 Juiste en volledige informatie

Voor een goed advies zijn wij volledig afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. Deze informatie dient juist en volledig te zijn. Indien u niet de juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt, kunnen wij u niet goed adviseren en bovendien loopt u bijvoorbeeld het risico dat verzekeraars uitkeringen weigeren, het contract verbreken of de overeenkomst niet erkennen.

7.2 Wijzigingen doorgeven

Wij vragen u ons altijd te informeren over wijzigingen, in uw persoonlijke situatie of in uw bedrijf, die van invloed kunnen zijn op uw pakket aan financiële diensten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer u verandert van baan, huwt, fuseert of nieuwe bedrijfsactiviteiten opstart. Geef ook altijd wijzigingen die betrekking hebben op uw verzekering(en) aan ons door. Wanneer u zelf wijzigingen rechtstreeks aan de verzekeraar doorgeeft, kunnen wij geen aansprakelijkheid accepteren voor de mogelijke gevolgen van deze wijziging(en).

7.3 Informatie lezen

Als klant ontvangt u informatie van ons waarmee wij u op de hoogte brengen van zaken en ontwikkelingen die voor u van belang kunnen zijn. Wij vragen u deze informatie zorgvuldig te lezen en ons zo nodig te raadplegen indien de betreffende informatie vragen bij u oproept. Wij zijn geen intermediairbedrijf of verzekeraar waardoor wij niet altijd zicht hebben op alle polisdocumenten. Indien gewenst kunnen wij toetsen of polismutaties aansluiten op het gegeven risicoadvies.

7.4 Schade melden

Wij bieden u de mogelijkheid om een schade rechtstreeks en zo spoedig mogelijk bij ons te melden. Dit bespoedigt een correcte en vlotte afwikkeling van een schade. Vul daarom het schadeaangifteformulier volledig in en stuur het naar ons op of vraag ons u hierbij te helpen. Wij zorgen er dan voor dat uw claim bij de verzekeraar in behandeling wordt genomen en vlot wordt afgehandeld. Als u niet in het bezit bent van een schadeaangifteformulier, kunt u dit formulier downloaden onder het kopje "schadeformulieren" op onze website of contact met ons opnemen.

8 Privacy

Alle (persoonlijke) gegevens die wij van onze klanten hebben, worden gebruikt ten behoeve van onze advies- en schaderegelingsfunctie. Alle (persoonlijke) gegevens die bij ons bekend zijn, zullen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden behandeld.

9 Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Iedere aansprakelijkheid van ons heeft een maximale hoogte van het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Bij dit document ontvangt u tevens een exemplaar van onze algemene voorwaarden, die ook op onze website staan weergegeven. Neem gerust contact met ons op indien u hier nadere informatie over wenst.

10 Wat te doen indien u een klacht heeft?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. Dat kan ertoe leiden dat u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. Indien u een klacht heeft, dan verzoeken wij u dit eerst aan ons kenbaar te maken. Dit kan telefonisch, schriftelijk of door een e-mail te sturen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Vanzelfsprekend bent u voor een persoonlijk gesprek ook van harte welkom op ons kantoor. Wij stellen alles in het werk om uw klacht naar uw tevredenheid op te lossen.

11 Beëindiging relatie

Wij zijn er van overtuigd dat langdurige en complexe contracten niet de basis zijn voor een prettige samenwerking. Mocht de chemie tussen u en ons zijn uitgewerkt en ziet u een samenwerking niet langer zitten? Dan heeft u uiteraard altijd het recht om de relatie met ons te beëindigen. Zonder ingewikkelde procedures of opzegtermijnen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

12 Vragen?

Onze dienstverlening reikt verder dan wij in deze dienstenwijzer kunnen aangeven en ontwikkelt zich voortdurend. Heeft u nog vragen? Bel ons gerust, wij zijn u graag van dienst!

