

Beloningsbeleid Westeinder Adviesgroep versie 1 (2012)

Sinds 1 januari 2011 zijn de regels over beheerst beloningsbeleid van kracht. Deze regels zijn opgenomen in het Besluit Gedrag financiële ondernemingen. In dit document wordt beschreven wat wij hebben ondernomen om de regels zoals geformuleerd in het Besluit Gedrag financiële ondernemingen uit te voeren, en wordt het beloningsbeleid van de Westeinder Adviesgroep beschreven.

Maatregelen om te voorkomen dat klanten onzorgvuldig worden behandeld:

- Wij hebben een risico analyse gemaakt, hierbij is gekeken naar de situaties dat het beloningsbeleid mogelijk zou kunnen leiden tot onzorgvuldige klantbehandeling;
- wij hebben beleid geformuleerd en op schrift gesteld;
- wij hebben het beleid gecommuniceerd aan de medewerkers en opgenomen in de personeelsgids;
- het beleid is vertaald in procedures en maatregelen ter uitvoering van het beleid.

Beloningsbeleid:

De beloning voor het grootste deel van onze medewerkers bestaat uit een vast salaris, te weten een vast bruto maandsalaris en de uitkering een 13^e maand in december.

De vaste salarissen in ons bedrijf zijn, voor zover we kunnen beoordelen, marktconform. Met enige regelmaat wordt onderzocht hoe het niveau van onze arbeidsbeloningen zich verhoudt tot andere bedrijven in de financiële sector.

Afhankelijk van functie kan een zeer beperkt aantal medewerkers in onze organisatie buiten het vaste salaris een variabele beloning ontvangen (tot maximaal 20% van hun totale inkomen).

Ieder jaar, in december, vindt een persoonlijke beoordeling plaats van elke werknemer over zijn/haar functioneren in het achterliggende kalenderjaar. Deze beoordeling kan van invloed zijn op het vaste salaris. Het beoordelingsgesprek wordt gevoerd door de direct leidinggevende.

Het leidinggevend kader van ons bedrijf zorgt onder andere voor coaching, begeleiding en sturing van onze medewerkers waarbij, naast andere aspecten, regelmatig stil wordt gestaan bij aspecten als integer, solide en klantgericht handelen. Deze aspecten worden ook meegewogen in de persoonlijke beoordeling van de werknemer.

Beschrijving situatie:

De beloning voor onze medewerkers (M/V) in onderstaande functies bestaat zo goed als volledig uit een vast salaris.

- Medewerker binnendienst front office (zakelijk en particulier).
- Medewerker binnendienst back office (zakelijk particulier).
- Medewerker schade-afdeling
- Medewerker ondersteunende diensten (financiële administratie, I.T. enz.)
- Teamleider
- Telefonist / receptionist
- Specialist (zoals verzuim- en pensioenspecialist)
- Senior account adviseur zakelijk

Ons beloningsbeleid biedt een leidinggevende overigens de ruimte om, indien er bij een medewerker sprake is geweest van een bijzondere prestatie, een medewerker in de vorm van een beperkte eenmalige bruto uitkering te belonen. Toekenning hiervan mag niet in strijd zijn met de gedragsregels die bedrijf-breed worden gesteld (zie hiervoor het gestelde bij "aanpassing beleid")

Buitendienst

De beloning van onze medewerkers in de buitendienst (met uitzondering van de senior account adviseur zakelijk) bestaat voor tenminste 80% uit een vast salaris en tot een maximum van 20% uit een variabele beloning.

Dit geldt voor de volgende buitendienstfuncties:

Adviseur allround particulier
Adviseur MKB / zakelijk

De adviseurs hebben, naast het vaste salaris en de variabele beloning de beschikking over een auto van de zaak. De eventueel zakelijk te maken kosten kunnen worden gedeclareerd; er is geen sprake van een zgn. vaste, maandelijkse onkostenvergoeding.

Uitvoering beloningsbeleid

Gedragseisen

Wij stellen nadrukkelijk eisen aan onze medewerkers over het gedrag dat wij van hen verwachten. Deze gedragseisen gelden voor al onze medewerkers.

Deze eisen richten zich op:

- Integer, solide en klantgericht adviseren, waarbij het belang van de klant voorop staat;
- het uitgangspunt is een lange-termijn relatie met de klant, waarbij opzegging uit onvrede over prijs, voorwaarden en/of onze dienstverlening zo veel mogelijk moet worden voorkomen;
- het voorkomen en beperken van financiële risico's bij onze klanten en in ons eigen bedrijf;

en zijn nadrukkelijk gericht tegen:

- het adviseren van te hoge verzekerde bedragen en premies, een te lange verzekeringsduur, met name aspecten die niet in het belang van de klant zijn;
- het adviseren van slechte of risicovolle producten; het maken van te hoge kosten, een slecht adviestraject, waarbij imagoschade kan optreden en de continuïteit van het bedrijf in het geding komt;
- het sluiten van zo veel mogelijk producten, waarbij de keuze van product en mogelijk ook de aanbieder niet in het belang van de klant is.

Tijdens periodiek afdelings- en ondernemingsoverleg en in de persoonlijke gesprekken tussen leidinggevende en medewerker wordt nadrukkelijk aandacht geschonken en stilgestaan bij niet gewenste aspecten in het contact, de behandeling en omgang met klanten van ons kantoor.

Belangrijke onderwerpen:

- Het contact; met name het streven naar lange termijn relatie;
- het advies; het product, de premie, de duur;
- het product; moet passen bij de klant;
- de aanbieder; het klantbelang dient bij keuze van een aanbieder centraal te staan;
- de kosten; transparantie is hierbij uitgangspunt.

Controle en sancties

Het integreren van de geformuleerde gedragseisen in de dagelijkse werkzaamheden komt tot uiting bij/tijdens:

- het bespreken hiervan in ondernemingsoverleg en op afdelingsoverleg;
- het richting en sturing geven hieraan in periodiek werkoverleg;
- het verder verbeteren, aanpassen van werk- en procesmethodes;
- het controleren van schriftelijke rapportage en vastlegging op dossierniveau;
- het aanspreken van de medewerker op zaken ingeval van tekortkomingen;
- het treffen van passende sancties bij functioneringsproblemen van structurele aard;

- de werving en selectie van nieuwe medewerkers;
- het inwerken en begeleiden van een nieuwe medewerker;
- het uitrollen van scholings- en opleidingsprogramma's, zowel individueel als collectief.

Variabele beloningen

Wij kennen als onderneming variabele beloning in twee vormen, te weten op functieniveau (buitendienst) en op groepsniveau.

Variabele beloning individueel

In individueel overleg tussen leidinggevende en werknemer wordt vooraf bepaald welke criteria van toepassing zijn voor een variabele beloningsregeling.

De basis uitgangspositie hierbij is dat te allen tijde dient te worden gewerkt conform de voor ons kantoor geldende gedragsregels en dat deze altijd als uitgangspunt dienen.

Het bedrijf is niet gehouden tot uitkering indien de gedragsregels worden overtreden.

Variabele beloning collectief

Jaarlijks wordt op directieniveau resultaatdoelstelling bepaald voor het komende kalenderjaar.

Door directie zijn criteria bepaald (gebaseerd op behaalde resultaten in een referentieperiode) op grond waarvan een winstdeling kan worden toegekend.

Bij toekenning (op grond van meetbaar behaald financieel resultaat) vindt winstdeling plaats op onder de werknemers op basis van FTE-grootte.