

Beschrijving beheerst beloningsbeleid Zaans Hypotheek Huis

Doel beloningsbeleid

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goede gekwalificeerde medewerkers. Dit alles binnen een beheerste en integere bedrijfsvoering en gericht op de lange termijn. Dit betekent o.a. dat we waar mogelijk zullen voorkomen dat medewerkers door de beloningen geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht.

Daarnaast willen we met ons beloningsbeleid de focus leggen op de belangen van onze klanten en onderneming op de langere termijn. Ook zal een gezonde, stimulerende werking uit moeten gaan van het gehanteerde beloningsbeleid.

Het beloningsbeleid maakt onderdeel uit van het personeelsbeleid. In de opgestelde functieprofielen hebben we de eisen en competenties welke wij aan onze medewerkers/ adviseurs stellen vastgelegd. De verantwoordelijkheden m.b.t. personeelsbeleid en beloningsbeleid zijn vastgelegd in o.a. een procesbeschrijving en werkinstructies.

Uitgangspunten Beloningsbeleid

De volgende (algemene) uitgangspunten bij het opstellen van onze beloningsbeleid worden gehanteerd.

Het beloningssysteem dient aan de volgende punten te voldoen:

- Marktconform i.v.m. aantrekken en behouden van goed gekwalificeerd personeel
- Maatschappelijk verantwoord / gerechtvaardigd
- Klantbelang centraal
- Lange termijn doelstelling
- Transparant
- Eenvoudig
- Voldoen aan wet- en regelgeving
- Maximering variabel inkomen
- Adviseur geeft te allen tijde passend advies

Beschrijving beloning

De volgende beloningscomponenten komen voor binnen onze onderneming:

1. Salaris (vakantiegeld /dertiende maand). Deze beloningen zijn marktconform. Er zijn geen personen die jaarlijks meer dan € 1.000.000 (zegge een miljoen euro) verdient. Inschaling is o.a. afhankelijk van leeftijd, kennis en ervaring. Jaarlijks ontvangt men 8% vakantietoeslag en wordt een dertiende maand uitgekeerd afhankelijk van bedrijfsresultaat. Jaarlijks kan een (periodieke) loonsverhoging plaatsvinden. De criteria hiervoor zijn vastgelegd in de paragraaf beoordeling en salarisverhoging.

2. Bonusregeling / variabel inkomen. Medewerkers kunnen afhankelijk van functie en prestatie en beoordeling in aanmerking komen voor een bonusuitkering en/of variabel inkomen. De criteria hiervoor zijn vastgelegd in de paragraaf “variabel inkomen”.

3. Onkostenvergoeding. De medewerkers ontvangen een reiskostenvergoeding binnen fiscaal toegestane mogelijkheden. Ook bestaan er vergoedingen voor studiekosten. Hiervoor is een akkoord nodig van de directie. Aan de buitendienst wordt maandelijks een onkostenvergoeding verstrekt indien de betreffende medewerker de gemaakte kosten met facturen kan onderbouwen.

4. Auto van de zaak. Aan een aantal (functie gebonden) medewerkers kan een auto van de zaak worden toegewezen door de directie. Afspraken hierover zijn dan vastgelegd in arbeidsovereenkomst.

5. Winstafhankelijke uitkering. Jaarlijks bestaat deze mogelijkheid, afhankelijk van de bedrijfsresultaten.

Beloningsbeleid Onderneming

Onze onderneming handelt altijd in het belang van onze klant en zal passende adviezen verstrekken en bemiddelt volledig onafhankelijk en objectief.

De beloning van de onderneming bestaat uit de volgende mogelijkheden:

- Beloning o.b.v. provisie (door aanbieder voor niet impactvolle producten als schadeverzekeringen)
- Beloning o.b.v. vaste fee (door klant)
- Beloning o.b.v. urenvergoeding (door klant)
- Combinatie van bovenstaande beloningswijzen

Deze beloningsvormen worden kenbaar en transparant gemaakt aan de klant in ons dienstverleningsdocument.

In geval van beloning door aanbieder (provisie) wordt de passendheid beoordeeld o.b.v. het vastgelegde inducementbeleid (minimum en maximum beloning) en/of dienstverleningsdocument. Het beloningsbeleid ligt in het verlengde van het verdienmodel van de onderneming.

Risicobeheersing

Ons beloningsbeleid is te allen tijde gericht op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten. Een

onjuist / onbeheerst beloningsbeleid kan gevolgen hebben voor onze onderneming m.b.t.:

- Continuïteit van onderneming
- Beheersbaarheid van personeelskosten
- Onzorgvuldige behandeling van de klantbelangen
- Verloop van personeel

Wij hebben een risicoanalyse gemaakt van ons beloningsbeleid, waarbij we de risico's inzichtelijk hebben gemaakt samen met de getroffen maatregelen welke zijn verwerkt in het beloningsbeleid. Deze analyse zal jaarlijks worden uitgevoerd.

Variabele beloning

Binnen onze onderneming hanteren wij de mogelijkheid van toekennen van een variabele beloning met als doelstelling om de motivatie en betrokkenheid te vergroten en de (uitzonderlijke) individuele en organisatie brede prestatie te belonen.

De variabele beloning is bij ons gemaximeerd tot een maximaal bedrag per succesvolle afhandeling

Wij onderschrijven dat hoe hoger het variabele inkomen is, hoe sterker de prikkel voor medewerkers kan worden en dat risico van onzorgvuldig handelen kan toenemen. Wij houden in de beloning rekening met de kwaliteit van de omzet, gemaakte kosten en risico's en de lange termijn. Met betrekking tot de financiële criteria hanteren wij vaste bedragen onafhankelijk van product en/of aanbieder. Ook is de variabele beloning binnen onze onderneming niet afhankelijk van een "alles of niets" commerciële doelstelling.

Het variabele inkomen wordt per definitie niet uitgekeerd als in strijd wordt gehandeld met de gestelde kwaliteit en gedragseisen. Dat is ook vastgelegd in de arbeidsovereenkomst. De leidinggevende ziet hier op toe door o.a. een systeem van kwaliteitsborging via interne controle. Ook beoordeelt hij de redelijkheid van de variabele beloning in relatie tot de geleverde prestatie en het totale inkomen.

De maximale variabele beloning zal nimmer meer bedragen dan 20% van het vaste inkomen.

De prestatiecriteria zijn SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) beschreven en houden rekening met de belangen van onderneming en klant.

Wij hanteren naast de financiële ook niet-financiële criteria. Deze worden in de volgende paragraaf benoemd.

Beoordeling en salarisverhoging

Jaarlijks houdt de leidinggevende een eindejaars/beoordelingsgesprek. Er worden afspraken en doelen gesteld.

Deze doelen zijn SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) geformuleerd en te beïnvloeden door de medewerkers.

De volgende (prestatie)criteria worden meegewogen in beoordeling / salarisverhoging / promotie:

- Vakbekwaamheid /deskundigheid
- Klantwaardering via Advieskeuze.nl van minimaal een 8
- Flexibiliteit (geen 9 -5 mentaliteit)
- Kwaliteit adviezen. Deze worden beoordeeld door interne audits
- Collegialiteit
- Commerciële resultaten (nieuwe productie, behoud, nazorg etc.)

- Commerciële adviesvaardigheid
- Zelfstandigheid
- Klantgerichtheid
- Motivatie

Naast de persoonlijke doelen spelen ook de ondernemings- /afdelingsdoelstellingen een rol in de beoordeling. Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel.

Transparantie Beloningsbeleid

Ons beloningsbeleid is transparant en wordt o.a. gecommuniceerd op onze website en in ons dienstverleningsdocument. Naast de vermelding van de wijze van beloning van onze dienstverlening geven wij ook aan hoe onze medewerkers worden beloond.

Wij geven inzicht in het verband tussen beloningsbeleid en zorgvuldige klantenbehandeling (de klant centraal). Van een beheerst beloningsmodel gaan geen prikkels uit die kunnen leiden tot onverantwoorde risico's en onzorgvuldige behandeling van klanten.

In het dienstverleningsdocument en/of op onze website vermelden we de tekst met de volgende strekking:

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Afhankelijk van de functie (en beoordeling) kunnen onze adviseurs een gedeeltelijke variabele beloning ontvangen. Deze is gemaximeerd tot een eenmalige vergoeding van € 100 voor een afgesloten hypotheek en zal alleen worden uitgekeerd indien het dossier voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Advieskeuze.nl beoordeling 8 of hoger. De totale vergoeding zal nimmer meer bedragen dan 20% van het vaste salaris.

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

Evaluatie Beloningsbeleid

Jaarlijks vindt door de verantwoordelijken een evaluatie plaats van het beloningsbeleid en wordt een risico analyse uitgevoerd, waarbij de verschillende aspecten van het beloningsbeleid tegen het licht worden gehouden:

- Voldoet het beloningsbeleid nog aan de geformuleerde doelstellingen en uitgangspunten?
- Zijn er wijzigingen in wet- en regelgeving welke consequenties hebben voor het beloningsbeleid?
- Hoe hebben de variabele beloningen zich afgelopen jaar ontwikkeld?
- Dienen prestatiecriteria herzien of uitgebreid te worden?
- Zijn er medewerkers in aanmerking gekomen voor winstuitkering en/of salarisverhoging?