



# Dienstenwijzer

## Hollands Kroon Privé-Pakket

*Uitleg over de dienstverlening  
waar u op kunt rekenen.*



*adviseurs  
voor het leven.*

## Inhoudsopgave van deze dienstenwijzer

1.	Uw verzekering onder één dak	3
2.	Verklaring van werkzaamheden en beloning	3
3.	Dienstverlening “Hollands Kroon Privé-Pakket”	4
4.	Werkzaamheden “Plus-Pakket dienstverlening”	5
5.	Wat u verder nog moet weten	5
6.	Wij vragen ook iets van u	6
7.	Wanneer u een klacht heeft	6
8.	Beëindiging relatie	6
9.	Onze gegevens	7

## 1. Uw verzekeringen onder één dak; wel zo goed

Deze dienstenwijzer is van toepassing op alle verzekeringen binnen het Hollands Kroon Privé-Pakket.

Graag leggen wij uit waarom het Hollands Kroon Privé-Pakket een doordachte combinatie biedt van solide verzekeringen en betrouwbare dienstverlening. Door deze combinatie van verzekeren en dienstverlening heeft u de meest complete pakketverzekering voor alle risico's die u als particulier loopt op gebied van Verkeer, Wonen, Aansprakelijkheid & Recht en Recreatie.

U krijgt bovendien een aantrekkelijke pakketkorting die kan oplopen tot wel 15%.

Aantal verzekeringen	Pakketkorting*
Bij twee verzekeringen	5%
Bij drie of meer verzekeringen	10%

Plus-Pakketkorting	
Extra korting op uw premie	5%

Deze (extra) pakketkorting is zeker een reden om al uw verzekeringen in het Hollands Kroon Privé-Pakket te brengen.

Wij zullen hierbij niet ingaan op de ruime voorwaarden en scherpe premies van het Hollands Kroon Privé-Pakket. Want daarover kunnen wij kort zijn; u heeft hiermee een uitstekende prijs-/kwaliteitverhouding.

Wat wij in deze dienstenwijzer - de naam zegt het al - vooral willen uitleggen is het hoe en waarom van onze dienstverlening. Want wij zijn er van overtuigd dat onze persoonlijke inzet in combinatie met de soliditeit van het Hollands Kroon Privé-Pakket de reden moet zijn om bewust voor ons kantoor te kiezen.

### **Alles onder één dak; wel zo zeker**

Voor u als particuliere relatie is het verstandig en voordelig om al uw schadeverzekeringen door één adviseur te laten begeleiden. Hieronder noemen wij de belangrijkste redenen.

- Het is belangrijk dat uw verzekeringsvoorwaarden goed op elkaar zijn afgestemd. Neem bijvoorbeeld de verzekering van uw woning en die van uw inboedel. Dat zijn twee afzonderlijke verzekeringen die echter veel met elkaar te maken hebben. Schade aan de inboedel leidt vaak ook tot schade aan het woonhuis. Binnen het Hollands Kroon Privé-Pakket zijn deze dekkingen daarom exact op elkaar afgestemd.
- Het is voor u en ons belangrijk dat er een totaaloverzicht is zodat duidelijk is waarvoor u wel en niet bent verzekerd. Het klinkt misschien merkwaardig, maar ons advies voor een reisverzekering is mede afhankelijk van de wijze waarop u tegen ziektekosten bent verzekerd. Om u steeds een passend advies te kunnen geven, is een totaaloverzicht nodig.
- Een totaaloverzicht is ook nodig om u er tijdig op te attenderen dat u bepaalde risico's niet of onvoldoende verzekerd heeft. Hiermee zorgen wij dat u verzekerd bent op de wijze die u bewust heeft gekozen.

- Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij uw persoonlijke situatie goed kennen. Ook de wet- en regelgeving verlangt deze zorgplicht van ons. Het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie is pas echt zinvol, als wij dat regelmatig bijhouden. En dat is arbeidsintensief en dus kostbaar voor één enkele verzekering. Het is voor u en voor ons niet effectief verschillende verzekeringen bij meerdere adviseurs te hebben. Elke adviseur zou zich dan in uw persoonlijke situatie moeten verdiepen voordat u gericht advies kunt krijgen.

- Bij de analyse van uw risicosituatie kunnen wij met lopende verzekeringen of aanspraken rekening houden. Wij kunnen u op deze wijze attenderen op overlappings of hiaten waardoor u premies kunt besparen of risico's kunt vermijden.

## 2. Verklaring van werkzaamheden en beloning

Onze dienstverlening voor particuliere schadeverzekeringen valt uiteen in twee soorten werkzaamheden:

a. Ten eerste zijn er de werkzaamheden waarvan het tevoren onzeker is of, en zo ja hoe vaak, u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij schade. Omdat u uiteraard niet van tevoren weet of u te maken krijgt met een schade, weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid en bijstand gebruik zult maken. Hetzelfde geldt voor wijziging en mutaties en daarvoor noodzakelijk advies, ook dat is niet tevoren in te schatten.

b. De andere categorie werkzaamheden is die waarvan wij te voren afspreken dat wij die voor u tijdens de looptijd van uw Hollands Kroon Privé-Pakket verrichten. Bijvoorbeeld het plegen van periodiek onderhoud en het uitvoeren van de administratie. Dit alles doen wij om uw verzekeringen actueel en doeltreffend te houden.

### **Vergoeding voor werkzaamheden; volledig transparant**

Voor uw verzekeringen betaalt u aan de verzekeraar een zogenaamde 'risicopremie', ook wel 'netto premie' genoemd. Dat is het mededeel waaruit schadebetalingen worden gedaan.

Naast de 'risicopremie' vergoedt u ons per verzekering een vast bedrag voor onze uitgebreide dienstverlening op gebied van analyse, advies, uitvoering, onderhoud en belangenbehartiging / schaderegeling.

Er is dus sprake van een duidelijke scheiding tussen de 'risicopremie' die u aan de verzekeraar betaalt en de werkzaamheden die wij voor en namens u verrichten.

U betaalt dus geen provisie of andere verborgen kosten. Voordeel van deze regeling is dat het risico van meer- of minderwerk voor Verheul is. Kortom, u weet hiermee precies waar u aan toe bent.

De vaste dienstenvergoeding is voor gezinnen c.q. samenwonenden per verzekering als volgt:

Verzekeringen Hollands Kroon Privé-Pakket	Tarieven per maand
1. Aansprakelijkheidsverzekering	€ 1,27*
2. Inboedelverzekering	€ 3,15
Kostbaarhedenverzekering bij inboedel	Gratis
Huurdersbelang bij inboedel	Gratis
3. Woonhuisverzekering	€ 4,36
Woonhuisverzekering, tweede risico-adres	€ 3,15
4. Doorlopend reis- & annuleringsverzekering	€ 2,54*
5. Rechtsbijstandverzekering ARAG	€ 3,75
6. Ongevallenverzekering	€ 1,88*
7. Autoverzekering	
WA-dekking	€ 4,05
Uitgebreide casco-/ Beperkte cascodekking	€ 4,05
Rechtsbijstandverzekering	Gratis
Schadeverzekering voor inzittenden	Gratis
Ongevallenverzekering voor inzittenden	Gratis
8. Caravanverzekering	€ 4,05
9. Motorverzekering	
WA-dekking	€ 1,88
Uitgebreide casco-/ Beperkte cascodekking	€ 1,88
Rechtsbijstandverzekering	Gratis
Ongevallenverzekering voor opzittenden	Gratis
10. (Plezier)vaartuigenverzekering	
Ongeacht gekozen dekking(en)	€ 1,88

\*) De dienstenvergoeding voor alleenstaanden is 60% van het tarief. Tarieven zijn inclusief 21% assurantiebelasting.

De dienstenvergoeding wordt tezamen met de premie voor de verzekeringen in rekening gebracht. Over het totaal van premie en dienstenvergoeding wordt de wettelijk verplichte 21% assurantiebelasting berekend.

Jaarlijks worden onze tarieven geïndexeerd volgens het CBS-indexcijfer voor gezinsconsumptie.

### 3. Dienstverlening “Hollands Kroon Privé-Pakket”

Voor de dienstenvergoeding verrichten wij per verzekering alle benodigde werkzaamheden. De belangrijkste vermelden wij hieronder.

#### **Belangenbehartiging en schaderegeling**

1. U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor spoedeisende zaken bereiken. Na kantooruren wordt u via onze antwoordservice doorgeschakeld naar één van onze medewerkers die namens u de hulpverlening in gang zetten. U staat er dus nooit alleen voor!

2. Verzekeringen zijn er vooral om u schadeloos te stellen bij schade. Schade regelen gaat niet altijd zonder slag of stoot.

U kunt er op rekenen dat wij uw belangen verdedigen en ons inspannen om uw recht op schadevergoeding te behalen bij schades die gedekt zijn, of mogelijk gedekt zijn, op de door u gekozen verzekeringen via ons kantoor.

Nadat zich een schade heeft voorgedaan, helpen wij u direct. Het kan bijvoorbeeld zijn dat waterschade direct wordt gerepareerd en ‘de troep’ wordt opgeruimd. Of dat wij bij calamiteiten in het buitenland zorgen dat u ter plekke wordt geholpen met medische zaken, rechtsbijstand of praktische problemen zoals overnachtingen en vervoer.

3. Wij verzorgen direct de schademelding aan uw verzekeraar(s). Daarbij zorgen wij ervoor dat u zo veel mogelijk rompslomp uit handen wordt genomen.

4. Afhankelijk van de aard en omvang van de schade benoemen wij een expert. Deze stelt het schadebedrag en de oorzaak van de schade vast.

5. Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij alle contacten tussen alle betrokken partijen.

6. Wij spannen ons in om de verzekeraar de schade snel en correct te laten afhandelen.

7. Als er tussen u en de verzekeringsmaatschappij discussies ontstaan over de vraag of een schade gedekt is, of over de hoogte van een schadevergoeding, dan behartigen wij uw belangen. Hierbij is steeds de inzet dat u de vergoeding krijgt waarop u redelijkerwijs recht heeft.

8. Constateren wij bij de behandeling van een schade, dat er mogelijk (ook) dekking is op een verzekering die niet via ons kantoor loopt, dan zullen wij u hier op wijzen. Voor u is het daarom belangrijk dat wij een goed beeld hebben van al uw verzekeringen. Ook als u deze elders heeft ondergebracht.

9. Wilt u onze begeleiding bij het claimen van een schade waarvoor u geen verzekering heeft afgesloten via ons kantoor, of bij het verhalen van een niet gedekte schade op een aansprakelijke derde, dan kunnen wij u alleen van dienst zijn als u kiest voor onze fullservice Plus-Pakket dienstverlening. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 4 van deze dienstenwijzer.

#### **Uitvoering en beheer**

Samen met u zorgen wij er voor dat uw verzekering via het Hollands Kroon Privé-Pakket actueel en doeltreffend blijven. Veel van de werkzaamheden die hierbij worden verricht, spelen zich buiten uw gezichtsveld af. Al deze activiteiten zijn echter van groot belang voor om uw zaken goed te behartigen.

Wij noemen hieronder de belangrijkste werkzaamheden en taken die wij voor u uitvoeren:

10. Wij begeleiden u bij het correct aanvragen en wijzigen van uw particuliere schadeverzekeringen. Door dit zorgvuldig en compleet te doen, voorkomen wij dat er bij schade discussie met de verzekeraar ontstaat.

11. Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar. Deze contacten kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn. Wij registreren dit en zorgen voor een compleet dossier waarop u altijd een beroep kunt doen.

12. Wij zijn een vraagbaak voor vragen die u heeft over het afsluiten en aanpassen van uw particuliere schade-verzekeringen. U kunt ons telefonisch of per mail benaderen en wij zullen u steeds bijstaan en stipt informeren.

Wenst u een periodiek persoonlijk onderhoud met één van onze medewerkers op ons kantoor, kiest u dan voor onze fullservice Plus-Pakket dienstverlening. Voor meer informatie, zie hoofdstuk 4 van deze dienstenwijzer.

13. Wij controleren uw verzekeringsdocumenten. Hierbij letten wij vooral op de vraag of uw belangen goed zijn doorvertaald naar de polis en of wijzigingen juist zijn doorgevoerd.

14. Wij incasseren de premie namens de verzekeraars zodat deze correct aansluiten bij uw dekkingen.

15. Wij controleren de premies en restituties die door verzekeraars met u verrekend worden.

16. Wij bewaken een tijdige premiebetaling zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt.

17. Wij zorgen voor betrouwbare automatisering die de veiligheid en beschikbaarheid van uw gegevens waarborgt.

18. Wij staan er voor in dat al onze medewerkers goed opgeleid en gediplomeerd zijn en permanent geschoold worden. U kunt hierdoor steeds rekenen op een deskundig verzekeringsadvies.

19. Indien u dat wenst, brengen wij u in contact met gespecialiseerde bedrijven waarmee wij samenwerken. Bijvoorbeeld voor het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het laten opstellen van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

20. Wij bieden u de mogelijkheid om gebruik te maken van specialisten in ons netwerk die u kunnen helpen bij specifieke problemen.

Wij hebben scherpe tarieven afgesproken met advocaten, fiscaal-juristen, notarissen en letselschaderegelaars. Hierdoor kunt u bij deze geselecteerde partijen terecht voor relatief lage kosten voor juridische hulp en bijstand.

#### 4. Werkzaamheden “Plus-Pakket dienstverlening”

In aanvulling op onze bovengenoemde diensten en werkzaamheden kunnen wij u als Verheul nog meer persoonlijke service en dienstverlening bieden indien u kiest voor onze fullservice “Plus-Pakket dienstverlening”.

Uniek is dat u zich via het Hollands Kroon Privé-Pakket eenvoudig en tegen een scherp tarief van slechts € 7,50\* per maand (inclusief assurantiebelaasting) kunt verzekeren van de volgende waardevolle extra diensten en services.

\*) Het tarief van onze Plus-Pakket dienstverlening is voor alleenstaanden lager, namelijk € 4,54 per maand (inclusief assurantiebelaasting)

1. Wij bieden u tweejaarlijks een actief inzicht en overzicht. Tweejaarlijks ontvangt u een volledige rapportage van de status van alle via door u bij Verheul gesloten verzekeringen en voorzieningen.

2. Wij bieden u persoonlijk onderhoud (op afspraak). U heeft recht op een volledige doorlichting van uw particuliere schaderisico's. Op één van onze kantoren bespreken wij dit persoonlijk met u. Het gaat dan om de risico's rondom uw woning, vervoer, werkkring, ongevallen en aansprakelijkheid. Van onze analyse krijgt u een schriftelijke rapportage met concrete aandachtspunten, aanbevelingen en preventiemaatregelen. Indien u onderhoud wenst, neemt u dan contact met ons op voor het maken van een afspraak.

3. Wij bieden u 5 % korting op onze tarieven voor financieel advies, waaronder begrepen adviezen op gebied van inkomen, pensioen, hypotheek en vermogensvorming.

4. Wij bieden u gratis advies over uw eventuele keuze voor een uitvaartverzekering (standaard adviestarief € 50,-).

5. Wij bieden u de volgende korting op de diensten van Verheul Makelaardij o.g.:

5% korting op het tarief ad € 450,- incl. BTW voor NWWI-taxaties;  
Gratis waardebepaling bij een toekomstig verkoop van uw woning.

6. 5% extra korting op de netto premies van alle gekozen verzekering binnen uw pakket.

7. U kunt gebruik maken van een persoonlijke digitale polismap. Hiermee heeft u steeds een volledig inzicht in de actuele status van uw portefeuille en kunt u eenvoudig mutaties doorgeven en vragen stellen.

8. Heeft u een schade die niet onder uw verzekering valt en er is mogelijk een aansprakelijke derde, dan helpen wij u bij het verhalen van de schade. Denkt u hierbij aan het inventariseren van alle relevante feiten en omstandigheden en zorgen voor de opbouw van het dossier. Afhankelijk van de situatie claimen wij de schade voor u, of begeleiden wij u naar een gespecialiseerde dienstverlener zoals een advocaat of fiscaaljurist.

9. Heeft u een schade die mogelijk gedekt is op een verzekering die niet via ons kantoor loopt, begeleiden wij u bij het claimen van de schade op deze elders lopende verzekering. Denkt u hierbij aan het inventariseren van alle relevante feiten en omstandigheden en zorgen voor de opbouw van het dossier. Afhankelijk van de situatie claimen wij de schade voor u, of begeleiden wij u naar een gespecialiseerde dienstverlener zoals een advocaat of fiscaaljurist.

10. U kunt gebruik maken van de Legal Service van ARAG Rechtsbijstand. ARAG Legal Services biedt eerste lijns advies voor relaties die die nog geen rechtsbijstandverzekering hebben, of die wel een verzekering hebben maar geen volledige dekking. U wordt met een goede raad en advies op weg geholpen door een gespecialiseerde jurist die de mogelijke vervolgstappen met u overlegt.

#### 5. Wat u verder nog moet weten

##### **Onze relatie met aanbieders van financiële producten**

Wij zijn volledig onafhankelijk, maar adviseren op basis van wat de toezichthouder (de Autoriteit Financiële Markten) een ‘objectieve analyse’ noemt. Dat wil zeggen, dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren en/of te laten kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of geldverstrekkers. De realiteit is dat de markt honderden vergelijkbare aanbieders van financiële producten en diensten kent. Vaak voeren deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben hier een afgewogen keuze in gemaakt. Want waar het gaat om de advisering over en bemiddeling bij verzekeringen is het onmogelijk actief zaken te doen met alle aanbieders.

Wij maken daarom periodiek een selectie van de maatschappijen en banken waarmee wij primair zaken doen. Deze selectie geschiedt op basis van een groot aantal factoren. De nadruk ligt op de kwaliteit van de voorwaarden en de hoogte van de tarieven. Daarnaast letten wij op de kwaliteit van de dienstverlening en op de kennis en kunde binnen de betreffende organisatie. Verder laten wij specifiek voor verzekeringen onze ervaringen bij schaderegeling een zware rol spelen.

##### **Hollands Kroon Assuradeuren B.V.**

Wij zijn binnen de Verheul Groep B.V. mede actief als zogenaamd “gevolmachtigd assuradeur”. De naam van deze vennootschap is Hollands Kroon Assuradeuren (HKA). HKA is als zelfstandig assuradeurenbedrijf onder meer bevoegd om voor rekening en risico van geselecteerde verzekeringsmaatschappijen zelfstandig als verzekeraar (assuradeur) op te treden. Tot de werkzaamheden behoren het accepteren of wijzigen van verzekeringen en het afwikkelen van schades. Voor verzekeraars leidt de uitbesteding van dergelijke werkzaamheden tot doelmatigheid in de uitvoering.

Ter dekking van de bedrijfskosten ontvangt Hollands Kroon Assuradeuren van verzekeraars een uitbestedingvergoeding. Deze zogenaamde 'tekencommissie' maakt integraal onderdeel uit van de risicopremie die de verzekeraar berekend.

Wij kunnen via de volmachten van Hollands Kroon Assuradeuren tegen scherpe premies en solide voorwaarden specifiek maatwerk leveren.

Korte lijnen en deskundigheid in eigen huis waarborgen een effectieve en betrouwbare procesgang bij het verzekeren van specifieke risico's.

Het Hollands Kroon Privé-Pakket is het resultaat van een zorgvuldige selectie uit de beste premie en condities van de verzekeraars Nationale-Nederlanden en ARAG Rechtsbijstand.

### **Onze kwaliteit en erkenningen**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer 12009619. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te mogen adviseren en bemiddelen bij financiële producten zoals verzekeringen, hypotheek en bankzaken.

Ons kantoor beschikt over de volgende erkenningen:

- Federatie van Financiële Planners (FFP), zie [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl)
- Erkend Hypotheekadviseur (SEH), zie [www.seh.nl](http://www.seh.nl)
- Erkend Hypothecair Planner (EHP), zie [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)
- Erkenningregeling Registermakelaars in assurantien (RMIA), zie [www.rmia.nl](http://www.rmia.nl)
- Erkenningregeling Register Pensioen Adviseurs (RPA), zie [www.rpa.nl](http://www.rpa.nl)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor hanteert een kwaliteitsmanagementsysteem.

Wij zijn bovendien ISO-gecertificeerd (ISO-9001: 2008) door het accreditatie-instituut BSI ([www.bsigroup.nl](http://www.bsigroup.nl)). ISO staat voor International Standard Organisation. De kern van ISO-9001 is dat de belangrijkste bedrijfsprocessen op een uniforme wijze worden uitgevoerd, zodat onze relaties altijd minimaal een uniforme kwaliteit ontvangen. Wij meten onze prestaties onder andere via kwaliteits- en klanttevredenheidsonderzoeken. Zo zorgen wij er voor dat onze dienstverlening de kwaliteit heeft die wij u beloven.

Ondanks al onze waarborgen en maatregelen, kunnen ook wij een beroepsfout maken. Hiervoor hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten die de schade van een bewezen beroepsfout dekt.

Wij voldoen aan de NVGA-kwaliteitsnormering en aan de eisen van De Nederlandse Bank. Wij presteren hiermee volgens de hoogste kwaliteitstandaarden.

## **6. Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van schadeverzekeringen goed te behartigen, vragen wij ook een aantal activiteiten van u.

### **Totaalbeeld**

Uw verzekeringsportefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is dan ook van

belang dat wij inzicht hebben, en houden, in de regelingen die u elders heeft ondergebracht. Het is dan ook raadzaam om uw belangen bij één adviseur te concentreren. Heeft u elders zaken lopen, dan zijn wij u graag van dienst om deze onder één dak te brengen indien dat mogelijk is.

### **Informatieverstrekking en wijzigingen doorgeven**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen u ons tijdig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van schadeverzekeringen. Denkt u bijvoorbeeld aan wijzigingen in uw inkomens- of gezinssituatie, verandering van beroep, verbouwen of verhuizen. Wanneer u ons tijdig informeert, kunnen wij u informeren over de gevolgen die deze wijzigingen voor u (kunnen) hebben. Samen zorgen wij er dan voor dat uw financiële belangen optimaal behartigd blijven.

### **Controleren van correspondentie, rapportages en documenten**

Het is altijd mogelijk dat er fouten worden gemaakt of misverstanden ontstaan. Daarom is het uw taak vast te stellen of er conform uw opdracht is gehandeld. U dient hiervoor alle documenten die u ontvangt op juistheid te controleren. Wij rekenen er op dat u ons onmiddellijk waarschuwt indien u onjuistheden signaleert. Zo kunnen wij direct voor u in actie komen.

### **Persoonsgegevens**

Vanzelfsprekend gaan wij zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. Onze wijze van verwerking is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

## **7. Wanneer u een klacht heeft**

Een klacht is een door u ervaren onvolkomenheid met betrekking tot een dienst of dienstverlening door Verheul.

Mocht u redenen hebben om niet tevreden te zijn over de uitvoering van onze dienstverlening, dan adviseren wij u om dit in de eerste plaats te bespreken met uw vaste contactpersonen. In eerste instantie tracht hij/zij de klacht c.q. tekortkoming direct naar tevredenheid op te lossen. Dit heeft onze voorkeur, omdat wij graag de problemen oplossen op de plek waar ze ontstaan.

Wanneer u dat nodig vindt, kunt u er ook voor kiezen onze algemeen directeur, de heer drs. A.J.C. (André) Vendrig (<mailto:andrevendrig@phverheul.nl>) in te schakelen.

Als wij een klacht niet binnen 5 werkdagen kunnen behandelen, ontvangt u een ontvangstbevestiging. U weet dan van wie en binnen welke termijn u een reactie ontvangt. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht mogelijk terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG, e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl). U kunt zich uiteraard ook tot de burgerlijke rechter wenden.

## **8. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. U kunt de verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken de lopende polissen en voorzieningen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Dit neemt niet weg dat bestaande overeenkomsten tussen u en de bank, verzekeraar of geldverstrekker in stand blijven. Hiervoor gelden de gebruikelijke contractbepalingen. De zorgplicht voor uw financiële producten ligt bij ons tot het moment dat een andere dienstverlener deze zorgplicht overneemt.

## 9. Onze gegevens

Hoofdkantoor Anna Paulowna  
Molenvaart 261, Anna Paulowna,

Kantoor Schagen  
Nieuwstraat 47, Schagen

Kantoor Wieringerwerf  
Sternstraat 37, Wieringerwerf

Kantoor Julianadorp  
Schoolweg 10, Julianadorp



Site: [www.verheul.nl](http://www.verheul.nl)  
E-Mail: <mailto:info@phverheul.nl>


U wordt altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord gestaan.  
Via het keuzemenu wordt u direct doorverbonden met de juiste afdeling.

Keuze 1 - voor de makelaardij	0223-747431
Keuze 2 - voor schades	0223-747432
Keuze 3 - voor privéverzekeringen of een hypothek of bankzaken	0223-747433
Keuze 4 - voor pensioen en personeelsverzekeringen	0223-747434
Keuze 5 - voor bedrijfsmatige verzekeringen	0223-747435
Keuze 6 - voor overige vragen	0223-747436

U kunt uw adviseur ook via zijn mobiele nummer of per e-mail bereiken. De persoonlijke gegevens staan vermeld op zijn of haar visitekaartje en op onze internetsite.

Bij vragen en opmerkingen kunt u mij altijd bellen of schrijven.

Met vriendelijke groet,  
Verheul Assurantie-Makelaars B.V.



André Vendrig, Algemeen directeur