



Dienstenwijzer Particulier



*adviseurs
voor het leven.*

 **HUIS & HYPOTHEEK**

Verheul Huis & Hypotheek (statutair: P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V.)
Molenvaart 261 | 1761 AE Anna Paulowna | KVK 37042490 | AFM 12009619

Inhoudsopgave

1.	Waarom deze dienstenwijzer?	3
2.	Wie wij zijn?	3
3.	Onze diensten en financiële producten	4
4.	Onze dienstverlening bij financieel advies over complexe financiële producten	4
5.	Onze beloning voor financieel advies over complexe financiële producten	6
6.	Wij vragen ook iets van u	6
7.	Wanneer u een klacht heeft	6
8.	Beëindiging relatie	7

Waarom deze dienstenwijzer?

Als een kennismaking stellen wij ons graag voor en omschrijven wij onze werkwijze in dit document. In onze werkwijze staat u als relatie namelijk centraal.

Deze dienstenwijzer is ook geschreven voor [onze bestaande relaties](#). De regelgeving in de financiële dienstverlening is de afgelopen jaren zodanig veranderd, dat wij ons soms "opnieuw" moeten voorstellen.

De inhoud is **puur informatief**. U bent op geen enkele wijze verplicht om bepaalde diensten van ons af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

Deze dienstenwijzer gaat over de dienstverlening aan particuliere relaties. Wij zijn voor onze particuliere relaties zowel actief in de rol van [financieel- en hypotheekadviseur als bemiddelaar en adviseur in verzekeringen](#). Beschouw ons als een financiële coach die op basis van uw wensen en persoonlijke omstandigheden adviseert over uw financiële strategie. Een coach die u heldere adviezen en goede raad geeft over [bankzaken](#), [verzekeringen](#), [pensioen](#) en [vermogensopbouw](#).

Wie wij zijn?

Onder de naam 'Verheul' is een groep van samenwerkende bedrijven actief met financiële dienstverlening in de meest ruime zin. De verschillende bedrijfssonderdelen van de Verheul Groep zijn;

1. Verheul Financieel Advies en Hypotheken
2. Verheul Verzekeringen en Sparen
3. Verheul Pensioen, Zorg en Inkomen
4. Verheul Bedrijfsverzekeringen
5. Verheul Makelaardij en Taxaties

Bij ons bedrijf werken ongeveer 50 personen. Onze relaties zijn particulieren, het midden- en kleinbedrijf, de industrie, de overheid en instellingen. Wij hechten veel waarde aan een [goede persoonlijke relatie](#). De omvang van ons kantoor is daarvoor zeer geschikt. Wij zijn groot genoeg voor een sterke concurrentiepositie en een compleet dienstenaanbod, en klein genoeg om onze relaties persoonlijk te kennen.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons bedrijf. Aan deze [onafhankelijkheid](#) hechten wij grote waarde, juist om u zo uitgebreid en objectief mogelijk te kunnen adviseren.

Wij behartigen uw belangen en werken er elke dag hard aan. Dat onze rol bij advies, bemiddeling en uitvoering wordt gewaardeerd, blijkt uit onze positie in de markt. Wij zijn trots op de grote hoeveelheid trouwe relaties, waarvan velen al tientallen jaren hun zaken aan ons toevertrouwen.

Onze kwaliteit

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, hypotheken en bankzaken.

Ons kantoor beschikt over de volgende erkenningen:



Federatie van Financiële Planners (FFP), zie www.ffp.nl



Erkend Hypotheekadviseur (SEH), zie www.seh.nl



Erkend Hypothecair Planner (EHP), zie www.hypothecairplanner.nl



Erkenningsregeling Register Financieel (RFEA) Echtscheidingsadviseur, zie www.rfea.nl



Erkenningsregeling Registermakelaars in assurantiën (RMIA), zie www.rmia.nl



Erkenningsregeling Register Pensioen Adviseurs (RPA), zie www.rpa.nl



Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), zie www.kifid.nl

Wij zijn dus aangesloten bij organisaties die van hun leden specifieke kwaliteitsnormen eisen. Deze normen gelden zowel voor ons advies, onze methode van advisering als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs voldoen aan alle opleidingseisen en onderhouden hun vakbekwaamheid via permanente educatie en opleidingen. Het meer dan gemiddelde vakbekwaamheidsniveau en hoge mate van vakkennis van onze medewerkers is een belangrijke onderscheidende factor van ons kantoor.

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.

Hoe kunt u ons bereiken?

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

Keuze 1 voor de makelaardij	0223-747431
Keuze 2 voor schades	0223-747432
Keuze 3 voor hypotheken (1), privé-verzekeringen en regiobank (2)	0223-747433
Keuze 4 voor pensioen (1), zorg en inkomen (2)	0223-747434
Keuze 5 voor bedrijfsmatige verzekeringen	0223-747435
Keuze 6 voor overige vragen	0223-747436

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 08.30 uur tot en met 17.30 uur. Na kantoortijd zijn wij voor dringende zaken 24 uur bereikbaar. Uiteraard is het mogelijk buiten de kantoortijden een afspraak te maken, bij u thuis of bij ons op kantoor.

Hoofdkantoor Anna Paulowna
Molenvaart 261, Anna Paulowna,
T: 0223-521750, F: 0223-522034

Kantoor Schagen
Nieuwstraat 47, Schagen
T: 0224-217600, F: 0224-212454

Kantoor Wieringerwerf
Sternstraat 37, Wieringerwerf
T: 0227-602824, F: 0227-603930

Site: www.verheul.nl
E-Mail: <mailto:info@phverheul.nl>



Beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast maandelijks salaris. Afhankelijk van de bedrijfsresultaten, de functie en de beoordeling van het functioneren, kunnen medewerkers een eindejaarsuitkering ontvangen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen. Wij hanteren hiermee een gezonde en marktconforme beloningsmethodiek.

Onze diensten en financiële producten

Wij bieden u deskundig advies en belangenbehartiging op het gebied van:

Financieel advies / complexe financiële producten

- Financiële (inkomens-)planning;
- Hypothecaire planning en advies;
- (Bank-)sparen;
- Beleggen;
- Levensverzekeringen;
- Pensioenen;
- Inkomensverzekeringen voor arbeidsongeschiktheid / werkloosheid;
- Consumptief krediet.

Verzekeringsadvies particulieren

- Schade- en zorgverzekeringen voor particulieren;
- Uitvaartverzekeringen.

Verzekeringsadvies bedrijven en instellingen

- Schadeverzekeringen;
- Verzuimoplossingen en zorgverzekeringen;
- Pensioen- en inkomensverzekeringen.

Schaderegeling en belangenbehartiging

Wanneer u schade lijdt of geschillen heeft, kunt u vertrouwen op onze deskundige schaderegelaars. Zij nemen u de rompslomp uit handen, bewaken het proces en voeren voor u de eventuele discussies om een juridisch geschil te voorkomen. Kortom: zij gebruiken hun expertise om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Onze dienstverlening bij financieel advies over complexe financiële producten

Financieel advies over **complexe zaken als hypotheek, inkomensverzekeringen, pensioen en vermogensopbouw** vraagt vaak een brede oriëntatie op financiële producten. U kunt van ons een integrale aanpak verwachten. Daarbij vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt en zullen wij in samenhang oordelen over financiële, fiscale, juridische en verzekeringstechnische aspecten.

Wij beschikken over een brede kennis, een schat aan ervaring en hebben uitstekende contacten met vele financiële instellingen. Aspecten die onmisbaar zijn voor een gedegen en evenwichtig financieel advies. Immers voor de uitvoering van iedere financiële strategie vervullen financiële producten een doorslaggevende rol.

Onze werkwijze bij **financieel advies** omvat een beproefde aanpak en omvat de volgende stappen:

1. Kennismaken / afstemmen;
2. Inventariseren;
3. Analyseren, haalbaarheid controleren;
4. Adviseren / motiveren;
5. Bemiddelen en uitvoeren;
6. Nazorg en onderhoud.

Kennismaken / afstemmen

Onze eerste ontmoeting omvat een **vrijblijvend en kosteloos** kennismakingsgesprek. Bij deze kennismaking ontvangt u algemene informatie, waaronder deze **dienstenwijzer**. Wij informeren u tijdig en vooraf over onze werkwijze en aanpak. U verklaart welke eisen en wensen u heeft, krijgt uitleg over de werkzaamheden die wij voor u kunnen verrichten en de wijze waarop wij worden beloond. Vervolgens beslist u of u gebruik wenst te maken van onze diensten.

Inventariseren

Ieder goed advies begint met een **uitgebreide inventarisatie**. De handige checklisten en klantprofielen helpen u en ons bij deze inventarisatie. Aan de hand van uw persoonlijke situatie en informatie worden uw financiële wensen en doelen nauwkeurig bepaald. Waar sprake is van twee partners gaat het uiteraard om uw gezamenlijke opvatting.

Hoe meer informatie wij van u ontvangen, des te beter het uiteindelijke advies aan zal sluiten op uw persoonlijke situatie! Uw voordeel is dat u **inzicht en overzicht** krijgt over onderwerpen waar u niet dagelijks bij stilstaat en die uw financiële toekomst bepalen.

Wij registreren uw persoonlijke eisen, wensen, doelen en risicobereidheid in een klant- en risicoprofiel.

Analyseren

In de analysefase worden uw doelstellingen in **bepaalde scenario's** zoals **de huidige situatie, pensionering of onverhoopte arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden** vastgesteld.

Ook de financiële, fiscale en juridische gevolgen van meer specifieke (onverwachte) gebeurtenissen zoals verhuizen, trouwen, gezinsuitbreiding, scheiden, een andere baan of het starten van een onderneming, kunnen wij prima analyseren.

Door het in beeld brengen van verschillende scenario's krijgt u een compleet beeld van uw huidige en mogelijk toekomstige inkomen en vermogen. Aan de hand van uw wensen en doelen wordt beoordeeld welke risico's u op bepaalde gebieden wel of niet wilt of kunt nemen. Hiermee kunt u beoordelen of uw financiële positie in deze scenario's aan uw eisen en wensen voldoet.

In het bijzonder gaan wij na op welke gebieden u **voordeel en besparingen** kunt behalen. U kunt zien waar verbeteringen en besparingen mogelijk zijn; zowel financieel als fiscaal en juridisch. Het kan bijvoorbeeld blijken dat bepaalde zaken beter of goedkoper geregeld kunnen worden.

Adviseren / motiveren

Ons advies komt tot stand door het samenvoegen van uw persoonlijke situatie, uw wensen en doelen en de verschillende scenarioanalyses. De kennis en kunde van uw adviseur zijn hierbij cruciaal. Uw financiële strategie wordt concreet en wensen en doelen staan helder op papier. De **gerichte adviezen en goede raad** komen samen in een adviesrapport. Met dit rapport weet u waar u "staat", waar u "heen wilt" en wat de acties en maatregelen zijn om uw "doelen te bereiken". Het rapport wordt persoonlijk met u besproken. Daarna zijn er twee mogelijkheden:

- U herkent zich in het advies en wilt dit opvolgen;
- U wilt van het advies afwijken.

Als u zich kunt vinden in het rapport kan worden overgegaan tot uitvoering van de adviezen. Het kan ook zijn, dat u om bepaalde redenen van het advies wilt afwijken. In die situatie zullen wij uw beslissing en motivatie bevestigen en de consequenties die dit voor u kan hebben schriftelijk vastleggen. U onderschrijft hiermee dat u zich bepaalde risico's bewust bent, deze accepteert u en dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij u ligt.

Bemiddelen en uitvoeren

Voor het uitvoeren van een financiële strategie zal het vaak nodig zijn financiële producten zoals een hypotheek, inkomensverzekering of spaarvoorziening af te sluiten of te wijzigen. In deze fase brengt uw adviseur een goed onderbouwd en bij uw situatie **passend productadvies** uit. Wij maken vergelijkingen voor u en helpen u bij het selecteren van een passend financieel product. Na uw keuze verzorgen wij de hele procedure **van aanvraag tot uitvoering** en behartigen hierbij uw belangen.

Nazorg en onderhoud

Uw persoonlijke financiële situatie en uw strategie kunnen wijzigen. Juist daarom is het belangrijk dat u altijd bij ons terecht kunt voor uw **vragen, advies en belangenbehartiging**. Over de wijze waarop wij u in de toekomst van dienst zijn, maken wij goede afspraken. Ook voor toekomstige werkzaamheden zullen wij een passende beloning in rekening brengen. Kortom, u weet steeds welke diensten u in de toekomst van ons mag verwachten en hoe de vergoeding daarvoor verloopt.

Ondernemer / Directeur-groootaandeelhouder

Bent u ondernemer of directeur-groootaandeelhouder (DGA), dan dienen uw **particuliere en zakelijke belangen** in samenhang te worden beoordeeld. Daarin hebben wij veel ervaring. Wij bieden u als ondernemer een volledig adviesconcept voor financiële planning. Onze specialisten zorgen voor doordachte oplossingen en zekerheid voor uw financiële toekomst. Daarbij werken wij graag samen met uw eigen adviseurs zoals uw accountant, belastingadviseur, advocaat of notaris.

Onze relatie met aanbieders van 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.

Wij baseren onze adviezen op een analyse van een toereikend aantal in de markt verkrijgbare financiële producten. Voor u is vooral van belang dat onze adviezen **objectief** zijn en gebaseerd op een analyse van uw specifieke situatie. Door onze werkwijze en omvang kunnen wij vaak speciale afspraken maken over tarieven en voorwaarden. Onze klanten profiteren daarvan.

Voor relatief eenvoudige producten als sparen en betalen adviseren wij bewust alleen producten van RegioBank. (Dit geldt niet voor lijfrente-sparen en de spaarrekening eigen woning).

Voor schadeverzekeringen hebben wij via Verheul Assuradeuren B.V. **volmachten** van een aantal gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze relaties uit naam van de maatschappij verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Waar wij menen dat dit in uw belang is, zullen wij van onze bevoegdheid als gevolmachtigd assuradeur gebruik maken. Wij zullen u daar steeds over informeren.

Onze beloning voor financieel advies over complexe financiële producten

U kunt met ons twee beloningsvarianten afspreken:

- een vast bedrag voor de geleverde adviezen en diensten;
- een uurtarief.

Specifiek voor de beloning voor het [productadvies, de bemiddeling en onderhoud](#) op zogenaamde “complexe producten” (hypotheken, pensioenen, inkomensverzekeringen) geldt vanaf 1 juli 2009 een volledige provisietransparantie. Voorafgaand aan het sluiten van een complex financieel product krijgt u inzicht in de hoogte van onze beloning. In de meeste gevallen zullen wij zonder provisie werken. U krijgt dan een zogenaamde “[netto tarief](#)” en betaalt daardoor minder premie. Daarnaast vergoedt u ons apart voor onze werkzaamheden.

Voordat wij voor u aan het werk gaan, komen wij met u een adviesopdracht overeen. In deze overeenkomst staat onder andere vermeld:

- de reden en aanleiding voor het financieel advies;
- de aard, inhoud en omvang van onze werkzaamheden;
- de wederzijdse rechten en plichten;
- de voorziene urenbesteding en de afgesproken beloning.

Daarnaast ontvangt u onze algemene voorwaarden.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten goed te behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een [financiële 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 financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan wijzigingen in uw inkomenssituatie, verhuizen, een andere baan, trouwen, een geboorte of werkloos of arbeidsongeschikt worden. 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.

Persoonsgegevens

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

Controleren van stukken

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.

Wanneer u een klacht heeft

Een klacht is een door u ervaren onvolkomenheid met betrekking tot een dienst of dienstverlening door Kantoor 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. U kunt zich uiteraard ook tot de burgerlijke rechter wenden.

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 contractsbepalingen. De zorgplicht voor uw financiële producten ligt bij ons tot het moment dat een andere dienstverlener deze [zorgplicht](#) overneemt.

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



André Vendrig,
Algemeen directeur