

Anna Paulowna, 23 juni 2010

---

**Betreft : Dienstenwijzer als uitleg van onze dienstverlening, werkwijze en beloning**  
**Adviseur : P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V.**

---

Geachte heer Vendrig,

In aansluiting op de persoonlijke introductie door uw adviseur P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V. willen wij ons met deze Dienstenwijzer graag nader aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze.

Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, moet u namelijk weten waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Het is daarom van belang dat u ons en onze werkwijze goed leert kennen. Daarom leggen wij u uit "wie wij zijn", "wat onze adviesvisie en diensten zijn" en "welke bijdrage wij van u verwachten".

Voor het overzicht komen hieronder de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Onze adviesvisie en diensten;
2. Onze kernwaarden;
3. Wat integraal financieel advies u oplevert;
4. Wat u aan ons kunt hebben;
5. Wat het u oplevert;
6. Hoe wij werken;
7. Uw persoonlijk financieel plan;
8. Wat wij van u verwachten.

In de bijlagen neemt u kennis van:

- Bijlage 1. Onze Beloningswijzer
- Bijlage 2. Het adviesproces toegelicht
- Bijlage 3. Een nadere voorstelling van kantoor Verheul, hoe u ons kunt bereiken en wat te doen bij onverhoopte klachten

## 1. Onze adviesvisie en diensten

Ons kantoor werkt vanuit de visie van onafhankelijk totaaladvies. Uw financiële behoeften en risico's zijn steeds op elkaar van invloed en kunnen daarmee niet los van elkaar worden gezien. Neemt u als voorbeeld het kopen van een huis. Daarbij kunt u zich niet beperken tot alleen een hypotheek, er zijn veel meer zaken die dan een rol spelen. Denkt u bijvoorbeeld aan:

- de uiteindelijke aflossing van de financiering;
- risico's bij tussentijds overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid van u en/of uw partner;
- risico's van brand, storm en andere gevaren die materiële schades kunnen toebrengen;
- risico's van juridische geschillen rond de verkoop en overdracht van de woning.

Uw financieel adviseur is altijd uw vaste gesprekspartner en adviseert u op gebied van:

1. financiële planning;
2. hypotheek;
3. bancaire producten als sparen en financieringen;
4. levensverzekeringen als pensioen, lijfrente- kapitaalverzekeringen en uitvaartzorg;
5. schadeverzekeringen als aansprakelijkheid, motorrijtuigen en brand;
6. verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

Ieder advies is een momentopname. Uw persoonlijke situatie en wensen kunnen veranderen, waarmee ook een ander advies van toepassing kan zijn. Hiervoor doen wij op ons initiatief een periodiek onderhoud op uw situatie. Wij nemen dan met u door, of het pakket aan voorzieningen nog aansluit op uw risico's en wensen.

Bent u eenmaal relatie bij Kantoor Verheul, dan spreekt uw adviseur met u af met welke interval dit onderhoud voor u wenselijk is. Natuurlijk kunt u zelf ook contact opnemen, indien zich er in uw persoonlijke omstandigheden veranderingen voordoen waarover u geadviseerd wenst te worden.

Wanneer u schade heeft, kunt u vertrouwen op onze gespecialiseerde schadeafdeling. Zij nemen de rompslomp uit handen, bewaken het proces en voeren voor u de eventuele discussies. Kortom: zij gebruiken hun expertise om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. U heeft immers al zorg genoeg aan het ontstane ongemak.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens behandelen wij vertrouwelijk binnen de kaders van onze activiteiten en conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## 2. Onze beloftecode

Kantoor Verheul is een solide, allround financieel dienstverlener. Wij zijn groot genoeg voor specialismen maar klein genoeg om onze relaties persoonlijk te kennen.

Wij hebben een duidelijke visie op financieel advies. Wij vinden dat iedereen recht heeft op deskundig en objectief advies. De aard en inhoud van financiële dienstverlening wordt meestal als 'vaag en weinig concreet' ervaren. Bij Kantoor Verheul begrijpen wij dat u behoefte heeft aan houvast voor de manier waarop wij werken.

Bovendien zijn wij gewend om te zeggen waar wij voor staan. Dit laat zich het beste verwoorden in negen kernwaarden. Het zijn onze harde beloftes aan u als onze relatie.

- Belofte 1: Integriteit  
Wij zullen altijd uiterst vertrouwelijk omgaan met de door u verstrekte persoonlijke en financiële gegevens. *In de door ons verstrekte adviezen staat uw persoonlijke belang voorop.*

- Belofte 2: Objectiviteit en onafhankelijkheid  
Wij bieden u gegarandeerd een solide en onderbouwd advies. Wij zijn vrij in ons advies en met welke partijen wij zaken doen. Wij hebben geen enkele omzet-verplichting naar de verzekeraars en banken die wij vertegenwoordigen. *Wij behartigen enkel en alleen uw zaken.*
- Belofte 3: Kennis en vakkundigheid  
Wij verzekeren u van (markt-)kennis en deskundigheid. Al onze medewerkers zijn goed opgeleid en werken volgens de laatste inzichten en methodes. *Wij de kennis, u de keuze.*
- Belofte 4: Persoonlijk en passend advies  
Wij maken steeds een inventarisatie van uw wensen en doelstellingen, uw financiële positie, uw kennis en ervaring van financiële markten en producten en uw risicobereidheid ten aanzien van financiële producten. Natuurlijk houden wij hierbij rekening met de verschillen die eventueel tussen u en uw partner op dit gebied bestaan.
- Belofte 5: Eerlijkheid en redelijkheid  
Wij werken er hard aan om u van een perfect passend advies te dienen. Dit op een manier die door u als eerlijk en redelijk wordt ervaren. *Wij streven uitsluitend naar tevreden en langdurige relaties.*
- Belofte 6: Duidelijkheid  
Wij zijn ons bewust van het belang van duidelijke communicatie. Geen ondoorzichtige adviezen of afstandelijke taal. *Tijdige en begrijpelijke informatie zodat u weet waar u toe bent.*
- Belofte 7: Transparantie  
Wij streven naar transparantie. Wij laten ons naar keuze betalen op uurtarief, vast bedrag per maand, een product afhankelijke beloning (provisie) of een combinatie van voorgaande vormen. *Aan u de keuze.*
- Belofte 8: Advies op basis van bewijs  
Wij zullen onze adviezen altijd motiveren en onderbouwen. Vergelijkingen van tarieven en voorwaarden van de belangrijkste aanbieders in de markt geven u de zekerheid dat u op de juiste gronden tot een keuze komt. *Scherpe noteringen is wat u mag verwachten.*
- Belofte 9: Afspraak is afspraak  
Bij Kantoor Verheul is de regel: zeg wat je doet en doe wat je zegt. *We behartigen uw zaken zoals we zelf geholpen willen worden.*

### **3. Wat financiële planning u oplevert**

Ons kantoor is gespecialiseerd in integraal financieel advies, ook wel financiële planning genoemd. Graag leggen wij uit hoe wij u op dit gebied van dienst kunnen zijn.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een aanpak in de volle breedte verwachten. Op die manier wordt rekening gehouden met de belangrijkste onderwerpen die in uw specifieke situatie van belang zijn.

In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken daarvoor over de kennis, de expertise en de contacten met de belangrijkste aanbieders van financiële producten en diensten in de Nederlandse markt.

Op al deze gebieden inventariseren wij uw wensen en doelen, analyseren wij uw situatie en adviseren wij u over de beste wijze van uitvoering. Waar nodig bemiddelen wij bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Namens u onderhouden wij de contacten met de leveranciers van deze financiële producten en behartigen hierbij uw belangen.

#### 4. Wat u aan ons kunt hebben

Wij bieden u solide financiële, juridische en fiscale oplossingen die bij u passen.

Beschouw ons als uw financiële coach. Als degene die voor u uitzoekt welke hypotheek, welk pensioen, welke spaarvorm of welke verzekering het beste past bij uw wensen. Ons doel is dat aantoonbaar beter dan anderen, slimmer, eerlijker, doorzichtiger en vooral completer te doen. Talloze particulieren, vrije ondernemers en werkgevers uit de wijde omtrek maken dagelijks gebruik van onze deskundigheid. Meestal is de aanleiding een concrete vraag op ons werkterrein: hypotheek, pensioenen, sparen en beleggen.

Soms doen relaties een beroep op ons, omdat ze zich willen oriënteren: *wat is er mogelijk?*  
Soms is het een vage ongerustheid: *is het zo wel goed geregeld?* In alle gevallen gaan we rond de tafel en zorgen we voor een doordachte aanpak.

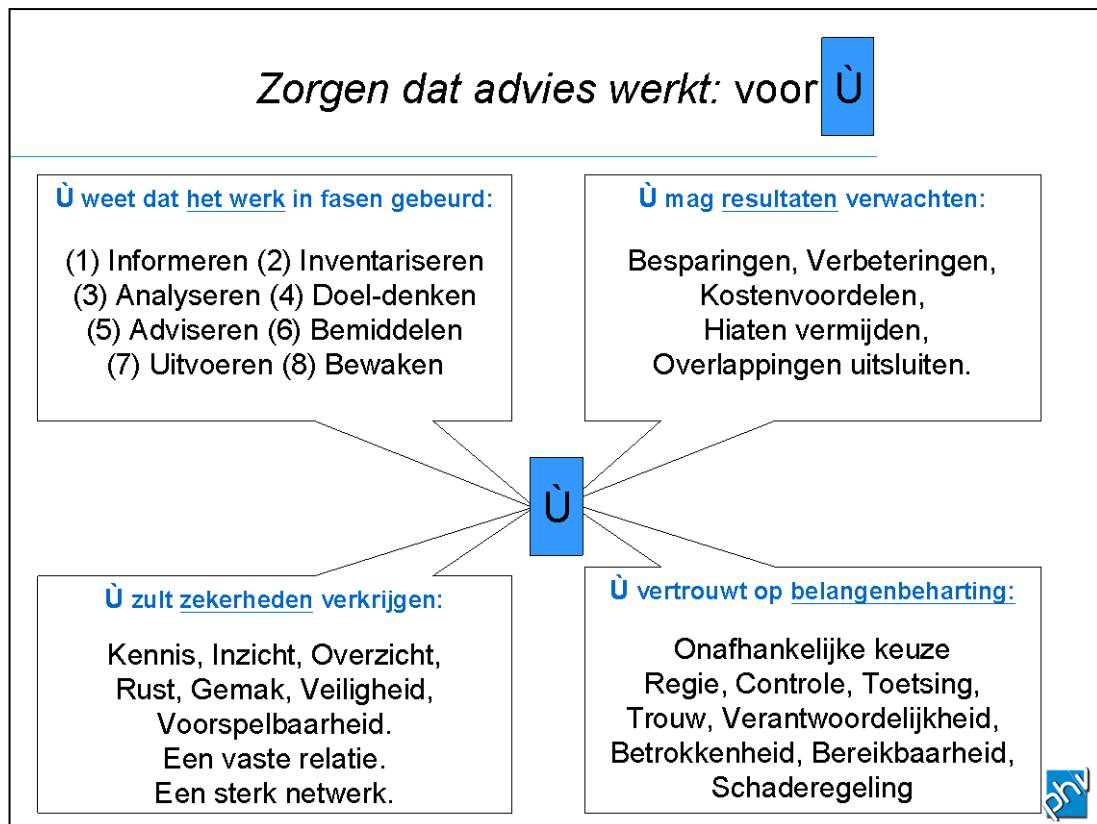
#### 5. Wat het u oplevert

Als financieel adviseurs beschouwen wij uw financiële zaken in de volle breedte. Dat gaat verder dan alleen het loonstrookje, de vaste woonlasten en het verzekeringspakket.

U mag van ons expertise verwachten op het gebied van pensioenen maar ook over fiscale en juridische zaken. Dat levert vaak ook nieuwe ideeën op maar gegarandeerd inzicht en overzicht.

Zonder overdrijven, mogen wij zeggen dat ons werk zorgt voor rust, ruimte en regie. Niet omdat wij dat zo'n mooie slogan vinden, maar omdat onze relaties ons dat vertellen.

**Kortom, advies dat werkt, voor ú**



## 6. Hoe wij werken

Een eerste verkennend gesprek bij Kantoor Verheul is altijd kosteloos. Zo kunt u als het ware proeven hoe wij financiële vraagstukken aanpakken: *serieus, persoonlijk betrokken en altijd in hun context*.

Wij maken inzichtelijk wat u van ons mag verwachten en wat de beantwoording van uw vraag gaat kosten. Helder en duidelijk. Bij ons komt u niet voor verrassingen te staan. Zo sturen wij vaak vooraf een checklist toe. Prettig, zo kunt u zich rustig voorbereiden.

U mag van ons de beste financiële raad verlangen en ons daar ook op afrekenen. Niet wij, maar uzelf bepaalt waarvoor u ons inschakelt. U houdt de regie over uw eigen financiën, maar wel met een deskundige coach aan uw zijde. Goed voorbeeld van de manier waarop wij werken is het persoonlijk financieel plan waar elke klant recht op heeft.

## 7. Uw persoonlijk financieel plan

Uw leven in cijfers: zo zouden we het beste een persoonlijk financieel plan kunnen typeren. Een persoonlijk overzicht met uw wonen, werken en wensen vertaald in geld. Het geeft antwoorden op vragen als:

- Waar zitten overlappingen en waar verbeteringen?
- Hoe kunnen mijn vaste lasten (hypotheek bijvoorbeeld) worden geoptimaliseerd?
- Waar liggen risico's en waar moeten ze worden afgedekt?
- Hoe zorg ik voor speelruimte, bijvoorbeeld om minder in plaats van harder te werken?
- Wat is de invloed van... bijvoorbeeld huwelijkse voorwaarden of samenwonen?
- Hoe is de zorg voor later en voor mijn partner geregeld, waar kan dat beter?
- Wat is het nut van een testament? En van een voogdijregeling?

Handige overzichten waarop u in één oogopslag ziet wat het effect is van lagere woonlasten, op een andere manier sparen, niet meer kunnen werken, minder werken of juist meer, een jaar er tussenuit enzovoorts.

En om meteen een ander misverstand uit de wereld te helpen: bij Kantoor Verheul zetten wij een persoonlijk financieel plan niet 'even' in elkaar terwijl u boodschappen doet.

## 8. Wat wij van u verwachten

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u.

In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht bij controle achteraf door een bank of verzekeraar blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan dat op grond van de voorwaarden verstrekking gevolgen hebben. Zo kunnen schades onbetaald blijven en leningen per direct worden teruggevorderd.

Ons kantoor richt zich op de dienstverlening aan relaties die zich willen verdiepen in hun financiële situatie en zich daarover laten adviseren en waar nodig bij ons hun hypotheek, verzekerings- of bankzaken onderbrengen.

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.

Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: *geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen*.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt, of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

Het is belangrijk om tijdig uw rente of premie te voldoen. Met een achterstand in betalingen brengt u namelijk de dekking van uw polis in gevaar. Op uw nota's vermelden wij duidelijk binnen welke termijn u het bedrag moet voldoen.

Wij onderhouden het primaire contact met de bank of verzekeraar. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de bank of verzekeraar; dit helpt ons ook te analyseren in hoeverre u correct wordt geholpen.

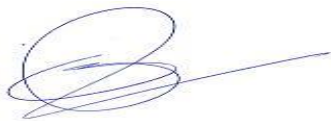
Wij vragen u steeds de gegevens uit de stukken die u van ons kantoor of andere instellingen ontvangt, te controleren op juistheid. Onvolkomenheden dient u zo spoedig mogelijk te melden

### **Tot slot**

De werkwijze van Kantoor Verheul kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met een persoonlijke betrokkenheid bij onze relaties.

Wij voelen de sterke verantwoordelijkheid om uw belangen met vertrouwen en naar beste kunnen te behartigen. Een vertrouwen, dat elke dag onze volle aandacht heeft. Graag zijn wij ook u hiermee van dienst.

Met vriendelijke groet en hoogachting,  
P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V.



drs. André Vendrig  
algemeen directeur  
Verheul Groep B.V.

### Bijlage:

1. Beloningswijzer
2. Het adviesproces toegelicht
3. Nadere voorstelling Kantoor Verheul, onze bereikbaarheid en wat te doen bij klachten

Wij hebben u uitgelegd wat onze visie op financieel advies is en hoe wij te werk gaan. Als neutrale financiële coach zullen wij louter in uw belang optreden.

Wij vragen uw vertrouwen, openheid over uw financiën en uw wensen. U krijgt financiële raad waar u echt van op aan kunt, in begrijpelijke taal en onderbouwd met betrouwbare berekeningen.

Onze keuze om u 100% neutraal te adviseren, betekent dat u ook degene bent die moet bepalen hoe dat wordt betaald. Over onze tarieven doen we niet geheimzinnig; voordat we aan de slag gaan, spreken wij met u af wat u mag verwachten en wat het u gaat kosten.

U krijgt inzicht in de werkzaamheden die wij voor u gaan verrichten. Uiteraard wilt u zekerheid over de kosten die daarmee gemoeid zijn. Wanneer u daarop prijs stelt ontvangt u van ons een open begroting waarin per fase van het adviesproces staat beschreven welke activiteiten wij voor u uitvoeren en welke tijd daarmee gemoeid is. Pas na uw schriftelijke opdracht gaat de "teller lopen".

Vermoedelijk zult u één of meerdere financiële producten nodig hebben. Gewoonlijk nemen financiële instellingen in hun kostprijs van rente, premie of spaarsom een vergoeding voor de adviseur op. Wij geven u hierover vooraf openheid van zaken.

### **Drie methoden van honorering**

U kunt er voor kiezen om de uren die wij voor u werken op de volgende drie manier te belonen:

1. op basis van een uurtarief;
2. één vast bedrag of vast percentage van bijvoorbeeld een hypothecaire lening, dat als aangenomen som dient en apart bij u in rekening wordt gebracht;
3. een aanbieder- of productafhankelijke beloning, ook wel provisie of commissie genoemd. In deze situatie wordt onze beloning door de aanbieder in de door u te betalen prijs verdisconteerd. Het voordeel hiervan is dat u de adviesuren spreidt en dus niet ineens hoeft te vergoeden.

Wij zullen per situatie de voor- en nadelen van de verschillende vormen van beloning uitleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. U zult zien: *onze methode van werken is volkomen transparant.*

Zodra wij inzichtelijk hebben welke dienstverlening u van ons verwacht, ontvang u een adviesovereenkomst. In de adviesovereenkomst staat vermeld:

- de afgesproken dienstverlening;
- wederzijdse rechten en plichten van de adviseur / ons kantoor;
- wij garanderen u zwart op wit dat de uitkomsten van uw klantprofiel de basis is voor het advies;
- op uw beurt bevestigt u verantwoordelijk te blijven voor de genomen financiële beslissingen.
- de afgesproken beloning;
- het procespad en de voorziene urenbesteding;
- een verwijzing naar onze advieswijzer en beloftecode;
- onze algemene voorwaarden.

Bij overeenstemming over bovengenoemde punten, accepteert u de adviesopdracht en gaan wij voor u aan het werk.

## U ziet exact wat onze kosten zijn

Of wij nu via de financiële instelling beloond worden of door u rechtstreeks, in beide gevallen ziet u exact wat onze beloning is voordat u definitief besluit een financieel product via onze bemiddeling aan te schaffen. Dit exacte inzicht hebben wij op dit moment natuurlijk nog niet.

Op dit moment kunnen wij u wel globaal aangeven wat gemiddeld genomen de kosten van onze dienstverlening zijn. In de tabel laten wij als voorbeeld een aantal diensten zien. Hierbij geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld besteden aan de advisering en begeleiding van een dergelijke dienst.

Product/type klant	Aard van onze dienst	Reikwijdte	Indicatie aantal uren	Vergoeding uitsluitend via aanbieder (commissie)	Vergoeding uitsluitend via cliënt
Hypothecaire lening (per € 100.000,-- lening en zonder aflossing)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	Alle grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 20 uren maximaal 36 uren	Min. € 1.000,-- Max. € 1.500,--	Min. € 1.000,-- Max. € 1.500,--
Overlijdensrisico (per € 100,-- premie)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	Alle grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 10 uren maximaal 15 uren  Uren beheer nader te bepalen.	Min. € 6,-- Max. € 9,--	Min. € 6,-- Max. € 9,--
Aflossing hypotheek (per € 100,-- premie)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	2 tot 5 grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 10 uren maximaal 15 uren  Uren beheer nader te bepalen.	Min. € 6,-- Max. € 9,--	Min. € 6,-- Max. € 9,--
Oudedagsvoorziening (per € 100,-- premie)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	2 tot 5 grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 15 uren maximaal 25 uren  Uren beheer nader te bepalen.	Min. € 6,-- Max. € 9,--	Min. € 6,-- Max. € 9,--
Fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten (per € 100,-- premie)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	2 tot 5 grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 10 uren maximaal 15 uren  Uren beheer nader te bepalen.	Aanbieder biedt nauwelijks vergoeding. Hierom altijd de vergoeding via client.	Min. € 6,-- Max. € 9,--
Overige complexe financiële producten als bijv. arbeids-ongeschiktheids-verzekeringen en woonlasten-verzekeringen (per € 100,-- premie)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informeren</li><li>- Inventariseren</li><li>- Analyseren</li><li>- Adviseren</li><li>- Motiveren</li><li>- Bemiddelen</li><li>- Registreren en begeleiden</li></ul>	Alle grote en belangrijk aanbieders passend binnen profiel	Minimaal 15 uren maximaal 25 uren  Uren beheer nader te bepalen.	Min. € 12,50 Max. € 20,--	(Nog) niet mogelijk

## Hoe leest u deze tabel?

- Kolom 1 Hierin staan een aantal veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren.
- Kolom 2 Hierin staan de verschillende fasen van onze dienstverlening opgenomen.
- Kolom 3 Hierin geven wij aan van hoeveel financiële instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren voordat wij u daaruit een advies geven.
- Kolom 4 Hierin geven wij aan hoeveel uur wij gemiddeld investeren in een desbetreffend advies. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet. De uren zijn een gemiddelde voor de activiteiten van advisering en bemiddeling. Een inschatting voor het aantal uren voor beheer is lastig te geven. Dat is van teveel variabelen afhankelijk (looptijd, onderhoud, wijzigingen in wensen en doelen, schade, etc)
- Kolom 5 Hierin treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten vergoed krijgen via de aanbieder waar het product afgesloten wordt. Deze kosten vormen dan een onderdeel van de premie of de rente die u gespreid over de hele duur van de overeenkomst aan de aanbieder betaalt. De vergoedingen zijn gebaseerd per € 100.000,-- (hypotheek)kredietssom of bij verzekeringen per € 100,-- premie per maand. In tegenstelling tot de "indicatie aantal uren" betreft de vermelde vergoeding wel de kosten INCLUSIEF de beheersactiviteiten!
- Kolom 6 Hierin treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij al onze kosten rechtstreeks aan u in rekening zouden brengen. De vergoedingen zijn gebaseerd per € 100.000,-- (hypotheek)kredietssom of bij verzekeringen per € 100,-- premie per maand. In tegenstelling tot de "indicatie aantal uren" betreft de vermelde vergoeding wel de kosten INCLUSIEF de beheersactiviteiten!

## Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

## Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

---

## Bijlage 2 : Het adviesproces toegelicht

---

Het doel van deze bijlage is een korte toelichting op de belangrijke onderdelen van het adviesproces te geven. Zoals door uw adviseur toegelicht onderscheidt de wetgever vijf onderdelen in het adviesproces:

1. Informeren
2. Inventariseren
3. Analyseren / adviseren
4. Motiveren
5. Bemiddelen
6. Registreren en begeleiden

### 1. Informeren

Als adviseur hebben wij een informatieplicht. Al in het eerste gesprek heeft u hierover gehoord. U ontvangt een complete informatie- en documentenmap met hierin onze *Verheul-dienstenwijzer*

Verder leest u in bijlage 3 informatie over ons kantoor, onze werkwijze en mogelijkheden voor dienstverlening maar ook over onze openingstijden, contactgegevens, welke producten er kunnen worden afgenomen, de klachtenregeling en dergelijke.

Aan u is verklaard op welke wijze wij er voor zorgen dat u wordt voorzien van advies dat het best bij uw persoonlijke situatie past. Ook heeft u toegelicht gekregen op welke wijze wij voor onze diensten worden beloond.

### 2. Inventariseren

Ieder goed advies begint met een uitgebreide inventarisatie waarbij uw persoonlijke situatie en uw wensen en doelen centraal staan. Om van deze inventarisatie voor u en ons op een gemakkelijke manier een complete inventarisatie te maken, ontving u van ons de checklisten "Financieel Advies" en "Wensen en Doelen".

Aan de hand van deze informatie heeft uw adviseur in een vraaggesprek uw persoonlijk financieel profiel opgesteld. Hiermee is o.a. duidelijk geworden wat uw financiële wensen en behoeften zijn, welke risico's u wel of niet wilt óf kunt nemen en wat uw doelstellingen zijn.

Door ons worden deze gegevens vastgelegd in een wettelijk verplicht klant- en risicoprofiel. Hiermee zijn de algemene gegevens vastgelegd zoals bijvoorbeeld persoonsgegevens, inkomens- en vermogens- en schuldpositie.

Ook worden met u een aantal specifieke vragen besproken die te maken hebben met het door u gewenste financieel product. Dit deel van de inventarisatie dient in ieder geval duidelijk te maken of u al een zekere kennis of ervaring heeft met het product, wat uw doelstelling is en ten slotte welke risico's u bereid bent te lopen.

Sluit u bijvoorbeeld een hypotheek af dan zullen de vragen specifiek hierop betrekking hebben. Mocht echter in de loop van het gesprek blijken dat er behoefte ontstaat aan een (aanvullende) verzekering om het risico van arbeidsongeschiktheid af te dekken, dan zal voor dit deel ook een inventarisatie moeten plaatsvinden.

### **3. Analyseren / adviseren**

Aan de hand van hetgeen in het inventarisatietraject is vastgesteld, analyseert uw adviseur welk advies past bij uw persoonlijke wensen en doelen. Aldus wordt in overleg met u aan de hand van de specifieke kenmerken en de voorwaarden van iedere adviesbehoefte het daarbij horende product bepaald.

Hiermee wordt voor u duidelijk wat de beste uitvoering in uw situatie is en welke aanbieder en welk product in uw geval de voorkeur geniet. U krijgt van dit advies één of meer financiële rapportages. Zo kunt u ook zelf controleren of alle feiten en omstandigheden in de analyse zijn meegenomen en een logisch geheel met het advies vormen.

### **4. Motiveren**

Uw adviseur zal uiteraard het advies motiveren. Uw adviseur zal met redenen omkleed en met behulp van vergelijkingen en documentatie aangeven waarom hij of zij aan de hand van de door u verstrekte gegevens voor een bepaald product, en vervolgens voor een bepaalde aanbieder heeft gekozen. Gaat het om meerdere producten, zoals bij het afsluiten van een hypotheek vaak het geval is, dan zal van ieder product afzonderlijk deze motivatie plaatsvinden.

### **5. Bemiddelen**

Als u eenmaal uw keuze heeft bepaald voor een specifiek product van een bepaalde aanbieder, dan draagt uw adviseur zorg voor het totstandkomen van de daadwerkelijke overeenkomst. Daarbij verdedigen wij uw belangen, uitgangspunten en wensen richting de aanbieder en zorgen wij dat de voorziening daarmee voor u passend is.

### **6. Registreren en begeleiden**

Uw adviseur zal alle verzamelde informatie en de adviezen vastleggen in een zogenaamd klantenadvies. Naast de concrete adviezen en de vastgelegde motivatie daarvoor, zal het klantadvies ook gebruikt worden om vast te leggen welke informatie u van uw adviseur heeft ontvangen c.q. u aan uw adviseur heeft verstrekt. Dit laatste is van groot belang. Immers uw adviseur kan nooit een juist advies geven indien hij of zij niet over de volledige of juiste informatie beschikt.

Tenslotte verzoekt uw adviseur u het klantadvies samen met de eventuele partner te ondertekenen. Ook uw adviseur dient het advies mede te ondertekenen als bevestiging dat hij of zij achter het gegeven advies staat.

### **Voorstelling kantoor Verheul**

Onder de roepnaam 'Kantoor Verheul' is een groep van vier samenwerkende bedrijven actief met zakelijke dienstverlening in de meest ruime zin. De Verheul Groep B.V. bestaat uit de volgende zelfstandige ondernemingen:

- P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V.;
- P.H. Verheul Assuradeuren B.V.;
- P.H. Verheul Makelaardij O.G. B.V.;
- P.H. Verheul Management Consultancy B.V.

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Wij inventariseren samen met u de risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na, welke risico's verzekerd moeten of kunnen worden. Daarbij adviseren wij welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Het hoofdkantoor van de P.H. Verheul Groep is gelegen aan de Molenvaart 261 te Anna Paulowna, centraal in de Kop van Noord-Holland. Daarnaast zijn er nevenvestigingen in Schagen en Wieringerwerf. Kantoor Verheul is één van de grootste financiële advieskantoren van de Kop van Noord Holland.

Onze relaties zijn particulieren, het midden- en kleinbedrijf, de klein-industrie, de overheid en instellingen. Wij hechten veel waarde aan een goede persoonlijke relatie. De omvang van ons kantoor is daarvoor zeer geschikt; groot genoeg voor een sterke concurrentiepositie en een compleet dienstenaanbod, klein genoeg om onze klanten 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 kapitaal. Aan deze onafhankelijkheid hechten wij grote waarde, juist om u zo uitgebreid en objectief mogelijk te kunnen adviseren.

Verder zijn wij adviesvrij. Dat wil zeggen, dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers.

Voor de schadeverzekeringen hebben wij een volmacht van een aantal verzekeringsmaatschappij(en). Dit houdt in, dat wij van deze verzekeringsmaatschappij(en) de bevoegdheid hebben gekregen om ten behoeve van onze cliënten op naam van een maatschappij verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op ons briefpapier kunt u zien, van welke verzekeraars wij een volmacht hebben.

### **Onze kwaliteit**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder nummer: 12009619. Deze registratie is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.

Ons kantoor is verder aangesloten bij:

- Federatie van Financiële Planners (FFP)
- Erkend Hypotheekadviseur (SEH)
- Erkenningsregeling Register Pensioen Adviseurs (RPA)
- Erkenningsregeling Registermakelaars in assurantiën (RMIA)

Wij zijn dus aangesloten bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen.

Deze kwaliteitsnormen gelden zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze adviseurs voldoen aan alle opleidingseisen en bekwamen zich in hun vak via permanente educatie en opleidingen.

Ons kantoor is verder ISO-gecertificeerd (ISO-9001: 2000) door het accreditatie-instituut BSI. ISO staat voor International Standard Organisation. De kern is dat de belangrijkste bedrijfsprocessen op een uniforme wijze worden uitgevoerd, zodat de klant altijd een uniforme kwaliteit ontvangt. Onze belangrijkste handelingen zoals die binnen het bedrijf worden uitgevoerd, zijn hiertoe schriftelijk vastgelegd. Met een interne kwaliteits- en klanttevredenheidsbewaking zorgen wij dat deze handelingen in de praktijk ook zo worden uitgevoerd.

Binnen ons volmachtbedrijf P.H. Verheul Assuradeuren B.V. voldoen wij aan de NVGA-kwaliteitsnormering en aan de eisen van de Nederlandse Bank. Wij voldoen hiermee aan de hoogste kwaliteitstandaarden op gebied van een integere bedrijfsvoering, stipt administratieve en gewaarborgde (financiële) organisatie en interne controle hierop.

Maar ondanks al onze waarborgen en maatregelen, kunnen wij ook een beroepsfout maken. Wij hebben hiervoor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten waarop relaties in voorkomende gevallen aanspraak op kunnen maken. Dit geeft voor u een stuk extra zekerheid.

### Hoe u ons kunt bereiken

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

	<u>Hoofdkantoor</u>		
Bezoekadres	: Molenvaart 261	Nieuwstraat 47	Sternstraat 37
Woonplaats	: Anna Paulowna	Schagen	Wieringerwerf
Telefoon	: 0223-521750	0224-217600	0227-602824
Fax	: 0223-522034	0224-212454	0227-603930

Website: [www.phverheul.nl](http://www.phverheul.nl)

Telefoon: Na 17.30 uur zijn wij aangesloten bij een persoonlijke antwoordservice. Dit betekent dat u altijd, 24 uur per dag, persoonlijk te woord wordt gestaan. Waar nodig wordt u doorverbonden met onze medewerkers.

Ook kunt u uw adviseur via zijn mobiele telefoon of emailadres bereiken. Dit staat vermeld op zijn of haar visitekaartje.

E-mailadres: [info@phverheul.nl](mailto:info@phverheul.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 08.30 uur tot en met 17.00 uur. Uiteraard kunt u ook een persoonlijke afspraak met ons maken buiten deze kantooortijden, bij u thuis of bij ons op kantoor. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestigt u deze dan ook per post, fax (0223-522034) of e-mail ([info@phverheul.nl](mailto:info@phverheul.nl)).

### Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. U ontvangt van ons een bevestiging van ontvangst van uw klacht, alsmede een opgave van wie er binnen welke termijn de klacht zal behandelen en afwikkelen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening: KIFID.

Postbus 93257  
2509 AG, Den Haag  
tel. : (0900) 3552248  
e-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is aangesloten bij het KIFID onder aansluitnummer 300.006204.

### **Beëindiging relatie**

U hebt altijd het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw bank of verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende voorzieningen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet, dat bestaande overeenkomsten in stand blijven. De zorgplicht van uw voorzieningen ligt bij ons, totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt of u ons hiervan ontslaat.