



## Dienstenwijzer R&R van de Kreeke Assurantiën & Hypotheken

R&R, gevestigd aan de Nieuweweg 124 te Noordwolde-Zuid, is een onafhankelijk advieskantoor dat in december 2006 van start is gegaan. Ons kantoor telt 3 personeelsleden. Onze klantenkring bestaat uit zowel particuliere,- als zakelijke relaties.

R&R is gespecialiseerd in financiële diensten, waaronder hypotheek, consumptief krediet, aanvullende pensioenvoorzieningen, leven-, schade- en inkomensverzekeringen. Onze slogan is "Laat uw risico en zekerheid onze zorg zijn". Daarmee willen wij u laten zien dat u als klant centraal staat. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons kantoor: R&R van de Kreeke Assurantiën & Hypotheken, afgekort R&R. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

#### *Naam en adresgegevens*

Statutair  
VOF van de Kreeke Assurantiën & Hypotheken  
Handelsnaam  
R&R van de Kreeke Assurantiën & Hypotheken

Nieuweweg 124  
8391 KS Noordwolde –Zuid

#### *Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0561-433788  
Mobiel 06-1423 4594  
E-mail: [info@r-n-r.nl](mailto:info@r-n-r.nl)  
Internet: [www.r-n-r.nl](http://www.r-n-r.nl)

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. Mochten wij onverhoopt niet bereikbaar zijn, spreek gerust onze antwoordapparaat of voicemail in. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug. Voor een goed advies maken wij graag een afspraak bij u thuis.

#### *Internet*

Wij beschikken over een eigen internetsite. Ga naar <http://www.r-n-r.nl>

#### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

AFM  
KiFiD  
KvK  
EFD Noord

#### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12016006. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.010851.

#### **Kamer van Koophandel (KvK)**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 01116386.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Hypothecair krediet*

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij kunnen u adviseren op het gebied van hypotheken en onderhandelen dan namens u met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende financiering.

### *Levensverzekeringen*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om een aanvulling op uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Op uw verzoek adviseren wij u op het gebied van levensverzekeringen en verzorgen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar. Als u daarvoor een abonnement heeft afgesloten verzorgen wij jaarlijkse controles zoals bijvoorbeeld de jaarruimte berekening en de fiscale situatie van de betreffende verzekering.

### *Schadeverzekeringen*

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij kunnen u adviseren en bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen. Verder helpen wij u bij eventuele schadeafwikkeling.

### *Consumptief krediet*

U kunt voor grotere uitgaven komen te staan dan u verwachtte of waar u voor kon sparen. In dat geval kan een consumptief krediet een oplossing bieden. Er bestaan verschillende vormen consumptief krediet die bij een bepaalde inkomenssituatie passen. Als u dat wilt bekijken wij samen met u welke vorm van consumptief krediet past bij uw inkomenssituatie en het door u gewenst bedrag van de lening.

## Concrete voorbeelden van onze dienstverlening

- Wij Inventariseren uw huidige gezinssamenstelling, verzekeringspakket en (financiële) voorzieningen (pensioen, hypotheek, krediet e.d.) die u al heeft.
- Op basis van de inventarisatie geven wij een advies welke risico's u beter wel of misschien niet zou moeten verzekeren maar voor eigen risico kunt nemen.
- Door middel van periodiek contact controleren we of uw verzekeringspakket en aanwezige voorzieningen blijven aansluiten op uw persoonlijke omstandigheden, risico's. Bij "complexe producten" is hiervoor een abonnement noodzakelijk.
- Samen met u letten wij er graag op dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert en voldoende voorzieningen treft.
- Als u dat wilt nemen wij met u de belangrijkste verschillen door tussen de verschillende concurrerende producten om zo aan te sluiten op uw wensen.
- Wij geven u informatie over de producten en voorwaarden van de geselecteerde producten.
- Wanneer er wetgeving verandert die van invloed kan zijn op de door u afgenomen producten, dan zullen wij u informeren.
- In ons advies houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden die voor u gelden of gaan gelden.
- Wij helpen u met de aanvraag van een verzekering, eventuele voorlopige dekking of aanvraag voor de andere genoemde voorzieningen.
- Wij controleren of de polis, akte of afrekening overeenkomt met de aanvraag.
- Wij archiveren alle stukken in uw persoonlijk dossier.
- Mocht u schade ondervinden, dan helpen wij u bij de schadeafwikkeling. Hierbij gaat het om het toezenden van schadeaangifteformulieren, contacten met maatschappijen, regelen van expertise en alle andere voorkomende werkzaamheden. Ook hier geldt: bij "complexe producten" is hiervoor een abonnement noodzakelijk.
- Wanneer er recht op uitkering ontstaat door einde van de verzekeringsduur of door persoonlijke omstandigheden als overlijden, dan zullen wij ondersteunen in de maatregelen die noodzakelijk zijn om de maatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten.

## Hoe komen wij tot een advies?

### *Adviesvrij*

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### *Ondernemersvrijheid*

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, is erg belangrijk voor ons: u staat immers centraal!

### *Keuze van aanbieders*

Om onze positie in de markt te versterken en voor de klant een zo goed mogelijke oplossing te creëren hebben wij de maatschappijen waar wij zaken mee doen beperkt.

Hierdoor wordt onze band met de maatschappijen sterker en kunnen wij meer en moeilijkere zaken voor u regelen. Het acceptatiebeleid en eventuele afhandeling van schade wordt hierdoor soepeler.

De verzekeringsmaatschappijen met wie wij direct samenwerken, zijn **onder andere**:

Aegon, Ansvar Idéa, Ardanta, ASR, Klaverblad, Monuta, Onderlinge s'Gravenhage en Unigarant

Voor hypotheken werken **direct** samen met:

Aegon, ASR, BLG, Nationale Nederlanden, Florius, MNF, Hypotrust en Westland Utrecht

En voor consumptieve kredieten hebben we een directe aanstelling bij CFSN en United Capital Kredietenservice onder wie verschillende aanbieders vallen.

Ook werken wij met het volmachtbedrijf VCN te Nueneen. Door de samenwerking met deze volmachten kunnen wij bemiddelen in verzekeringen, kredieten en hypotheken (United Capital) van niet hierboven genoemde maatschappijen, feitelijk **bijna alle** verzekeraars en geldverstrekkers in Nederland. Deze brengen wij onder bij de genoemde volmachten. Zij zijn ook tussenpersoon waar wij polissen en leningen kunnen onderbrengen van maatschappijen en geldverstrekkers waarmee wij geen directe samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

### *Premieberekening*

De door ons geoffreerde premies worden berekend aan de hand van door de maatschappij ter beschikking gestelde offertesoftware en tariefinformatie. Voor bijzondere risico's worden de premies telefonisch of schriftelijk opgevraagd bij de betreffende maatschappij.

Ons kantoor incasseert de premies niet zelf. Wij maken gebruik van de zogeheten maatschappij-incasso. De premies worden door de maatschappij bij u in rekening gebracht. U ontvangt van de maatschappij ingeval van het niet betalen van de premie bericht.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaald kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet tijdig te kunnen betalen informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

## Hoe waarborgen wij onze kwaliteit?

Ons kantoor is aangesloten bij de **EFA**, Stichting Erkenningsregeling Financieeladviseurs. Om ingeschreven te worden als Erkend Financieeladviseur moet er worden voldaan aan strenge eisen. Zo moet er een examen worden afgelegd en moet de adviseur minimaal een jaar actief zijn als hypotheek- en financieelbemiddelaar. Voor zowel het lidmaatschap van de EFA als de toezicht door de AFM geldt een verplichting van Permanente Educatie voor de medewerkers en moet worden voldaan aan een bepaalde kwaliteitsnorm. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

Wij zijn in het bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Assurantie B (WFT Schade en WFT Leven)
- Erkend Hypotheek- en Financieel adviseur
- WFT Consumptief krediet
- WFT Basis
- Woningfinanciering 1

### Hoe zit het met onze beloning?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, archivering, opleidingen en vergunningen.

Verder ontvangen wij onze beloning in termijnen. Deze termijn overbruggen wij door een lening waarover wij rente betalen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze beloning bij schadeverzekeringen in principe onderdeel te laten zijn van de prijs van het product (de premie).

Voor hypotheeken, levensverzekeringen en sommige complexe schadeverzekeringen is de wet veranderd. Hier is geen provisie meer toegestaan en moeten wij op basis van een declaratie werken. Gespreide betaling van deze declaratie is slechts beperkt mogelijk.

#### *Beloning op basis van provisie*

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

#### *Beloning op basis van declaratie*

Voor veel diensten naast de schadeverzekeringen werken wij op basis van een vooraf afgesproken vaste prijs.

Voor sommige van onze diensten berekenen wij u kosten op basis van uurtarieven die wij met u hebben overlegd. Natuurlijk hebben wij dan met u een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die hiermee gemoeid zijn gemaakt. 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.

#### *Kosten van de stappen in onze dienstverlening*

**Een eerste oriënterend gesprek is altijd op kosten van R&R.** Daarna is het vervolg per dienst verschillend, met name door de besteding van tijd die de vervolgstappen vergen.

Voor een inventarisatie, analyse en advies van uw situatie ten behoeve van schadeverzekeringen brengen wij u vooralsnog geen kosten in rekening. En bij schadeverzekeringen werken wij op basis van beheerprovisie zodat wij u ook geen kosten in rekening brengen voor de bemiddeling en nazorg.

De vervolgstappen na het oriënterend gesprek voor levensverzekeringen, complexe producten en hypotheeken vergen meer tijd.

In principe brengen wij voor elke stap in het vervolgproces (inventarisatie, analyse, advies en bemiddeling)

kosten in rekening.

Indien u nazorg wenst (bijvoorbeeld renteherziening), kunnen wij dat verzorgen op basis van declaratie of op basis van een nazorgabonnement.

#### LET OP:

- De hieronder genoemde totale urenbesteding per dienst/product is gebaseerd op gemiddelden. De aan u te besteden tijd kan minder of meer bedragen, afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

- Buitengewone situaties zoals een scheiding, de start van een eigen bedrijf, een financiële meevaller of tegenslag etc. kunnen zich voor doen. Dit is niet uitgewerkt in het overzicht. Wij zullen met u vooraf het verwachte aantal adviesuren en uurtarief afspreken en vastleggen.

#### *Indicaties van de tijdsbesteding en eenmalige kosten voor advies en bemiddeling.*

De indicaties en kosten zijn per product, combinaties zijn dus mogelijk.

##### - Eerste hypotheek

Tijdsbesteding : 20 tot 30 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 1.750 / € 2.500

##### - Herfinanciering bestaande hypotheek

Tijdsbesteding : 15 tot 20 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 1.500 / € 2.000

##### - Tweede hypotheek

Tijdsbesteding : 10 tot 15 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 750 / € 1.250

##### - Consumptief krediet (alleen advisering)

Tijdsbesteding : 3 tot 5 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 150 / € 250

##### - Lijfrentepolis(uitkering)

Tijdsbesteding : 3 tot 10 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 275 / € 500

##### - Arbeidsongeschiktheidsverzekering (woonlasten)

Tijdsbesteding : 4 tot 10 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 250 / € 1.200

##### - Overlijdensrisico

Tijdsbesteding : 5 tot 15 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 275 / € 500

##### - Uitvaart

Tijdsbesteding : 2 tot 5 uur  
Min. / Max. inkomsten: € 125 / € 250

De kosten voor een nazorg-en beheer abonnement bespreken wij met u tijdens het oriënterend gesprek, deze verschillen per product.

#### **U weet altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.**

**De gemiddelde tarieven staan ook vermeld in de gestandaardiseerde DVD's van de AFM die u van ons krijgt en op onze website te vinden zijn.**

## Wij vragen ook iets van u

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

***Juiste en volledige informatieverstrekking***  
**Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn van belang. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.**

### *Totaalbeeld (Klantenprofiel)*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk en noodzakelijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. In de nieuwe wet financieel toezicht (WFT) is deze inventarisatie verplicht, in de vorm van een klantenprofiel. Daarom vragen wij u mee te werken aan het invullen van dit klantenprofiel, het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Beleggingsprofiel*

Sommige financiële producten bestaan uit een beleggingscomponent. Om tot een goed advies en een goede keuze te komen zijn wij verplicht u te vragen een beleggingsprofiel in te vullen en deze te bewaren in uw persoonlijk dossier. Wij mogen u helpen met de beantwoording van de vragen maar u blijft altijd eindverantwoordelijk voor uw eigen beleggingsprofiel.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zondig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het KiFiD*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot KiFiD, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

U kunt zich hiervoor wenden tot:  
Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248 (€ 0,10 per minuut)  
Informatie: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

## Privacy

Met uw gegevens gaat ons kantoor natuurlijk zorgvuldig om. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Voor zover dat niet voortvloeit uit de wet of andere verplichtingen worden zonder uw toestemming uw gegevens niet aan anderen verstrekt. Wij handelen met uw gegevens volgens de Wet AVG. Onze functionaris voor gegevensverwerking is R van de Kreeke - Plate. Wij verzamelen gegevens om te komen tot een passend advies, dit advies te kunnen bemiddelen en nazorg te kunnen verlenen. Wij delen de informatie alleen om uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomsten op grond waarvan we de persoonsinformatie verzamelen. U mag:

- inzage in de verzamelde gegevens krijgen
- rectificatie vragen
- verzamelde gegevens wissen
- beperking in het gebruik van gegevens betrachten
- bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens
- een eerder gegeven toestemming intrekken
- een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit