



# ten Hag

## D I E N S T E N W I J Z E R



ten Hag financiële dienstverleningsgroep

Boulevard 1945 nr. 20 | 7511 AE Enschede  
053-8506070 | [enschede@tenhag.nl](mailto:enschede@tenhag.nl)

# INHOUD

<b>2</b>	Wie zijn wij	<b>7</b>	Uw gegevens
<b>3</b>	Onze dienstverlening	<b>9</b>	Voorwaarden
<b>4</b>	Wij verwachten	<b>10</b>	Klachten
<b>5</b>	Kwaliteit	<b>11</b>	Contact
<b>6</b>	Onze beloning	<b>12</b>	Onze vestigingen

In onze dienstenwijzer leggen wij graag uit wie wij zijn én wat u van ons mag verwachten. Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

# WIE ZIJN WIJ?

Het hoofdkantoor van de ten Hag financiële dienstverleningsgroep B.V., statutair gevestigd onder de naam ten Hag financiële dienstverleningsgroep B.V., is gevestigd aan de Boulevard 1945 nr. 20, 7511 AE te Enschede. De ten Hag groep B.V. heeft haar activiteiten op het gebied van verzekeringen, hypotheek en andere financiële diensten juridisch ondergebracht in afzonderlijke vennootschappen:



**ten Hag assurantiadviseurs B.V.** (handelend onder de naam ten Hag verzekeringsadviseurs)

verzekeringsadviseurs@tenhag.nl

053 - 850 60 70

Kvk: 06045878

AFM: 12010253

Kifid: 300.006683



**ten Hag pensioenadviseurs B.V.**

pensioenadviseurs@tenhag.nl

053 - 850 60 70

Kvk: 06063261

AFM: 12010253

Kifid: 300.006683



**ten Hag hypotheekadviseurs B.V.** (handelend onder de naam HypotheekNet)

binnendienst@hypnet.nl

053 - 850 60 04

Kvk: 06063262

AFM: 12010253

Kifid: 300.006683



**Consent Assuradeuren B.V. (volmachtbedrijf)**

info@consentassuradeuren.nl

053 - 850 60 70

Kvk: 0608974

AFM: 12044556

Kifid: 300.016513

# ONZE DIENSTVERLENING

## Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

- Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
- Wanneer u exact weet welk financieel product u nodig heeft en geen advies wenst, kunnen wij de begeleiding verzorgen bij het afsluiten daarvan ('execution only').
- Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie.
- Wij kunnen op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen u coachen bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen u een compleet advies geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
- Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

### Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

### Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Volmachtkantoor

Wij zijn een volmachtkantoor. Dit houdt in dat wij de bevoegdheid hebben gekregen om namens één of meerdere verzekeraars rechtstreeks op te treden. Een gevolmachtigd agent doet dus bijna alles wat een verzekeraar ook doet. U kunt op [www.consentassuradeuren.nl](http://www.consentassuradeuren.nl) zien van welke partijen wij een volmacht hebben.

Wij zijn aangesloten bij Centraal Volmachtbedrijf. Centraal Volmachtbedrijf is een samenwerking van meerdere volmachtkantoren. Hierdoor kunnen wij u nog beter van dienst zijn en tillen wij onze dienstverlening naar een nog hoger niveau. Omdat wij zijn aangesloten bij Centraal Volmachtbedrijf worden onze polisbladen ondertekend namens Centraal Volmachtbedrijf B.V. / Consent Assuradeuren.

Als lid van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) voldoet Consent Assuradeuren aan de eisen van een hoge kwaliteit van dienstverlening.

# WIJ VERWACHTEN



Bij het aangaan van een relatie zijn een aantal zaken van belang voor u als klant. In de onderlinge communicatie verwachten wij transparantie, uiteraard zal ten Hag ook op transparante wijze handelen.

1

## **Verstrek ons alle relevante informatie**

Denk hierbij ook aan elders gesloten verzekeringen. Wij verwachten dat u ons deze informatie volledig en naar waarheid verstrekt.



2

## **Controleer uw documenten**

Controleer de documenten die wij u toesturen. Heeft u hier vragen of opmerkingen over? Neem dan contact met ons op.



3

## **Houdt ons op de hoogte**

Houdt ons, na de adviesperiode, op de hoogte van relevante wijzigingen van materiële of persoonlijke aard.



!

## **Telefonische opdracht?**

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft, bevestig deze dan ook per e-mail of post.

# KWALITEIT

Als financieel dienstverlener staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning verleend voor het adviseren / bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen hypothecair krediet, consumptief krediet en (spaar)rekeningen alsmede voor het optreden als gevolmachtigd agent in schadeverzekeringen. In onze advisering betrekken wij, alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van bankspaarproducten zoals Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht. Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer: 12010253.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- Optreden als gevolmachtigd agent voor schadeverzekeringen
- Optreden als gevolmachtigd agent voor levensverzekeringen

## Verder is ons kantoor aangesloten bij:

- Adfiz (brancheorganisatie voor adviseurs in financiële zekerheid)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Federatie Financiële Planners

Wij beschikken over de vereiste relevante diploma's en certificaten en door middel van permanente educatie houden wij ons kennisniveau op peil. Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering biedt binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met eventuele beroepsfouten.



# ONZE BELONING

Als kantoor maken wij kosten. De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Het is ook mogelijk dat wij de kosten van onze dienstverlening rechtstreeks bij u in rekening brengen. Sommige diensten berekenen wij op basis van een uurtarief aan u door. U krijgt inzage in de hoogte van de tarieven van de diverse werkzaamheden. Bij de nota die u ontvangt, vindt u een urensificatie. Daarop ziet u welke werkzaamheden voor u zijn verricht met het bijbehorende uurtarief.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening. Voordat wij aan de opdracht beginnen, maken we een inschatting van de dienstverlening en de kosten die daarmee gemoeid zijn. U weet dus van tevoren wat u gaat betalen. Op het moment dat er meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, ontvangt u hierover vooraf een bericht van ons.



## **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of, en zo ja onder welke condities, zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

## **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Voor meer informatie over onze privacystatement verwijzen wij u naar [www.tenhag.nl/privacy-statements/](http://www.tenhag.nl/privacy-statements/).



## **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.

Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

## **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

# VOORWAARDEN



Op alle in deze dienstenwijzer genoemde diensten zijn onze Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Enschede.

Onze voorwaarden zijn te vinden via [www.tenhag.nl/algemene-voorwaarden/](http://www.tenhag.nl/algemene-voorwaarden/)

# KLACHTEN

## Heeft u een klacht of een compliment? Laat het ons weten.

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Dit kan via 053 - 850 60 70. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat de kwestie ingewikkelder ligt. In dat geval verzoeken wij u de klacht schriftelijk of per e-mail bij ons in te dienen. U kunt uw klacht sturen naar ten Hag financiële dienstverleningsgroep B.V. t.a.v. mevrouw A. Brunink, postbus 438, 7500 AK Enschede of per mail naar [info@tenhag.nl](mailto:info@tenhag.nl). klachten worden door onze klachtencoördinator en indien nodig door onze directie behandeld. Uiteraard horen wij het ook graag als u wel tevreden bent!

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 - 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.006683.

Voor verdere informatie over onze klachtenprocedure verwijzen wij u naar artikel 15 van onze Algemene Voorwaarden [www.tenhag.nl/algemene-voorwaarden/](http://www.tenhag.nl/algemene-voorwaarden/).

# CONTACT



Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van **08:30 uur tot 17:30 uur**. Desgewenst maken wij in overleg een afspraak met u buiten kantooruren.

Op onze website én op de volgende pagina staan de telefoonnummers en e-mailadressen van onze vestigingen. Tevens vindt u daar veel informatie en kunt u over diverse onderwerpen met ons communiceren.

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten, of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek!

### **Social media**

Via onze social media kanalen blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen omtrent onze dienstverlening. Daarnaast plaatsen onze medewerkers met regelmaat informatieve blogs. Volg ons op:



#### **LinkedIn**

[ten Hag verzekerings- en pensioenadviseurs](#) →

[HypotheekNet - ten Hag](#) →



#### **Facebook**

[ten Hag verzekerings- en pensioenadviseurs](#) →

[HypotheekNet - ten Hag](#) →

# ONZE VESTIGINGEN



## ten Hag Enschede

Boulevard 1945 nr 20  
7511 AE Enschede

053 – 850 60 70  
[enschede@tenhag.nl](mailto:enschede@tenhag.nl)



## ten Hag Almelo

Wierdensestraat 43  
7607 GG Almelo

0546 – 45 85 45  
[almelo@tenhag.nl](mailto:almelo@tenhag.nl)



## ten Hag Apeldoorn

Canadalaan 8  
7316 BX Apeldoorn

055 – 303 00 30  
[apeldoorn@tenhag.nl](mailto:apeldoorn@tenhag.nl)



## ten Hag Deventer

Brink 49  
7411 BV Deventer

0570 – 66 69 99  
[deventer@tenhag.nl](mailto:deventer@tenhag.nl)



## ten Hag Doetinchem

Plantsoenstraat 75  
7001 AB Doetinchem

0314 – 33 24 91  
[doetinchem@tenhag.nl](mailto:doetinchem@tenhag.nl)



## ten Hag Hengelo

Burg. Jansenplein 30  
7551 ED Hengelo

074 – 250 65 66  
[hengelo@tenhag.nl](mailto:hengelo@tenhag.nl)



## ten Hag Zutphen

Spitaalstraat 93  
7201 EC Zutphen

0575 – 51 63 61  
[zutphen@tenhag.nl](mailto:zutphen@tenhag.nl)



## ten Hag Zwolle

Vispoortenplas 8  
8011 TH Zwolle

038 – 426 99 88  
 [zwolle@tenhag.nl](mailto: zwolle@tenhag.nl)



## Oosterhave makelaars

Julianaplein 5  
7681 AX Vroomshoop

0546-641234  
[info@oosterhavemakelaars.nl](mailto:info@oosterhavemakelaars.nl)