Dienstenwijzer
VOF Haulez-Hoefnagels
o.h.o.d.n. Haulez Assurantiën

Versie: maart 2026

Middels deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Haulez Assurantiën. Naast de algemene informatie over ons kantoor, vindt u in deze dienstenwijzer verder informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, hoe wij omgaan met klachten en over andere zaken.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
VOF Haulez-Hoefnagels h.o.d.n. Haulez Assurantiën
Traverse 2
4561 GE Hulst

Bereikbaarheid
U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

0114-314435
info@haulez.com
www.haulez.com

Vanzelfsprekend kunt u ons ook op kantoor bezoeken. Op werkdagen is ons kantoor geopend van 9u tot 12u en van 13u tot 17u. Afspraken buiten de openingstijden zijn natuurlijk ook mogelijk. Neemt u hiervoor contact met ons op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van hypotheken, verzekeringen, betalen en sparen, consumptieve kredieten, inkomen/vermogen en individuele pensioenen. Dit voor zowel particulieren als ondernemers en bedrijven.

Naast vakbekwaamheid, deskundigheid en kwaliteit is een persoonlijke benadering het uitgangspunt van onze werkwijze. Dit alles met als doel om een langdurige adviesrelatie met u op te bouwen, gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De uitkomst hiervan is financiële zekerheid die past bij uw persoonlijke en unieke situatie.

Lidmaatschappen en registraties

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM)	Vergunningnummer 12044286
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)	Aansluitnummer 300.016452
Kamer van Koophandel (KvK)	64334759
ASN Bank	

Autoriteit Financiële Markten (AFM)
De AFM houdt namens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12044286. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via het gratis telefoonnummer 0800-5400540.

Ons kantoor heeft van de AFM vergunning voor het bemiddelen en adviseren op de volgende gebieden:

- Betaal- en spaarrekeningen (inclusief producten voor fiscaal sparen)
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Vermogensadvisering
- Zorgverzekeringen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, en we komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KiFiD. Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.016452.

Kamer van Koophandel (KvK)
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 64334759.

ASN Bank
Wij zijn zelfstandig financieel adviseur van ASN Bank. Wij combineren hun moderne producten met onze persoonlijke dienstverlening.

Onze dienstverlening

Onze dienstverlening valt onder te verdelen in een aantal verschillende adviesgebieden. Wij kunnen u inzicht geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.

Ook kunnen wij op uw verzoek klankborden over uw ideeën van een financieel product, of kunnen wij u begeleiden bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's. Wij kunnen het volledig beheer van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en

begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of het in behandeling nemen van een schade. Onze verschillende adviesgebieden lichten wij hieronder toe.

Schadeverzekeringen
Binnen dit adviesgebied worden uw verzekeringszaken goed geregeld. Uitgangspunt is uw eigen persoonlijke situatie. Denkt u hierbij aan verzekeringen voor bijvoorbeeld uw woning en de inboedel, of uw auto, of op het gebied van aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

Levensverzekeringen, Inkomen en Vermogen
Ook op dit vlak kunt u bij ons terecht. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een uitvaartverzekering, een individueel aanvullend pensioen voor uw oude dag (bijvoorbeeld via banksparen) of algemene opbouw van vermogen. Daarnaast bieden wij ook voorzieningen aan voor situaties van arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Hypothecair krediet
Binnen dit gebied adviseren wij u en bemiddelen wij voor u in verband met de financiering voor de aankoop van uw eigen woning. Een belangrijke beslissing waar veel zaken bij komen kijken. Op basis van onze persoonlijke benadering en werkwijze is het onze doelstelling om ervoor te zorgen dat de hypotheek goed aansluit op uw eigen persoonlijke en financiële situatie

Consumptieve kredieten
Het kan gebeuren dat u onverwacht voor een grote uitgave komt te staan. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de aanschaf van een andere auto. De financiering van een dergelijke uitgave kan worden geregeld door een consumptief krediet. Wij kunnen en mogen u hierin begeleiden en adviseren, zodat u ook hier er van op aan kunt dat dit aansluit op uw situatie.

Betalen en sparen
Voor dit adviesgebied werken wij samen met ASN Bank. Wij bieden hiervoor een breed pakket dienstverlening aan inzake betaal- en spaarrekeningen. De producten van ASN Bank worden gecombineerd met onze persoonlijke werkwijze en aandacht voor u.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij
Wij hebben geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Dit betekent dat wij volledig vrij zijn in onze advisering. 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 is in uw belang en gaat hand in hand met onze ondernemersvrijheid.

Keuze van aanbieders
Om uw belang te waarborgen hebben wij ervoor gekozen om ons advies op basis van ongebonden selectieve bemiddeling voor u uit te voeren.

Ongebonden, omdat wij met geen enkele aanbieder productieafspraken hebben, en u desgewenst uw voorkeur uit kan spreken voor één van de vele maatschappijen waar wij mee werken. Door onze onafhankelijke positie, de nauwe samenwerking met veel verzekeringsmaatschappijen en onze jarenlange ervaring vinden wij altijd een verzekering die bij u past.

Selectief, omdat er veel aanbieders zijn van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie is gebaseerd op verschillende criteria. Natuurlijk is de prijs een belangrijk element. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst of product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit altijd vooraf.

Exclusiviteit ASN Bank
Voor spaar- en betaalproducten bemiddelen wij exclusief en alleen in producten van ASN Bank. Deze exclusiviteit geldt niet voor producten voor fiscaal sparen, zoals bijvoorbeeld een lijfrente bankspaarrekening.

Een uitzondering op de exclusiviteit kan zijn de specifieke omstandigheid waarbij expliciet gevraagd wordt om een alternatief in ons advies mee te nemen, bijvoorbeeld wanneer de bedragen zoals vastgelegd in de garantieregeling van de Nederlandsche Bank overschreden worden.

Kosten van advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk hierbij aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijze vergoed. Wij hanteren verschillende vormen van vergoeding van onze kosten.

Provisie
Voor de volgende adviesgebieden werken wij op basis van provisie:

- Schadeverzekeringen
- Betalen / sparen / lenen

Wij ontvangen provisie van de aanbieders waar wij uw schadeverzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten onderbrengen. De provisie is een onderdeel van de prijs of rente van het betreffende financiële product. Wij brengen dan geen aanvullende kosten in rekening.

Vast tarief
Voor hypotheken, levens- en inkomensverzekeringen, aanvullend pensioen en algemene vermogensopbouw hanteren wij een vast tarief. Wat deze kosten zijn laten wij u vooraf weten. Wij verwijzen u daarbij ook graag naar onze dienstverleningsdocumenten op onze website.

Combinatie tarief
Wij kunnen ervoor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie. Wij rekenen voor onze dienstverlening een vast tarief en daarnaast afhankelijk van de complexiteit en omvang van het advies, ontvangen wij een aanvullende doorlopende provisie van de aanbieder. Over deze wijze van beloning informeren wij u vooraf.

Uurtarief
Er zijn situaties mogelijk waarbij uw persoonlijke situatie vraagt om aan adviestraject wat op maat gesneden is. In dat geval is het niet altijd mogelijk om vooraf het aantal uren in te schatten. In dat geval bieden wij u de mogelijkheid om onze dienstverlening op declaratiebasis per uur af te nemen. Dit wordt uiteraard vooraf besproken.

Intern beloningsbeleid

Ons personeels- en beloningsbeleid zijn gericht op een lange termijnrelatie met onze klanten en medewerkers. De beloning van onze medewerkers wordt niet beïnvloed door het aantal adviezen dat wordt gegeven of door het aantal financiële producten waarin wordt bemiddeld. Al onze medewerkers hebben uitsluitend een vast salaris, wat marktconform is. Onze medewerkers worden beoordeeld en aangesproken op integer en klantgericht gedrag.

Daarnaast zijn alle medewerkers uiteraard in het bezit van de wettelijk vereiste vakdiploma's die benodigd zijn voor het uitoefenen van hun functie. Ook houden ze hun kennis op peil door middel van permanente educatie, workshops en trainingen.

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 verstrekt. De door u aangeleverde informatie is de basis en medebepalend voor de adviezen die wij u geven. Het is dus ook van groot belang en een vereiste dat u ons de juiste gegevens verstrekt, en dat u ons regelmatig informeert over eventuele wijzigingen. Mocht de bij ons bekende informatie niet juist zijn, dan kan dit grote gevolgen voor u hebben. Wij zullen in een dergelijke situatie geen aansprakelijkheid erkennen en het kan zijn dat verzekeraars eventuele schades dan niet of slechts gedeeltelijk vergoeden. Vanzelfsprekend willen wij u helpen om de juiste gegevens boven water te krijgen.

Voor bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit vast te stellen. Wij zullen dan een kopie of scan van uw legitimatiebewijs maken.

Totaalbeeld
Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer 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 inzicht te hebben in deze producten. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent maken op een bepaald risico, omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven
Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële producten en diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, een scheiding en werkloos of arbeidsongeschikt worden. Wij zullen naar aanleiding van de wijziging de nodige aanpassingen doen aan uw producten.

Informatie doornemen
Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij op basis van een wettelijke verplichting aan u zenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij dan van mening zijn 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 zonodig te raadplegen.

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

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.

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.

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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

Aansprakelijkheid
Ons kantoor is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

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

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons
Indien u een klacht heeft, vragen zij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Wij doen ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut
Komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder beoordeelt:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
0900-3552248 (10 ct/min.)
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Algemene Voorwaarden
Op onze dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U kunt deze voorwaarden vinden op onze website www.haulez.com, ophalen bij ons op kantoor, of op uw verzoek aan u laten toesturen.

Beëindiging relatie
Als u op een bepaald moment niet meer tevreden bent over onze dienstverlening, dan kunt u uw relatie met ons per direct beëindigen. U kan dan uw verzekeringsmaatschappij een verzoek sturen om uw producten over te dragen naar een andere adviseur.

Ook wij kunnen ervoor kiezen om de relatie met u te beëindigen. Wij zullen u dan vragen om de lopende producten bij een andere adviseur onder te brengen. Indien het ooit zover komt, dan dienen overeengekomen afspraken nagekomen te worden en openstaande betalingen betaald te worden.

Wij doen meer voor u
Wij hebben geprobeerd om met deze dienstenwijzer u een duidelijk en transparant overzicht te bieden over wat u van ons kan en mag verwachten. Maar onze dienstverlening omvat meer dan dat wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u nog vragen, of wilt u nog toelichting, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst.

Op www.haulez.com vindt u telkens de meest actuele versie van onze dienstenwijzer.