



Vereniging voor katholiek  
en christelijk onderwijs

## Dienstverleningsdocument schadeverzekeringen en advies

Verus geeft stem en steun aan onze leden. Eén van de veelgevraagde en hoog gewaardeerde onderdelen is ons verzekeringsbedrijf. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is.

In onze werkwijze staat u als lid centraal. Vanuit een collectiviteits- en solidariteitsgedachte maken wij het mogelijk om op laagdrempelige, professionele en vertrouwde wijze uw verzekeringsrisico's in kaart te brengen en te minimaliseren. Onze uitgangspunten zijn: ontzorging, de taal van het onderwijs spreken en uiteraard door de grootte van de collectiviteit prijsvoordeel en betere voorwaarden te bedingen.

In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij ons. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### Algemene gegevens

Verus

Houttuinlaan 5b, 3447 GM Woerden

Postbus 381, 3440 AJ Woerden

T 0348 74 44 44

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

Voor de verzekeringen hebben wij in samenwerking met onze verzekeringsmakelaar een aparte website: [www.verusverzekeringen.nl](http://www.verusverzekeringen.nl).

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

- *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 12017845. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).
- *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 komen wij er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300-013787
- *Kamer van Koophandel (KvK)*  
In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 40407267.

## **Onze dienstverlening**

Ons kantoor is onder nummer 12017845 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:

## **Schadeverzekeringen**

Als school wilt u het liefst al uw tijd aan goed onderwijs besteden. Tegelijkertijd staat u midden in de wereld van nu, met alle risico's van dien. En krijgt u te maken met partijen die u bijvoorbeeld aansprakelijk stellen als er iets niet goed gaat. Dat kunnen ouders zijn, leerlingen, studenten of andere partijen. Hoe verzekert u zich tegen risico's waar u zelf niet al te veel kennis of kunde van heeft? Hoe worstelt u zich door juridische taal? En hoe weet u welke verzekering wel en welke niet bij uw situatie past?

Het uitzoeken van een goede verzekering kost tijd en is door het vakjargon en de vaak juridische taal van documenten best lastig. Tijd die u liever besteedt aan goed onderwijs. Dat begrijpen we goed en daarom nemen wij u die zorg graag uit handen. Verus adviseert daarbij niet in producten, maar biedt haar leden advies op maat. Wij adviseren vanuit ons hart en geloven in het feit dat je risico's moet verzekeren die jezelf niet kunt dragen

### *Gunstige voorwaarden*

Tegelijkertijd bieden wij onze leden veel collectieve voordelen, zoals gunstige acceptatievoorwaarden en flinke kortingen bij het afsluiten van verzekeringen. Voordelen die u als school alleen niet voor elkaar krijgt. En omdat wij voor een groot deel zelf het beheer van de collectieve verzekeringen verzorgen, kunnen we niet alleen als bemiddelaar maar ook als kwaliteitscontroleur optreden. Daarnaast zorgen wij ervoor dat u minder tijd kwijt bent aan administreren. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

## **Zorgverzekeringen** (zie ook het dienstverleningsdocument zorgverzekeringen op onze website)

Ook op het gebied van de zorgverzekering is veel mogelijk. Maar waarvoor kies je? Verus kijkt samen met de verzekeraars welke dekking in het onderwijs nodig is. Daarbij putten wij veel uit managementinformatie over de gelopen risico's in het afgelopen jaar. Informatie die wij geanonimiseerd ontvangen. Is er bijvoorbeeld bij onze leden veel om fysiotherapie of psychologische hulp gevraagd, dan zorgen wij ervoor dat er extra dekking in het zorgverzekeringspakket worden opgenomen.

Zo bieden onze collectieve verzekeringen standaard wachttijdenbemiddeling aan. Hierdoor kan een zeer ervaren docent met een versleten knie of bijvoorbeeld een burn-out veel sneller worden geholpen. En hoeft hij of zij bijvoorbeeld niet acht weken te wachten op een operatie. De docent staat weer sneller voor de klas en de school hoeft niet lang voor vervanging te zorgen. Een win-situatie dus. Daarnaast zorgen we voor goede prijsafspraken en bieden we ook de maximale toegestane en beste korting op collectieve verzekeringen.

## **Advisering werkgevers en werknemers verzekeringen**

Elke school wil graag een goed personeelsbeleid voeren, waarin risico's draagbaar zijn. Ook hier stellen wij de vraag wat moet je wel en niet verzekeren? Welke rechten en plichten heb je als werkgever als het gaat om bijvoorbeeld verzuim en arbeidsongeschiktheid? Wat dat betreft is de wetgeving er de afgelopen jaren niet begrijpelijker op geworden. En op welke aanbieding moet je ingaan?

Verus is er ook op dit gebied voor haar leden. Wij gaan naast de schoolbestuurder zitten en pakken zijn of haar vraag gezamenlijk op. Wij hebben er geen belang bij om product x of y te adviseren. We helpen vooral graag met een goed advies. Bij ons advies kijken we niet alleen naar de financiële maar ook naar de organisatorische consequenties die een keuze met zich mee brengt. Daarom vragen we door. En verwijzen we u door als u een bepaald pakket wilt dat wij u niet kunnen bieden.

### **Samenwerkingen met overige partijen**

Verus gelooft in samenwerken. Samen sta je sterker dan alleen, daarom werken wij samen met geselecteerde partners (verzekeraars, (verzekerings)makelaars en overige experts). Nooit vanuit een gedwongen winkelnering, maar vanuit kwaliteitsbewaking, afspraken-sets en het 'best off class' principe. U kunt van ons verwachten dat wij ons uiterste best doen om kwaliteit, inhoud, begrijpelijkheid en prijsstelling maximaal voor u te bewaken.

### **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. Wij dienen hierbij altijd het belang van onze leden. Wij vinden ook dat een advies niet als uitgangspunt het sluiten van een product dient te hebben. Met enige regelmaat constateren wij dat de wens om een bepaald risico te verzekeren misschien niet het meest passend is en adviseren dan conform.

#### *Vrijheid van handelen*

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, gaat hand in hand met onze vrijheid als zelfstandige vereniging.

#### *Keuze van aanbieders*

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie 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 hoe de aanbieder zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de partijen waarmee wij zaken doen.

Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, 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 dit geval melden wij u dit vooraf.

### **Hoe worden wij beloond?**

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij kennen de volgende soorten beloning:

#### *Beloning op basis van provisie*

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor schadeverzekeringen en ziektekostenverzekeringen. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s) die aan u in rekening wordt gebracht.

#### *Beloning op basis van uurtarief*

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit.

U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

#### *Beloning op basis van een vaste fee*

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste fee. De hoogte van de vaste fee declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste fee verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste fee schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een vaste fee.

Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk.

#### *Intern beloningsbeleid*

De beloning van onze deskundige en gecertificeerde medewerkers bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Er zijn geen variabele beloningen, omdat we onze medewerkers niet willen stimuleren hun eigen belang boven dat van onze leden te stellen. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantvriendelijk handelen. Daarnaast zit in ons DNA dat wij de belangen van onze leden centraal stellen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

#### **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 verband met uw onderwijsactiviteiten of in verband met een (voorgenomen) fusie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

#### **Totaalbeeld**

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 heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk 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. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële verzekeringspakket.

#### **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 zo nodig 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.

### **Werken volgens de AVG**

Sinds 25 mei 2018 is de AVG in werking getreden en Verus heeft haar interne processen daarop aangepast. Alle medewerkers zijn hierover geïnformeerd, op passende wijze bij betrokken en hebben trainingen ontvangen. Daarnaast heeft Verus een Privacy Officer aangesteld. Verwerking van persoonsgegevens is op deze wijze bij Verus in vertrouwde handen.

### **Nazorg**

Wij kennen geen nazorg of abonnementen betalingsmodel, op al onze verzekeringsproducten kunt u te allen tijde en volledig kosteloos extra uitleg, overzichten, polisvoorwaarden en een second opinion opvragen, wij zullen daarvoor geen extra kosten in rekening brengen.

### **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 ertoe leiden dat u een klacht heeft of niet tevreden bent over onze dienstverlening. Is dit het geval dan vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan ons kantoor. U kunt dan contact opnemen met Lex Joosten, [ljoosten@verus.nl](mailto:ljoosten@verus.nl) of via 06 54 25 68 14.

In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Mochten wij er samen niet uitkomen dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.