



**Diensten
wijzer**

**De Waerdse
Assuradeuren B.V.
Versie 01-01-2026**





Inleiding

De Waerdse Assuradeuren B.V. (verder De Waerdse) vindt het belangrijk dat u duidelijke informatie krijgt. Daarom leggen wij in deze dienstenwijzer uit hoe wij werken en wat u van ons mag verwachten. Hier leest u hoe onze dienstverlening is geregeld en welke rol wij hebben.

Samenwerking met verzekeringskantoren

De Waerdse Assuradeuren is opgericht in 2008 en werkt als serviceprovider voor verzekeringsadviseurs. Wij werken samen met zelfstandige verzekeringsadviseurs in heel Nederland. U kunt niet rechtstreeks bij ons een verzekering afsluiten. Ook geven wij zelf geen advies. Dat doet uw eigen verzekeringsadviseur. Samen met deze verzekeringsadviseurs zorgen wij ervoor dat u goed wordt geholpen en verzekeringen krijgt die passen bij uw situatie.

Onze relatie met verzekeraars

De Waerdse werkt namens verschillende bekende verzekeraars. Deze verzekeraars staan vermeld op onze website. Wij hebben van deze verzekeraars toestemming gekregen om zelf verzekeringen te accepteren en schades af te handelen. Op uw polisblad staat bij welke verzekeraar(s) uw verzekering loopt.

Onze kwaliteit

De Waerdse staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12016887. Deze registratie is verplicht om verzekeringen te mogen bemiddelen. Onze medewerkers hebben de benodigde diploma's en certificaten. Daarnaast volgen zij regelmatig opleidingen om hun kennis actueel te houden. Ons bedrijf staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37134196. Ook hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wij controleren daarnaast of de verzekeringsadviseurs waarmee wij samenwerken beschikken over een geldige AFM-vergunning. Zo weten wij zeker dat zij voldoen aan de wettelijke eisen.

Onze diensten

Wij bemiddelen in particuliere en zakelijke schadeverzekeringen. Onze werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- offertes maken;
- verzekeringen accepteren;
- polissen opstellen;
- premies innen;
- schades behandelen.

Voor deze werkzaamheden ontvangen wij een vergoeding van de verzekeraar. Deze vergoeding maakt deel uit van de premie die u betaalt.

Voordelen van een volmacht verzekering

Een verzekering via een volmacht biedt verschillende voordelen:

- Veel zaken worden direct door ons geregeld;
- Er zijn korte lijnen en snelle communicatie;
- Schades worden behandeld door onze eigen schadeafdeling;
- Verzekeringen van verschillende verzekeraars kunnen in één pakket worden samengebracht waardoor u pakketkorting krijgt;
- Het wisselen van verzekeraar binnen de volmacht regeling is eenvoudig;
- Er zijn meer mogelijkheden voor maatwerk;
- Polissen kunnen vaak sneller worden opgemaakt.

Reactietermijnen

Uw verzekeringsadviseur is uw eerste en vaste aanspreekpunt. Stuur u een e-mail of brief naar ons met een verzoek om een verzekering te wijzigen of op te zeggen? Dan sturen wij deze binnen twee werkdagen door naar uw verzekeringsadviseur. Zij nemen het verzoek verder in behandeling.

Gaat uw bericht over een schade? Dan sturen wij deze ook door naar uw verzekeringsadviseur. Uw verzekeringsadviseur helpt u bij het afhandelen van de schade en kan uw aangeven welke mogelijkheden er zijn.

Met onze samenwerkende verzekeringsadviseurs hebben wij afspraken gemaakt over onze reactietermijnen met betrekking tot:

- het aan- en afmelden van kentekens bij de RDW;
- de opmaak van polissen (nieuw/wijziging);
- het verzenden van prolongatiebescheiden;
- de uitbetaling van schadevergoedingen aan verzekerden;
- de uitbetaling van schades aan derden, zoals reparateurs of expertisebureaus.

Deze termijnen worden dagelijks bewaakt.

Premiebetaling

Voor de betaling van uw premie gelden de volgende afspraken:

- U kunt betalen via automatische incasso of door zelf het bedrag over te maken naar ons bankrekeningnummer;
- Betalen kan per maand, kwartaal, halfjaar of jaar;
- Bij maandbetaling is automatische incasso verplicht;
- Het is belangrijk dat u op tijd betaalt;
- Betaalt u niet op tijd, dan ontvangt u een herinnering;
- Te late betaling kan gevolgen hebben voor uw verzekering en voor de afhandeling van een schade.

Prolongatiekosten

De Waerdse brengt kosten in rekening voor haar dienstverlening. Elke keer dat wij u uw prolongatiebescheiden toesturen brengen wij kosten in rekening. Ontvangt u de prolongatiebescheiden per mail (digitaal) dan betaalt u minder als u de stukken per post ontvangt.

- Digitale verzending € 2,55
- Post verzending € 2,95

Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% assurantiebelasting.

Poliskosten

Dit zijn kosten voor het opmaken van een nieuwe polis of een wijziging van een bestaande polis.

- Motorrijtuig € 9,-
- Reisverzekering € 5,60
- Overige polissen € 4,45

Wanneer wij meerdere nieuwe verzekeringen of wijzigingen tegelijk worden verwerken, bedragen deze kosten maximaal € 20,85 per pakket. Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% assurantiebelaasting.

Wat verwachten wij van u?

Om u goed van dienst te kunnen zijn, vragen wij het volgende:

1. Geef juiste informatie door. Het is belangrijk dat de gegevens die u doorgeeft juist en volledig zijn. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan een schadevergoeding worden verminderd of geweigerd.
2. Geef veranderingen op tijd door. Meld veranderingen in uw persoonlijke situatie of verzekerde zaken zo snel mogelijk aan uw verzekeringskantoor. Denk bijvoorbeeld aan:
 - geboorte;
 - samenwonen;
 - huwelijk;
 - scheiding;
 - overlijden;
 - verhuizing;
 - verbouwing;
 - wijziging van het gebruik van een woning;
 - wijziging van auto
3. Controleer uw documenten. Controleer altijd of de ontvangen polis en andere documenten juist zijn. Ziet u een fout of heeft u vragen? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Zij kunnen u helpen en zorgen dat de verzekering wordt aangepast.

Beëindiging van de relatie

U kunt op elk moment besluiten om de overeenkomst te beëindigen. Dit kunt u doorgeven aan uw verzekeringsadviseur. Ook wij kunnen besluiten uw verzekeringen schriftelijk te beëindigen. Dit kan zijn op basis van vermoeden van fraude of vanwege het schadeverloop.

Privacy

Voor onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. Wij bewaren de gegevens die nodig zijn om onze werkzaamheden uit te voeren in uw klantdossier. Deze gegevens gebruiken wij alleen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Sinds 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ons volledige privacybeleid kunt u vinden op onze website.

Verstrekken wij gegevens aan anderen?

Soms moeten wij uw gegevens delen met andere partijen om ons werk goed uit te kunnen voeren. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

- verzekeraars;
- expertisebureaus;
- schadebehandelaars;
- bedrijven die werkzaamheden voor ons uitvoeren.

Daarnaast kunnen wij verplicht zijn gegevens te verstrekken aan bijvoorbeeld:

- de Belastingdienst;
- toezichthouders;
- politie;
- justitie.

Wij nemen daarbij maatregelen om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen.

Vragen of klachten over privacy

Vindt u dat wij niet zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens? Neem dan eerst contact met ons op. Wij luisteren graag naar uw opmerkingen en zoeken samen naar een oplossing. Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Klachten over onze dienstverlening

Wij doen ons best om u goed te helpen. Heeft u toch een klacht? Laat dit dan zo snel mogelijk aan ons weten. Op onze website vindt u onder het onderdeel "U bent verzekerde" meer informatie over de klachtenprocedure. Daar leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u van ons mag verwachten.

Onze bereikbaarheid

Uw verzekeringsadviseur is uw eerste aanspreekpunt voor:

- advies;
- het afsluiten van verzekeringen;
- wijzigingen van verzekeringen;
- vragen over premies;
- schademeldingen.

Heeft u na het lezen van deze dienstenwijzer toch vragen voor De Waerdse? Dan kunt u contact met ons opnemen.

De Waerdse Assuradeuren B.V.
Postbus 146, 1700 AC Heerhugowaard
Marsmanstraat 2, 1702 GA Heerhugowaard
info@dewaerdse.nl
www.dewaerdse.nl

Wij zijn geopend van maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur.