

Informatie Volmacht

RHN-VLM005 | oktober 2019

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Rolverdeling	2
3	Advies, bemiddeling en execution only	2
4	Raadhoven en eigendomsverhoudingen	2
5	Wat doet Raadhoven precies?	3
6	Voor welke verzekeraars treedt Raadhoven op als gevolmachtigde? ..	3
7	De rol van het advieskantoor (bemiddelaar)	3
8	Met welke bemiddelaars werkt Raadhoven samen?	4
9	Heeft u een klacht?	4
10	U ervaart een belangenconflict	4
11	Wilt u meer weten?	4
12	Onze dienstverlening	4

Wat u vooraf moet weten

In dit document geven wij u een idee van wat wij (voor u) doen. Wij leggen u uit wat een gevolmachtigde voor rol heeft in de verzekeringsmarkt en proberen zo te anticiperen op uw mogelijke informatiebehoefte.

Vragen

Heeft u desondanks vragen over onze volmacht? Of is iets niet duidelijk? Neemt u dan contact op met uw adviseur. Zij kunnen uw vragen beantwoorden of een toelichting geven.

1 Inleiding

Raadhoven is een gevormachtigde van diverse verzekeraars. In deze brochure leggen wij uit wat wij voor u – cliënten van de met ons samenwerkende kantoren – doen. Anders gezegd; wij vertellen wat onze rol is en welke activiteiten daarbij horen. Om dit goed te doen moeten wij u eerst informeren over de diverse marktpartijen. Ook lichten wij de volgende begrippen toe:

- advies
- bemiddeling
- execution only

Verder vertellen wij u wie de eigenaren van Raadhoven zijn en waarom het goed is dat u dat weet. Wij melden nu alvast dat Raadhoven op geen enkele wijze, zelfs niet voor een klein deel, eigendom is van enige verzekeraar, bank of financiële instelling.

Daarnaast leest u in deze brochure met wie wij zaken doen, wat wij van onze advieskantoren verwachten en hoe onze klachtenregeling werkt. Ook verwijzen wij u naar andere belangrijke documentatie, de diverse toezichthouders op de verzekeringsbranche en hoe wij omgaan met vragen van uw kant.

2 Rolverdeling

In de bedrijfskolom verzekeringen onderscheiden we de volgende marktpartijen:

- cliënten (finale consumenten)
- advieskantoren (financieel advieskantoren en/of assurantietussenpersonen)
- gevormachtigden (zoals Raadhoven)
- verzekeringsmakelaars
- verzekeraars
- herverzekeraars

2.1 Cliënten

Dit zijn de eindconsumenten in verzekeringen. Het kan gaan om particuliere of zakelijke cliënten zijn. We noemen ze ook wel finale consumenten of relaties.

2.2 Advieskantoren (Bemiddelaars)

Financiële advieskantoren, assurantietussenpersonen of intermediairs zijn namen voor adviseurs en/of bemiddelaars in verzekeringen en andere financiële diensten. De mate van dienstverlening kan nogal verschillen. Zo zijn er intermediairs die alleen de polisadministratie verzorgen, assurantietussenpersonen die alleen adviseren, maar er zijn ook advieskantoren die een totaal financieel advies geven.

2.3 Gevormachtigden

Gevormachtigden, zoals Raadhoven, zijn gespecialiseerde bedrijven. Ze zijn gekwalificeerd en bevoegd om namens verzekeraars verzekeringsaanvragen te accepteren, polissen af te geven en schades af te wikkelen. Naar cliënten en advieskantoren toe treden gevormachtigden dus op als verzekeraar.

2.4 Verzekeringsmakelaars

Verzekeringsmakelaars zijn gespecialiseerde bedrijven die verzekeringen op maat maken voor een specifiek risico. Het gaat dan vaak om grote en/of zware (industriële) risico's. De rol van de verzekeringmakelaar is enerzijds het samenstellen van de gewenste verzekeringsdekking en anderzijds het vinden van risicodragers (verzekeraars of gevormachtigden). Omdat het om grote en/of zware risico's gaat is, wordt het risico veelal verdeeld over meerdere risicodragers. Verzekeringmakelaars en risicodragers ontmoeten elkaar op wat wel de 'co-assurantiemarkt' wordt genoemd.

2.5 Verzekeraars

De rol van verzekeraars is dat ze de aangeboden risico's daadwerkelijk verzekeren. Ze accepteren verzekeringen en geven polissen af. Ze betalen schade, bijvoorbeeld ten gevolge van brand of verrichten uitkeringen, bijvoorbeeld na overlijden van een verzekerde.

2.6 Herverzekeraars

Herverzekeraars zijn de verzekeraars van verzekeraars. Dit zijn vaak mondiaal opererende ondernemingen, die zorgen voor internationale spreiding van risico's.

2.7 Samenvattend

In de bedrijfskolom verzekeringen zijn diverse soorten bedrijven actief. Ze spelen verschillende rollen. Het is belangrijk die rollen te kunnen onderscheiden.

3 Advies, bemiddeling en execution only

Raadhoven is in 2002 ontstaan vanuit de wens van enkele advieskantoren om voor medische professionals maatwerkproducten en -dienstverlening te kunnen (blijven) aanbieden. Grote Nederlandse verzekeraars bleken niet of niet langer in staat in deze behoefte te kunnen voorzien. Het leveren van maatwerk aan medische professionals en andere zelfstandige beroepsbeoefenaren is juist een essentieel onderdeel van de filosofie van de betreffende advieskantoren.

Hieruit kan worden opgemaakt dat Raadhoven zelf geen advies geeft over producten aan cliënten. Wij bemiddelen ook niet voor cliënten, dit doet het advieskantoor.

3.1 Advies

Als aan u wordt voorgesteld een bepaald soort verzekering af te sluiten zonder dat u een aanbieding krijgt van een specifieke verzekeraar of voor een specifiek product, is er sprake van advies.

Voorbeeld: U krijgt vanuit oogpunt van vermogensbescherming het advies om uw praktijkpand te verzekeren.

3.2 Bemiddeling

Van bemiddeling is sprake als het gaat om het beheer of het afsluiten van een specifiek product.

Voorbeeld: Uw tussenpersoon helpt u bij het afsluiten van een opstalverzekering met all-risksdekking voor uw bedrijfspand.

3.3 Execution only

In het geval van execution only is er geen sprake van advies en/of bemiddeling. U regelt dus alles zelf.

Raadhoven en de met haar samenwerkende kantoren werken niet op basis van execution only. U kunt dus niet zonder advies en/of bemiddeling een verzekering afsluiten.

3.4 Samenvattend

Wij geven geen advies en bemiddelen niet bij het afsluiten van verzekeringen. Dit wordt verzorgd door de met ons samenwerkende kantoren. Wij zorgen voor goede maatwerkproducten of -diensten.

4 Raadhoven en eigendomsverhoudingen

Raadhoven heeft drie eigenaren die gezamenlijk alle aandelen bezitten. De aandeelhouders zijn:

- de directeur en gevormachtigde T. Jalink
- de eigenaren van advieskantoor Raadgevers Kuijkhoven V.O.F.
- de eigenaar van advieskantoor Raadsheeren B.V.

Raadhoven is op geen enkele wijze, zelfs niet voor een klein deel, eigendom van enige verzekeraar, bank of financiële instelling.

Advieskantoren zijn vrij om verzekeringen bij welke verzekeraar dan ook onder te brengen. In de praktijk blijkt dat veel verzekeringen bij Raadhoven worden ondergebracht en daarvoor is een simpele verklaring. Wij maken zoveel als mogelijk verzekeringsproducten op maat; producten die aansluiten bij de specifieke behoeften van medische professionals. Wij weten waar u behoefte aan heeft omdat wij continu in gesprek zijn met onze advieskantoren, dezelfde kantoren waar u mee in gesprek bent. Daarmee dienen onze producten zogezegd uw belang en is er een duidelijke toegevoegde waarde.

5 Wat doet Raadhoven precies?

De dienstverlening van Raadhoven bestaat uit zes onderdelen:

- Wij treden op als gevolmachtigde.
- Wij ontwikkelen en innoveren maatwerkproducten.
- Wij fungeren als kenniscentrum op diverse gebieden.
- Wij faciliteren in arbo- en re-integratiedienstverlening door externe partijen.
- Wij beheren zogeheten provinciale polissen voor de met ons samenwerkende kantoren.
- Wij verzorgen de facturatie voor de met ons samenwerkende kantoren.

5.1 Gevolmachtigde

Als gevolmachtigde beoordelen wij verzekeringsaanvragen, maken wij polissen op en behandelen wij schades. Ook doen wij ons best om door ons uitgekeerde schadesommen te verhalen op een aansprakelijke derde. U kunt dan denken aan het verhalen van de schade aan een auto die all-risks verzekerd is.

5.2 Ontwikkelen en innoveren van maatwerkproducten

Door de intensieve samenwerking met onze advieskantoren zijn wij in staat verzekeringen op maat te maken. Dit zijn bestaande verzekeringen met aanpassingen, maar ook geheel nieuwe verzekeringen die in een specifiek behoefte van een medisch professional voorziet.

Onder medische professionals verstaan wij onder andere: medisch specialisten, huisartsen, dierenartsen, tandartsen, verloskundigen en fysiotherapeuten.

Een goed voorbeeld van onze productontwikkeling en -innovatie is de hele Raadhoven MedZorg® -lijn. Wij hebben voor een aantal medische segmenten uitgebreide pakketten gebouwd waarin verschillende beroepsgroepspecifieke producten zijn opgenomen. Een simpel voorbeeld: onze doorlopende reisverzekering biedt standaard dekking voor congres- en seminarbezoek in het buitenland. Andere voorbeelden zijn de speciale arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor onder andere dierenartsen, tandartsen, huisartsen en medisch specialisten. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bijvoorbeeld verloskundigen vraagt ook veel deskundigheid.

Bij de ontwikkeling en innovatie van verzekeringen richten wij ons op de volgende aandachtsgebieden:

- dekking (voorwaarden)
- tariefstelling (premie)
- schadebehandeling
- het format (denk aan pakketintegratie)
- de procesketen (efficiënte wijze van verwerking)

Voor meer informatie over onze producten verwijzen wij u naar onze [website](#) en de websites van onze advieskantoren.

5.3 Kenniscentrum

Met onze kennis ondersteunen wij onze advieskantoren. Wij treden op als vraagbaak en klankbord. En belangrijk, we zijn makkelijk bereikbaar. Is dit handig voor u? Ja. Door de intensieve samenwerking met onze

advieskantoren hebben wij veel kennis van de markt en van de cliënten in die markt. Dat maakt het verzekeren vaak een stuk makkelijker.

5.4 Arbo- en re-integratiedienstverlening

Vanuit onze dienstverlening concepten MedZorg® Verzuimregie en MKB Verzuimregie werken wij intensief samen met Inzet met Zorg B.V. Inzet met Zorg houdt zich onder andere bezig met arbodienstverlening en HR-management. Zij zijn voor ons de optimale partner om te werken aan het verder beheersbaar maken van ziekteverzuim uitgaande van de menselijke maat.

Inzet met Zorg regelt voor Raadhoven de claimhandling voor de verzuimverzekering. Een groot voordeel omdat de arbodienstverlening en claimbehandeling in een hand zijn. Daarmee verhogen wij de dienstverlening en borgen wij tegelijkertijd de privacy van zieke werknemers.

5.5 Provinciale polissen

Voor de met ons samenwerkende kantoren beheren wij een groot aantal agentschappen van Nederlandse verzekeraars. Dit zijn verzekeraars waar een advieskantoor zelf geen agentschap van heeft. Verzekeraars willen vaak een bepaald volume aan polissen in een agentschap vanwege de daarmee gemoeide kosten. Raadhoven treedt dan vaak op als centrale agentschapshouder en brengt de polis(sen) vervolgens onder in het subagentschap van het advieskantoor waar de klant voor heeft gekozen. Ook hier geldt dat Raadhoven niet adviseert of bemiddelt. Dat doet het advieskantoor (de bemiddelaar).

5.6 Facturatie

Raadhoven verzorgt voor (een deel van) de met haar samenwerkende kantoren de facturatie.

6 Voor welke verzekeraars treedt Raadhoven op als gevolmachtigde?

Op onze [website](#) vindt u de namen van de verzekeraars waarvan wij een volmacht hebben. Voor de volledigheid noemen we ze hieronder nog een keer.

- ARAG S.E.
- ASR Schadeverzekering N.V. en De Amersfoortse Verzekeringen, onderdeel van ASR Schadeverzekering N.V.
- DAS Nederlandse Rechtsbijstand N.V.
- Fatum General Insurance N.V.
- Goudse Schadeverzekering N.V.
- MS Amlin Insurance SE
- Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
- VIVAT Schadeverzekeringen N.V.

7 De rol van het advieskantoor (bemiddelaar)

Een bemiddelaar of adviseur is een financiële dienstverlener die als tussenpersoon zijn beroep of bedrijf maakt van het tot stand brengen van overeenkomsten van schade-, levens- en/of (natura-) uitvaartverzekeringen. Wij noemen onze bemiddelaars de met ons samenwerkende advieskantoren.

U kiest als klant voor een advieskantoor. Zij zijn uw eerste aanspreekpunt.

7.1 Goed om te weten:

Het advieskantoor moet uitleg geven over haar eigen rol. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website van het betreffende advieskantoor. U kunt via onze [website](#) de websites van onze advieskantoren bezoeken.

8 Met welke bemiddelaars werkt Raadhoven samen?

Raadhoven werkt samen met:

- Karssen Financieel
- Libero Consult
- Raadgevers Kuijkhoven
- Raadsheeren B.V
- Sikking Advies V.O.F.
- Raadgevers Pensioen
- Verschoor Assurantiën
- FEAB

9 Heeft u een klacht?

Voor melding en behandeling van een klacht verwijzen wij u naar onze [website](#).

10 U ervaart een belangenconflict

Raadhoven streeft naar en werkt aan transparantie in haar procesketen.

Deze keten kent vier partijen:

- de finale consument (u)
- het met Raadhoven samenwerkende advieskantoor
- Raadhoven zelf (in haar rol als gevolmachtigde)
- de met Raadhoven samenwerkende verzekeraars

Transparantie betekent dat het voor u, als klant van een met ons samenwerkend advieskantoor, duidelijk is wie wat doet en waarom. Indien u als klant ervaart dat u betrokken raakt in een (mogelijk) belangenconflict tussen uw advieskantoor en Raadhoven, of tussen Raadhoven en (een van) haar volmachtgever(s) richt u zich dan in eerste instantie tot de directie van Raadhoven. De directie treedt graag met u in overleg.

10.1 Goed om te weten:

Raadhoven is een autonoom bedrijf. Vanuit die autonomie werken wij nauw samen met diverse partijen. In de oordeelsvorming rond een (mogelijk) belangenconflict weegt de directie de belangen van alle betrokkenen.

Er kan zich een situatie voordoen waar u een (mogelijk) belangconflict ervaart. Indien een overleg met de directie voor u niet tot een bevredigd resultaat leidt kunt u overwegen een klacht in te dienen.

11 Wilt u meer weten?

Wij hopen u met deze brochure meer inzicht te hebben gegeven in onze taken en activiteiten als gevolmachtigde en de rol van onze advieskantoren. Als u meer wilt weten of naar aanleiding van deze brochure vragen heeft mailt u ons dan op info@raadhoven.nl.

Voor advies, bemiddeling, vragen over uw verzekeringen en nota's verwijzen wij u naar uw eigen advieskantoor. Zij kunnen al uw voorkomende vragen beantwoorden.

Als u een vraag heeft over een schade is het volgende van belang.

- Bij een nieuwe schademelding neemt u contact op met uw advieskantoor. Zij zorgen voor eerste begeleiding en registratie.
- Bij een vraag over een lopend schadedossier kunt u contact opnemen met uw advieskantoor, maar u mag ook direct contact met ons opnemen. Vaak is dit sneller en efficiënter. Als het ons is toegestaan, bijvoorbeeld vanuit oogpunt van privacywetgeving, zullen wij uw advieskantoor naderhand informeren.

12 Onze dienstverlening

Heeft u suggesties of ideeën die onze dienstverlening kunnen verbeteren, dan horen wij dat graag! U kunt ons mailen op info@raadhoven.nl.