

# Dienstenwijzer



## Janssen & Gerritsen

Deze Dienstenwijzer geeft je informatie over welke dienstverlening je van Janssen & Gerritsen mag verwachten, hoe het toezicht is geregeld en waar je met jouw klachten naar toe kunt.

### Wie zijn wij

Bij Janssen en Gerritsen vind je alle diensten onder één dak. Met een enthousiast team bieden wij jou een volledige dienstverlening op het gebied van hypotheke, verzekeringen en woningmakelaardij. Bij al onze diensten sta jij als klant op nummer 1. Dat laten wij zien door onze persoonlijke, vertrouwde en betrokken manier van adviseren. Immers door tevreden klanten zijn wij inmiddels uitgegroeid tot een team van 11 personen.

### Historie

De basis van Janssen & Gerritsen ligt in Veenendaal, waar Egbert Janssen op 1 januari 1998 het sinds 1984 bestaande Makelaars- en Assurantiekantoor Chris van Dijk overnam van Chris van Dijk. In 2001 werd de naam van het kantoor veranderd in Janssen & van Dijk Garantiemakelaars. In 2005 is Jaap Gerritsen begonnen als mede-eigenaar en is de dienstverlening in hypotheke en verzekeringen verzelfstandigd en verder gegaan onder de naam Janssen & Gerritsen Hypotheek & Verzekeringen.



## Transparant en onafhankelijk adviesproces

Ons hypotheekadvies is volledig onafhankelijk. We dienen uitsluitend het belang van onze klanten en zijn niet afhankelijk van geldverstrekkers. Zo heb je bij ons een brede keuze. Onze ervaren en gecertificeerde hypotheekadviseurs zorgen voor een advies dat bij jou past. We vergelijken meer dan 35 geldverstrekkers, ook jouw eigen bank.

Na het vergelijken van relevante hypotheekadviezen en geldverstrekkers, selecteren onze hypotheekadviseurs samen met jou de hypotheek met de meest passende voorwaarden en maandlasten. We zorgen voor de complete afwikkeling, van een renteaanbod tot het afsluiten van de hypotheek en aanverwante producten.

## Aard van dienstverlening

Wij houden ons bezig met het begeleiden van onze klanten bij het proces van het kopen van een woning, het adviseren over (hypotheecair) krediet en verzekeringen en het bemiddelen bij de totstandkoming hiervan. Op grond van onze AFM-vergunning mogen wij de volgende activiteiten voor jou uitvoeren:

- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in hypotheecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in particuliere en zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten



## Ons adviestraject bestaat uit 6 stappen

### Stap 1: Oriëntatie

Gezamenlijk plannen we een oriëntatiegesprek in. Hierin maken we kennis met elkaar en leggen wij uit wat we vanuit Janssen & Gerritsen voor je kunnen betekenen en welke kosten we hiervoor in rekening brengen. Als je ervoor kiest om onze dienstverlening af te nemen (zie ook kopje vergoeding) gaan we voor je aan de slag.

### Stap 2: Inventariseren

Tijdens deze stap brengen we je persoonlijke financiële situatie in kaart. Als onderdeel hiervan bespreken we onder meer je wensen en doelstellingen. Daarnaast onderzoeken we waar jouw prioriteiten liggen als er bepaalde keuzes rondom de hypothecaire geldlening en de bijbehorende maandlasten moeten worden gemaakt. Ook brengen we in kaart wat je huidige woonlasten zijn, wat je nu geregeld hebt en bekijken we de mogelijkheden om je wensen te realiseren. Zo krijg je inzicht in je huidige financiële situatie, de haalbaarheid van je wensen en de verschillende mogelijkheden.

Om je tijdens je inventarisatie gesprek deze inzichten te kunnen geven heeft onze adviseur gegevens van jou nodig. Deze kun je aanleveren via onze online omgeving 'Mijn Kluis'.

Mijn Kluis werkt met brondata die je als klant gemakkelijk kan aanleveren via de UwKluis app. Deze app navigeert je door verschillende overheidsbronnen via DigiD en haalt de informatie op die jouw adviseur nodig heeft voor jouw hypotheekaanvraag. Deze werkwijze zorgt ervoor dat je altijd de juiste gegevens aanlevert bij je adviseur. Als er gegevens nodig zijn die niet uit de bronnen op te halen zijn, zoals een salarisstroom of echtscheidings- convenant, kun je gebruik maken van onze upload mogelijkheid in dezelfde online omgeving.

### Stap 3: Analyseren

Nadat wij een goed beeld hebben gevormd van jouw wensen en situatie, nu en in de toekomst, gaan wij deze gegevens analyseren. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke vormen van hypothecaire geldleningen en aanverwante producten die passen bij jouw situatie. In deze fase licht de adviseur de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel passende opties voor je zijn.

### Stap 4: Adviseren

Op basis van de in de vorige stappen verzamelde gegevens geeft de adviseur je een concreet advies over wat er nodig is om je plannen te realiseren. Dit advies legt de adviseur vast in een adviesrapport zodat je het rustig na kunt lezen. Het adviesrapport geeft inzicht in de betaalbaarheid van de maandlasten nu en in de toekomst, de financiële risico's die je loopt en niet zelf op kunt vangen en de oplossingen die we hiervoor adviseren.

### Stap 5: Bemiddelen

We bouwen samen je hypotheekdossier op. De gegevens die je via de mail en UwKluis app hebt aangeleverd, worden via een beveiligd netwerk gedeeld met de geldverstrekker. Je adviseur bewaakt de voortgang en ontzorgt je bij alle stappen zoals contact met de notaris, makelaar, geldverstrekker en/ of verzekeringsmaatschappij, maar ook bij het verzamelen en beoordelen van nodige documenten, bewaken van deadlines en het aanvragen van bouwkundige keuringen, overbruggingskredieten, bankgaranties, taxaties en schadeverzekeringen.

### Stap 6: Afwikkeling hypotheek

Zodra alles akkoord is bevonden door de geldverstrekker en de offerte is ondertekend, is de hypotheek rond.

Voordat jullie naar de notaris om te tekenen en om de sleutel in ontvangst te mogen nemen, controleren wij altijd de nota van afrekening bij de notaris. Zo kun je met een gerust hart gaan tekenen.



### Financiële vergoeding

De vergoeding van advies en bemiddeling voor complexe financiële producten, zoals hypotheek wordt normaliter voldaan door de notaris op het moment van passeren. Voor de overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt direct in rekening gebracht bij jou als klant.

Anderzijds kan de adviseur voor eenvoudige financiële producten, zoals schadeverzekeringen, beloofd worden via provisies die verwerkt worden in de premie. Je kunt altijd aan jouw adviseur vragen wat voor jou van toepassing is.

### Ons klantonderzoek

Als financieel adviseur is het belangrijk dat wij onze klanten goed kennen, maar ook vanuit de wet is dit een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Vanuit de Wet ter voorkoming van witwassen en de financiering van terrorisme (Wwft) kunnen wij onze dienstverlening pas aanbieden nadat wij een klantonderzoek hebben uitgevoerd. Met zo'n onderzoek houden we de financiële markt veilig en beschermen we de reputatie van Janssen & Gerritsen.

Dit klantonderzoek houdt onder andere in dat we je identiteitsgegevens controleren aan de hand van je paspoort of ID-kaart in combinatie met andere documenten. Op deze wijze stellen we je identiteit vast. Soms kan het gebeuren dat we extra informatie nodig hebben waarvoor wij contact met je opnemen.

### Privacy

Om je van dienst te kunnen zijn, hebben we jouw persoonsgegevens nodig. Uiteraard gaan wij hier zorgvuldig en vertrouwelijk mee om. Meer informatie over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens kun je vinden in onze privacyverklaring.

Je ontvangt van ons informatie per post of via e-mail. Wil je deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten. Afmelden kan per post door een brief te sturen naar:

Ook kun je je afmelden door een mail te sturen naar [info@janssengerritsen.nl](mailto:info@janssengerritsen.nl) met een omschrijving voor welke correspondentie je wilt uitschrijven.

## Jouw klantgegevens

UwKluis maakt het aanleveren van de benodigde gegevens voor jouw hypotheekaanvraag makkelijker. Gegevens die via UwKluis brondata zijn verstrekt worden maximaal 90 dagen bewaard in een digitale kluis zodat wij voor jou kunnen bemiddelen. Je kunt altijd een verzoek plaatsen om je gegevens eerder te verwijderen uit deze kluis. Jouw informatie is dan enkel nog opgeslagen bij Janssen & Gerritsen en kan niet meer gebruikt worden voor bemiddeling bij een geldverstrekker.

## Niet tevreden over onze dienstverlening?

Janssen & Gerritsen streeft naar een excellente dienstverlening. Daarbij is jouw mening erg belangrijk. Heb je een klacht? Laat het ons weten, dan zoeken we samen naar een mogelijke oplossing. Je hebt de mogelijkheid je klacht kenbaar te maken door telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met de adviseur of door ons een mail te sturen.

## Niet tevreden over de klachtbehandeling van je adviseur?

Het kan zijn dat je niet samen met je adviseur tot een oplossing komt. Stuur in dat geval een e-mail naar de afdeling Consumentengeschillen. Benoem in deze mail:

- Wie de adviseur is;
- Waarom je ontevreden bent over de afwikkeling van jouw klacht.

Na ontvangst van je mail word je binnen twee weken geïnformeerd.

binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.

Lukt het de afdeling Consumentengeschillen niet om jouw ontevredenheid weg te nemen? Je hebt dan de mogelijkheid om binnen drie maanden na ontvangst van onze eindreactie je ontevredenheid kenbaar te maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening Postbus 93257 -  
2509 AG Den Haag  
T 0900 355 22 48 | [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) |  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) (KiFiD aansluitnummer:  
300.006571)

Als je geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheid, kun je ook direct naar de burgerrechter.

## Algemene voorwaarden

We hebben een aantal afspraken over onze dienstverlening die voor iedereen van toepassing is. Je kan daarbij denken aan de afspraken over de betaling van onze diensten of hoe wij met je communiceren/ je informeren. Hierover kan je meer lezen in onze algemene voorwaarden.

## Adresgegevens

Janssen & Gerritsen  
Garantieadviseurs B.V.  
Kerkewijk 30  
3901 EG Veenendaal  
T 0318 - 628 002  
[info@janssengerritsen.nl](mailto:info@janssengerritsen.nl)