

Twenthe

UITVAARTVERZEKERING

Dienstverleningsdocument & Verzekeringskaart



Waarom ontvangt u dit dienstverleningsdocument?

Vanaf 1 juli 2013 dienen financiële dienstverleners een door de Autoriteit Financiële Markten ("AFM") voorgeschreven dienstverleningsdocument aan consumenten te verstrekken. In de bijlage treft u dit document aan ("Dienstverleningsdocument risico's afdekken"). In dit dienstverleningsdocument vindt u de belangrijkste informatie die u nodig heeft om onze dienstverlening en kosten te kunnen vergelijken met die van andere aanbieders van uitvaartverzekeringen. Om u nog duidelijker over onze dienstverlening, kosten en werkwijze te informeren, hebben wij in aanvulling op dit dienstverleningsdocument een aantal extra toelichtingen opgenomen.

Bij dit dienstverleningsdocument treft u ook de verzekeringskaart aan. In de verzekeringskaart krijgt u antwoorden op vele vragen, waaronder de volgende: wat is een uitvaartverzekering, wat is verzekerd, hoe hoog is de premie, wat is de looptijd van de verzekering, hoe kan ik de verzekering afsluiten, wijzigen of stoppen?

Wie zijn wij?

Uitvaartverzekering Twenthe N.V. (hierna te noemen: "Twenthe") is een in Enschede gevestigde verzekeringsmaatschappij waaraan De Nederlandsche Bank een vergunning heeft verleend.

Al sinds 1942 is Twenthe gespecialiseerd in uitvaartverzekeringen in natura. De uitvaartverzekering zorgt ervoor dat de rekening van de uitvaartverzorger en/of uitvaartvereniging wordt betaald (uitkering in natura) tot maximaal het door u gekozen verzekerde bedrag. Het verzekerde bedrag kan gebruikt worden voor alle uitvaartkosten, waarbij u niet gebonden bent aan een pakket. Heel flexibel dus.

U kunt bij Twenthe bijvoorbeeld kiezen voor een individuele uitvaartverzekering, maar ook voor een gezinsverzekering. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld ook een uitvaartverzekering op twee levens of een grafmonumentverzekering afsluiten. Wat het beste bij uw wensen past.

Twenthe werkt ook samen met meer dan 200 uitvaartverenigingen in Nederland. Aanvullend op het lidmaatschap van een uitvaartvereniging kunt u via een aanvullende uitvaartverzekering van Twenthe eenvoudig de uitvaartkosten verzekeren die niet onder het lidmaatschap van de vereniging vallen.

Ook wanneer u geen lidmaatschap bij een uitvaartvereniging heeft, kunt u zich uitstekend verzekeren bij Twenthe.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

De dienstverlening van Twenthe bestaat uit het bieden van een dekking voor de uitvaartkosten door middel van het aanbieden van eigen uitvaartverzekeringsproducten (rechtstreeks af te sluiten via onze website, een medewerker of financieel adviseur van Twenthe).

Twenthe verkoopt uitsluitend eigen uitvaartverzekeringsproducten.

Op de website van Twenthe vindt u informatie over onze uitvaartverzekeringen. U heeft de mogelijkheid om op onze website een "uitvaartwaardemeter" in te vullen ter bepaling van de gemiddelde uitvaartkosten en u kunt vervolgens raadplegen welke premie is berekend aan de hand van het door u opgegeven gewenste verzekerde bedrag. U doet dat op basis van een zelfstandige beoordeling van uw situatie en uitvaartwensen. Vervolgens heeft u de keuze om een geheel vrijblijvende offerte bij Twenthe aan te vragen. Maar u kunt, indien u dit wenst, uiteraard ook direct online de verzekering afsluiten. Deze vorm van dienstverlening is uitermate geschikt als u weet welke uitvaartverzekering u wilt afsluiten en voor welk verzekerde bedrag. Indien u een verzekering afsluit, krijgt u de polis(sen) zo spoedig mogelijk thuisgestuurd en heeft u altijd een bedenktijd van 30 dagen na polisontvangst. U bent dan wel distributiekosten en eventuele advieskosten aan Twenthe verschuldigd. Meer informatie hierover vindt u verderop in dit document.

Mocht u behoefte hebben aan nadere productinformatie of heeft u specifieke vragen over de uitvaartverzekering die het beste aansluit op uw wensen, neemt u dan gerust contact met ons op.

Afhankelijk van uw vragen wordt u of telefonisch door één van onze medewerkers geholpen of kunt u een bezoek aanvragen met één van onze vertegenwoordigers. U kunt ons voor alle voorkomende vragen uiteraard ook bereiken per post of via e-mail (zie de contactgegevens op de volgende pagina).

Kosten bij het afsluiten van de verzekering

Wij vinden het belangrijk dat u de dienstverlening krijgt die u wenst. Sinds 1 januari 2013 gelden voor aanbieders van onder andere uitvaartverzekeringen (waaronder Twenthe) nieuwe regels van de overheid. Met ingang van deze datum dienen aanbieders van uitvaartverzekeringen inzicht te geven in de zogenaamde “**advies- en distributiekosten**” wanneer u een uitvaartverzekering afsluit. Verderop wordt toegelicht wat advies- en distributiekosten precies inhouden. Advies- en distributiekosten werden eerder altijd in de premie verwerkt, maar vanaf 1 januari 2013 zijn deze kosten voor u inzichtelijk.

De kosten van het verzekeringsproduct zijn dan als volgt opgebouwd:

Premie	Altijd verschuldigd.
Distributiekosten	Altijd verschuldigd.
Advieskosten	Alleen verschuldigd als u door Twenthe bent geadviseerd.
Termijnkosten	Deze kosten zijn afhankelijk van de betaalwijze van de premie en bedragen momenteel bij automatische incasso € 0,10 per incasso en bij acceptgirobetaling € 2,50 per acceptgiro.
Poliskosten	Eenmalig € 1,00 per polis bij de uitgifte van de polis.

Wat zijn distributiekosten?

Distributiekosten zijn de kosten die worden gemaakt voor het afhandelen van de verzekeringsaanvraag (bijvoorbeeld salaris-kosten van vertegenwoordigers, reclamekosten en automatiseringskosten). Deze kosten bedragen bij Twenthe **eenmalig € 24,00** ongeacht het aantal personen dat u verzekert. Deze kosten zijn niet nieuw, maar werden eerder altijd in de premie verwerkt. In verband met wetwijzigingen dient Twenthe deze kosten apart aan u in rekening te brengen. Twenthe biedt u de mogelijkheid deze kosten gespreid te betalen in 2 jaar (de distributiekosten worden dan gedurende 2 jaar toegevoegd aan de premie). Aan de gespreide betaling zijn geen extra kosten verbonden. U kunt, wanneer u dit wenst, de distributiekosten ook ineens betalen.

Voor een vrijblijvende offerte worden geen distributiekosten in rekening gebracht in tegenstelling tot eventuele advieskosten.

Kan ik een uitvaartverzekering ook zonder advies afsluiten?

Ja, dat kan. Op de website van Twenthe vindt u de informatie die u nodig heeft om te kunnen beslissen welke uitvaartverzekering het beste bij u past. U kunt voor de berekening van de uitvaartkosten gebruik maken van de “uitvaartkostencalculator” op onze website. Algemene informatie inwinnen over de uitvaartverzekeringsproducten van Twenthe (per post, telefonisch of via e-mail) is en blijft gratis. U kunt echter ook advies op maat krijgen. Dat kan telefonisch of via een afspraak met één van onze vertegenwoordigers.

Een adviesgesprek kost u **eenmalig € 24,00**. Deze kosten zijn niet nieuw, maar werden eerder altijd in de premie verwerkt. In verband met wetwijzigingen dient Twenthe deze kosten apart aan u in rekening te brengen. Twenthe biedt u de mogelijkheid deze kosten gespreid te betalen in 2 jaar (de advieskosten worden dan gedurende 2 jaar toegevoegd aan de premie). Aan de gespreide betaling zijn geen extra kosten verbonden.

U kunt, wanneer u dit wenst, de advieskosten ook ineens betalen.

Indien u via onze website een verzekering afsluit zonder advies van ons, dan betaalt u geen advieskosten. Distributiekosten bent u echter altijd verschuldigd als u een uitvaartverzekering afsluit.

Onze dienstverlening tijdens de looptijd van de verzekering

Voor beheer en (toekomstig) onderhoud van uw uitvaartverzekeringspolis(sen) worden geen extra kosten in rekening gebracht. Deze kosten zijn al verwerkt in de premie.

Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Uitvaartverzekering Twenthe N.V.
Postbus 191, 7500 AD Enschede
Telefoon: 053 - 4 312 732
Fax: 053 - 4 307 369
E-mail: info@twenthe.nl
Internet: www.twenthe.nl

Registraties en lidmaatschappen

DNB (De Nederlandsche Bank):
vergunningnummer 12000699

KvK (Kamer van Koophandel):
nummer 06014206

KiFiD (Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening): nummer 200.000315

Klachtenprocedure

Twenthe doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons hierover direct te informeren. U kunt uw klacht schriftelijk bij Twenthe indienen. Wij zullen dan samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen. Wanneer wij samen niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 - 3 338 999
Internet: www.kifid.nl

Uitvaartverzekering Twenthe N.V.: Uitvaartkapitaalverzekering (geldig voor nieuwe polissen met een ingangsdatum vanaf 1 juli 2017)

Wat is wel en niet gedekt door deze uitvaartverzekering in geld?



Wat is een uitvaartverzekering in geld?

Met de natura-uitvaartverzekering van Twenthe verzekert u een bedrag ("uitvaartkapitaal"). Met dit verzekerde bedrag worden uitvaartkosten van u of andere door u verzekerde personen betaald. U bepaalt zelf welk bedrag u wilt (bij)verzekeren en u heeft de vrije keuze van uitvaartverzorging.

Extra informatie

De uitvaartkapitaalverzekering zorgt ervoor dat bij overlijden de nota van de uitvaartverzorger wordt betaald tot maximaal het verzekerde bedrag, evt. vermeerderd met indexering. Twenthe betaalt het verzekerde bedrag direct aan de uitvaartverzorger. Omdat het een natura-uitvaartverzekering betreft, ontvangen de nabestaanden dus geen geld in handen.



Voor wie?

U verzekert de uitvaart van uzelf en eventueel andere personen (bijv. uw partner en/of kinderen). De te verzekeren personen mogen op het moment van afsluiten niet ouder zijn dan 75 jaar (premiebetaling) of 77 jaar (koopsomstorting). Op de website vindt u meer informatie over onze verzekeringen.

Extra informatie

Kinderen tot 18 jaar zijn bij een gezinsverzekering gratis meeverzekerd. Op 18-jarige leeftijd kan het kind opnieuw verzekerd worden zonder gezondheidswaarborgen (voor hetzelfde verzekerde bedrag als de ouders). U kunt voor uw kind ook kiezen voor een individuele verzekering, d.w.z. een eigen polis met een eigen betalingsduur.



Wat is verzekerd?

U verzekert een vast bedrag bij overlijden (zie ook de toelichting hierboven). Bij het afsluiten van de verzekering spreekt u af welk bedrag dit is. Dit bedrag kan hoger worden, bijvoorbeeld door indexering of indien u het verzekerde bedrag heeft laten verhogen (d.m.v. bijverzekeren).



Wanneer keren wij niet uit?

Twenthe keert niet uit bij fraude of als er informatie over de gezondheidstoestand wordt verzwegen. Bij zelfdoding binnen twee jaar na het afsluiten van de verzekering keert Twenthe uitsluitend de afkoopwaarde uit.

Extra informatie

Ter bescherming van de rechten van alle polishouders en de verzekeringsmaatschappij zijn er soms bijzondere uitsluitingen of beperkingen van toepassing. In de polisvoorwaarden kunt u nalezen wat er o.a. gebeurt in geval van oorlog, natuurrampen, atoomkernreacties, terrorisme en epidemieën.



Let op

Uw uitvaartwensen kunnen veranderen. Controleer daarom regelmatig of u en/of overige door u verzekerde personen nog voldoende verzekerd zijn. Op de website (www.twenthe.nl) kunt u de uitvaartwaardemeter invullen.

Extra informatie

Op onze website kunt u eventueel ook een adviesgesprek aanvragen of zelf een aanvullende uitvaartverzekering afsluiten.



Extra: melding sterfgevallen

24-uurs bereikbaarheid bij sterfgevallen: via telefoonnummer 053-4803543 is het dag en nacht mogelijk om sterfgevallen te melden en/of een verwijzing te krijgen naar een uitvaartverzorgingsbedrijf of uitvaartvereniging in uw regio.

Extra informatie

Heeft u naast de uitvaartverzekering ook een lidmaatschap bij een uitvaartvereniging? Dan is het belangrijk dat dit wordt gemeld tijdens het telefoongesprek.



Gezondheid

We stellen u een aantal vragen over uw gezondheid en/of die van personen waarvoor u een verzekering afsluit. Uw antwoorden kunnen invloed hebben op de hoogte van uw premie en de voorwaarden van uw verzekering.

Extra informatie

U vult een vragenlijst over de gezondheid in alvorens de verzekeringsaanvraag bij de verzekeraar kan worden ingediend. Dit is de gezondheidsverklaring. Indien nodig kunnen aanvullende vragen worden gesteld. Als op basis van de verkregen informatie geen acceptatie mogelijk is of uitsluitend acceptatie met aangepaste voorwaarden, ontvangt u bericht.



Premie

U kiest zelf hoe lang u premie betaalt. Afhankelijk van uw leeftijd zijn er vaak verschillende betalingsduren mogelijk. Hoe langer deze periode is, hoe lager de premie wordt. En andersom: hoe korter deze periode is, hoe hoger de premie wordt.

Extra informatie

Premiebetaling is mogelijk gedurende 10, 15, 20, 25, 30 of 40 jaar. U kunt ook kiezen voor premiebetaling tot de 65-jarige leeftijd, tot en met de 80-jarige leeftijd of zolang u leeft (levenslang). De premies in één keer betalen kan ook. Dit noemen we een koopsom.

Verzekeringskaart



Indexering

Indien de indexeringsoptie op de polis van toepassing is (is vaak standaard), wordt het verzekerde bedrag periodiek (vaak jaarlijks) aangepast aan de gestegen kosten. Indexering vindt plaats o.b.v. het Consumenten Prijs Indexcijfer (CPI). Door indexering stijgt ook de premie.

Extra informatie

De indexeringspremie is altijd o.b.v. een levenslange betalingsduur en wordt per indexeringsmoment berekend o.b.v. de leeftijd van verzekerde. Omdat de uitvaartkosten regionaal verschillen kan indexering o.b.v. de CPI niet altijd onderverzekering voorkomen. Niet indexeren is ook een optie: het verzekerde bedrag en de premie blijven dan ongewijzigd.



Looptijd

U bent uw hele leven verzekerd. Ook als u klaar bent met premie betalen.



Afsluiten, wijzigen en stoppen

Voor het afsluiten van een nieuwe en/of aanvullende uitvaartpolis, dan wel het wijzigen van bestaande polissen, kunt u terecht op onze website of bij een van onze medewerkers. U kunt de verzekering ook stoppen. De polis moet dan wel minimaal 1 jaar van kracht zijn geweest.

Extra informatie

Bij opzeggen geldt een opzegtermijn van minimaal 2 maanden. Ook dienen de nog verschuldigde premies en kosten te zijn betaald. De polis heeft na het stoppen soms een waarde. Twenthe kan kosten in mindering brengen op deze waarde en een premievrije waarde bepalen (uit te keren bij overlijden). Afkoop is in principe niet mogelijk.

Deze Verzekeringskaart geeft alleen een samenvatting van de verzekering.
In de [polisvoorwaarden \(http://www.twenthe.com/index.php?id=12\)](http://www.twenthe.com/index.php?id=12) staat uitgebreid waarvoor iemand wel en niet is verzekerd.

Versie 1, 11-09-2017
© Verbond van Verzekeraars
www.vanatotzekerheid.nl (<http://www.vanatotzekerheid.nl>)

Bijlage 1

Dienstverleningsdocument risico's afdekken (AFM-standaard)

Dienstverleningsdocument **Risico's afdekken**

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Uitvaartverzekering Twenthe N.V.
Postbus 191
7500AD ENSCHEDE
0534312732
info@twenthe.nl

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

U wilt een verzekering

Wilt u een verzekering? Bijvoorbeeld voor als u of uw partner overlijdt? Of voor als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een vraag over het afdekken van risico's en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- Heeft u de verzekering nodig?
- Hoeveel premie betaalt u voor de verzekering?
- In welke situaties keert de verzekering uit?
- In welke situaties keert de verzekering niet uit?

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

Wij kunnen u alleen adviseren over onze eigen verzekeringen. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

1 Onderzoek Hoe is uw persoonlijke situatie?	2 Advies Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?	3 Zoeken Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?	4 Contract Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.	5 Onderhoud U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.
---	---	---	---	--

Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten	Combinatie
€ 24	€ 24	€ 48

Bijlage 1 (vervolg)

Dienstverleningsdocument risico's afdekken (AFM-standaard)

Dienstverleningsdocument **Risico's afdekken**

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p>1 Onderzoek</p> <p>Hoe is uw persoonlijke situatie?</p>	<p>We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee?• Wat wilt u en wat kunt u betalen?• Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen? <p>Bij Twenthe is een Informatiegesprek altijd gratis. Aan het begin van dit gesprek ontvangt u informatie over onze uitvaartverzekeringen en over de diensten die Twenthe u kan aanbieden. Daarna beslist u zelf of u met of zonder adviesgesprek een verzekering bij Twenthe wilt afsluiten. U kunt bij Twenthe ook telefonisch of zelfstandig via Internet een verzekering afsluiten. Met of zonder advies.</p>
<p>2 Advies</p> <p>Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?</p>	<p>Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.</p> <p>Als u kiest voor een adviesgesprek, zal onze vertegenwoordiger uw financiële situatie en uitvaartwensen in kaart brengen en een passend advies aan u uitbrengen. Een adviesgesprek is echter niet verplicht: bij Twenthe is "execution only" ook mogelijk. U sluit dan de verzekering af zonder advies. Wel nemen wij de kosten van uw uitvaartwensen met u door. U betaalt dan uitsluitend distributiekosten.</p>
<p>3 Zoeken</p> <p>Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?</p> <p><input type="text"/></p> <p>Dit biedt deze dienstverlener</p> <p><input type="text"/></p> <p>Dit biedt deze dienstverlener niet</p>	<p>Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Wij adviseren alleen onze eigen verzekeringen en wij maken daarom geen vergelijking van verzekeringen van andere aanbieders om een geschikt aanbod te vinden.</p> <p>Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten</p>

Bijlage 1 (vervolg)

Dienstverleningsdocument risico's afdekken (AFM-standaard)

Dienstverleningsdocument **Risico's afdekken**

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

<p>4 Contract</p> <p>Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt</p>	<p>Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat wilt kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.</p> <p>U kunt overigens ook zonder adviesgesprek een verzekering afsluiten. U betaalt dan uitsluitend distributiekosten. Distributiekosten zijn kosten die worden gemaakt voor het afhandelen van de verzekeringsaanvraag. Op www.twenthe.nl vindt u alle informatie die u nodig heeft om te kunnen beslissen welke uitvaartverzekering het beste bij u past en kunt u premieberekeningen laten maken.</p>
<p>5 Onderhoud</p> <p>U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat</p>	<p>Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product.</p> <p>Let op!</p> <p>Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost.</p> <p>Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen.</p> <p>Wij brengen hiervoor geen extra kosten in rekening.</p>

Bijlage 1 (vervolg)

Dienstverleningsdocument risico's afdekken (AFM-standaard)

Dienstverleningsdocument [Risico's afdekken](#)

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten
Advieskosten	€ 24
Kosten gericht op afsluiten product	€ 24
Combinatie	€ 48

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief.

Voor het afhandelen van de verzekeringsaanvraag betaalt u bij Twenthe eenmalig € 24,00 distributiekosten, ongeacht het aantal personen dat u verzekert. U kunt deze kosten ineens of gespreid in 2 jaar betalen (hieraan zijn geen extra kosten verbonden). Aan het opvragen van een vrijblijvende offerte zijn geen kosten verbonden. Advieskosten betaalt u uitsluitend als u kiest voor een adviesgesprek.

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen.

Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.