

## Dienstenwijzer en Privacyverklaring

### Informatie over onze dienstverlening

Voordat je een product of dienst van ons afneemt, willen we ons graag eerst aan je voorstellen.

Hieronder lees je belangrijkste informatie over onze werkwijze. Uitgebreidere informatie tref je aan op de website van Planners van Waarde.

### Mijn gegevens

Naam: Van der Velde & Planners van Waarde  
Handelsnamen: Van der Velde & Planners van Waarde,  
Kantoor: Slingerbos 16, 8331 DS Steenwijk  
Telefoon: 06-81 77 31 44  
E-mail: enzo@plannersvanwaarde.nl  
Internet: www.plannersvanwaarde.nl  
K.v.K.nr.: 69413916  
IBAN: NL 41 KNAB 0256 5016 02  
BIC: KNAB NL2H  
AFM vergunning nr: 12045795  
Kifid nr: 300.017103

Bedrijfsvorm: Ik ben mede-eigenaar en samenwerkend partner van Planners van Waarde. Mijn werkwijze is hieronder omschreven en is vastgelegd in mijn adviesvoorwaarden. Iedere samenwerkend partner van Planners van Waarde werkt onder gelijke voorwaarden en kwaliteitseisen.

### Beroepsverenigingen en organisaties waar ik bij ben aangesloten:

- Vereniging Federatie van Financiële Planners (FFP);
- Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- KiFiD

### Planners van Waarde

Bij Planners van Waarde werken Financieel Planners en (financieel) Adviseurs samen om te komen tot een optimale mix van persoonlijk advies en samenwerking, kwaliteitsbewaking en flexibiliteit.

Iedere samenwerkend Partner van Planners van Waarde werkt als zelfstandig ondernemer onder gelijke voorwaarden en kwaliteitseisen. De voorwaarden zijn hieronder omschreven en zijn vastgelegd in onze adviesvoorwaarden.

### **Aard van dienstverlening**

Planners van Waarde is een full service financieel adviesorganisatie. De belangrijkste pijlers van ons bedrijf zijn Financiële Planning, Vermogensadvies, Estate Planning, Pensioenadvies en Hypotheekadvies. Naast de advisering bemiddelen wij in het tot stand komen van financiële producten. Deze werkzaamheden voeren wij uit voor particulieren, ondernemers en ondernemingen. Daarnaast kunnen wij producten en diensten aanbieden die vallen onder de regeling van Nationaal regime Mifid.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kun je van ons een integrale aanpak verwachten, die rekening houdt met wat in jouw specifieke situatie van belang is. Bij onze dienstverlening vormen jouw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

Onze dienstverlening is als volgt opgebouwd:

1. Oriëntatie, inventarisatie en vastleggen van wensen, behoeften en risicobereidheid in een om te kunnen beoordelen wat jouw materiekennis van en ervaring met complexe financiële producten is;
2. Analyse en beoordeling van de geïnventariseerde gegevens, wensen, behoeften en je risicobereidheid, om tot een oordeel te komen inzake jouw adviesvraagstuk;
3. Advies en informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij je, indien je dit wenst, met het aangaan van overeenkomsten tussen jou en de financiële instelling van je keuze (bemiddelen). Ook daarna blijven wij je begeleiden met onze advisering.

### **Onze diensten Service en Onderhoud**

Naast het administreren en beheren van jouw actieve financiële producten, controleren en administreren wij de producten en correspondentie met de aanbieders. Afhankelijk van de met jou overeengekomen dienstverlening, verrichten we periodiek controles op je financiële producten en de juistheid van tarieven en voorwaarden.

### **Onze relatie met aanbieders van financiële producten**

Wij zijn een onafhankelijk bedrijf, hetgeen wil zeggen dat geen enkele aanbieder van financiële producten stemrecht of een aandeel heeft in ons kapitaal. Ook heeft Planners van Waarde geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

Wij zijn dus geheel adviesvrij en bepalen samen met jou van welke aanbieder een product wordt afgenomen of waar het beste een financieel product kan worden ondergebracht.

### **Selectie van aanbieders van financiële producten**

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. Hierdoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Op jouw verzoek geven wij de namen van deze voorkeursmaatschappijen. Wij adviseren daarmee op basis van een objectieve analyse.

Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in, dat aanbeveling van een product plaatsvindt op basis van een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

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

Wij ontvangen van jou een beloning voor onze dienstverlening. Wij werken op basis van onderstaande beloningsstructuren.

- *Uurtarief of vaste prijs.* Wij brengen de kosten van onze advies-, bemiddelings- en/of nazorg werkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij jou in rekening in de vorm van een uurtarief, vaste prijs en/of abonnement. Hiervan ontvang je van ons een factuur. De wijze van beloning wordt vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.
- *Assets under management.* Wij brengen de kosten van onze advies-, bemiddelings- en/of nazorgwerkzaamheden op basis van een vast percentage van jouw vermogen bij je in rekening. De hoogte van beloning wordt vastgelegd in een Overeenkomst van Dienstverlening.
- *Provisie.* Wij streven er naar dat wij op geen enkele manier een vergoeding ontvangen van een financiële instelling. Het kan echter sporadisch voorkomen dat we een bestaand product overnemen van een ander intermediair, waar nog een provisieregeling op van toepassing is. Indien wij als gevolg hiervan een vergoeding ontvangen zullen wij je hierover informeren en zo mogelijk de vergoeding verrekenen met de factuur die je van ons ontvangt.

### **Wat verwachten wij van jou?**

Je mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij zijn afhankelijk van de informatie die jij ons verstrekt. Wij gaan er van uit dat je ons volledig en naar waarheid informeert. Wanneer je ons onjuist of onvolledig informeert, kan dit gevolgen hebben voor de adviezen die wij geven. Wij zijn nooit aansprakelijk voor de gevolgen van onjuiste adviezen als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie.

Ook wanneer je persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van jouw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op jouw financiële producten, verwachten wij dat je deze aan ons doorgeeft. Hiermee stel je ons in staat om je financiële producten aan je nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kun je uiteraard altijd contact met ons opnemen.

### **Kwaliteit en Toezicht**

Alle adviseurs bij Planners van Waarde hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten. Het vergunningsnummer van jouw adviseur staat bovenaan deze dienstenwijzer bij de persoonlijke gegevens van de adviseur vermeld.

Daarnaast is ieder adviseur in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening.

### **Voorwaarden van Dienstverlening**

Onze aansprakelijkheid is beperkt, zie hiervoor onze Algemene voorwaarden. Op onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kun je inzien en downloaden via [www.plannersvanwaarde.nl](http://www.plannersvanwaarde.nl) of telefonisch opvragen.

### **Privacy**

Wij respecteren je privacy (en indien van toepassing ook van je (ex)-medewerkers) en doen er alles aan om deze te beschermen. Hieronder lees je hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Wij verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### **Onze dienstverlening en persoonsgegevens**

Om je goed te kunnen adviseren, gaan wij met je in gesprek. In dit gesprek stellen wij je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op je kennis van en ervaring met financiële diensten, je financiële situatie, je wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en je bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel je wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Om goed te kunnen adviseren en beheren is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens (in bepaalde gevallen kunnen dit ook gegevens van jouw (ex)-medewerkers zijn) bij je opvragen. Wij vragen alleen die gegevens op die we nodig hebben voor het geven van een juist advies.

### **Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om**

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

### **Hoe gebruiken wij de ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die we van je krijgen tijdens een adviestraject om een analyse van je persoonlijke of zakelijke situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je kunt nemen om de door je gewenste situatie of financiële zekerheid te realiseren. Ook gebruiken we deze gegevens om het beheer van je verzekeringen correct uit te voeren.

Zowel in het kader van het opstellen van een advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van een advies uit te voeren, maar ook bij beheer van je producten kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met accountants, banken, verzekeraars, pensioenuitvoerders en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jou te realiseren financiële zekerheid.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door, wanneer dit nodig is om een bepaald onderdeel van jouw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben, om de door ons gevraagde werkzaamheden voor jou uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij je gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor je uitvoeren. Uiterlijk vijf jaar nadat verzekeringen, die wij voor je tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van je in dit kader hebben ontvangen.

### **Wat zijn je rechten?**

Jij bent onze klant. Dus Heb je het recht om te bepalen welke gegevens wij wel of niet mogen ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van je hebben. Dit overzicht verstrekken wij kosteloos.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over je onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kun je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen met de juiste gegevens.
- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan je verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze we je gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kun je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien je dat wenst, kun je ons vragen je gegevens door te zenden aan een derde, bijvoorbeeld je accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van je verzoek zullen wij dit zo spoedig mogelijk uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over je ontvangen, bijvoorbeeld van je verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs, dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie indien je ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

Het opstellen van een goed advies kun je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes, die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en je een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om je toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen je er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor jou kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen we je informeren dat wij onze werkzaamheden voor je niet kunnen uitvoeren.

### **Heb je vragen?**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met je persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop wordt omgegaan met je persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

### **Klachten**

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je een klacht hebt over onze dienstverlening of gebruik van je persoonsgegevens, dan verzoeken wij je ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van de klacht nemen wij snel contact met je op.

Mocht een klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kun je je klacht over onze dienstverlening voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 070-333 8 999, e-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl), website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het aansluitnummer van je adviseur vind je bij zijn persoonlijke gegevens.

Mocht je van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met je persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Je kunt je ook wenden tot de Burgerlijke Rechter.