



## IN DEZE DIENSTENWIJZER

### Pagina 2

Wie zijn wij?  
Ons team  
Wat kunnen wij voor jou doen?

---

### Pagina 3

Onze stappenplan

---

### Pagina 4

Onze verwachtingen  
Onze kwaliteit

---

### Pagina 5

Onze bereikbaarheid  
Onze beloning

---

### Pagina 6

Onze relatie

---

### Pagina 7

Onze omgang met persoonsgegevens

## HOOGWERF FINANCIËEL ADVIES

### BESTE LEZER,

Hartelijk dank voor je belangstelling in ons bedrijf. Goede voorlichting is het begin van het halve werk. Dat is voor ons ook de reden om in deze dienstenwijzer een duidelijk beeld te geven van ons bedrijf en onze werkzaamheden. Daarnaast zijn wij op grond van de Wet Financieel Toezicht verplicht je voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

De dienstenwijzer is informatief en verplicht je tot niets. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken maken over onze dienstverlening en/of beloning, dan leggen wij dit samen met jou via een aparte overeenkomst schriftelijk vast. In deze dienstenwijzer is achtereenvolgens te vinden wie Hoogwerf Financieel Advies is en wat we voor je kunnen doen. Daarnaast vind je informatie over hoe onze diensten betaald worden, hoe we met persoonlijke gegevens omspringen en hoe je erachter komt dat je bij ons aan het goede adres bent voor al je financiële vragen.

Mocht je nu vragen hebben en/of liever een (mondelinge) toelichting van mij horen?

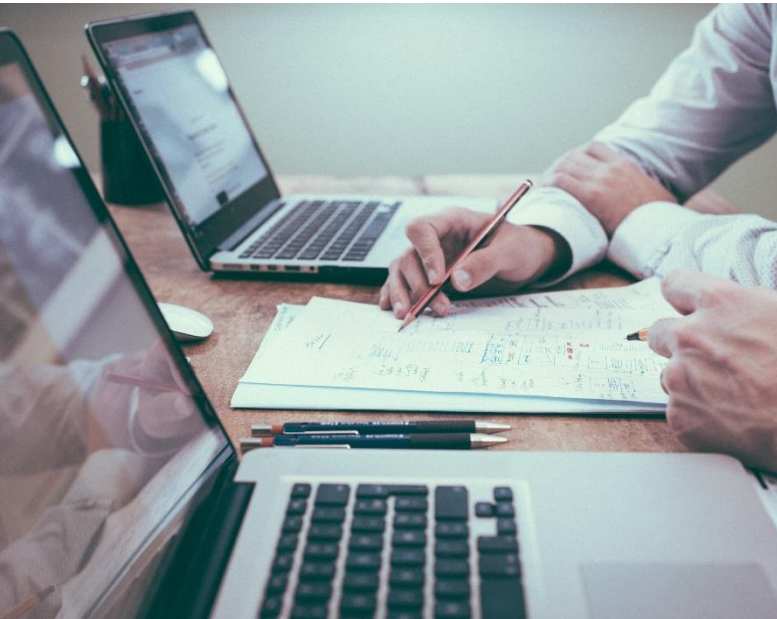
Dat doe ik graag en geheel vrijblijvend!

Neem dan contact op via [info@hoogwerffinancieeladvies.nl](mailto:info@hoogwerffinancieeladvies.nl) of bel me op 0180-234039 of 06-36297364.

**MET HARTELIJKE GROET,**  
Arie Hoogwerf

## WIE ZIJN WIJ?

Hoogwerf Financieel Advies is een advieskantoor op het gebied van financiële dienstverlening. De financieel adviseur begeleidt persoonlijk het gehele advies en-bemiddelingstraject, waardoor je altijd met dezelfde adviseur persoonlijk je zaken afhandelt. De adviseur helpt je bij het maken van keuzes uit financiële producten. Ons kantoor is op geen enkele wijze gebonden aan een aanbieder van financiële producten. Denk bij financiële producten aan hypotheeken, schade- en levensverzekeringen, enzovoorts.



## ONS TEAM

Arie Hoogwerf is de eigenaar en de adviseur bij Hoogwerf Financieel Advies. Arie heeft ervaring in de financiële branche als fiscaal medewerker, financieel adviseur, intern controleur en boekhoudkundig medewerker.

Netty Hoogwerf-van Renswoude ondersteunt administratief. Ook Netty heeft ruime ervaring in de financiële branche.

Florian Pronk is verantwoordelijk voor de marketing en communicatie van Hoogwerf Financieel Advies.

## WAT KUNNEN WIJ VOOR JOU DOEN?

- Wij kunnen je het **inzicht** geven in je huidige en toekomstige financiële situatie, bijvoorbeeld waar het gaat om het beschermen van je inkomen.
- Wij kunnen je helpen met het **vergelijken** en selecteren van het beste financiële product dat bij jouw specifieke situatie past.
- Wij kunnen op jouw verzoek **klankborden** over jouw ideeën van een financieel product.
- Wij kunnen je **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
- Wij kunnen je een **compleet advies** geven over een financieel product en je begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
- Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor je verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kun je bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product of aan het in behandeling nemen van een schade.

## ONS STAPPENPLAN

1

### **Inventariseren**

Wij bepalen op basis van onze kennis, vaardigheden en ervaring welke vorm van dienstverlening (afsluiten, adviseren, reflecteren, coachen, vergelijken) voor jou toegevoegde waarde heeft. Wanneer wij je adviseren, dan start het traject met een uitgebreide inventarisatie van jouw persoonlijke situatie. Daarin bespreken wij bijvoorbeeld je wensen ten aanzien van de hypotheek en gaan wij na waar je prioriteiten liggen als bepaalde keuzes moeten worden gemaakt.

2

### **Analyseren**

Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van je wensen en persoonlijke situatie nu en in de toekomst, analyseren wij deze gegevens. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van productoplossingen die passen bij de situatie. In deze fase lichten wij de verschillende mogelijkheden toe en geven aan wat naar ons oordeel de voor- en nadelen van de mogelijkheden zijn.

3

### **Advies**

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij exact aan welk(e) product(en), bij welke instelling en tegen welke condities naar ons oordeel goed past/passen bij jouw wensen en mogelijkheden.

4

### **Bemiddeling**

Als je dat wenst kunnen wij namens jou alle contacten met de financiële instelling verzorgen. Dit met het doel dat de door ons geadviseerde constructie op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

5

### **Nazorg**

Wat verstaan wij onder nazorg?

- Wij verlenen gratis nazorg in de vorm van productgerichte servicewerkzaamheden. In deze fase informeren en signaleren wij. Ook muteren wij in deze fase klantgegevens. Kortom, service zonder serviceabonnement;
- Wij verlenen daarnaast aanvullende (betaalde) adviesgerichte nazorg. In deze fase signaleren, adviseren, informeren, begeleiden, bewaken en monitoren wij met als doel een blijvende passendheid van het door ons geadviseerde product;
- Als er sprake is van een nieuw adviestraject, dan is er geen sprake van nazorg.

## ONZE VERWACHTINGEN

Als Hoogwerf Financieel Advies zijn we voor jou bezig en we willen dat goed doen. Dat kan niet zonder jou!

Vandaar dat we de volgende verwachtingen hebben van onze klanten:

- Je mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Om aan die hoge eisen te voldoen hebben we van jou in elk geval de juiste en volledige gegevens nodig. Daarnaast is het van essentieel belang dat je ons informeert als er wijzigingen plaatsvinden in je persoonlijke situatie. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, verhuur van jouw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van (besteedbaar)inkomen, aan- en verbouw van jouw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Het is voor ons belangrijk om te weten of je ergens anders nog verzekeringen hebt lopen. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in jouw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Wij vragen je de gegevens in de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door te geven.

Op basis van deze drie verwachtingen kan Hoogwerf Financieel Advies voldoen aan de eisen en kwaliteit waar we voor staan.

## ONZE KWALITEIT

Uiteraard kunnen we zelf zeggen dat we een betrouwbare en goede financiële partner voor jou zijn. Maar wie of wat garandeert dat wij gelijk hebben? Daarom vinden we het belangrijk dat je een aantal objectieve gegevens krijgt. Daarmee kun je zien en zelf onderzoeken of we inderdaad de betrouwbare partner zijn die we beweren te zijn.

- Hoogwerf Financieel Advies staat bij de AFM (WFT) geregistreerd onder nummer 12045363 en is daar ook ingeschreven in het register Nationaal Regime MIFID.
- Onze adviseur is ingeschreven in het register van erkend hypotheekadviseurs en in het register van erkend financieel adviseurs ([www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl)) onder nummer 12775.
- Onze adviseur is hypotheccair planner en staat als zodanig ingeschreven in het register van de NVHP onder nummer 1392.
- Hoogwerf Financieel Advies is vanzelfsprekend in het bezit van alle vergunningen voor de gebieden waarin ons kantoor adviseert en bemiddelt. Deze kunnen op aanvraag en met een geldige reden worden getoond.
- Hoogwerf Financieel Advies heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- Hoogwerf Financieel Advies is bij Kifid aangesloten onder nummer 300.016893.

Daarnaast is het belangrijk om te weten dat we de volgende punten in acht nemen om je te voorzien van het beste advies.

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om jou te adviseren te kiezen voor de financiële producten van bepaalde geldverstrekkers of verzekeringsmaatschappijen.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

## ONZE BEREIKBAARHEID

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Onze adresgegevens zijn:

Hoogwerf Financieel Advies

Oslo 4

2993 LD Barendrecht

Website: [www.hoogwerffinancieeladvies.nl](http://www.hoogwerffinancieeladvies.nl)

Telefoon: 0180-234039

E-mail: [info@hoogwerffinancieeladvies.nl](mailto:info@hoogwerffinancieeladvies.nl)



Je kunt ons op de volgende manier bereiken:

- Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 tot en met 17.00 uur.
- Voor afspraken buiten kantooruren kun je ons bellen:
  - o Telefoon tijdens en buiten kantooruren: 0180-234039 of 06-36297364.
  - o Bij spoed, zoals ongeval, overlijden, of ingrijpende schade kun je ons eventueel bereiken op telefoonnummer: 0180-840606.
  - o Je kunt ook altijd een boodschap inspreken
- Als je ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in je situatie), bevestig deze dan ook per e-mail ([info@hoogwerffinancieeladvies.nl](mailto:info@hoogwerffinancieeladvies.nl)).

## ONZE BELONING

Als we voor je aan de slag mogen, dan ben je natuurlijk benieuwd hoe wij beloond worden voor de diensten die we aanbieden. De onderstaande regeling geldt voor alle zogenaamde complexe financiële producten, hypothecaire geldleningen, uitvaartverzekeringen en betalingsbeschermers.

Je betaalt een fee voor ons advies en/of onze bemiddeling. Het declaratietarief voor bemiddeling bedraagt € 75 per uur. Het declaratietarief voor advies bedraagt € 100 per uur. Als wij jou een advies geven en je schakelt ons ook in voor de bemiddeling, dan zijn onze uurtarieven inclusief BTW. Heb je niet de intentie om ons, na verkregen advies, in te schakelen voor bemiddeling, dan verplicht de wetgever ons BTW bij jou in rekening te brengen. Het declaratietarief voor de betaalde nazorg (stap 5 van ons stappenplan) bedraagt € 75 per uur. De fee die wij in rekening zullen brengen voor het advies en bemiddeling, leggen wij vast in een door beide partijen te ondertekenen opdrachtformulier.

Wij bieden je, indien gewenst, speciale bedieningsconcepten aan in abonnementsvorm. Wij bieden je met deze bedieningsconcepten de mogelijkheid om belastingaangiften en toeslagen door ons te laten verzorgen, je te begeleiden en van advies te voorzien ten einde ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid te verkrijgen, je te begeleiden en adviseren bij (gedeeltelijke) aflossing. Wij brengen dan ook, als je daarvoor kiest, geen tarief in rekening voor werkzaamheden verbonden aan het tot stand brengen van een hypotheekovereenkomst met betrekking tot tweede en opvolgende hypotheke en verhogingen van eerste hypotheke. Je kunt er daarnaast voor kiezen om de betaalde nazorg als genoemd bij stap 5 als extra optie in het abonnement op te nemen.

Voor de door jou eventueel aan Hoogwerf Financieel Advies verschuldigde fee ontvang je een factuur. Abonnementskosten betaal je aan ons via een periodieke overboeking.



## ONZE RELATIE

### Beëindiging relatie

1. Je hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Je kunt je verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur naar keuze.
2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met jou te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten, indien van toepassing, in stand blijven.

### Klachten

Als je een klacht hebt over onze dienstverlening, verzoeken wij je dat je ons daar zo spoedig mogelijk over informeert. Onze klachtenregeling tref je aan op onze website. Na ontvangst van je klacht nemen wij snel contact met je op. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kun je met jouw klacht terecht bij het:

KIFID  
Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG.

Hoogwerf Financieel Advies heeft verklaard uitspraken van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden. Het plafondbedrag voor de bindendheid van uitspraken van de Geschillencommissie is voor het intermediair in geval van een bindende uitspraak € 100.000. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie zal hoger beroep openstaan bij de Commissie van Beroep, wanneer het gaat om klachten of uitspraken bij een financieel belang van € 25.000 of meer. Je kunt je ook tot de burgerlijke rechter wenden.

### Rechten

Je bent onze klant. Dus je hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van jou wel of niet ontvangen. Dit kun je op de volgende pagina lezen. 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 jou hebben. Dit overzicht verstrekken wij kosteloos.
- b) Wanneer je meent dat wij bepaalde gegevens over jou 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 wanneer de gegevens waarmee wij werken correct zijn.
- c) Als je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kun je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen.
- d) Wij hebben op de pagina hierna (pagina 7) aangegeven op welke wijze wij de door jou ontvangen 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.
- e) Als je dat wenst, kun je ons vragen de gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van dat verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk het verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over jou ontvangen, bijvoorbeeld van de verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs, dan informeren wij je over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.
- g) Op al onze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing.

### Niet ontvangen van informatie

Het opstellen van een goed financieel 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 jou 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 beschikten en wat de consequenties hiervan voor jou kunnen zijn. Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij je moeten mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

## ONZE OMGANG MET PERSOONSgegevens

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

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. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Wij gebruiken de gegevens die wij van je krijgen om een analyse van je financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen je het beste kunt nemen om de gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van je pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of, en zo ja, onder welke condities zij aan jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van jouw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om je contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

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

Wij bewaren de gegevens minimaal 5 jaar vanaf het moment van advisering en maximaal tot het moment waarbij verdere archivering geen reëel doel meer dient.

### **Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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.

Mocht je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven je dat deze klacht onze aandacht krijgt. Mocht je toch van mening zijn 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)

---

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen...

We hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij voor jou kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan je in deze dienstenwijzer hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust je vragen. Wil je meer weten over wat wij voor je kunnen doen of hoe wij werken? Dat vertellen we je graag in een persoonlijk gesprek op ons gezellige kantoor!