

KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1

Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

DE ORGANISATIE: K. Zondervan h.o.d.n. **Zondervan Rechtskundig Advies** (58607277) en/of Stichting Luminis Nalatenschapsafwikkeling h.o.d.n. **Luminis Advies & Vermogensbeheer** (60651148) voornoemd; voor andere handelsnamen zie artikel 16 van dit reglement.

DE KLAGER: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;

EEN GEDRAGING: het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;

DE BEKLAAGDE: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;

EEN KLAAGSCHRIFT: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;

DE DIRECTEUR: K. Zondervan, voor wiens rekening en risico **Zondervan Rechtskundig Advies** (eenmanszaak) voornoemd gedreven wordt casu quo K. Zondervan in zijn hoedanigheid van bestuurder van Stichting Luminis Nalatenschapsafwikkeling h.o.d.n. **Luminis Advies & Vermogensbeheer** (rechtspersoon) voornoemd.

Artikel 2

Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over (rechts)handelingen verricht namens de organisatie voornoemd en de gedragingen van haar directeur casu quo leidinggevende en haar medewerkers.

Artikel 3

Wijze van indienen

3.1. Een klager of zijn gemachtigde kan schriftelijk een klacht indienen bij de directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.

3.2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:

- De naam en het adres van de klager;
- De datum;
- Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
- De gronden waarop de klager bezwaar maakt.

3.3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

3.4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4

Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

Kostenloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6

Ontvangstbevestiging

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bevestiging van ontvangst.

Artikel 7

Ministerie van Veiligheid en Justitie

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, voor zover het betrekking heeft op werkzaamheden die verband houden met recherchevergunning POB 1403 en laat het Ministerie weten of en hoe de klacht is afgehandeld. Het adres van de Directie Bestuurszaken is als volgt.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Directie Bestuurszaken

Postbus 20300

2500 EH DEN HAAG

Artikel 8

Mondelinge behandelingsprocedure

8.1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.

8.2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 9

Schriftelijke behandelingsprocedure

9.1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.

9.2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

Artikel 10

Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 11

Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 12

Rechtsmogelijkheden Klachtenregeling van de Branchevereniging Particuliere Onderzoeksbureaus (BPOB)

Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur van het particuliere onderzoeks- of recherchebureau kan de klacht, indien de beslissing van de directeur van het particuliere onderzoeks- of recherchebureau niet tot het gewenste resultaat leidt, worden aangemeld bij de Klachtencommissie van de Branchevereniging Particuliere Onderzoeksbureaus (BPOB). Het staat partijen vanaf dit moment eveneens vrij de

gang naar de (kanton)rechter te maken.

Voor aanmelding van de klacht bij de BPOB verwijzen wij u naar. Meer informatie vindt u onder menuknop 'Over de BPOB' en vervolgens onder 'Klachtenregeling BPOB'.

Indien u de gang naar de (kanton)rechter wenst te maken, adviseren wij u zich te laten bijstaan door een jurist of advocaat. Raadpleeg uw rechtsbijstandverzekering, kijk op www.rechtspraak.nl of neem contact op met de Raad voor Rechtsbijstand op www.rvr.org.

De klachtenregeling van de BPOB treft u hier aan: http://www.bpob.nl/nl/Over_de_BPOB/klachtenregeling_bpob

Artikel 13

Rechtsmogelijkheden Klachtenprotocol van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA)

De directeur van de organisatie, de heer K. Zondervan, is als rechtskundig adviseur verbonden aan de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA). Dit lidmaatschap is persoonlijk en staat in principe los van de organisatie en de activiteiten die de organisatie ontplooit, anders dan wanneer deze werkzaamheden door K. Zondervan worden verricht in de hoedanigheid van rechtskundig adviseur namens de organisatie binnen de expliciete rechtsgebieden waarin de organisatie opereert.

Indien overleg met de directeur niet leidt tot een voor beide partijen conveniërende, minnelijke oplossing of compromis, dan staat het de cliënt (klager in de zin van artikel 1 lid 2) vrij een klacht in te dienen tegen K. Zondervan bij het College van Toezicht van de NVRA. *Het moet dan wél gaan om activiteiten of werkzaamheden die door K. Zondervan persoonlijk zijn ontplooid of verricht, al dan niet in de hoedanigheid van directeur/rechtskundig adviseur (in dienst) van of bij de organisatie.*

U maakt in dat geval eerst melding van uw klacht via secretariaat@nvra.nl. Een onafhankelijke klachtbemiddelaar zal dan eerst met u en de directeur onderzoeken in hoeverre het mogelijk is (alsnog) op minnelijke wijze tot elkaar te komen. Biedt dit geen soelaas, dan kunt u uw klacht formeel schriftelijk (niet per e-mail), in vijfvoud indienen bij:

College van Toezicht NVRA

T.a.v. De secretaris

Postbus 1516

1300 BM Almere

In uw klacht dient u de naam van het betreffende NVRA-lid (K. Zondervan) te noemen, de gedraging(en) waartegen u bezwaar heeft en kopieën van de stukken, die relevant zijn in het kader van de klacht eveneens in vijfvoud, dienen te worden bijgesloten.

Op een uitspraak van het College van Toezicht staat geen beroep open. Wél kunt u zich na de uitspraak tot de (kanton)rechter wenden. Indien u de gang naar de (kanton)rechter wenst te maken, adviseren wij u zich te laten bijstaan door een jurist of advocaat. Raadpleeg uw rechtsbijstandverzekering, kijk op www.rechtspraak.nl of neem contact op met de Raad voor Rechtsbijstand op www.rvr.org. Mogelijk komt u in aanmerking voor (gedeeltelijk) gefinancierde rechtsbijstand. Op www.rvr.org treft u meer informatie aan over gefinancierde rechtsbijstand en/of toevoeging.

Het klachtenprotocol van de NVRA kunt u hier verkrijgen:

<https://luminisrecherche.nl/documenten/Klachtenprotocol%20NVRA%2001jun14.pdf>

De gedragscode voor leden van de NVRA kunt u hier verkrijgen:

<https://luminisrecherche.nl/documenten/Gedragscode%20NVRA%2031mei14.pdf>

Artikel 14

Rechtsmogelijkheden Klachtenprotocol Kantonrechter

Indien u een klacht heeft over het functioneren van de organisatie in de hoedanigheid van testamentair of beschermingsbewindvoerder, kunt u zich richten tot de kantonrechter van de rechtbank die het beschermingsbewind heeft uitgesproken casu quo de rechtbank van het sterfhuis van de erflater in wiens testament het bewind is ingesteld.

Meer informatie treft u aan op:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Paginas/default.aspx>.

Artikel 15

Slotbepaling

Deze klachtenregeling van de organisatie is vastgesteld op 23 april 2014, laatstelijk gewijzigd op 23 maart 2017 en per die datum digitaal ter beschikking gesteld op www.helderverlicht.nl, www.luminisrecherche.nl en www.luminisexecuteurs.nl.

De organisatie (58607277) opereert onder vergunningnummer POB 1403 afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarnaast is de organisatie (58607277) aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder nummer 1545901. De contactgegevens van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn als volgt.

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

De organisatie gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en hanteert een maximale bewaartermijn voor uw persoonsgegevens van 5 jaar. Deze termijn kan worden gestuit, waarna een nieuwe periode van maximaal 5 jaar aanvangt. Andere gegevens worden maximaal 10 jaar bewaard, in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving.

Artikel 16

Andere handelsnamen

Handelsnamen van de eenmanszaak voornoemd (58607277) zijn onder meer:

Luminis Executeurs;
Luminis Erfgenamenonderzoek;
Erfgenamenonderzoek.nl;
Zondervan Legal;
Zondervan Rechtskundig Advies en
Zondervan Probate Lawyers.

Handelsnamen van de rechtspersoon voornoemd (60651148) zijn onder meer:

Luminis Advies & Vermogensbeheer;
Luminis Advice & Asset Management;
Succession Research Europe.

De statutaire naam van de rechtspersoon (60651148) is **Stichting Luminis Nalatenschapsafwikkeling**.