



## KLACHTENREGELING

### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

##### GENEALOOG:

de rechtspersoon Erfgenamenonderzoek B.V.,  
statutair gevestigd en kantoorhoudende te (2405 ED) Alphen aan den Rijn, op het adres Wilhelminalaan 16.

##### DIRECTEUR:

de bestuurder van Erfgenamenonderzoek B.V., te weten:

L'Chaim Holding B.V.,

statutair gevestigd en kantoorhoudende te (2405 ED) Alphen aan den Rijn, op het adres Wilhelminalaan 16,  
hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Klaas Zondervan.

##### MEDEWERKERS:

natuurlijke of rechtspersonen die door Genealoog worden ingehuurd voor het verrichten van werkzaamheden.

##### DERDEN:

natuurlijke of rechtspersonen die niet Genealoog, Directeur, Medewerkers en Klager zijn.

##### HANDELING:

een door Genealoog, Directeur of Medewerkers expliciet verrichte daad of juist het nalaten daarvan.

##### GEDRAGING:

de wijze waarop Genealoog, Directeur of Medewerkers zich jegens een Derde opstel(t)(len) of die Derde bejegenen.

##### KLAGER:

degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de Handeling of Gedraging van Genealoog, Directeur of Medewerkers.

##### KLACHT:

datgene waarover Klager zijn ongenoegen of ontevredenheid uit.

##### KLAAGSCHRIFT:

een schriftelijke Klacht tegen een Handeling of Gedraging van de hieronder te noemen Beklaagde.

##### BEKLAAGDE:

Genealoog, Directeur of Medewerkers tegen wier Handeling of Gedraging door een Klager een Klaagschrift is ingediend.

### Artikel 2

#### Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van Klachten over Handelingen of Gedragingen van voornoemde Genealoog, Directeur of Medewerkers.

### Artikel 3

#### Wijze van indienen

1. Een Klager of zijn gemachtigde kan schriftelijk een klacht indienen bij Directeur.

2. Een Klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
  1. De naam en het adres van de Klager;
  2. De datum;
  3. Een omschrijving van de Handeling of Gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  4. De gronden waarop de Klager bezwaar maakt.
  
5. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt Directeur Klager hiervan op de hoogte en nodigt hij Klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
6. 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 Handeling of Gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

#### Artikel 5

##### **Kosteloze behandeling**

Aan de behandeling van een Klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

#### Artikel 6

##### **Ontvangstbevestiging**

Directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het Klaagschrift een bevestiging van ontvangst naar Klager.

#### Artikel 7

##### **Ministerie van Veiligheid en Justitie**

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**

1. Directeur onderzoekt de Klacht en nodigt Klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. Directeur hoort Klager en kan tevens inlichtingen bij Derden inwinnen.

#### Artikel 9

##### **Schriftelijke behandelingsprocedure**

1. Indien Klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de Klacht.
2. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3, wordt het Klaagschrift niet in behandeling genomen.

#### Artikel 10

##### **Beslissing**

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 klachtenprotocol van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA)

Klaas Zondervan is als rechtskundig adviseur verbonden aan de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA). Het gaat hier om een persoonlijk lidmaatschap; bedrijven en rechtspersonen kunnen niet lid worden van de NVRA.

Daar waar Klaas Zondervan persoonlijk als rechtskundig adviseur betrokken is bij een Handeling of Gedraging als hierboven bedoeld, kan hij daarop worden aangesproken door indiening van een Klacht bij de NVRA.

De ontvankelijkheid daarvan is aan de NVRA ter beoordeling.

U maakt in dat geval eerst melding van uw Klacht via [secretariaat@nvra.nl](mailto:secretariaat@nvra.nl). Een onafhankelijke klachtbemiddelaar zal dan eerst met u en Klaas Zondervan 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 4076

5004 JB Tilburg

In uw Klacht dient u de naam van het betreffende NVRA-lid (Klaas Zondervan) te noemen en de Handeling of Gedraging waartegen u bezwaar heeft. Daarnaast dient u kopieën van stukken die relevant zijn voor de behandeling van de Klacht in vijfvoud bij te voegen.

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](http://www.rechtspraak.nl) of neem contact op met de Raad voor Rechtsbijstand op [www.rvr.org](http://www.rvr.org). Mogelijk komt u in aanmerking voor (gedeeltelijk) gefinancierde rechtsbijstand. Op [www.rvr.org](http://www.rvr.org) treft u meer informatie aan over gefinancierde rechtsbijstand en/of toevoeging.

Het klachtenprotocol van de NVRA kunt u hier verkrijgen:

<https://www.nvra.nl/cms/files/2019-05/klachtenprotocol-zoals-op-website-nov-2017.pdf>

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

<https://www.nvra.nl/cms/files/2016-12/gedragscode-nvra-2015.pdf>

## Artikel 13

### Slotbepaling

Deze klachtenregeling van Genealoog is voor het eerst vastgesteld op 23 april 2014, laatstelijk gewijzigd op 6 juli 2023 en per die datum in gewijzigde vorm digitaal ter beschikking gesteld op [www.erfgenamenonderzoek.nl](http://www.erfgenamenonderzoek.nl).

Genealoog opereert onder vergunningnummer POB 7020 afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daarnaast is Genealoog 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

Genealoog gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en verwijst u naar diens [privacyverklaring](#) voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 16

### Handelsnamen

Handelsnamen van Erfgenamenonderzoek B.V. zijn:

Erfgenamenonderzoek.nl  
TracersInternational.com