

# Gedragcode RegisterExecuteur



Deze gedragscode is de basis voor het professioneel functioneren van de RegisterExecuteur.

Elke RegisterExecuteur dient een verklaring te ondertekenen dat hij als RegisterExecuteur zal werken volgens deze gedragscode.

## **Grondbeginselen werkzaamheden RegisterExecuteur**

De dienstverlening van de RegisterExecuteur voldoet te allen tijde aan de volgende uitgangspunten:

### Belang van de nabestaanden voorop

Voor de RegisterExecuteur staat in redelijkheid het belang van de nabestaanden voorop. De afwikkeling van de nalatenschap is dan ook gericht op het behalen van een zo goed mogelijk resultaat voor de nabestaanden door een transparante en efficiënte manier van werken.

### Zorgvuldigheid en deskundigheid

De RegisterExecuteur behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en deskundigheid, zodat de nabestaanden de kwalitatief goede hulp ontvangen die zij redelijkerwijs mogen verwachten.

### Voortvarendheid

De RegisterExecuteur helpt de nabestaanden voortvarend en daadkrachtig. De RegisterExecuteur bevordert en bewaakt de voortgang van de afwikkeling van de nalatenschap. De RegisterExecuteur is alert op signalen die wijzen op verstoringen in het afwikkelingsproces en onderneemt gerichte actie om dergelijke verstoringen weg te nemen.

### Passende hulp

De RegisterExecuteur verleent de hulp die in de betreffende nalatenschap passend is.

### Integriteit en vertrouwelijkheid

De RegisterExecuteur waarborgt zijn integriteit door ten minste:

- a. binnen de regels van de wet vertrouwelijk om te gaan met de informatie en met de documenten die op de zaak betrekking hebben. De RegisterExecuteur zal alleen inhoudelijke dossiergegevens verstrekken aan derden indien dit noodzakelijk is voor de afwikkeling van de nalatenschap en nadat de nabestaanden schriftelijk toestemming hebben verleend voor de inschakeling van deze derden.
- b. alert te zijn op mogelijke tegenstrijdige belangen, deze aan de nabestaanden te melden en de benodigde maatregelen te treffen om een optimale belangenbehartiging te waarborgen.
- c. geen nalatenschappen af te wikkelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.
- d. geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.

### Fatsoen

De RegisterExecuteur behandelt elke partij waarmee hij bij de afwikkeling van de nalatenschap contact heeft op professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze.

## **Communicatie en dienstverlening**

### Algemeen

De RegisterExecuteur communiceert in alle uitingen naar de nabestaanden op heldere wijze en op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs kan aannemen dat de nabestaanden dit begrijpen.

### Afwijzing

Als de afwikkeling van een nalatenschap niet in behandeling wordt genomen, wordt de reden van afwijzing schriftelijk gemotiveerd meegedeeld aan de nabestaanden.

### Reactietermijnen

Bij het melden van een overlijden reageert de RegisterExecuteur zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen naar de nabestaanden. In deze reactie wordt ten minste gemeld of de RegisterExecuteur voornemens is de nalatenschap af te wikkelen.

Indien de voor de afwikkelingsbeoordeling relevante stukken niet aanwezig zijn, vraagt de RegisterExecuteur hier binnen dezelfde termijn naar.

Gedurende de afwikkeling van de nalatenschap geeft de rechtshulpverlener (uiterlijk) binnen vijf werkdagen een reactie op binnenkomende e-mail/post, indien dit email/ post betreft waarop een reactie gewenst is.

### Bereikbaarheid

De RegisterExecuteur is op werkdagen tenminste tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar voor de nabestaanden. Indien de RegisterExecuteur niet bereikbaar is, worden de nabestaanden te woord gestaan door de waarnemer/vervanger die ook actie onderneemt als dat nodig is, of wordt een (terugbel)afpraak gemaakt waarna uiterlijk de volgende werkdag contact wordt opgenomen met de nabestaanden.

### Communicatie

De communicatie tussen de RegisterExecuteur en de nabestaanden zal zoveel mogelijk verlopen via het persoonlijke digitale nalatenschapsdossier.

### Aanpak van de afwikkeling van de nalatenschap

Bij aanvang van de afwikkeling van de nalatenschap informeert de RegisterExecuteur de nabestaanden over de wijze waarop de afwikkeling van de nalatenschap wordt aangepakt, waarbij ten minste wordt vastgelegd:

- a. De wijze van communiceren (via het persoonlijke digitale nalatenschapsdossier).
- b. Wie (naast de nabestaanden) door de RegisterExecuteur geïnformeerd mogen worden.
- c. Welke werkzaamheden door de RegisterExecuteur dienen te worden verricht.
- d. Het tarief voor de te verrichte werkzaamheden en de bijkomende kosten

### Voortgang en informeren van de nabestaanden

Gedurende de afwikkeling van de nalatenschap informeert de RegisterExecuteur de nabestaanden over de voortgang van de afwikkeling van de nalatenschap, conform de afspraken gemaakt als hiervoor bedoeld, waarbij de nabestaanden alle voor de afwikkeling van de nalatenschap relevante informatie ontvangen.

### Procesbewaking

De RegisterExecuteur draagt zorg voor een goede procesbewaking door ten minste:

- a. Acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden systematisch vast te leggen in het persoonlijke digitale nalatenschapsdossier en te bewaken.
- b. Overzicht te behouden over alle aspecten van de afwikkeling van de nalatenschap, waaronder de inschakeling van derden.

### Overdracht

Indien de afwikkeling van de nalatenschap wordt overgedragen aan de Stichting RegisterExecuteur of een andere RegisterExecuteur, informeert de Stichting RegisterExecuteur de nabestaanden tijdig over deze overdracht. Indien van toepassing zorgt de Stichting RegisterExecuteur ervoor dat de nieuwe RegisterExecuteur beschikt over het volledige dossier.

### Fout in de behandeling

Als de nabestaanden van mening zijn dat de RegisterExecuteur een fout heeft gemaakt bij de afwikkeling van de nalatenschap, waardoor de nabestaanden schade lijden, kunnen de nabestaanden de RegisterExecuteur hiervoor aansprakelijk stellen. Desgewenst kan de RegisterExecuteur informeren over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering die hij heeft afgesloten.