

## Klachtenregeling Namensu

### Artikel 1 – Doel van deze regeling

Bij Namensu vinden wij het belangrijk dat cliënten, vertegenwoordigers en betrokkenen tevreden zijn over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Met deze klachtenregeling leggen wij uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

Deze regeling geldt voor onze dienstverlening op het gebied van:

- Bewindvoering
- Mentorschap
- Curatele

### Artikel 2 – Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een cliënt van Namensu;
- de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt;
- een persoon die bevoegd is een verzoek tot bewind, mentorschap of curatele bij de rechtbank in te dienen;
- een voormalig cliënt, binnen zes maanden na beëindiging van de dienstverlening;
- erfgenamen van een overleden cliënt, binnen zes maanden na overlijden.

### Artikel 3 – Eerst samen naar een oplossing zoeken

Bent u ergens ontevreden over? Bespreek dit dan eerst met uw vaste contactpersoon. Vaak kan een probleem snel worden opgelost.

Lukt dat niet of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een officiële klacht indienen.

### Artikel 4 – Hoe dient u een klacht in?

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend per e-mail of per post.

De klacht bevat ten minste:

- uw naam en contactgegevens;
- de naam van de cliënt (indien van toepassing);
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;

- eventuele documenten die de klacht ondersteunen.

Wanneer iemand namens een cliënt een klacht indient, kan Namensu vragen om een machtiging of bewijs van vertegenwoordiging.

## Artikel 5 – Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

De directie onderzoekt de klacht zorgvuldig. Indien nodig vragen wij aanvullende informatie op of nodigen wij u uit voor een gesprek.

Binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke inhoudelijke reactie. Hierin staat:

- wat wij hebben onderzocht;
- welke feiten zijn vastgesteld;
- ons oordeel over de klacht;
- eventuele maatregelen of afspraken.

## Artikel 6 – Niet eens met de uitkomst?

Wanneer Namensu de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaart en u het niet eens bent met deze beslissing, kunt u éénmalig verzoeken om een gesprek met de directie van Namensu.

Tijdens dit gesprek krijgt u de gelegenheid uw standpunt toe te lichten en bespreken wij samen de uitkomst van de klacht.

## Artikel 7 – Klacht voorleggen aan de kantonrechter

Leidt de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing, dan kunt u zich wenden tot de toezichthoudende kantonrechter van de cliënt of rechthebbende.

U dient de klacht zelf in bij de rechtbank. Namensu verstrekt desgevraagd informatie over de bevoegde rechtbank.

## Artikel 8 – Wanneer nemen wij een klacht niet in behandeling?

Namensu kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen wanneer:

- de klacht anoniem is ingediend;
- dezelfde klacht al door een rechter wordt behandeld;
- de klacht al eerder volledig is behandeld;
- de klager geen belanghebbende is bij de klacht.

Wanneer wij een klacht niet behandelen, ontvangt u hiervan een schriftelijke uitleg.

## Artikel 9 – Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor het onderzoek of wettelijk verplicht is.

## Artikel 10 – Registratie van klachten

Namensu registreert alle ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

De registratie wordt gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

## Artikel 11 – Slotbepaling

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2026 en geldt voor onbepaalde tijd.

De meest actuele versie van deze klachtenregeling en het klachtenformulier zijn beschikbaar via [www.namensu.nl](http://www.namensu.nl). ([bij downloads](#))