

## **LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE MENTOREN**

### **Uitspraak d.d. 18 maart 2020 op de klachten van:**

Mevrouw ..... (hierna te noemen: klaagster),

tegen

mevrouw ..... (hierna te noemen: de aangeklaagde),

Klaagster blijkt -samengevat- niet tevreden over de rol van aangeklaagde in haar functie van curator over klaagster. Klaagster klaagt -zakelijk samengevat- in het bijzonder over de wijze waarop voormelde curator sinds haar benoeming door de rechtbank Zeeland-West-Brabant met haar contact heeft en/of communiceert. In de bijlage d.d. 29-11-2019 (13 pagina's), behorende bij het door haar ingestuurde klachtenformulier, gaat klaagster uitgebreid in op haar klachten. Het klachtenformulier is niet door klaagster ondertekend en ook niet gedateerd.

### **1. De procedure**

#### **1.1 Beoordeling bevoegdheid klachtencommissie en beoordeling ontvankelijkheid klacht(en)**

De Landelijke Klachtencommissie Mentoren is een onafhankelijke commissie (hierna te noemen: klachtencommissie), welke is benoemd door de Vereniging Mentorschap Nederland (hierna te noemen: MN) en de Nederlandse Vereniging van Professionele Mentoren (hierna te noemen: NBPM). De taak van de klachtencommissie is het behandelen van klachten in overeenstemming met de Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren, hierna te noemen: de klachtenregeling.

De voorzitter van de klachtencommissie dient na ontvangst van de klacht - in overeenstemming met artikel 5.4 van de klachtenregeling - te beoordelen of de klacht inhoudelijk behandeld kan worden (ontvankelijk is). Voorts dient de klachtencommissie natuurlijk ook te beoordelen of zij als klachtencommissie bevoegd is om kennis te nemen van de inhoud van de klacht.

Deze bevoegdheidsvraag gaat vooraf aan de ontvankelijkheidsvraag. Omdat uit het ingediende klachtenformulier, met bijlage, niet kon worden afgeleid of aan voormelde voorwaarden voor (inhoudelijke) behandeling van de onderhavige klacht(en) is voldaan, heeft de secretaris van de klachtencommissie bij e-mail d.d. 28 februari 2020 eerst klaagster in de gelegenheid gesteld om -zakelijk weergegeven- haar klacht(en) nader te specificeren en/of aan te vullen. In reactie hierop zond klaagster de e-mail van 28 februari 2020.

Vervolgens is aangeklaagde bij e-mail van 04 maart 2020 in de gelegenheid gesteld om -zakelijk weergegeven - haar standpunt kenbaar te maken betreffende de bevoegdheidsvraag en is zij voorts gevraagd in te gaan op de ontvankelijkheidsvraag. Tevens is aangeklaagde gevraagd om de instellingsbeschikking van de rechtbank, alsmede het door haar gehanteerde klachtenreglement, aan de klachtencommissie in kopie toe te zenden.

Bij e-mail van 11 maart 2020, met 2 bijlagen, en bij e-mail van 12 maart 2020, met 1 bijlage, heeft aangeklaagde gereageerd op het verzoek van de klachtencommissie.

## **1.2 Relevante feiten**

1.2.1 Uit de overgelegde beschikking van 11 maart 2016 van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant blijkt dat klagster bij eerdere beschikking van 24 april 2007 onder curatele is gesteld onder gelijktijdige benoeming van ..... tot haar curator.

1.2.2 Bij voormelde beschikking van 11 maart 2016 blijkt tevens -voor zover hier van belang- dat .....voornoemd met ingang van 1 april 2016 is ontslagen als curator onder gelijktijdige benoeming van mevrouw ..... tot opvolgend curator over klagster. Zulks kennelijk op uitdrukkelijk verzoek van klagster.

1.2.3 Uit de inhoud van het overgelegde klachtenreglement blijkt dat dat reglement uitsluitend geldt voor cliënten van ..... Aangeklaagde handelt onder de naam ..... Cliënt is een persoon waarvan een van de medewerk(st)ers van .....optreedt als bewindvoerder, mentor of curator, aldus de begripsbeschrijving van het reglement (conform Besluit Kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren artikel 6). Klagster is een cliënt als bedoeld in dit reglement.

1.2.4 Het van toepassing zijnde klachtenreglement vermeldt -samengevat- verder bij wie de klacht kan worden ingediend, de wijze waarop, de termijn voor de klachtbehandeling alsmede de wijze van afdoening.

1.2.5 Voorts vermeldt artikel 7 van het reglement dat indien de klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld er een beroepsmogelijkheid is bij de Klachtencommissie van de BPBI (Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders).

1.2.6 Aangeklaagde is -gelet op de inhoud van bovengenoemd reglement- lid van de koepelorganisatie BPBI. Bij een ongegrondverklaring van een klacht kan de betrokken cliënt de beroepsmogelijkheid bij de BPBI volgen.

1.2.7 Aangeklaagde erkent dat zij als professioneel mentor tevens lid is van de koepelorganisatie NBPM.

1.2.8 Aangeklaagde heeft als professioneel vertegenwoordiger in het kader van haar klachtenregeling kennelijk niet gekozen voor een beroepsmogelijkheid bij de koepelorganisatie NBPM, maar voor een beroepsmogelijkheid bij de koepelorganisatie BPBI.

## **1.3 Beoordeling bevoegdheid klachtencommissie**

1.3.1 De klachtencommissie stelt allereerst vast, dat het haar enige moeite heeft gekost om duidelijkheid te krijgen wat betreft bovengenoemde relevante feiten.

1.3.2 Gelet echter op bovenstaande relevante feiten concludeert de klachtencommissie, dat klagster haar klachten heeft ingediend bij een voor haar niet bevoegde beroepsinstantie. Na het volgen van de interne klachtenregeling bij haar curator (aangeklaagde) kan klagster zich bij ongegrondverklaring van haar klacht(en) wenden tot de Klachtencommissie van de BPBI.

1.3.3 Volgens aangeklaagde heeft klagster ook nooit officieel een klacht ingediend in overeenstemming met de tussen partijen geldende klachtenregeling.

1.3.4 Aangeklaagde zegt in haar reactie wel toe om klaagsters klachten nu wel via het van toepassing zijnde reglement te gaan behandelen.

1.3.5 Aangeklaagde betwist verder dat er inmiddels een (ontslag)procedure bij de rechtbank zou lopen. Volgens aangeklaagde heeft klaagster ook nooit aangegeven dat zij het ontslag van haar huidige curator wenst.

1.3.6 De klachtencommissie concludeert dat klaagster zich met de kennelijk bij haar levende klachten bij het “verkeerde loket” heeft gemeld. Klaagster had eerst de interne klachtenregeling bij haar curator dienen te volgen en kan zich vervolgens -indien gewenst- tot de klachtencommissie van de BPBI wenden. Eventueel kan klaagster tevens een klacht bij de bevoegde kantonrechter indienen al dan niet gecombineerd met een verzoek tot ontslag van de curator. Klaagster kent laatstgenoemde mogelijkheid nu gebleken is, dat zij zich in 2016 al eerder tot de kantonrechter heeft gewend met een verzoek tot wijziging curator.

1.3.7 De klachtencommissie oordeelt verder dat op grond van de (huidige) inhoud van de Regeling Landelijke Klachtenregeling Mentoren **geen klacht kan worden ingediend bij onvrede over de wijze waarop een curator zijn/haar taken uitoefent**. De enkele omstandigheid dat aangeklaagde als professioneel mentor ook lid is van de NBPM maakt dit niet anders.

1.3.8 De klachtencommissie is slechts bevoegd te oordelen over **klachten over de taakuitoefening door mentoren** van de Regionale Stichtingen Mentorschap, die lid zijn van Mentorschap Nederland MN), en **over de taakuitoefening door mentoren**, die lid zijn van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM).

1.3.9 Gelet op bovenstaande zal de klachtencommissie zich hierna niet bevoegd verklaren om kennis te nemen van de onderhavige klachten van klaagster.

1.3.10 De klachtencommissie adviseert klaagster om nu eerst wel de voor haar van toepassing zijnde (interne) klachtenregeling te gaan volgen. Aangeklaagde heeft zich daartoe al bereid verklaard.

1.3.11 De klachtencommissie adviseert aangeklaagde om nog eens goed te kijken naar de inhoud van de door haar -als professioneel vertegenwoordiger- gehanteerde klachtenregeling. De klachtencommissie vraagt zich af of met een verwijzing naar de Klachtencommissie van de BPBI de klachten over het functioneren als mentor (professioneel mentor en ook de mentortak binnen de curatele) voldoende is afgedekt. De klachtencommissie verwijst in dat verband naar het Klachtenformulier BPBI, zoals dit in terug te vinden op de website BPBI ([www.bpbi.nl](http://www.bpbi.nl)).

1.3.12 In overeenstemming met artikel 7.1 van de klachtenregeling is het **niet** mogelijk tegen deze uitspraak van de klachtencommissie in beroep te gaan. Klaagster behoudt wel het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van haar klacht.

## 2. De uitspraak

De klachtencommissie:

verklaart zich niet bevoegd om van de klacht(en) van klaagster kennis te nemen.

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden drs. J.C. Visser en mr. P.A. van Gassen op 18 maart 2020.

Namens de commissie,

Mr. W.E.M. Verjans, voorzitter.

K. Korsman, secretaris.