

Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Jaarverslag 2022

Inleiding

Het jaar 2022 is alweer het vijfde jaar dat we, als Landelijke Klachtencommissie Mentoren, hierna (mede) te noemen: de klachtencommissie, werken volgens de gezamenlijke **Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren (versie 10 november 2017)**, hierna te noemen: de klachtenregeling.

De klachtenregeling is bedoeld voor de behandeling van klachten over taakuitvoering door mentoren van de Regionale Stichtingen Mentorschap die lid zijn van Mentorschap Nederland (MN), en van klachten over de taakuitoefening door mentoren die lid zijn van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM).

De klachtenregeling maakt in bijlage 2 melding van een **jaarlijkse** evaluatie en bijstelling. In de laatste alinea van bijlage 2 valt te lezen: “Jaarlijks, bij de opstelling van het jaarverslag, of eerder indien gewenst, wordt door MN en NBPM, in overleg met de Landelijke Klachtencommissie bekeken of wijzigingen in de regeling gewenst zijn. Wijzigingen worden na instemming van beide besturen, in de regeling opgenomen”.

Op initiatief van de klachtencommissie is afgelopen jaar gestart met een evaluatie van de klachtenregeling. Op 20 april 2022 heeft in dat verband een goed overleg plaatsgevonden tussen vertegenwoordigingen van beide besturen en een vertegenwoordiging van de klachtencommissie over een conceptvoorstel tot wijziging van de klachtenregeling (brief d.d. 28 maart 2022) van de zijde van de klachtencommissie. De noodzakelijke besluitvoering van beide besturen is eind 2022 nog niet geheel afgerond.

De klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, d.m.v. het gebruik van een speciaal klachtenformulier, per post of per e-mail te worden ingediend, zo mogelijk voorzien van een handtekening. Uiterlijk één week na ontvangst van de klacht krijgen klager en aangeklaagde bericht van ontvangst (zie artikel 5.3 van de regeling). Via het klachtenformulier wordt de eerste, basale informatie verstrekt om een klacht te beoordelen op ontvankelijkheid. De voorzitter beoordeelt in overeenstemming met artikel 5.4 binnen twee weken na ontvangst van de klacht of de klacht in behandeling kan worden genomen (ontvankelijk is) en zorgt voor bericht hierover aan klager en aangeklaagde. Dit op basis van de inhoud van de artikelen 5.5 en 5.6 van de klachtenregeling. Zo nodig stelt de voorzitter de klager eerst in de gelegenheid de klacht nader aan te vullen. Van deze mogelijkheid heeft de voorzitter afgelopen jaar regelmatig gebruik moeten maken omdat genoemd klachtenformulier onvoldoende en/of onvolledig werd ingevuld en ook gevraagde bijlagen, zoals bijvoorbeeld een kopie van de instellingsbeschikking, niet werden meegestuurd. Voor een klagende gementoreerde/cliënt blijkt het vaak een moeilijke opgave om de klacht(en) op een correcte wijze in te dienen. Een klachten-contactpersoon kan hierbij behulpzaam zijn, een aandachtspunt dus voor beide brancheorganisaties. De beide brancheorganisaties hebben er immers belang bij dat hun klachtenprocedures correct kunnen verlopen. **Een klacht is in de eerste plaats een kans om tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten te komen.**

Leden van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit 7 (zeven) leden:

Nr.	Naam	Functie	Zitting namens
1	De heer mr. W. E. M. (Wim) Verjans	Voorzitter	MN
2	De heer mr. I. (Sjaak) Jansen	Vicevoorzitter	MN
3	De heer C.A. (Kees) Korsman	Secretaris	MN
4	De heer drs. J.H. (Hans) Visser	lid	MN
5	Mevrouw T. (Teuni) Bax	lid	MN
6	Mevrouw A.W.J. (Gonnie) Hendriks	lid	NBPM
7	De heer mr. P.A. (Peter) van Gassen	lid	NBPM

Klachten 2022

Behandelde klachten door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

In 2022 werd negen (9) keer een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Dit zijn er 2 meer dan in 2021. Drie keer werd in 2022 een klacht door de klachtencommissie inhoudelijk behandeld. De redenen hiervoor, zie hierna onder **Bijzonderheden**. De -sinds het voorjaar van 2020- bestaande coronaperiode zal mogelijk ook in 2022 nog van invloed zijn geweest op de taakuitvoering door de mentoren. In die zin dat de (wisselende) coronamaatregelen vanuit de overheid deze taakuitvoering zeker moeten hebben bemoeilijkt en/of beïnvloed. Anders dan de klachtencommissie verwachtte heeft dit -zowel in 2020, 2021 alsook in 2022- niet geleid tot een noemenswaardig hogere instroom van klachten. Deze relatief lage instroom kan -volgens de klachtencommissie- **of** te maken hebben met de hoge kwaliteit van de dienstverlening door de mentoren **en/of** de relatieve onbekendheid van de onderhavige klachtenprocedure bij de klachtgerechtigden. In haar jaarverslag van 2021 heeft de klachtencommissie al vastgesteld dat nader onderzoek op dit punt wellicht is geïndiceerd. Tot op heden is de klachtencommissie niet gebleken van enig initiatief in dat verband. De 11 Regionale Stichtingen Mentorschap bieden -binnen MN- op dit moment hulp aan circa 3300 cliënten. De (circa) 100 leden van de NBPM bieden op dit moment aan circa 2350 cliënten hulp (in de vorm van mentorschap). Bij een totaal van (circa) 5650 cliënten plaatst de klachtencommissie vraagtekens bij het al jarenlang bestaande geringe aantal klachten.

Wat is/zijn de reden/redenen van deze geringe instroom?

Een van de belangrijkste redenen denkt de klachtencommissie wel te kunnen benoemen. In veel gevallen zijn cliënten -als direct gevolg van hun beperkingen- niet alleen onvoldoende instaat om bij het begin van het mentorschap hun verwachtingen m.b.t. het ingestelde mentorschap onder woorden te brengen, maar zij zijn ook onvoldoende in staat hun eventuele klachten over de uitvoering van het mentorschap onder woorden te brengen. Ook de naaste familie van cliënten blijft hier vaak moeite mee te hebben.

Oplossing lijkt hier in de eerste plaats: een goede communicatie over de van toepassing zijnde klachtenregeling(en) zowel richting cliënten als ook richting naaste familie (en andere klachtgerechtigden).

De klachtencommissie stelt regelmatig vast dat deze communicatie zeker voor verbetering vatbaar is. Ook blijken mentoren de door cliënten (en naaste familie) **afgegeven signalen niet of onvoldoende als klachten aan te merken**, met als gevolg dat de geldende klachtenprocedure niet wordt gevolgd. Op grond van artikel 8.2 van de klachtenregeling dienen de besturen van MN en NBPM zich jaarlijks te buigen "over de geregistreerde klachten, behandeling en uitkomsten, ter evaluatie en zo mogelijk voor het aanbrengen van kwaliteitsverbetering". De klachtencommissie benadrukt nogmaals het belang hiervan. Op grond van artikel 10 van het **Besluit Kwaliteitseisen CBM** dient uit de administratie van alle benoemde professionele mentoren o.m. te blijken, hoeveel klachten er gedurende het betreffende jaar zijn ingediend, hoeveel klachten binnen de voorgeschreven termijn zijn afgehandeld, hoeveel klachten gegrond zijn verklaard en hoe vaak een klacht aanleiding is geweest voor een aanpassing van de werkwijze. Dit artikel wordt ook getoetst door het Landelijk

Kwaliteitsbureau (LKB). De klachtencommissie vraagt zich af wat met al deze informatie bij het LKB gebeurt. De klachtencommissie vraagt zich ook af hoe en in welke mate de beide besturen kennis dragen van de inhoud van deze belangrijke informatie over hun leden.

De klachtencommissie is er niet zeker van dat het LKB (namens de Rechtspraak) en ook de beide besturen iets met deze belangrijke informatie doen.

Waarom is een goede klachtenprocedure belangrijk?

Klachten van cliënten (en hun directe naasten) zijn **belangrijk**. Er is geen betere manier om rechtstreekse feedback van cliënten (en andere klachtgerechtigden) te krijgen en om je dienstverlening richting deze cliënten te verbeteren. De manier waarop je een **klacht** afhandelt, maakt immers het verschil tussen het behouden of verliezen van een cliënt. Zie ook artikel 6 **Besluit Kwaliteitseisen CBM** (met toelichting). Klachtgerechtigden zijn de (rechts)personen omschreven onder artikel 3.1 van de klachtenregeling. Samengevat zijn dat de (rechts)personen die ook gerechtigd zijn om bij de rechtbank (lees: de bevoegde kantonrechter) om instelling van een mentorschap te verzoeken. En voorts personen die met het indienen van een klacht het belang van een cliënt bij wijze van “zaakwaarneming” (d.w.z. zonder dat daarom aan hen is gevraagd) willen behartigen. Voorwaarde is dan wel dat de cliënt zelf niet in staat is een klacht in te dienen en kennelijk geen andere klachtgerechtigde persoon zich met behartiging van het betreffende belang inlaat.

Wanneer zijn klachten pas écht kansen?

Tot tevredenheid opgeloste klachten leiden regelmatig tot een hogere loyaliteit van cliënten. Klachten zijn ook pas écht kansen wanneer de organisatie ervan leert en zichzelf verbetert. Anders zet het allemaal weinig zoden aan de dijk. Noteer elke klacht in een systeem. Analyseer de aard van de klachten. Noteer zaken zoals:

- Wat is de aard van de klacht?
- Wat is de oorzaak?
- Komt de reden voor een klacht als in het concrete geval aan de orde vaker voor?
- Hoe kunnen wij klachten als deze in de toekomst voorkomen?
- Wie heeft geklaagd?
- Is de klacht opgelost?

Op deze manier krijg je inzicht in de klachten en is het mogelijk de zaak te verbeteren. Tip voor de besturen/directies: bespreek klachten regelmatig tijdens scholingsdagen/ledenvergaderingen.

Bijzonderheden

Hierna volgt- in chronologische volgorde- een korte zakelijke bespreking van de klachten over 2022.

1. Zaaknummer:2022.01.01 Uitspraak Klachtencommissie d.d. 28 februari 2022

Klager is de zoon tevens beschermingsbewindvoerder van cliënte (zijn moeder). Aangeklaagde is de door de rechtbank Gelderland bij beschikking van 22 juni 2021 benoemde professionele mentor over cliënte. Bij beschikking van 14 december 2021 heeft de kantonrechter aangeklaagde ambtshalve met ingang van 1 januari 2022 ontslagen met gelijktijdige benoeming van een opvolgend mentor. Aangeklaagde is lid van de NBPM. In deze uitvoerig gemotiveerde uitspraak verklaart de klachtencommissie de klachten van klager deels gegrond en deels ongegrond. Veel relevante aspecten in het kader van de uitvoering van taak van een mentor komen hierin aan de orde. De

klachtencommissie plaatst hierbij ook de nodige kritische kanttekeningen bij de wijze waarop de instellingszitting is verlopen en het gebruik van de summiere (standaard)beschikking door de rechtspraak.

2. Zaaknummer 2022.01.31

Brief d.d. 2 februari 2022 namens Klachtencommissie

Klaagster is de dochter van gementoreerde/cliënte. Zij heeft gebruikmakend van het klachtenformulier op 31-01-2022 klachten ingediend tegen aangeklaagde. De voorzitter stelt bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht vast, dat de betrokken mentor noch is aangesloten bij MN noch bij de NBPM. Aangeklaagde blijkt sinds 1 januari 2004 lid te zijn van Horus, Branchevereniging voor professionele bewindvoerders, mentoren, curatoren en inkomensbeheerders. (www.horus.nl). In haar brief van 2 februari 2022 wijst de klachtencommissie klaagster op de mogelijkheid een digitaal klachtenformulier, in te dienen via klachten@horus.nl. Voorts wordt aan klaagster medegedeeld dat de voorzitter van oordeel is dat de Landelijke Klachtencommissie Mentoren **niet bevoegd is** om over de bij haar ingediende klachten te oordelen en dat klaagster daarom niet ontvankelijk dient te worden verklaard. Klaagster maakt vervolgens gebruik van de geboden mogelijkheid haar klacht schriftelijk in te trekken. Een formele niet-ontvankelijkverklaring vond door deze intrekking derhalve niet plaats.

3. Zaaknummer 2022.07.11

Beslissing Voorzitter d.d. 1 augustus 2022

Klager dient met het door hem ingediende klachtenformulier een aantal klachten in tegen zijn -door de rechtbank Gelderland- benoemde professionele mentor, hierna te noemen: aangeklaagde. De voorzitter stelt bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht vast dat de benoemde professionele mentor noch is aangesloten bij MN noch bij de NBPM. De voorzitter concludeert dan ook dat de klachtencommissie niet bevoegd is om te oordelen over de ingediende klachten en dat hij daarom gehouden is om klager niet ontvankelijk te verklaren in zijn klachten. Bij brief d.d. 12 juni 2022 wordt dit aan klager medegedeeld en wordt klager tevens de mogelijkheid geboden om zijn klachten schriftelijk in te trekken om zo een formele niet-ontvankelijkverklaring te voorkomen. Klager wordt hierbij tevens gewezen op de mogelijkheid zijn klachten in te dienen bij de toezichthoudende kantonrechter van de rechtbank Gelderland, zittingsplaats Zutphen. Klager maakt vervolgens om hem moverende redenen geen gebruik van de geboden mogelijkheid tot intrekking.

Bij bovengenoemde beslissing van 1 augustus 2022 heeft de voorzitter klager alsnog formeel niet-ontvankelijk verklaard in zijn klachten.

4. Zaaknummer 2022.08.14

Beslissing d.d. 29 augustus 2022 van de voorzitter betreffende ontvankelijkheid van deze klacht.

Uitspraak Klachtencommissie d.d. 25 oktober 2022

Bij klachtenformulier d.d. 15 augustus 2022 heeft klaagster klachten ingediend tegen aangeklaagde (de huidige mentor over haar moeder). Vanwege de verstoorde relatie tussen (thans) klaagster en haar broer heeft de kantonrechter van de Rechtbank Gelderland bij beschikking d.d. 27 juni 2019 een onafhankelijk (professioneel) mentor benoemd en geen familiementor. Klaagster had zich -voorafgaande aan deze klachtenprocedure- eerder gewend tot de kantonrechter van de rechtbank Gelderland met een verzoek tot ontslag van de betrokken benoemde mentor (thans aangeklaagde). Dit verzoek werd bij beschikking d.d. 27 januari 2021 gemotiveerd afgewezen. Een namens klaagster ingediend verzoek bij het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden tot vernietiging van laatstgenoemde beschikking werd eveneens niet gehonoreerd. Bij -lezenswaardige- gemotiveerde beschikking van 10 augustus 2021 bekrachtigde dit gerechtshof de beschikking van 27 januari 2021. De klachtencommissie heeft kennis kunnen nemen van de inhoud van deze gemotiveerde beschikkingen en verwijst daarnaar ook in haar uitspraak van 21 oktober 2022. Vanwege het grote aantal klachtpunten was de

klachtencommissie gehouden een uitgebreide gemotiveerde uitspraak te wijzen. In haar uitspraak verklaart de klachtencommissie de ingediende klachtpunten deels niet-ontvankelijk, deels ongegrond en in één geval gegrond.

De klachtencommissie maakt ook gebruik van haar mogelijkheid tot het geven van advies, als bedoeld in artikel 6.7 van de klachtenregeling. De geldende **Regeling klachtbehandeling door Stichtingen Mentorschap** dient naar het oordeel van de klachtencommissie geëvalueerd te worden, in het bijzonder het onderdeel “Gang van zaken bij bemiddeling en antwoord op uw klacht”.

5. Zaaknummer 2022.08.22

Beslissing Voorzitter d.d. 26 augustus 2022

Klager, zijnde (de directeur van) een Woonzorgboerderij, stelt in het ingediende klachtenformulier een klacht in tegen de benoemde professionele mentor van een cliënt van de zorgboerderij. Cliënt is woonachtig in deze woonzorgboerderij en wordt ook begeleid vanuit deze zorginstelling. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht stelt de voorzitter uiteindelijk vast dat de benoemde professionele mentor toch geen lid blijkt te zijn van de NBPM. Dit was heel verrassend gelet op de inhoud van artikel 7 van de eigen klachtenregeling van aangeklaagde, waarin -kort gezegd- verwezen werd naar een klachtenregeling via de NBPM. Of de betrokken mentor lid is van een andere branchevereniging of koepelorganisatie was bij de voorzitter niet bekend. De voorzitter adviseert aangeklaagde ook dringend het bedoelde artikel 7 aan te passen. Het misverstand aan de zijde van klager over de bevoegdheid van deze klachtencommissie had immers voorkomen kunnen worden. De voorzitter was -gelet op voorgaande- nu gehouden om klager (alsnog) niet ontvankelijk te verklaren in zijn klachten. De voorzitter vermeldt voorts dat deze beslissing voor klager onbevredigend zal zijn. De voorzitter wijst klager verder nog op de wettelijke mogelijkheid zijn klachten voor te leggen aan de toezichthoudende kantonrechter. Klager is als zorginstelling immers wel bevoegd een dergelijke klacht bij de bevoegde kantonrechter in te dienen.

6. Zaaknummer: 2022.08.24

Beslissing Voorzitter d.d. 28 augustus 2022

Klager schrijft in het door hem ingediende klachtenformulier, dat hij een vriend is van cliënte en dat hij cliënte zelf buiten de klachtenprocedure wil houden. De voorzitter stelt vast dat klager -als vriend van cliënte- niet behoort tot de personen, als bedoeld in artikel 451 eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, die gerechtigd zijn een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De voorzitter verklaart klager daarom niet ontvankelijk in zijn klacht. Het enkele feit dat aangeklaagde wel lid is van de NBPM doet daar niet aan af. Bij zijn beoordeling is de voorzitter gehouden te beslissen op basis van de geldende klachtenregeling, in het bijzonder artikel 3.1 van deze regeling. Klager behoudt wel het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat wel bevoegd is tot het in behandeling nemen van zijn klacht.

Noot: In het onderhavige geval was geen sprake van zaakwaarneming, als bedoeld onder artikel 3.1, sub d, van de klachtenregeling. Klager deed hier ook geen beroep op en de voorzitter heeft -gelet de inhoud van het klachtenformulier- ook geen aanleiding gezien om eventuele zaakwaarneming ambtshalve aan de orde te stellen.

7. Zaaknummer 2022.09.06

Beslissing Voorzitter betreffende ontvankelijkheid klacht d.d. 17 september 2022

Uitspraak Klachtencommissie d.d. 14 november 2022

De klager is de vader van gementoreerde/cliënte. Klager klaagt samengevat over de -in zijn ogen- gebrekkige communicatie tussen hem en aangeklaagde. Op door hem gestelde vragen m.b.t. de zorg van zijn dochter in de zorginstelling, wordt volgens klager door aangeklaagde niet of niet voldoende gereageerd. Tussen klager en het betrokken personeel van de zorginstelling blijkt al jarenlang een

gebrouilleerde verhouding. Dit was ook al het geval toen aangeklaagde benoemd werd als mentor over de dochter van klager. De zorgaanbieder bleek door de gebrouilleerde verhouding afhoudend in het contact met klager. Aangeklaagde zegt dat hij klager desondanks steeds getracht heeft mee te nemen in de overleggen en de samenwerking met de zorgaanbieder. Gezien de aard en het karakter van klager was dit volgens aangeklaagde een forse taakstelling. Aangeklaagde betwist gemotiveerd dat hij onvoldoende gecommuniceerd zou hebben met klager. Vanwege de bijna tweewekelijkse meldingen van de zijde van klager zegt aangeklaagde juist onevenredig veel met klager te hebben gecommuniceerd. De klachtencommissie verklaart alle klachten van klager ongegrond. Aangeklaagde vraagt zelf zijn ontslag als mentor aan bij de kantonrechter. Aan aangeklaagde adviseert de klachtencommissie om zijn klachtenregeling bij aanvang van het mentorschap ook uit te reiken aan de naaste familie van een cliënt. Dit zeker wanneer de cliënt niet of onvoldoende in staat is om hiervan zelf op deugdelijke wijze kennis te nemen. De klachtencommissie adviseert beide besturen het onderwerp “**klachtenmanagement**” voor het komend jaar op de agenda te zetten, hierbij gebruik makend van haar mogelijkheid tot het geven van advies aan de besturen.

8. Zaaknummer 2022.10.03

Beslissing Voorzitter d.d. 19 oktober 2022

Klaagster (cliënte zelf) formuleert haar klachten in haar klachtenformulier heel summier.

De voorzitter stelt vast dat klaagster hiermee niet voldoet aan de minimale eisen voor een klacht, als bedoeld in 4.2 van de klachtenregeling en biedt klaagster de mogelijkheid haar klachten nader te onderbouwen. Klaagster maakt van deze mogelijkheid gebruik. Aangeklaagde blijkt echter als professionele mentor niet te zijn aangesloten bij de NBPM. Gelet hierop is de klachtencommissie **niet bevoegd** om de ingediende klachten inhoudelijk te beoordelen. Klaagster is om die reden door de voorzitter **niet ontvankelijk verklaard in haar klachten**. In de beslissing wordt klaagster wel door de voorzitter expliciet gewezen op de mogelijkheden die wel voor haar openstaan, waaronder het indienen van een klacht bij de toezichthoudend kantonrechter. De voorzitter constateert verder dat het voor klaagster (tevens cliënte) niet eenvoudig is om een klacht correct te formuleren en in te dienen. Mede om die reden informeert de voorzitter in een latere brief de toezichthoudende kantonrechter rechtstreeks over de afloop van deze procedure. Klaagster en aangeklaagde hebben een kopie ontvangen van laatstgenoemde brief.

9. Zaaknummer 2022.10.22

Beslissing Voorzitter d.d. 2 november 2022

Klager (vader van cliënt) klaagt -mede namens zijn echtgenote- in het door hem ingediende klachtenformulier samengevat over het functioneren van de (gemandateerd) mentor van zijn zoon. Volgens klager is het noodzakelijk dat zijn zoon op korte termijn verhuist van zijn huidige zorginstelling naar een locatie van de GGZ. Om onduidelijke redenen wordt deze noodzakelijke verhuizing volgens klager steeds uitgesteld. Klager schrijft dat hij overweegt zijn klacht rechtstreeks aan de kantonrechter voor te leggen. In feite vraagt hij aan de klachtencommissie om advies hoe nu te handelen. De voorzitter stelt tijdens zijn beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht van klager vast dat klager zijn klacht **niet eerder heeft voorgelegd aan de betreffende mentor** en dat hij om die reden gehouden is om klager in de onderhavige klacht niet ontvankelijk te verklaren (zie artikel 5.5 van de klachtenregeling). Van de geboden mogelijkheid tot intrekking van zijn klacht maakt klager vervolgens geen gebruik, om die reden volgt vervolgens alsnog de formele niet-ontvankelijkverklaring van klager. De voorzitter heeft de betrokken regionale stichting mentorschap (via haar regiocoördinator) wel rechtstreeks schriftelijk verzocht om de onderhavige klacht op deugdelijke wijze in behandeling te nemen.

Accommodatie klachtencommissie voor hoorzittingen en overleggen

Accommodatie en vergoedingen ten behoeve van klachtencommissie zijn in 2017 vastgelegd in de bijlage 2 behorende bij de klachtenregeling. In deze bijlage valt op dit moment te lezen:

“Vergoedingen vanuit NBPM en MN, vergaderfaciliteiten

- De leden van de Klachtencommissie krijgen geen beloning. Reis- en onkosten kunnen wel worden vergoed. Voor reiskosten geldt vergoeding tot een max. van kosten openbaar vervoer tweede klas of € 0,19 /km; voor overige kosten geldt een forfaitaire vergoeding van € 50,- per zitting voor een te behandelen klacht. Voor de voorzitter en secretaris geldt een aanvullende vergoeding van € 50 per klacht.
- Accommodatie kosten van hoorzittingen en vergaderingen worden apart vergoed. Beoogd wordt bijeenkomsten te houden ten kantoor van MN in Utrecht, zodat geen aparte zaalhuur verschuldigd is.
- Waar gewenst kan de Landelijke Klachtencommissie een beroep doen op overige kantoorfaciliteiten van MN.

De onkosten worden door MN en NBPM gezamenlijk gedragen en in onderling overleg gedeeld.”

Omdat MN al sinds 2015 geldt als “gastheer/gastvrouw” heeft de klachtencommissie zich recent tot de directeur van MN gewend in verband met de haar ter beschikking staande accommodatie, in het bijzonder voor te houden hoorzittingen. Natuurlijk willen we MN en de NBPM niet op hoge kosten jagen wat betreft de door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren benodigde accommodatie voor hoorzittingen en/of vergaderingen, maar de voorkeur wordt toch gegeven aan een locatie buiten MN en NBPM. Immers, de Landelijke Klachtencommissie is een **onafhankelijke** commissie, benoemd door MN en NBPM, om klachten volgens de geldende regeling te behandelen. Het zou daarom goed zijn wanneer zij deze onafhankelijkheid ook wat betreft de locatie van de te houden hoorzittingen kan uitstralen. Een hoorzitting “ten kantore van MN in Utrecht” is in dat verband evenmin een passende tekst. Daar komt bij dat de in het kantoorgebouw van MN aanwezige vergaderruimte ook frequent wordt gebruikt door de andere gebruikers van dat gebouw. Het plannen van een hoorzitting door onze secretaris verloopt hierdoor met enige regelmaat heel moeizaam. Om die reden moest de laatste keer zelfs worden uitgeweken naar een andere locatie, en wel Aristo.

Wij begrijpen dat de door ons gestelde vraag eveneens de NBPM aangaat maar we hebben gemeend deze vraag toch eerst aan MN voor te leggen. MN is immers “onze gastheer/gastvrouw”.

We gaan ervan uit dat de beide besturen dit gedeelte uit bijlage 2 van de klachtenregeling ook meenemen in de lopende evaluatie van de klachtenregeling.

Voorts valt op te merken dat uit de binnenkomende klachten **steeds meer werk voortvloeit**. Dit merken in het bijzonder de secretaris en de voorzitter van de klachtencommissie. Dit vele werk heeft vooral te maken met het voortraject voorafgaande aan een hoorzitting. De hoofdoorzaak hiervan is doorgaans het totaal gebrek aan kennis over de te volgen procedure aan de zijde van klager(s). Cliënten (en in het bijzonder hun naaste familie) moeten op een deugdelijke wijze geïnformeerd over de mogelijkheden van een klachtenbehandeling. Hier ligt uiteraard primair een taak voor de betrokken mentoren en in het verlengde een taak voor de beide brancheverenigingen. Van groot belang voor de kwaliteit van hetgeen een mentor doet, is hoe deze omgaat met klachten. Aldus ook de toelichting op artikel 6 van het Besluit Kwaliteitseisen CBM.

Beide brancheverenigingen hebben daarom een groot belang bij het goed verlopen van deze klachtenprocedures.”

De klachtencommissie vertrouwt erop dat bovenstaande op een goede wijze zal worden besproken in een overleg van beide besturen en een vertegenwoordiging van de klachtencommissie.