

Klachtenregeling Regionale Stichtingen Mentorschap (RSM) aangesloten bij Mentorschap Netwerk Nederland (MNN).

Inhoud

1. Vooraf
2. Begripsomschrijvingen
3. Gang van zaken rond aanmelding van een klacht
4. Gang van zaken bij bemiddeling
5. Gang van zaken bij behandeling door de landelijke klachtencommissie
6. Registratie, rapportage en benutting voor landelijk beleid

Bijlage: Opzet landelijke klachtencommissie

1. Vooraf

Waarom deze regeling

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe elke Stichting Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Netwerk Nederland, omgaat met klachten.

De Stichtingen Mentorschap zetten vrijwilligers in als mentor. Hun cliënten zijn mensen die door hun beperking niet in staat zijn hun belangen (van niet-vermogensrechtelijke aard) waar te nemen. De Stichting Mentorschap geeft voorlichting, informatie en advies over mentorschap, bereidt mentoren voor op het mentorschap, koppelt cliënten en mentoren, coördineert de benoeming door de kantonrechter en begeleidt mentoren bij hun mentorschap.

De RSM voert deze werkzaamheden zorgvuldig uit, volgens landelijke richtpunten voor kwaliteit. Door het lidmaatschap van Mentorschap Netwerk Nederland hebben zij zich hieraan verbonden. In dat kader zijn de regionale stichtingen, aangesloten bij MNN, ook overeengekomen om alle te werken met de voorliggende klachtenregeling.

Ondanks de beoogde zorgvuldige manier van werken kunnen zich tekortkomingen voordoen. De Stichtingen Mentorschap vinden het belangrijk om die tekortkomingen waar mogelijk te herstellen en/of herhaling te voorkomen.

Daarom willen de stichtingen klachten zorgvuldig beluisteren en behandelen.

Het goed beluisteren en behandelen van klachten kan onvrede oplossen en kan bijdragen aan de kwaliteit(verbetering) van de dienstverlening van alle Regionale Stichtingen Mentorschap.

Algemene regels WKCZ en Klachtenrichtlijn

De uitgangspunten van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) worden gevolgd, hoewel deze wet in principe niet van toepassing is op de Stichtingen Mentorschap.

Daarnaast zijn de aanbevelingen uit de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg (SBKG 2004) waar mogelijk toegepast op deze klachtenregeling.

Laagdrempeligheid

De cliënten, ingeschreven bij de Stichting Mentorschap, bevinden zich in een zeer kwetsbare positie. Zij hebben een ander nodig om hun belangen te behartigen. Dit betekent ook dat het voor hen over het algemeen niet eenvoudig is een klacht in te dienen. Beoogd is daarom zo min mogelijk drempels op te werpen voor het uiten van een klacht, voor cliënten en voor degenen om hen heen die namens hen een klacht kunnen indienen.

Mogelijkheid om klachten in te dienen bij de rechtbank; relatie landelijke klachtencommissie en kantonrechter

De klachtenregeling is bedoeld voor het behandelen van klachten jegens de RSM, jegens de personen die voor de RSM werkzaam zijn en jegens vrijwilligers/mentoren die door de stichting worden begeleid.

Mentoren worden door de kantonrechter benoemd en –als dat nodig is- ontslagen. Indien de klager, de landelijke klachtencommissie of de Stichting Mentorschap van mening is dat de mentor ontslagen dient te worden, dan moet dit verzoek aan de kantonrechter kenbaar gemaakt worden.¹ Het is niet noodzakelijk hiervoor de uitspraak van de landelijke klachtencommissie af te wachten.

De indiener van de klacht wordt wel verzocht om bij het indienen van de klacht ervan melding te maken, wanneer over de mentor eveneens een klacht is ingediend bij de kantonrechter. De landelijke klachtencommissie zal deze kantonrechter dan over haar mogelijke behandeling van de klacht informeren.

2. Begripsomschrijvingen

Stichting Mentorschap:

Elke Regionale Stichting Mentorschap, landelijk verenigd in Mentorschap Netwerk Nederland.

Mentor/vrijwilliger

De persoon die werkzaam is voor (resp. onder begeleiding van) de Stichting Mentorschap en mentorschapstaken uitoefent.

Cliënt

De natuurlijke persoon die i.v.m. wilsonbekwaamheid een wettelijk vertegenwoordiger nodig heeft ter behartiging van zijn niet-vermogensrechtelijke belangen en die gebruik wil maken, gebruik maakt of in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van Stichting Mentorschap.

NB: De vrijwillige mentor maakt ook gebruik van de diensten (ontvangt begeleiding) maar hij/zij wordt niet bedoeld met het begrip cliënt.

Klager

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt die een klacht uit. Familieleden en instellingen waar de cliënt zorg van ontvangt kunnen, zover het belang van de cliënt daarbij aannemelijk is, ook klagen over de uitoefening van het mentorschap door de mentor of over de inzet hierbij vanuit de Stichting Mentorschap.

Klacht

Elke uiting van onvrede van een cliënt over de wijze waarop de mentorschapstaken worden uitgeoefend door de Stichting Mentorschap of een daarbinnen werkzame mentor/vrijwilliger, met verzoek om oplossing of reactie.

Aangeklaagde

De persoon waarover geklaagd wordt of (als de klacht niet over een specifieke persoon gaat) de Stichting Mentorschap.

¹ Het Ministerie van Veiligheid en Justitie werkt aan een wetwijziging, welke o.a. inhoudt dat niet alleen natuurlijk personen, maar ook de stichtingen mentorschap als mentor kunnen worden benoemd. Als, na invoering van de verwachten wetwijziging, een stichting mentor is kan zij op eigen initiatief de vrijwilliger, die namens de stichting de mentorschapstaken uitoefent, bij disfunctioneren ontslaan.

Klachtencontactpersoon

Degene bij wie de klacht wordt ingediend en die gedurende de behandeling van de klacht aanspreekpunt is voor de klager. Het bestuur van de RSM wijst aan wie dit is en maakt dit kenbaar.

De klachtencontactpersoon dient als vertrouwenspersoon voor de klager.

Hij of zij staat los van de (werk)organisatie of kan zich onafhankelijk daarvan opstellen.

Bemiddeling

Poging om onder leiding van de klachtencontactpersoon in een overleg tussen klager en aangeklaagde tot een oplossing te komen van de onvrede.

Landelijke klachtencommissie

Commissie, benoemd door het bestuur van de Landelijke Vereniging Mentorschap Netwerk Nederland, om op verzoek van een klager, conform voorliggend reglement en opzet als gemeld in de bijlage, uitspraak te doen over klachten gericht tegen een bij haar aangesloten Stichting Mentorschap of een daarbinnen werkzame mentor/vrijwilliger.

3. Gang van zaken rond aanmelding van een klacht.

Aanmelding van een klacht

Elke Stichting Mentorschap heeft een klachtencontactpersoon, ter attentie van wie klachten kunnen worden aangemeld. Elke Stichting draagt ervoor zorg dat de naam van de klachtencontactpersoon aan belanghebbenden bekend wordt gemaakt.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend en voorzien van een handtekening van de klager.

Uit de formulering van de klacht blijkt tegen wie of waartegen de klacht zich richt.

En in de klacht dient te worden aangegeven of de klager de klacht direct bij de landelijke klachtencommissie in behandeling wil geven of eerst poging tot bemiddeling wenst (in dit laatste geval kan men altijd daarna alsnog de klacht aan de landelijke commissie voorleggen). De klager dient er melding van te maken als zijn klacht ook aan de kantonrechter is voorgelegd.

Berichtgeving aan klager en aangeklaagde

Binnen 2 weken na ontvangst bevestigt de klachtencontactpersoon de ontvangst van de klacht en, indien gewenst, de doorzending aan de landelijke klachtencommissie.

In deze bevestiging wordt de klager geïnformeerd over de verdere gang van zaken.

De aangeklaagde wordt door de klachtencontactpersoon van de klacht in kennis gesteld en ontvangt een afschrift van de klacht. Ook het bestuur van de Stichting Mentorschap ontvangt een afschrift.

Mogelijkheid van intrekken

De klager kan de klacht intrekken. Het intrekken van de klacht wordt door de klachtencontactpersoon schriftelijk aan de klager en aangeklaagde bevestigd.

Hulp van de klachtencontactpersoon bij het formuleren van een klacht; mogelijkheid van indiening door anderen dan cliënt.

Als de klager dit wenst verleent de klachtencontactpersoon hulp bij het formuleren en/of indienen van de klacht. Men kan daartoe contact opnemen met de klachtencontactpersoon. De klachtencontactpersoon hoort dan de inhoud van de klacht aan en informeert de klager over de klachtenregeling. De klachtencontactpersoon zal vragen waar de onvrede uit bestaat, tegen wie de klacht zich richt en of klager de mogelijkheden van bemiddeling wenst te onderzoeken dan wel de klacht direct doorgeleid wenst te hebben naar de landelijke klachtencommissie.

De klachtencontactpersoon maakt verslag van het gesprek en stuurt dit aan de klager ter inzage en bevestiging dat de klacht aldus is aangemeld.

Mentoren kunnen ook de cliënt helpen bij het verwoorden van een klacht en ook zelf als klager, namens de cliënt (in diens belang en waar mogelijk met diens instemming) de klacht verwoorden, op schrift stellen en aanmelden.

Zij kunnen ook hulp hierbij vragen aan de klachtencontactpersoon.

Dit geldt ook voor instellingen en, in voorkomende gevallen, familie, immers ook zij kunnen als klager in het belang van de cliënt optreden.

De regionale stichting zorgt dat ook zij van het bestaan van de klachtenregeling op de hoogte worden gesteld.

Wat te doen als men twijfelt over het uiten van onvrede

Het blijkt dat men het nogal eens lastig vindt om eventuele ontevredenheid te uiten.

De onvrede kan dan soms onnodig blijven bestaan.

Het is daarom goed om, als men van mening is dat contacten en processen niet goed (dreigen te) gaan, en men het moeilijk vindt om dit direct met betrokkenen(n) te bespreken, contact op te nemen met de klachtencontactpersoon.

De contactpersoon kan soms steunen om eerst contact te zoeken met de persoon tegen wie de klacht is gericht, of -wat vaak zal kunnen- de coördinator, en direct met hem/haar aan een oplossing werken, alvorens te vragen om bemiddeling door de klachtencontactpersoon of beoordeling van de klacht door de landelijke klachtencommissie.

4. Gang van zaken bij bemiddeling

Indien de klager dat wenst zal de klachtencontactpersoon naar aanleiding van de klacht zoals die is ingediend, trachten te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde.

Dit gebeurt door een gesprek tussen klager, aangeklaagde en klachtencontactpersoon.

De klachtencontactpersoon arrangeert dit gesprek. Dit gebeurt binnen 3 weken. In voorbereiding daarop laat de klachtencontactpersoon zich informeren door klager en aangeklaagde omtrent de klacht.

In het gesprek zal de klachtencontactpersoon zoeken naar oplossingen voor de onvrede zodanig dat dit ieders instemming heeft.

Het resultaat van het gesprek wordt in een verslag vastgelegd door de klachtencontactpersoon en binnen 2 weken na het gesprek toegestuurd aan klager en aangeklaagde. Resultaat van het gesprek kan zijn:

- Klager en aangeklaagde zijn het eens en hebben afspraken gemaakt en klager vraagt niet meer om verdere behandeling;
- Klager en aangeklaagde zijn het niet eens, de klager kiest ervoor om de klacht te laten behandelen door de landelijke klachtencommissie;
- Klager en aangeklaagde zijn het niet eens, de klager kiest ervoor om de klacht niet verder te laten behandelen.

5. Gang van zaken bij behandeling door de landelijke klachtencommissie

Indien de klager dat wenst legt de klachtencontactpersoon de klacht voor aan de landelijke klachtencommissie. Dit is direct mogelijk, maar kan ook gebeuren nadat eerst een poging tot bemiddeling heeft plaatsgevonden. De voorzitter van de landelijke klachtencie bepaalt of een klacht behandeld kan worden (ontvankelijk is).

Toezending van de klacht aan de landelijke commissie gebeurt binnen 2 weken na indiening, of, wanneer eerst werd gepoogd te bemiddelen, binnen 2 weken na het laatste bemiddelingsgesprek (gelijk met het verslag van dit gesprek).

Voor een snel verloop van de behandeling zal de klachtencontactpersoon bij klager informeren of er zwaarwegende redenen zijn waarom een hoorzitting niet in Utrecht kan worden gehouden, en of er verhinderdata zijn, en dit direct bij doorzending melden.

Behandeling van de klacht door de landelijke klachtencommissie houdt in dat deze een uitspraak doet over de klacht na partijen te hebben gehoord.

De klachtencommissie is een landelijke onafhankelijke commissie, samengesteld door Mentorschap Netwerk Nederland.

De commissie bestaat uit 5 –7 personen, te weten minstens 2 met kennis van en ervaring met het werk en de organisatie van de regionale stichtingen voor mentorschap en minstens 2 met kennis en ervaring op gebied van vertegenwoordiging van cliëntenbelangen in de zorg, en een onafhankelijk voorzitter met juridische kennis. Nagestreefd wordt dat de commissie ook over deskundigheid op gebied van mediation beschikt. ²

Indien de aangeklaagde lid is van de klachtencommissie of wanneer een commissielid een al dan niet directe relatie met klager of aangeklaagde heeft, dan zal deze persoon bij de behandeling van de klacht geen deel uitmaken van de commissie.

Partijen betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar.

De gang van zaken bij behandeling door de landelijke klachtencommissie is verder als volgt.

Bericht van ontvangst en ontvankelijkheid

Uiterlijk een week na ontvangst van de klacht (datum poststempel) krijgen klager en aangeklaagde bericht van ontvangst. De voorzitter of, bij diens afwezigheid, de vicevoorzitter van de klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na ontvangst of de klacht ontvankelijk is.

- Een klacht is ontvankelijk als de klacht en klager voldoen aan de omschrijving zoals hiervoor genoemd bij de begripsomschrijvingen. Zo nodig stelt de voorzitter de klager eerst in de gelegenheid zijn klacht nader aan te vullen.
- Een klacht wordt niet in behandeling genomen
 - als er van de klager al een gelijke klacht resp. klacht van gelijke strekking in behandeling is.
 - als de klacht al eerder door de landelijke klachtencommissie behandeld is en zich naar oordeel van de voorzitter van de cie. geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Bij de bevestiging ontvangt men ook nadere info over de werkwijze van de cie. Aan de aangeklaagde wordt daarbij gevraagd om verhinderdata op te geven voor de hoorzitting.

Hoor en wederhoor

1. Klager en aangeklaagde krijgen de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren, zowel schriftelijk als mondeling. Als eerste krijgt de aangeklaagde het verzoek om schriftelijk te reageren op de klacht, zoals deze werd ingediend. Daarna kunnen klager en aangeklaagde nader in een mondelinge hoorzitting op elkaars standpunten reageren.
2. De hoorzitting wordt gehouden door 3 leden van de klachtencommissie, te weten de (vice-)voorzitter en twee door deze aangewezen leden die de overige leden vertegenwoordigen.
3. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Wanneer de klachtencommissie in een bijzonder geval reden ziet om partijen, op

² De samenstelling van de commissie kan worden opgevraagd bij de RSM of MNN.

Voor de leden van de klachtencommissie is een profiel en een rooster van optreden van toepassing. Dit is opgenomen in de notitie "Opzet klachtencommissie Mentorschap Netwerk Nederland". Informatie hierover kan ook worden opgevraagd bij de RSM of MNN.

verzoek van een van hen of op beider verzoek, apart te horen, zal de voorzitter de andere partij een zakelijke samenvatting verstrekken van het verklaarde, waarop deze kan reageren.

4. Partijen hebben het recht om geen gehoor te geven aan een uitnodiging voor een hoorzitting.
5. Partijen kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. Klager kan zich bijv. laten bijstaan door de klachtencontactpersoon. Als een mentor/vrijwilliger is aangeklaagd kan deze zich bijv. laten bijstaan door de coördinator.
6. Van de hoorzitting wordt door de klachtencommissie een schriftelijk verslag opgemaakt, dat zo mogelijk door klager en aangeklaagde voor akkoord wordt ondertekend. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een afschrift.
7. De voorzitter kan bepalen dat de hoorzitting op een andere locatie dan in Utrecht wordt gehouden.

Informatie en geheimhouding

1. Op verzoek van de klachtencommissie verstrekken bestuur en medewerkers van de Stichting Mentorschap inlichtingen.
2. De klachtencommissie zendt alle stukken die klager en aangeklaagde aan de commissie overleggen en die tot het onderzoek worden toegelaten in kopie aan de wederpartij.
3. De privacy van alle betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. De commissie wijst bij aanvang van de hoorzitting de verschenen personen erop dat de zitting niet openbaar is en dat verwacht wordt dat de aanwezigen vertrouwelijk omgaan met persoonlijke zaken die aan de orde komen.

Deskundigen

1. De commissie kan externe deskundigen raadplegen
2. Indien van toepassing zal dit bij de uitspraak worden toegelicht.

Uitspraak

1. De commissie streeft ernaar om binnen twee maanden na ontvangst van een ontvankelijke klacht uitspraak te doen.
2. Indien de commissie voorziet dat de termijn van twee maanden te kort is, deelt de commissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager en aangeklaagde mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de commissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
3. De commissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak bij meerderheid van stemmen en met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid. Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter. In de uitspraak doet de commissie verslag van de werkzaamheden van de commissie, de wijze van beoordelen en de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid.
4. De uitspraak kan betekenen dat de klacht naar het oordeel van de commissie
 - geheel of ten dele gegrond is;
 - ongegrond is.
5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkheidstelling inhouden, spreekt de landelijke klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkheidstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf. De landelijke klachtencommissie is er dus niet voor financiële claimbeoordelingen
6. De commissie kan bij haar uitspraak aanbevelingen doen aan de Stichting Mentorschap, gericht op het nemen van maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten van de klager en/of cliënten in het algemeen.
7. De uitspraak wordt ter kennisneming toegezonden aan klager, aangeklaagde en het bestuur van de Stichting Mentorschap.
8. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie deelt het bestuur van de Stichting Mentorschap de klager (met afschrift aan de commissie)

schriftelijk mede of hij het advies overneemt en naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen neemt en zo ja welke.

9. Wanneer het bestuur niet binnen voormelde termijn van een maand kan beslissen, deelt het bestuur van de Stichting Mentorschap dit met opgave van redenen mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken.
10. Afwijking van het advies of de aanbevelingen van de commissie wordt door het bestuur van de Stichting Mentorschap gemotiveerd.

Beroepsmogelijkheden

1. Het is niet mogelijk tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep te gaan.
2. De klager behoudt het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van zijn klacht.

6. Registratie, rapportage en benutting voor landelijk beleid

De ingediende klacht, de uitkomsten van bemiddeling, de uitspraken van de klachtencommissie en de onderliggende stukken worden door de Stichting Mentorschap zorgvuldig geregistreerd en 3 jaar bewaard.

Het bestuur van de Stichting Mentorschap buigt zich jaarlijks over geregistreerde klachten, behandeling en uitkomsten ter evaluatie en mogelijke verbetering van de gehanteerde werkwijzen.

Daarbij wordt jaarlijks een verslag gemaakt van de in dat jaar ingediende klachten en acties die naar aanleiding van de klachten zijn ondernomen.

Dit jaarverslag wordt door het bestuur van de Stichting Mentorschap geschikt gemaakt voor inzage (dwz geanonimiseerd) en gepresenteerd aan Mentorschap Netwerk Nederland, om ook landelijk klachten over de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en om de betreffende ervaringen te benutten om waar gewenst en mogelijk de kwaliteit te verbeteren.

De regionale stichtingen vragen aan de klachtencontactpersonen voor bespreking binnen de stichting, en voor MNN, ook verslag te doen van contacten waarbij het niet tot een formele klacht kwam (alles met inachtneming van privacy).

Opzet landelijke klachtencommissie Mentorschap Netwerk Nederland

Vooraf

De regionale stichtingen voor Mentorschap aangesloten bij Mentorschap Netwerk Nederland willen voorzien in goed mentorschap. Daarbij past dat een stichting zich openstelt voor eventuele klachten en die zorgvuldig behandelt. In de handreiking `Goed mentorschap` die door MNN is ontwikkeld om hierbij een richtpunt te bieden, is opgenomen dat een stichting hiertoe een klachtenregeling. Hiervan maakt deel uit dat klachten kunnen worden voorgelegd aan een onafhankelijke landelijke klachtencommissie.

In het stuk dat voor u ligt wordt de opzet van deze commissie nader omschreven.

Doel van de commissie en resultaten

Het doel is tweeledig:

- Bijdragen aan het tegemoetkomen in de behoefte aan genoegdoening van cliënten met klachten
- Bijdragen aan gewenste kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van de stichtingen voor mentorschap, aangesloten bij MNN.

De commissie levert als tastbare resultaten

- Aan klagers: reacties op klachten (ontvankelijk bevonden ja/nee; zo ja gegrond ja/nee; zo ja: aanbevelingen voor de aangeklaagde om klachten over hetzelfde in de toekomst te voorkomen (NB: afschift aan de stichting)
- Aan het bestuur en aangeslotenen van MNN: een jaarlijks verslag van werkzaamheden en bevindingen en aandachtspunten voor de toekomst, om goed mentorschap te bieden en klachten te voorkomen.
De die kan zich wat betreft concipieren van het jaarverslag laten ondersteunen door het bureau van MNN (zie werkwijze).

NB: Het behandelen van klachten over MNN als landelijk organisatie valt buiten de doelstelling van de commissie. In voorkomende gevallen zal het bestuur ad hoc bezien hoe en door wie hierop het best kan worden gereageerd.

Samenstelling en benoeming

- De commissie bestaat uit 5 – 7 personen, te weten tenminste 2 met kennis van en ervaring met het werk en de organisatie van de regionale stichtingen voor mentorschap en 2 met kennis en ervaring op gebied van vertegenwoordiging van cliëntenbelangen in de zorg, en een onafhankelijk voorzitter met juridische kennis en bij voorkeur kennis op gebied van mediation.
- De leden worden door het bestuur benoemd voor de eerste keer voor 1, 2 of 3 jaar, en daarna voor perioden van steeds 3 jaar. Herbenoeming is meerdere malen mogelijk
- Profielkenmerken waarop kandidaten worden gezocht zijn, naast kennis en ervaring,
 - onafhankelijk denkend
 - in staat om idealiteit en werkelijkheid in samenhang in acht te nemen
 - integer
 - discreet
- De leden van de Commissie kunnen te allen tijden met redenen omkleed hun lidmaatschap beëindigen. Ook het bestuur van MNN kan met redenen omkleed het lidmaatschap van een commissielid beëindigen.

Werkwijze en besluitvorming

- De voorzitter of, bij diens afwezigheid, een vicevoorzitter, bepaalt of een klacht ontvankelijk is.

- De hoorzitting wordt gehouden door drie leden van de commissie. De voorzitter of, bij diens afwezigheid, een vicevoorzitter, bepaalt na ontvankelijkverklaring van de klacht i.o.m. de leden door welke drie commissieleden de betreffende klacht zal worden behandeld.
- De commissie werkt verder zoals in de regeling gemeld en maakt daartoe onderling de nodige huishoudelijke afspraken.
- De commissie kan ambtelijk worden ondersteund door het bureau van MNN, dat ook als postadres van de commissie zal dienen.
- Eventuele gewenste wijzigingen worden, na instemming van het bestuur, in de regeling opgenomen.
- Indien de leden van de commissie niet unaniem tot een uitspraak komen zal uitspraak plaatsvinden op grond van meerderheid van stemmen. Bij stakende stemmen beslist de voorzitter.

Vergoeding en bekostiging

- De leden van de commissie krijgen geen beloning. Reis- en onkosten kunnen wel worden vergoed. Hiervoor geldt de regeling zoals ook voor bestuursleden geldt.³
- Samen met de klachtencommissie komt de directeur van MNN tot een begroting. Het bestuur van MNN neemt een besluit over de begroting en is verantwoordelijk voor de financiering van de begroting en het beheer van het betreffende budget.
- Voor zover het raadplegen van gewenste deskundigen kosten met zich meebrengt die het budget overschrijden zal eerst overleg met het bestuur plaatsvinden. Eventueel kan de stichting die is aangeklaagd worden gevraagd om een bijdrage.

Evaluatie en bijstelling

- Eens per jaar, voorafgaand aan het verschijnen van het jaarverslag, zal de commissie desgevraagd in een vergadering van het bestuur verslag doen van haar functioneren en van eventuele gewenste bijstellingen in de voorwaarden voor haar functioneren, waarna het bestuur daarover kan besluiten. De commissie bepaalt zelf wie haar vertegenwoordigt.
- Desgewenst door een of beiden kan vaker overleg en bijstelling plaatsvinden.
- Het bestuur kan ook op eigen voorstel de voorwaarden wijzigen; zij zal dit alleen doen met redenen omkleed en na eerst voorafgaand met de commissie te hebben overlegd.

³ Reiskosten tot een max van openbaar vervoer tweede klas of € 0,19 /km en overige kosten tot € 50,- per bijeenkomst forfaitair; zo nodig meer na overleg.