

Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Regeling voor de behandeling van klachten over de taakuitoefening door mentoren van de Regionale Stichtingen Mentorschap, die lid zijn van Mentorschap Nederland, en over de taakuitoefening door mentoren die lid zijn van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren.

Inhoud

1. Vooraf
2. Begripsbepalingen
3. Wie kan een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren?
4. Hoe dient men een klacht in bij de Landelijke klachtencommissie Mentoren?
5. Werkwijze van klachtenbehandeling door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren
6. Uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren
7. Beroepsmogelijkheden tegen de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren
8. Registratie van klachten en benutting voor verbetering van kwaliteit

Bijlagen

1. Bij wet geregelde eisen te stellen aan de klachtenbehandeling door mentoren
2. Samenstelling en benoeming van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Utrecht,
10 november 2017

De voorliggende regeling is vastgesteld door de leden van Mentorschap Nederland (MN) in de ALV van MN d.d. 11 oktober 2017 en door de leden van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM) in de ALV van NBPM d.d. 3 november 2017

1. Vooraf

In deze regeling is vastgelegd hoe cliënten -en bij de cliënt betrokken personen- van mentoren, werkzaam bij de Regionale Stichtingen Mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland (MN) en mentoren, aangesloten bij de Nederlandse Beroepsvereniging van Professionele Mentoren (NBPM), een klacht kunnen indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Daarbij gelden onderstaande uitgangspunten.

Kader: mentorschap van professionele kwaliteit

Mentoren aangesloten bij een van bovenstaande organisaties, voeren hun werkzaamheden zorgvuldig uit, volgens de landelijke eisen en richtlijnen voor kwaliteit van professioneel mentorschap. Deze eisen staan in het Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (Staatsblad 2014, 46). Iedere persoon of rechtspersoon die voor drie of meer personen als mentor is benoemd, moet daaraan voldoen. Vanuit de Rechtspraak wordt hierop toegezien.

Verhouding van de voorliggende regeling voor klachtbehandeling door de landelijke Klachtencommissie Mentoren, tot regelingen voor klachtopvang en behandeling door de mentoren zelf (zgn. interne regeling) en wettelijke eisen volgens Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren

Ondanks de beoogde zorgvuldige manier van werken kunnen zich feiten voordoen, die aanleiding geven tot klachten. Hoe de mentor omgaat met klachten is van groot belang voor de kwaliteit van werken van mentoren. In artikel 6 van het voorgenoemd besluit, worden eisen gesteld aan de klachtenregeling van een mentor.¹

MN en NBPM hebben gezamenlijk de navolgende regeling vastgesteld, zodat klachten over professioneel mentorschap, die niet naar tevredenheid door de betreffende mentor kunnen worden opgelost, aan een onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Mentoren kunnen worden voorgelegd.

Uitgangspunten daarbij zijn:

- Bij onvrede kijkt men eerst of het direct met de betrokkene onderling kan worden opgelost;
- Lukt dat niet dan kan men een officiële klacht indienen bij de betreffende mentor, die wordt dan volgens de regeling die de mentor (persoon of rechtspersoon) daarvoor moet hebben, behandeld;²
- Als men over de uitkomst van deze behandeling niet tevreden is, kan men de klacht aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren voorleggen.

Dat betekent dat, voor het voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren, deze Commissie zal vragen om de bevindingen van de behandeling door de mentor.

¹ Zie bijlage 1: bij wet geregelde eisen te stellen aan de klachtenbehandeling door mentoren

² De Regionale Stichtingen Mentorschap hanteren alle eenzelfde regeling voor klachtenbehandeling, die inhoudt dat men contact kan opnemen met de klachtencontactpersoon voor de betreffende stichting, en met deze persoon bekijkt of kan worden bemiddeld. Bij mentoren, lid van NBPM, wisselt het hoe zij de behandeling van klachten hebben geregeld.

Laagdrempeligheid en oplossingsgerichtheid

De cliënten, die een mentor hebben, hebben een ander nodig om hun belangen te behartigen en bevinden zich in een kwetsbare positie. Dit betekent ook dat het voor hen over het algemeen niet eenvoudig is een klacht in te dienen.

Daarom is geregeld dat ook een brede kring van naasten van de cliënt een klacht kunnen indienen.

De ervaring is dat het voor klagers en mentoren fijn is als klachten snel kunnen worden opgelost en de procedure van de Landelijke Klachtencommissie niet gewenst en nodig is. Als de Commissie aanleiding en mogelijkheid ziet voor klager en mentor om de klacht alsnog onderling op te lossen dan zal zij de klager en mentor daar op wijzen en aanmoedigen daartoe over te gaan.

Indienen van klacht bij Landelijke Klachtencommissie Mentoren en/of eventueel verzoek tot ontslag bij kantonrechter

Indien de klager van mening is dat de mentor ontslagen dient te worden, dan moet dit verzoek aan de kantonrechter kenbaar gemaakt worden. Het is niet noodzakelijk hiervoor de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren af te wachten.

Bij het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren, wordt de klager verzocht aan te geven of dezelfde klacht of verzoek tot ontslag eveneens is ingediend bij de kantonrechter. De Landelijke Klachtencommissie Mentoren zal deze kantonrechter dan over haar mogelijke behandeling van de klacht informeren.

NB: Klagers hebben altijd de mogelijkheid om, tegelijk met het voorleggen van hun klacht aan de Landelijke Klachtencommissie Mentoren, zich tot de rechtbank te wenden. Het is aan de kantonrechter om te bepalen hoe deze met de klacht omgaat. De mogelijkheid bestaat dat de kantonrechter eerst de uitkomst van de behandeling van de klacht door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren zal willen afwachten.

2. Begripsbepalingen

2.1. Cliënt

Een natuurlijke persoon die vanwege zijn geestelijke en/of lichamelijke toestand tijdelijk of duurzaam niet in staat is of bemoeilijkt wordt zijn niet-vermogensrechtelijke belangen te behartigen en voor wie de kantonrechter een mentorschap heeft ingesteld en een mentor (wettelijk vertegenwoordiger) heeft benoemd.

2.2. Mentor

Persoon of rechtspersoon die door de kantonrechter als zodanig is benoemd en/of de betreffende mentorschapstaken voor een of meer cliënten uitoefent.

2.3. Klacht

Een uiting van onvrede over de wijze waarop de taken van de mentor zijn of worden uitgeoefend en welke door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht werd of wordt ervaren.

2.4. Klager

Een cliënt, of of bij de cliënt betrokken persoon, zoals nader beschreven in artikel 3.1

2.5. Aangeklaagde

De mentor, waarover geklaagd wordt en tegen wie de klacht gericht is.

- 2.6. *Landelijke Klachtencommissie Mentoren (kortweg Landelijke Klachtencommissie)*
Een onafhankelijke commissie, bestaande uit 5 - 7 personen, benoemd door MN en NBPM, om klachten volgens het voorliggend reglement te behandelen.
De samenstelling en wijze van benoeming wordt verder beschreven in de bijlage.
- 2.7. *Mentorschap Nederland (MN)*
De landelijke vereniging van Regionale Stichtingen Mentorschap, welke mentorschap bieden conform eisen voor professioneel mentorschap, met medewerking van vrijwilligers.
- 2.8. *Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (NBPM)*
De landelijke beroepsvereniging die de belangen van professionele mentoren en van bij haar aangesloten leden behartigt.
- 2.9. *Regionale Stichting Mentorschap (RSM)*
Stichting, die is aangesloten bij Mentorschap Nederland, en als rechtspersoon door de kantonrechter is benoemd als mentor en haar mentorschapstaken laat uitvoeren door vrijwilligers die door de stichting worden geschoold, ondersteund en begeleid. De RSM wordt door de kantonrechter benoemd en de mentoren oefenen het mentorschap uit op basis van mandatering. De RSM geeft ook steun en begeleiding aan mentoren die zelf direct door de rechtbank als zodanig zijn benoemd, op basis van een overeenkomst waarbij ook aan de wettelijke eisen voor professioneel mentorschap wordt voldaan.

3. Wie kan een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren?

- 3.1 Klachten kunnen worden ingediend door:
- cliënten van mentoren van een Regionale Stichting Mentorschap,
 - cliënten van mentoren die lid zijn van de NBPM
 - naasten en personen rondom cliënten, bedoeld onder a. en b., zover zij behorend tot de kring van personen, die gerechtigd zijn om tot instelling van een mentorschap en benoeming van een mentor te verzoeken, als bedoeld in artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek,
 - overige personen, die het belang van cliënt willen behartigen bij wijze van zaakwaarneming, omdat de cliënt zelf niet in staat is een klacht in te dienen en kennelijk geen andere persoon zich als klachtgerechtigde met behartiging van het betreffende belang inlaat.
- 3.2. Voorwaarde is dat men, alvorens een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren indient, deze eerst kenbaar heeft gemaakt bij de betreffende mentor en in redelijkheid heeft meegewerkt aan behandeling van de klacht door de mentor.

4. Hoe dient men een klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren?

- 4.1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, met een speciaal klachtenformulier, per post of e-mail worden ingediend en dienen, zo mogelijk, voorzien te zijn van de handtekening van de klager. De klager dient er melding van te maken als zijn klacht ook aan de kantonrechter is voorgelegd.
- 4.2. Een klacht moet tenminste bevatten:
- de naam, het adres en de woonplaats van klager
 - indien klager niet cliënt is: naam cliënt, relatie klager tot cliënt

- de datum waarop het feit of de feiten en de omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft, zich hebben voorgedaan
- een omschrijving van datgene waarover geklaagd wordt en tegen wie of waartegen de klacht zich richt
- het verslag van de mentor hoe de klacht door de mentor is afgehandeld en met welk resultaat
- indien van toepassing: de naam en de contactgegevens van diegene die de klager bijstaat.

5. Werkwijze van klachtbehandeling door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Onafhankelijkheid

- 5.1. Indien de aangeklaagde lid is van de Landelijke Klachtencommissie of wanneer een commissielid een al dan niet directe relatie met klager of aangeklaagde heeft, dan zal deze persoon aan de behandeling van de klacht niet deelnemen.
- 5.2. Partijen betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Landelijke Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De Landelijke Klachtencommissie beoordeelt het bezwaar.

Bericht van ontvangst en ontvankelijkheid

- 5.3. Uiterlijk één week na ontvangst van de klacht (datum poststempel of ontvangst e-mail) krijgen klager en aangeklaagde bericht van ontvangst.
- 5.4. De voorzitter, of bij diens afwezigheid, de vicevoorzitter van de Landelijke Klachtencommissie, beoordeelt binnen twee weken na ontvangst of de klacht behandeld kan worden (ontvankelijk is) en zorgt voor bericht hierover aan de klager.
- 5.5. Een klacht is ontvankelijk en wordt in behandeling genomen:
 - als de klacht en klager voldoen aan de omschrijving zoals hiervoor genoemd in de begripsomschrijvingen.
 - als duidelijk is dat de klacht eerst aan de betreffende mentor werd voorgelegd. Zo nodig stelt de voorzitter de klager eerst in de gelegenheid zijn klacht nader aan te vullen.
- 5.6. Een klacht is niet ontvankelijk en wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - er van de klager al een gelijke klacht, of een klacht van gelijke strekking in behandeling is;
 - de klacht al eerder door de Landelijke klachtencommissie is behandeld en zich naar oordeel van deze commissie geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klager geen beroep heeft gedaan op het klachtenreglement van de mentor, tegen wie de klacht gericht is of als de klacht nog niet is afgehandeld conform dit klachtenreglement.

Hoor en wederhoor

Behandeling van de klacht door de Landelijke Klachtencommissie houdt in dat deze een uitspraak doet over de klacht na klager en aangeklaagde te hebben gehoord.

- 5.7. Klager en aangeklaagde krijgen de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren, zowel schriftelijk als mondeling, als volgt:
- 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.
 - De hoorzitting wordt gehouden met de voorzitter en drie leden van de commissie, waaronder de secretaris.
 - Klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Wanneer de Landelijke Klachtencommissie in een bijzonder geval reden ziet om klager en aangeklaagde, op verzoek van een van hen of op beider verzoek, apart te horen, zal de voorzitter de andere partijen een zakelijke samenvatting verstrekken van het verklaarde, waarop deze kan reageren
 - Klager en aangeklaagde hebben het recht om geen gehoor te geven aan een uitnodiging voor een hoorzitting
 - Klager en aangeklaagde kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan.
 - Van de hoorzitting wordt door de Landelijke Klachtencommissie een zakelijk schriftelijk verslag opgemaakt, dat zo mogelijk door klager en aangeklaagde voor akkoord wordt ondertekend. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een afschrift.
 - De voorzitter kan bepalen dat de hoorzitting op een andere locatie dan in Utrecht wordt gehouden.
- 5.8. Voor een snel verloop van de behandeling wordt bij ontvangstbevestiging melding gemaakt van de komende zittingsdag(en) in Utrecht en wordt gevraagd te melden of er eventuele zwaarwegende redenen zijn waarom een hoorzitting niet in Utrecht kan worden gehouden, en of er verhindering is.

Informatie en geheimhouding

- 5.9. De Landelijke Klachtencommissie vraagt bij de klager en aangeklaagde achtergrondinformatie op zoals bijvoorbeeld kopieën van de instellingsbeschikking van de kantorechter, correspondentie, plan van aanpak van de mentor, jaarverslag(en) aan de kantonrechter en andere relevante stukken.
- 5.10. De Landelijke Klachtencommissie zendt alle stukken die klager en aangeklaagde aan de commissie overleggen en die tot het onderzoek worden toegelaten in kopie aan de wederpartij. Klager en aangeklaagde kunnen stukken van derden bijvoegen, derden kunnen niet rechtstreeks stukken indienen.
- 5.11. Op verzoek van de Landelijke Klachtencommissie verstrekken MN en/of NBPM inlichtingen. Klager en aangeklaagde worden daarover geïnformeerd.
- 5.12. De privacy van alle betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd. De Landelijke Klachtencommissie 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

- 5.13. De Landelijke Klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen. Indien van toepassing zal dit bij de uitspraak worden toegelicht.

6. Uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

- 6.1. De Landelijke Klachtencommissie streeft ernaar om binnen zes weken na ontvangst van een ontvankelijke klacht uitspraak te doen
- 6.2. Indien de Landelijke Klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken te kort is, deelt de commissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager en aangeklaagde mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de Landelijke Klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen.
- 6.3. De Landelijke Klachtencommissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak bij meerderheid van stemmen. Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter. In de uitspraak doet de Landelijke Klachtencommissie verslag van de werkzaamheden van de Landelijke Klachtencommissie, de wijze van beoordelen en de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid.
- 6.4. De uitspraak kan betekenen dat de klacht naar het oordeel van de Landelijke Klachtencommissie
 - geheel of ten dele gegrond is;
 - ongegrond is.
- 6.5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkheidsstelling inhouden, spreekt de Landelijke Klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf. De Landelijke Klachtencommissie is er dus niet voor financiële claimbeoordelingen.
- 6.6. De uitspraak wordt ter kennisneming toegezonden aan de klager, aangeklaagde en de landelijke besturen van MN en NBPM. De landelijke besturen ontvangen de uitspraak zonder namen van de betrokken personen (en zo veel als mogelijk zonder herleidbaarheid naar personen)
- 6.7. De Landelijke Klachtencommissie kan bij haar uitspraak advies geven (cq aanbevelingen doen) aan de bij MN of NBPM aangesloten mentor en/of aan MN en NBPM, gericht op het nemen van maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten van de klager en/of van cliënten in het algemeen.
- 6.8. De mentor deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie aan de klager en de Klachtencommissie schriftelijk mee of zij het advies overneemt en of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht (verdere) maatregelen neemt en zo ja welke. Eventuele afwijkingen van het advies of van de aanbevelingen van de Landelijke Klachtencommissie worden gemotiveerd.
- 6.9. Wanneer niet binnen voormelde termijn van één maand kan worden beslist, wordt dit met opgave van redenen meegedeeld aan de klager en de Landelijke Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen alsnog de wijze van opvolging kenbaar zal worden gemaakt.
- 6.10 MN en NBPM maken er werk van om bekendheid te geven aan de opvolging van aanbevelingen, via jaarlijkse verslagen (zie 8.3.)³

³ NBPM gaat afspraken maken dat de leden de klachten verslagen die ze aan LKB moeten zenden, ook aan de vereniging sturen, en dat die er dan een overzicht van maakt. Bij MN is dit al geregeld

7. Beroepsmogelijkheden tegen de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

- 7.1. Het is niet mogelijk tegen de uitspraak van de Landelijke Klachtencommissie in beroep te gaan.
- 7.2. De klager behoudt het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van zijn klacht.

8. Registratie van klachten en benutting voor verbetering van kwaliteit

- 8.1. Ingediende klachten en de uitspraken van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren, worden na afhandeling met de onderliggende stukken door de Landelijke Klachtencommissie Mentoren centraal geregistreerd en vijf jaar bewaard.
- 8.2. De besturen van MN en NBPM buigen zich jaarlijks over de geregistreerde klachten, behandeling en uitkomsten, ter evaluatie en zo mogelijk voor het aanbrengen van kwaliteitsverbetering
- 8.3. De besturen van MN en NBPM werken aan een jaarlijks verslag met daarin het aantal (geanonimiseerde) klachten over hun leden dat werd ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Mentoren. Zij vermelden daarin eveneens de acties die naar aanleiding van deze klachten en eventuele aanbevelingen zijn en/of gaan worden ondernomen. Dit verslag is openbaar, MN en NBPM melden op hun websites waar/hoe te verkrijgen. ⁴

⁴ Zie ook 6.10 en de voetnoot daarbij

Bijlage 1:

Bij wet geregelde eisen te stellen aan de klachtenbehandeling door mentoren

Besluit kwaliteitseisen Curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren
Artikel 6 (betreffende eisen omtrent de omgang met de betrokkene)

1. De curator heeft een klachtenregeling en verstrekt deze bij of onverwijld na zijn benoeming aan de onder curatele gestelde.
2. De klachtenregeling vermeldt ten minste:
 - a. dat een klacht kan worden ingediend door degene die gerechtigd is de curatele te verzoeken als bedoeld in artikel 379, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek,
 - b. bij wie en op welke wijze een klacht kan worden ingediend,
 - c. dat de klacht door de curator wordt afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste zes weken,
 - d. dat een toelichting wordt verstrekt indien een klacht ongegrond wordt verklaard,
 - e. indien een klacht gegrond wordt verklaard, of en zo ja welke gevolgen de curator hieraan verbindt;
 - f. de mogelijkheden die de klager ter beschikking staan bij ongegrondverklaring van de klacht.
3. De curator handelt de klacht af in overeenstemming met de klachtenregeling, bedoeld in het eerste lid.
4. De curator zorgt er voor dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht de curator zelf betreft.
5. Het eerste tot en met vierde lid zijn van overeenkomstige toepassing op bewindvoerders en mentoren, met dien verstande dat in het tweede lid, onderdeel a, wordt bedoeld op artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Bijlage 2:

Samenstelling en benoeming van de Landelijke Klachtencommissie Mentoren

- De Landelijke Klachtencommissie bestaat uit 5 – 7 personen, allen met kennis en ervaring op gebied van wettelijke vertegenwoordiging van cliëntenbelangen in de zorg en onafhankelijk van MN en NBPM.
- De leden worden met instemming van de besturen van beide organisaties benoemd, als volgt:
 - Twee met kennis en ervaring met het werk en de organisatie van de leden van MN, op voordracht van MN,
 - Twee met kennis en ervaring met het werk en de organisatie van de leden van NBPM, op voordracht van NBPM
 - Één – drie personen met juridische kennis m.b.t. mentorschap en/of kennis en vaardigheden op gebied van mediation.
Een of meer persoon/personen hiervan worden benoemd in functie van voorzitter (en/of vicevoorzitter).
MN en NBPM kunnen beiden kandidaten voorstellen voor deze zetels, ook de zittende commissieleden kunnen voorstellen doen.
Bestuursleden en medewerkers van NBPM en MN kunnen geen lid van de Landelijke Klachtencommissie zijn.
- Benoeming gebeurt voor drie jaar, herbenoeming is tweemaal mogelijk.
- De huidige leden van de Klachtencommissie bepalen onderling een rooster van aftreden voor 1, 2 of 3 jaar.
Als er binnen de termijn iemand uitvalt wordt een opvolger benoemd voor de resterende periode.
- 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 Klachtencommissie kunnen te allen tijde hun lidmaatschap beëindigen. Ook kunnen de gezamenlijke besturen, al dan niet op verzoek vanuit de Klachtencommissie, besluiten een lidmaatschap, met redenen omkleed, te beëindigen.

Vergoedingen vanuit NBPM en MN, kantoorfaciliteiten

- 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.

Evaluatie en bijstelling

- Jaarlijks, bij de opstelling van het jaarverslag, of eerder indien gewenst, wordt door MN en NBPM in overleg met de Landelijke Klachtencommissie gezien of wijzigingen in de regeling gewenst zijn.
- Wijzigingen worden na instemming van beide besturen, in de regeling opgenomen.