**Model Klachtenregeling voor de behandeling van klachten door Regionale Stichtingen Mentorschap (RSM) aangesloten bij Mentorschap Nederland (MN)**
*Vastgesteld door de ALV van MN op 8.10.25.*

**Inhoud**


1. Begripsbepalingen
2. Doel van de regeling en uitgangspunten van deze regeling
3. Taken klachtenfunctionaris
4. Indienen van een klacht
5. Werkwijze van klachtenafhandeling
6. Registratie van klachten en benutting voor verbetering van kwaliteit
7. Overige bepalingen


**Bijlagen**


1. Artikel 6 Kwaliteitsbesluit CBM (klachtenregeling)
2. Modelformulier voor het indienen van klachten
3. Stroomschema klachtenregeling


## 1. Begripsbepalingen

*1.1 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.

*1.2 Mentor*
In de context van deze regeling kan de mentor zowel een natuurlijk persoon (vrijwillig mentor) zijn als de rechtspersoon (Stichting Mentorschap Amsterdam) die door de kantonrechter als zodanig is benoemd en/of de betreffende mentorschapstaken voor een of meer cliënten uitoefent.

*1.3 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.

*1.4 Formele klacht*
Een schriftelijke klacht waarop de klager een formeel oordeel van het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam verlangt.

*1.5 Klager*
Een cliënt, of bij de cliënt betrokken persoon, zoals nader beschreven in artikel 4.1.

*1.6 Aangeklaagde*
De mentor, waarover geklaagd wordt en tegen wie de klacht gericht is. Dit kan de vrijwillige mentor (natuurlijk persoon), een vertegenwoordiger van Stichting Mentorschap

Amsterdam zijn of de medewerkers van de stichting die in de uitoefening van het mentorschap betrokken zijn.

*1.7 Klachtenfunctionaris*
De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon, aangewezen door Stichting Mentorschap Amsterdam voor de afhandelingen van meldingen en klachten. De klachtenfunctionaris kan, waar mogelijk en wenselijk, bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde en verzorgt waar nodig de communicatie tussen de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris vertegenwoordigt geen van de betrokken partijen en geeft geen inhoudelijk oordeel over de klacht. De klachtenfunctionaris voert de werkzaamheden onafhankelijk, onpartijdig en vertrouwelijk uit.

*1.8 Regionale Stichting Mentorschap (RSM)*
Stichting Mentorschap Amsterdam, aangesloten bij Mentorschap Nederland, die 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 bij Stichting Mentorschap Amsterdam aangesloten mentoren oefenen het mentorschap uit op basis van mandatering en een vrijwilligersovereenkomst.

*1.9 Mentorschap Nederland (MN)*
De landelijke vereniging van de Regionale Stichtingen Mentorschap.

## 2. Doel van de regeling en uitgangspunten van deze regeling

Op grond van artikel 6 van het besluit kwaliteitseisen CBM is een klachtenregeling verplicht voor de behandeling van klachten. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen van artikel 6 besluit kwaliteitseisen CBM. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe cliënten van een mentor die namens Stichting Mentorschap Amsterdam het mentorschap uitoefent en bij die cliënt betrokken personen een klacht kunnen indienen. Deze klachten kunnen zowel betrekking hebben op het handelen van de vrijwillig mentor, als van vertegenwoordigers van Stichting Mentorschap Amsterdam.

Mentoren aangesloten bij Stichting Mentorschap Amsterdam, als lid van Mentorschap Nederland, voeren hun werkzaamheden zorgvuldig en met betrokkenheid uit. Zij volgen en voldoen daarbij aan de wettelijke eisen voor kwaliteit van professioneel mentorschap[1] en het kwaliteitsbeleid van Mentorschap Nederland.

Desondanks 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.

Uitgangspunten bij de afhandeling van meldingen en klachten zijn:
- Iedere melding of klacht wordt serieus en met respect voor betrokkenen behandeld.
- Gelet op de doelgroep van deze klachtenregeling staat voorop dat een klacht laagdrempelig moet kunnen worden ingediend. Indien iemand een klacht heeft

[1] Besluit Kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren.

maar niet in staat is die volgens de vereisten in te dienen of formuleren krijgt deze persoon passende ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

- Omdat niet alle cliënten in staat zijn om een klacht in te dienen, en soms een netwerk ontbreekt, kan een brede kring van naasten van de cliënt een klacht indienen. Deze kring is breder dan degenen die een formele klacht kunnen indienen bij de rechtbank van benoeming.
- Bij een klacht verkent de klachtenfunctionaris eerst of het probleem met direct betrokkenen kan worden opgelost (bemiddeling).
- Indien bemiddeling niet mogelijk is gebleken of de indiener dit niet wil, is de indiening van een formele klacht mogelijk cf. de wettelijke regeling (art. 6, Besluit kwaliteitseisen CBM).
- Deze regeling is gelijk voor alle RSM aangesloten bij MN.

## 3. Taken klachtenfunctionaris

3.1 De klachtenfunctionaris is belast met de behandeling van klachten door middel van bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.

3.2 De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, respectievelijk schadevergoeding.

## 4. Indienen van een klacht

4.1 Een klacht kan worden ingediend door:

a) cliënten van mentoren van Stichting Mentorschap Amsterdam;
b) naasten en personen rondom cliënten van mentoren van Stichting Mentorschap Amsterdam die behoren tot de kring van personen, die gerechtigd zijn om tot instelling van een mentorschap en benoeming van een mentor te verzoeken, te weten:
    a. de echtgenoot of andere partner
    b. familieleden (bloedverwanten) tot in de 4e graad; dit zijn ouders, grootouders, kinderen, kleinkinderen, broers, zussen, ooms, tantes, neven en nichten
    c. de bewindvoerder van de betrokkene
    d. de instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt
    e. de officier van justitie
c) 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.

Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk.

4.2 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk, met een klachtenformulier via de website van Stichting Mentorschap Amsterdam, 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 de klacht ook aan de kantonrechter is voorgelegd. De naam- en adresgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u onder aan dit document.

4.3 Een klacht wordt bij voorkeur in de Nederlandse taal ingediend. Indien de klager daartoe niet in staat is, wordt in overleg gezocht naar een passende wijze waarop de klacht kan worden ingediend en behandeld.

De klacht moet minimaal voorzien worden van:

a) naam, telefoonnummer en e-mailadres van klager;
b) een datum;
c) de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
d) een duidelijke omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

4.4 Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten die in lid 2 en 3 zijn gesteld, wordt de klager hierover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld alsnog aan de vereisten te voldoen binnen een daarvoor te stellen termijn. Het uitgangspunt daarbij is dat het belangrijker is dat een klager zijn klacht kenbaar kan maken dan het voldoen aan de genoemde vereisten, zolang duidelijk is wat de inhoud van de klacht is en tegen wie deze is gericht. Conform art. 5.3 van deze klachtenregeling ondersteunt de klachtenfunctionaris indien nodig of als de indiener dat wenst bij het formuleren van de klacht.

## 5. Werkwijze van klachtenafhandeling

5.1 Uiterlijk één week na ontvangst van de klacht (datum poststempel of e-mail) krijgt de klager een bericht van ontvangst. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:

a) de werkwijze van de klachtenafhandeling;
b) de mogelijkheid voor de klager om zich bij te laten staan door een gemachtigde;
c) de start van de procedure en afhandelingstermijn.

5.2. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager. In dit contact wordt de klacht besproken en bekeken of bemiddeling mogelijk is of dat klager een formele klacht wil indienen. Een klager is niet verplicht om mee te werken aan bemiddeling in welk geval direct een formele klacht kan worden ingediend. In beide gevallen wordt de aangeklaagde per ommegaande op de hoogte gesteld van de klacht.

5.3 Indien de klager ondersteuning wenst of nodig heeft bij het formuleren van een klacht of de formele klacht, levert de klachtenfunctionaris deze ondersteuning.

5.4 Indien de klager dit wenst, ondersteunt de klachtenfunctionaris het verkennen van mogelijkheden om tot een laagdrempelige oplossing te komen in de vorm van bemiddeling met de mentor of de Stichting Mentorschap Amsterdam. Daarbij moet er naar inschatting van de klachtenfunctionaris gerede kans zijn op een passende oplossing.

5.5 Indien er mogelijkheden zijn tot bemiddeling zonder formele klachtprocedure, ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager in de bemiddeling met de mentor of de Stichting Mentorschap Amsterdam.

5.6 In geval van bemiddeling, vindt dit gesprek uiterlijk 3 weken plaats na het bericht van ontvangst van het klachtenformulier. De klachtenfunctionaris stuurt binnen twee weken na afloop van het gesprek klager en aangeklaagde een schriftelijk verslag met de uitkomst van het gesprek.

5.7 In geval van een formele klacht ontvangt de klager binnen 6 weken na het indienen van de formele klacht een schriftelijke reactie op de formele klacht van het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam. Dit bevat in ieder geval een gemotiveerde reactie of het bestuur de formele klacht gegrond acht of niet. In geval de formele klacht gegrond wordt verklaard, bevat de reactie behalve een gemotiveerde reactie op de formele klacht ook welke actie Stichting Mentorschap Amsterdam onderneemt om te zorgen dat de oorzaak van de formele klacht wordt weggenomen.

5.8. Indien de formele klacht gegrond wordt bevonden, maar de klager is het niet eens met de voorgestelde oplossing, kan de klager eenmalig bezwaar indienen bij het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam. De klager ontvangt dan uiterlijk binnen 6 weken een schriftelijke reactie van het bestuur.

5.9. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

a) de klacht niet aan de vereisten van artikel 4.2 en 4.3 voldoet en ook met ondersteuning van de klachtenfunctionaris de klager niet heeft duidelijk kunnen maken wat de inhoud van de klacht is;
b) de klacht is ingediend door een ander persoon dan de personen genoemd in artikel 4.1;
c) indien er van de klager al een gelijke klacht, of een klacht van gelijke strekking in behandeling is;
d) eerder een oordeel is uitgesproken over een formele klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging(en) en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

Indien de klachtenfunctionaris besluit om de klacht niet in behandeling te nemen, dan stelt de klachtenfunctionaris de klager en de beklaagde schriftelijk ter kennis van deze beslissing.

5.10 De interne klachtenprocedure van Stichting Mentorschap Amsterdam staat los van de mogelijkheid om een verzoek of klacht voor te leggen aan de kantonrechter. De interne klachtenprocedure is geen bezwaar- of beroepsprocedure en een beslissing binnen deze procedure is geen voorwaarde om de kantonrechter te kunnen benaderen.

Tegen de uitkomst van de interne klachtenprocedure staat binnen Stichting Mentorschap Amsterdam geen intern bezwaar open. Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de klachtenprocedure, kan de klager zich, indien en voor zover de wet

daarvoor een mogelijkheid biedt, rechtstreeks wenden tot de kantonrechter die het mentorschap heeft uitgesproken.

Let op: niet iedereen kan een klacht indienen bij de rechtbank. Dit kunnen alleen:

- de cliënt
- de echtgenoot of andere partner
- familieleden (bloedverwanten) tot in de 4e graad
- de curator of de bewindvoerder van de betrokkene
- de instelling die de betrokkene verzorgt of begeleidt
- de officier van justitie

5.11 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit kan op ieder moment in de procedure.

## 6. Registratie van klachten en benutting voor verbetering van kwaliteit

6.1 De klachtenfunctionaris verstrekt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd overzicht van meldingen en klachten en de uitkomsten daarvan aan het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam. Dit overzicht wordt door het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam besproken en de uitkomsten gedeeld met Mentorschap Nederland in het kader van het landelijke kwaliteitsbeleid.

## 7. Overige bepalingen

7.1 Het bestuur van de Stichting Mentorschap Amsterdam stelt een passende vergoeding beschikbaar voor de klachtenfunctionaris en zorgt dat deze over passende voorzieningen, zoals eigen e-mail, beschikt om de functie te kunnen uitvoeren.

7.2 De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan de betrokkenen bekend dan wel redelijkerwijs bekend geacht worden te zijn. Deze gegevens mogen niet aan derden worden verstrekt, tenzij en voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht, de betrokkene daarvoor toestemming heeft gegeven of een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.

7.3 De klachtenfunctionaris bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt bewaard gedurende maximaal twee jaar, gerekend vanaf de datum waarop de interne klachtenprocedure definitief is afgerond.
Indien na afronding van de klachtenprocedure nog sprake is van een lopende gerechtelijke procedure, een verzoek of procedure bij de kantonrechter, een aansprakelijkheidskwestie of een andere zwaarwegende juridische of wettelijke reden, kunnen de betreffende stukken langer worden bewaard. De stukken worden in dat geval bewaard zolang dit noodzakelijk is voor de betreffende procedure, kwestie of wettelijke verplichting en daarna zo spoedig mogelijk verwijderd of vernietigd.

## 8. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting Mentorschap Amsterdam en treedt per 1 januari 2026 in werking.

**Meer informatie en contact**
De klachtenfunctionaris van Stichting Mentorschap Amsterdam is te bereiken via:
Klachtenfunctionaris
Stichting Mentorschap Amsterdam
P/a Rechtboomssloot 52
1011 EC Amsterdam
Email: klacht@mentorschapamsterdam.nl

**Bijlage 1:**
**Bij wet geregelde eisen te stellen aan de klachtenbehandeling door mentoren**
Besluit kwaliteitseisen Curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren, artikel 6

**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 ervoor 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 gedoeld op artikel 432, eerste en tweede lid, respectievelijk artikel 451, eerste en tweede lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.

**Bijlage 2:**
Klachtenformulier

**Bijlage 3:**
Stroomschema (regeling in toegankelijke vorm)