

## LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE MENTOREN

### Uitspraak d.d. 10 oktober 2020 op de klachten van:

de heer [REDACTED] (hierna te noemen: klager), wonende aan de [REDACTED]

tegen

mevrouw [REDACTED] (hierna te noemen: aangeklaagde),  
wonende/gevestigd aan de [REDACTED]

Klager is zoon van [REDACTED] (hierna te noemen: betrokkene), thans woonachtig/verblijvende, in de woonvoorziening [REDACTED].

Klager stelt in zijn klachtenformulier, dat aangeklaagde als mentor haar afspraken niet zou nakomen. Klager klaagt -zakelijk samengevat- in het bijzonder over de wijze waarop voormelde mentor sinds haar benoeming door de rechtbank/de kantonrechter met hem contact heeft gehad en/of heeft gecommuniceerd. Hoofdpunten hierbij zijn: a. de aanvraag van het onderhavige mentorschap voor betrokkene, b. de onafhankelijkheid van de mentor (aangeklaagde), c. het contact tussen klager en de mentor (aangeklaagde) en d. het tussentijds verblijf van betrokkene bij haar dochter [REDACTED] en de aansluitende verhuizing naar de woonvoorziening waar betrokkene nu verblijft.

### 1. Het verloop van de procedure

De Landelijke Klachtencommissie Mentoren, hierna verder te noemen "de klachtencommissie", heeft -voor zover hier van belang- kennis kunnen nemen van de inhoud van de navolgende stukken:

- de klacht van klager, met bijlagen;
- de brief namens de klachtencommissie, houdende o.m. de ontvankelijkverklaring van de onderhavige klacht;
- het verweer van aangeklaagde, met bijlagen;
- de brief namens de klachtencommissie, houdende o.m. de mededeling aan klager en aan aangeklaagde dat i.v.m. het coronavirus geen hoorzitting zal plaatsvinden en dat deze klachtenprocedure verder schriftelijk wordt afgehandeld;
- de 2<sup>e</sup> schriftelijke reactie van klager;
- de 2<sup>e</sup> schriftelijke reactie van aangeklaagde;
- de brief namens de klachtencommissie, houdende de mededeling aan klager en aan aangeklaagde dat de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd uitspraak zal doen op basis van voormelde overlegde stukken.

## **2 Ontvankelijkheid klacht**

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

2.2 Klager is als zoon van betrokkene bevoegd om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie heeft na ontvangst van de klacht -in overeenstemming met artikel 5.4 van de klachtenregeling- geoordeeld dat de onderhavige klacht ontvankelijk is en dat deze daarom in behandeling kan worden genomen. Dat er eerdere klachtenbehandelingen van klachten van klager tegen de onderhavige mentor ( hier aangeklaagde) hebben plaatsgevonden bij de Rechtbank [REDACTED] doet hier niet aan af. De klachtencommissie is gehouden een eigen (onafhankelijk) schriftelijk en gemotiveerd oordeel te geven over de klachten van klager in deze klachtenprocedure. De uitspraak van klachtencommissie kan betekenen dat de klachten van klager naar het oordeel van de klachtencommissie geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond zijn. (Zie artikel 6.4 van de klachtenregeling).

## **3. De beoordeling**

### **Vaststaande feiten**

3.1 De klachtencommissie gaat in deze procedure uit van de navolgende vaststaande feiten:

3.1.1 Betrokkene is geboren te [REDACTED] en is derhalve thans [REDACTED]. Betrokkene is weduwe. Afgezien van klager heeft betrokkene (thans) nog [REDACTED] dochters. [REDACTED]

3.1.2 Betrokkene lijdt sinds enkele jaren aan dementie, waarschijnlijk van het type Alzheimer.

3.1.3 Klager en zijn [REDACTED]zussen verschilden (en verschillen nog steeds) van mening over de invulling van de noodzakelijke zorg van hun moeder (betrokkene).

3.1.4 Mede om die reden heeft de Rechtbank [REDACTED] (lees: de bevoegde kantonrechter) op verzoek van de betrokken zorginstelling [REDACTED] een mentorschap ingesteld over betrokkene onder gelijktijdige benoeming van aangeklaagde tot mentor. Alle kinderen gingen (aanvankelijk) akkoord met deze aanvraag van de [REDACTED]. Klager heeft kort voor de zitting zijn akkoord ingetrokken.

3.1.5 Klager is het niet eens met de werkwijze van de mentor/aangeklaagde en heeft tevens herhaaldelijk bij de voormelde rechtbank een klacht c.q. klachten ingediend tegen de mentor. Op deze herhaalde klachten is door de rechtbank beslist.

### **Hoor en wederhoor**

3.2 Klager en aangeklaagde zijn in het kader van "hoor en wederhoor" op een deugdelijke wijze in de gelegenheid gesteld om hun standpunten schriftelijk toe te lichten. De klachtencommissie zal hierna de hierboven vermelde hoofdpunten (a. t/m d.) van de klacht bespreken.

## Wettelijk kader

3.3 Betrokkene is tijdens het mentorschap onbevoegd om rechtshandelingen te verrichten op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Met betrekking tot deze aangelegenheden vertegenwoordigt de benoemde mentor betrokkene in en buiten rechte. Zie artikel 1:453, leden 1 en 2 BW. De mentor is gehouden om betrokkene -voor zover mogelijk- zoveel mogelijk bij de vervulling van haar taak te betrekken. De mentor betracht de zorg van een goed mentor. Zie artikel 1:454, lid 1 BW. De mentor is jegens betrokkene aansprakelijk, indien hij in de zorg van een goed mentor tekortschiet. Zie artikel 1:454, lid 2 BW. De mentor doet desgevraagd verslag van zijn werkzaamheden aan de kantonrechter. Zie artikel 1:459 lid 1 BW. De klachtencommissie benadrukt dat dit de belangrijkste wettelijke bepalingen zijn waarbinnen een mentor dient te functioneren. Een (professionele) mentor, zoals aangeklaagde, dient voorts zijn/haar werkzaamheden uit te voeren volgens de landelijke eisen en richtlijnen voor kwaliteit, zoals vastgelegd in het Besluit kwaliteitseisen voor curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren (Stb. 2015, 186).

## De verdere toetsing hoofdpunten klacht

3.4 Bovengenoemde hoofdpunten van de klachten lenen zich naar het oordeel van de klachtencommissie -gelet op hun onderling verband en samenhang- hierna voor een chronologische gezamenlijke behandeling. De klachtencommissie heeft kennisgenomen van de standpunten van klager en van aangeklaagde, zoals zij deze hebben verwoord in de door hen overlegde stukken, met bijlagen. Voor zover van belang in het kader van haar beoordeling zal de klachtencommissie in haar beoordeling op deze standpunten terugkomen.

3.4.1 De klachtencommissie stelt allereerst voorop dat bij de uitoefening van de functie door de mentor **de belangen van betrokkene centraal dienen te staan**. De mentor is immers benoemd tot wettelijke vertegenwoordiger van betrokkene.

3.4.2 Klager klaagt deels ook over het handelen en/of nalaten van zijn drie zussen, het handelen en/of nalaten van betrokken zorgverleners en het handelen en/of nalaten te handelen van de behandelend kantonrechter van de Rechtbank [REDACTED]. Dit handelen en/of nalaten te handelen valt echter buiten van het kader van deze klachtenprocedure. De klachtencommissie is niet bevoegd om dit soort klachten te behandelen.

3.4.3 Aangeklaagde kwam pas in beeld op het moment dat zij door de zorginstelling [REDACTED] werd benaderd met het verzoek of zij bereid was het mentorschap over betrokkene op zich te nemen. Onweersproken heeft aangeklaagde in dat verband gesprekken gevoerd met betrokkene, klager en de [REDACTED] dochters. Onweersproken hebben betrokkene en alle kinderen, waaronder klager, hun schriftelijk akkoord gegeven inzake de aanvraag van de [REDACTED] tot instellen van een mentorschap en het benoemen van aangeklaagde als mentor. Pas daarna heeft aangeklaagde zich schriftelijk bereid verklaard om het mentorschap ten behoeve van betrokkene op zich te nemen. De bevoegde kantonrechter heeft vervolgens in overeenstemming met dit verzoek beslist. Dat klager kennelijk kort voor de mondelinge behandeling van het verzoek/de aanvraag zijn akkoord heeft ingetrokken doet hier niet aan af. De kantonrechter heeft in dat verband ook geoordeeld over de bereidheid en de geschiktheid van de beoogde mentor. Aangeklaagde kan in dat verband naar het oordeel van de klachtencommissie geen enkel verwijt worden gemaakt.

3.4.4 Na kennisneming van de instellingsbeschikking van de kantonrechter startte formeel de taak van aangeklaagde als mentor over betrokkene. Vaststaat, dat aangeklaagde, als onafhankelijk

wettelijk vertegenwoordiger (i.c. mentor) door de kantonrechter is benoemd vanwege de bestaande onenigheid bij de kinderen over de vraag hoe de zorgbehoefte van betrokkene diende te worden ingevuld.

3.4.5 Gelet op de uitlatingen (o.m. in zijn mailwisseling met aangeklaagde) realiseert klager zich kennelijk onvoldoende wat dit betekent voor zijn positie in het kader van bovengenoemde zorgaangelegenheden (verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding). Hij is niet langer één van de aanspreekpunten voor de betrokken zorgverleners. De bevoegde wettelijk vertegenwoordiger is aangeklaagde, zijnde de benoemde mentor. Aangeklaagde legt op basis van de wet slechts verantwoording af over de door haar uitgevoerde werkzaamheden aan de toezichthoudend kantonrechter en (voor zover mogelijk) aan betrokkene zelf.

3.4.6 Aangeklaagde heeft dan ook geen enkele wettelijke verplichting om zich wat betreft haar mentorwerkzaamheden te verantwoorden richting de kinderen van betrokkene (w.o. klager). Aangeklaagde heeft wel belang bij een goede communicatie met de kinderen van betrokkene. Dit zeker nu betrokkene door haar geestelijke toestand niet dan wel onvoldoende in staat is om zelf haar zorgbehoefte te formuleren. In dit geval doet de mentor er goed aan personen uit de nabije omgeving, bijvoorbeeld de nabije familie en de instelling waar betrokkene wordt verzorgd, te betrekken bij het vaststellen van voormelde zorgbehoefte. Uiteindelijk beslist de mentor.

3.4.7 De klachtencommissie stelt vast dat aangeklaagde -ondanks de verstoorde familieverhoudingen- op een heel prudente invoelende wijze met deze communicatie richting de familie omgaat. Van de zijde van de [REDACTED] dochters van betrokkene zijn ook geen klachten bekend over hun communicatie met aangeklaagde. Alleen bij klager bestaat kennelijk onvrede.

3.4.8 Naar het oordeel van de klachtencommissie ligt de basis van deze onvrede echter in het eigen handelen van klager. De klachtencommissie baseert dit oordeel (mede) op de inhoud van de -in kopie- overlegde mailwisseling tussen klager en aangeklaagde. Kennelijk denkt klager aan aangeklaagde te kunnen "voorschrijven" wat zij heeft te doen en/of te laten als mentor. Hij baseert zich hierbij op zijn eigen (beweerdelijke) deskundigheid over de omgang van mensen met dementie. Wat er ook zij van de deskundigheid, aangeklaagde is en blijft bevoegd en verantwoordelijk in eerdergenoemde zorgaangelegenheden. De toezichthoudend kantonrechter heeft dit -zoals blijkt uit overlegde stukken- ook meerdere malen afgelopen jaar bevestigd richting klager. "Een mentor hoeft zich niet te houden aan de wensen van de familie maar dient te handelen in belang van betrokkene", zo overweegt de kantonrechter in zijn/haar beschikking van 30 maart 2020.

3.4.9 De klachtencommissie adviseert klager dringend om zijn eigen wijze van communiceren richting aangeklaagde aan te passen. Dit is ook in het belang van betrokkene. Juist betrokkene wordt belast door de onderlinge spanning binnen de familie alsmede door de slechte communicatie tussen klager en aangeklaagde. Dit blijkt uit -in kopie- overgelegde stukken van verschillende zorgverleners.

3.4.10 In feite kunnen de kinderen van betrokkene nog heel veel voor hun dementerende moeder betekenen, zij moeten alleen "niet op de stoel van de mentor gaan zitten". De klachtencommissie hoopt dat klager dit nu ook begrijpt.

3.4.11 Wat betreft de tussentijdse verhuizing van betrokkene en de definitieve verhuizing naar de huidige woonvoorziening is de klachtencommissie met aangeklaagde van oordeel, dat dit de beste

oplossing voor betrokkene was en is. Klager toont ook niet aan dat deze beslissingen niet in het belang van zijn moeder waren. Klager voelt zich kennelijk (opnieuw) onvoldoende gehoord in het kader van deze beslissingen. Dit doet echter niet af aan de juistheid van deze beslissingen.

3.4.12 Gelet op bovenstaande zal de klachtencommissie hierna de klachten van klager ongegrond verklaren wat betreft de door de klachtencommissie getoetste klachten. Wat betreft de andere klachten verklaart de klachtencommissie zich onbevoegd.

#### 4. De uitspraak

De klachtencommissie:

verklaart de getoetste klachten van klager ongegrond;

verklaart zich onbevoegd om kennis te nemen van de klachten gericht tegen de familieleden, de betrokken zorgverleners en de Rechtbank-

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden mevrouw T. Bax en mevrouw G. Hendriks op 10 oktober 2020.

Namens de klachtencommissie,

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

De secretaris,

C.A. Korsman.