

## LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE MENTOREN

### Uitspraak d.d. 8 november 2021 op de klachten van:

de heer [REDACTED] (klager sub 1) en mevrouw [REDACTED] (klager sub 2),  
{hierna gezamenlijk te noemen: klagers),  
wonende aan de [REDACTED]

tegen

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

Klagers zijn de vader en de bonusmoeder van [REDACTED]  
(hierna te noemen: betrokkene), thans woonachtig/verblijvende, bij haar moeder [REDACTED]  
[REDACTED] aan het [REDACTED]

Bij beschikking d.d. 14 juli 2020 van de Rechtbank Gelderland is een mentorschap ingesteld over betrokkene, met gelijktijdige benoeming van aangeklaagde tot (professionele) mentor over betrokkene. Dit op gezamenlijk verzoek van haar (destijds reeds gescheiden) ouders. Uit de instellingsbeschikking blijkt verder dat in verband met de uitzonderingssituatie, die is ontstaan als gevolg van het coronavirus, betrokkene, verzoekers en de voorgedragen mentor **niet** door de betrokken kantonrechter zijn gehoord. Aangeklaagde is als professionele mentor lid van de Nederlandse Beroepsvereniging voor Professionele Mentoren (hierna te noemen NBPM).

Betrokkene heeft nog twee zussen [REDACTED]. Beide zussen wonen eveneens bij hun moeder mevrouw [REDACTED]

### 1. Het verdere 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 klachten van klagers, met bijlagen;
- de brief d.d. 12 oktober 2021 namens de klachtencommissie, houdende o.m. de ontvankelijkverklaring van de onderhavige klachten van klagers;
- het verweer van aangeklaagde, met bijlagen;
- het emailbericht d.d. 31 oktober 2021 van klagers, houdende het verzoek tot uitstel van de mondelinge behandeling namens klagers;
- het emailbericht d.d. 1 november 2021 van de klachtencommissie, houdende de afwijzing van het verzoek tot uitstel;
- de mondelinge behandeling d.d. 3 november 2021, alsmede het gemaakte zakelijk verslag.

## **2. De verdere beoordeling**

### **Vaststaande feiten**

2.1 De klachtencommissie gaat in deze procedure uit van de navolgende vaststaande feiten.

2.1.1 Tijdens de mondelinge behandeling van 3 november 2021 is ten overstaan van mr. W.E.M. Verjans (voorzitter), de heer C.A. Korsman (secretaris) en de beide leden mr. P.A. van Gassen en mr. I. Jansen, alleen verschenen mevrouw [REDACTED] (klager sub 2), vergezeld van haar vertrouwenspersoon mevrouw [REDACTED].

2.1.2 Over betrokkene is vanwege haar geestelijke en lichamelijke toestand de wettelijke beschermende maatregel mentorschap ingesteld.

2.1.3 De ouders van betrokkene verschilden (en verschillen nog steeds) van mening over de invulling van de noodzakelijke zorg van betrokkene. Om die reden hebben zij gezamenlijk aan de rechtbank verzocht een onafhankelijke professionele mentor (i.c. aangeklaagde) te benoemen over hun dochter. Dit in verband met het bereiken van de meerderjarige leeftijd (18 jaar) door hun dochter. De kantonrechter heeft het mentorschap over betrokkene ingesteld en de -door hen voorgestelde- professionele mentor benoemd.

2.1.4 Klagers zijn het samengevat niet eens met de werkwijze van de mentor/aangeklaagde.

2.1.5 Klager sub 1 heeft zich eerder tot de klachtencommissie gewend met klachten (klachtenformulier d.d. 8 april 2021).

2.1.6 Bij brief d.d. 11 april 2021 is klager sub 1-zakelijk weergegeven- namens de klachtencommissie gewezen op het feit, dat hij eerst gehouden was zijn klacht voor te leggen aan de betreffende mentor. Zulks onder verwijzing naar de artikelen 5.5 en 5.6 van de **Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren** (hierna te noemen: de klachtenregeling).

2.1.7 Omdat zij ontevreden zijn over de uitkomst van de klachtenbehandeling door aangeklaagde leggen zij nu hun klachten alsnog aan de klachtencommissie voor.

2.1.8 Mede als gevolg van de geestelijke toestand van klager sub 1 neemt klager sub 2 de communicatie richting aangeklaagde, betrokkene, de moeder en de beide andere kinderen (regelmatig) over.

### **Hoor en wederhoor**

2.2 Klagers en aangeklaagde zijn in het kader van "hoor en wederhoor" op een deugdelijke wijze in de gelegenheid gesteld om hun standpunten schriftelijk en mondeling toe te lichten. Aangeklaagde heeft om haar moverende redenen verkozen om niet aanwezig te zijn tijdens de mondelinge behandeling van de klacht. Dit geldt ook voor klager sub 1.

### **De verdere toetsing klachten**

2.3 Klagers hebben hun klachten zowel in de klachtenprocedure bij aangeklaagde alsook in onderhavige klachtenprocedure samengevat in 13 (dertien) klachten, te weten:

- a. [REDACTED] (lees: aangeklaagde) houdt geen rekening met de ontwikkelingsleeftijd van [REDACTED] (lees: betrokkene).
- b. [REDACTED] kent [REDACTED] niet en maakt daardoor een verkeerde inschatting.
- c. [REDACTED] legt ons dingen op i.p.v. ons als ouders te laten meedenken.
- d. [REDACTED] helpt niet bij het herstellen van het contact met vader en bonusmoeder.
- e. [REDACTED] is niet actief bezig met het vinden van een woongroep voor [REDACTED]
- f. [REDACTED] laat de situatie waarbij moeder en [REDACTED] in hetzelfde bed slapen bestaan.
- g. [REDACTED] heeft zich onvoldoende ingelezen in de situatie van en rondom [REDACTED], of laat in ieder geval niet blijken dat ze zich ingelezen heeft.
- h. [REDACTED] geeft ons het idee dat ze meer/beter luistert naar moeder.
- i. [REDACTED] is niet in staat om te communiceren met [REDACTED] (lees: klager sub 1) op een manier waarbij het voor beide werkzaam is, of laat in ieder geval niet blijken dat ze zich ingelezen heeft.
- j. [REDACTED] laat regelmatig toe dat de zussen van [REDACTED] mantelzorgers zijn i.p.v. zussen. De verantwoordelijkheid voor [REDACTED] hoort nooit bij haar zussen te liggen.
- k. [REDACTED] helpt niet bij het verkrijgen van een realistisch beeld van [REDACTED]. De rolstoel wordt niet geaccepteerd als hoofdvervoermiddel, maar ze mag dromen om te leren lopen zoals haar zussen.
- l. [REDACTED] houdt geen rekening met onze manier van plannen, maar legt haar manier aan ons op.
- m. [REDACTED] geeft ons het gevoel dat we alles verkeerd doen en dat bij [REDACTED] alles goed gaat.

Bovengenoemde klachten lenen zich naar het oordeel van de klachtencommissie -gelet op hun onderling verband en samenhang- hierna voor een gezamenlijke behandeling. De klachten zijn immers onder te brengen in drie categorieën, te weten:

- Categorie A. Gebreken in kennis m.b.t. de persoon en de belangen van betrokkene [REDACTED];
- Categorie B. Geen deugdelijke communicatie met klagers; en
- Categorie C. Klachten omtrent huidige en toekomstige woonsituatie betrokkene.

De bovengenoemde klachten a, b, e, g en k. vallen onder **categorie A**, de klachten c, d, h, i, l, en m onder **categorie B** en de klachten f en j onder **categorie C**.

#### Juridisch kader

2.4 De professionele mentor is op grond van het eerste lid artikel 5 van het **Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren** (Staatsblad 2014, 46) gehouden in overleg met de onder mentorschap gestelde het doel van het mentorschap vast te stellen en de wederzijdse afspraken om dit doel te bereiken. In de praktijk wordt dit document **het mentorschapsplan** genoemd. Dit opgestelde mentorschapsplan dient de mentor aan betrokkene te verstrekken en tevens aan betrokkene mondeling toe te lichten. De mentor dient dit mentorschapsplan voorafgaande aan zijn benoeming aan de kantonrechter te overleggen. Of dit in deze zaak daadwerkelijk is gebeurd onttrekt zich aan de wetenschap van de klachtencommissie. De instellingsbeschikking maakt hiervan in ieder geval geen melding.



In de **Nota van Toelichting** op bovengenoemd Besluit kwaliteitseisen CBM valt onder artikel 5 te lezen:

“In veel gevallen is de onder curatele gestelde onvoldoende in staat om zijn verwachtingen onder woorden te brengen. In die gevallen doet de curator er goed aan de personen uit de nabije omgeving, bijvoorbeeld de nabije familie en de instelling waar de betrokkene wordt verzorgd, te betrekken bij het uiten van de verwachtingen en vaststellen van het doel. Deze personen zijn immers op grond van de wet ook bevoegd om het ontslag van de curator te verzoeken en het einde van de curatele.” Deze toelichting is van overeenkomstige toepassing op mentorschap.

2.5 De klachtencommissie heeft kennisgenomen van de standpunten van klagers en van aangeklaagde, zoals zij deze hebben verwoord in de door hen overgelegde stukken, met bijlagen, en tijdens de mondelinge behandeling. Voor zover van belang in het kader van haar beoordeling zal de klachtencommissie in haar beoordeling op deze standpunten terugkomen.

2.5.1 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.

2.5.2 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 ouders over de vraag hoe de zorgbehoefte van betrokkene diende te worden ingevuld. De klachtencommissie betreurt dat genoemde onenigheid **niet** tijdens een hoorzitting bij de kantonrechter is besproken. Hierbij had ook de wettelijke taak van de mentor wat betreft zorgaangelegenheden (verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding), de (gewijzigde) positie van verzoekers (de ouders) in dat verband, alsmede de noodzaak van een goede communicatie in de toekomst tussen alle betrokken partijen, aan de orde kunnen komen. Het bestaan van een persoonsgebonden budget (PGB) ten behoeve van betrokkene voor invulling van de zorg rond betrokkene had hierbij ook aan de orde kunnen komen. Hiermee hadden wellicht de huidige problemen tussen klagers en aangeklaagde kunnen worden voorkomen. Het bevreedt de klachtencommissie dat in de instellingsbeschikking geen melding wordt gemaakt van een ten behoeve van betrokkene ingesteld beschermingsbewind. De huidige professionele bewindvoerder beheert immers genoemd PGB.

2.5.3 Aangeklaagde heeft formeel geen enkele wettelijke verplichting om zich wat betreft haar mentorwerkzaamheden te verantwoorden richting de ouders van betrokkene (w.o. klagers). Aangeklaagde had en heeft wel belang bij een goede communicatie met beide ouders van betrokkene. Ook op het moment dat aangeklaagde genoemd mentorschapsplan diende op te stellen. Dit zeker nu betrokkene door haar geestelijke en lichamelijke toestand niet dan wel onvoldoende in staat is om zelf haar zorgbehoefte te bepalen. In dat kader past naar het oordeel van de klachtencommissie ook het verstrekken van een kopie van het opgestelde definitieve mentorschapsplan aan de ouders. Natuurlijk is aangeklaagde zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke inhoud van dit mentorschapsplan. Uit niets blijkt dat aangeklaagde klagers in enigerlei wijze heeft betrokken bij de totstandkoming van het mentorschapsplan ten behoeve van betrokkene.

Door goed te communiceren had aangeklaagde -los van door haar als mentor gemaakte keuzes- draagvlak kunnen scheppen bij beide ouders voor dit mentorschapsplan.

2.5.4 In dat verband passen ook vooraf duidelijke -schriftelijk vastgelegde- afspraken over de wijze waarop aangeklaagde richting de beide ouders zou gaan communiceren tijdens de uitvoering van haar verdere werkzaamheden als mentor. Deze afspraken ontbreken.

2.5.5 Aangeklaagde weet dat betrokkene woonachtig is bij haar moeder. Daardoor onttrekt zich veel aan de directe waarneming van klagers wat betreft "het reilen en zeilen" rond betrokkene. Klagers hebben hierdoor een achterstand in informatie over betrokkene en ervaren dit ook als zodanig. Aangeklaagde is ook op de hoogte van de verstoorde relatie tussen de beide ouders. Aangeklaagde is tevens bekend met de bipolaire stoornis bij de vader van betrokkene en het feit dat dit gevolgen heeft voor zijn wijze van communiceren. Van een professionele mentor mag echter juist worden verwacht dat deze rekening houdt c.q. kan houden met deze bijzondere omstandigheden. Dat dit meer tijd kost dan "gemiddeld mentorschap" moge duidelijk zijn. Aangeklaagde wist c.q. kon weten bij het aanvaarden van dit mentorschap, alsmede bij het invullen van haar bereidverklaring, dat dit aan de orde is en was.

2.5.6 De hierboven genoemde klachten, samengevoegd onder **categorie B.**, hadden naar het oordeel van de klachtencommissie kunnen worden voorkomen, wanneer aangeklaagde in haar communicatie meer aandacht had gehad voor de -in vorig punt- genoemde feiten en/of omstandigheden. De aanwezigheid van de bonusmoeder had hierbij de problemen in de communicatie met vader (moeten) kunnen compenseren. Zij beschikt immers over zeer goede communicatieve vaardigheden, zoals de klachtencommissie tijdens de hoorzitting heeft mogen ervaren. Op dit moment is (mede) door toedoen van aangeklaagde de relatie met klagers gepolariseerd en verstoord. Het had juist op de weg van aangeklaagde als professionele mentor gelegen om dit te voorkomen. De klachtencommissie zal de klachten, zoals genoemd onder categorie B, mitsdien **gegrond** verklaren.

2.5.7 De klachten, zoals genoemd onder **categorie A.**, vindt de klachtencommissie moeilijk te beoordelen. Dit komt enerzijds door het feit, dat klagers deze klachten niet of nauwelijks met feiten en/of omstandigheden onderbouwen, en anderzijds vanwege het ontbreken van enig overgelegd deskundigenrapport. De klachtencommissie zal deze klachten hierna **ongegron**d verklaren vanwege het ontbreken van een deugdelijke onderbouwing door klagers. De klachtencommissie acht het wel zinvol om in het belang van ██████ -in deze levensfase- een (nieuw) deskundigenrapport over ██████ te laten opstellen, waarbij haar groei naar verdere zelfredzaamheid centraal dient te staan. De huidige woonsituatie van ██████ en de wenselijkheid van plaatsing in een passende woongroep dienen hierbij ook aan de orde komen.

2.5.8 De klachten, zoals genoemd onder **categorie C.**, vindt de klachtencommissie eveneens moeilijk te beoordelen. Ook deze zijn door klagers niet of nauwelijks met feiten en/of omstandigheden onderbouwd. Mocht het echter zo zijn dat moeder en ██████ daadwerkelijk in hetzelfde bed slapen, dan acht de klachtencommissie dit in elk geval een onwenselijke situatie. Het komt de klachtencommissie voor dat hiervoor relatief eenvoudig een passende voorziening moet zijn te treffen. Voor het inschakelen van -eerder genoemde- beide zussen als mantelzorger is eveneens onvoldoende bewijs. Dit gedeelte van de klachten zal hierna eveneens **ongegron**d worden verklaard.



2.5.9 Gelet op bovenstaande zal de klachtencommissie hierna de klachten van klagers deels gegrond en deels ongegrond verklaren.

2.6 De klachtencommissie adviseert betrokken partijen dringend om een ultieme poging te wagen om hun verstoorde relatie te herstellen. Het belang van [REDACTED] dient hierbij voorop te staan. Zij mag niet blijvend in een loyaliteitsconflict terechtkomen waarbij ze min of meer genoodzaakt wordt te kiezen tussen haar dierbare familieleden. Zij heeft een groot belang bij een goede relatie en een goed contact met alle familieleden.

2.7 Wellicht ten overvloede merkt de klachtencommissie op dat een eventuele wijziging/ontslag van de huidige mentor niet binnen de bevoegdheid van de klachtencommissie valt maar dat dit een bevoegdheid is van de bevoegde kantonrechter.

2.8 Het is niet mogelijk tegen deze uitspraak van de klachtencommissie in beroep te gaan. Zie artikel 7.1 van de geldende klachtenregeling.

2.9 De klagers behouden het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van jullie klachten, bijvoorbeeld de toezichthoudende kantonrechter van de Rechtbank Gelderland.

2.10 De klachtencommissie wenst gebruik te maken van haar mogelijkheid tot het geven van advies aan de landelijke besturen van Mentorschap Nederland (MN) en NBPM, als bedoeld in artikel 6.7 van de klachtenregeling. Zij wijst in dat verband op het navolgende. Op basis artikel 5.7 van de geldende klachtenregeling heeft zowel klager alsook aangeklaagde het recht om geen gehoor te geven aan een uitnodiging voor een hoorzitting. In deze procedure heeft aangeklaagde gebruik gemaakt van dit recht. De klachtencommissie is van oordeel, dat voor aangeklaagden een verschijningsplicht moet gaan gelden en dat de geldende klachtenregeling op dit punt gewijzigd moet worden. Niet alleen ontnemt een aangeklaagde zich -door niet te verschijnen- zelf de mogelijkheid om zijn/haar standpunten (desgevraagd) nog eens toe te lichten maar hij/zij ontnemt de klachtencommissie ook de mogelijkheid om tijdens de hoorzitting rechtstreeks vragen te stellen aan aangeklaagde en om de klacht(en) alsnog onderling op te lossen dan wel hen aan te moedigen daartoe over te gaan. Voorts past het bijwonen van een hoorzitting bij de klachtencommissie naar het oordeel van de klachtencommissie zeker in, wat heet "education permanente" te zijn voor een professionele mentor.

2.11 Deze uitspraak wordt in overeenstemming met artikel 6.6 van de klachtenregeling toegezonden aan klagers, aangeklaagde en de landelijke besturen van MN en NBPM. De landelijke besturen ontvangen de uitspraak zonder namen van de betrokken personen (en zo veel mogelijk zonder herleidbaarheid naar personen).

### **3. De uitspraak**

De klachtencommissie:

verklaart de klachten, zoals genoemd onder categorie B., gegrond;

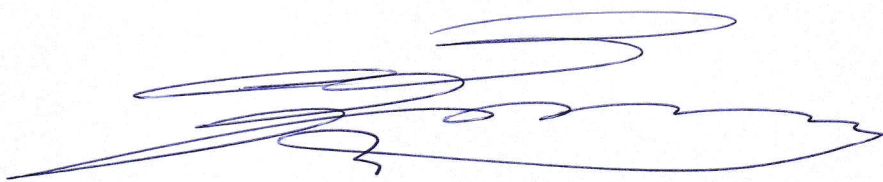
verklaart de overige klachten ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden mr. P.A. van Gassen en mr. I. Jansen op 8 november 2021.

Namens de klachtencommissie,



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



C.A. Korsman, secretaris.