

Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Zaaknummer: 20220814

Uitspraak d.d. 25 oktober 2022 op de klacht van:

Mevrouw [REDACTED], hierna te noemen klagster, wonende aan [REDACTED]
[REDACTED]

tegen:

mevrouw [REDACTED], in haar hoedanigheid van (gemandateerd) mentor van de Stichting
[REDACTED], hierna te noemen aangeklaagde, gevestigd/kantoorhoudend
[REDACTED]

Betreffende mevrouw [REDACTED]
geboren [REDACTED]
[REDACTED], hierna te noemen: cliënte.

1. Het (verdere) verloop van de procedure

Deze blijkt uit:

- de beslissing van de voorzitter betreffende ontvankelijkheid d.d. 29 augustus 2022, welke beslissing als hier herhaald en ingelast dient te worden beschouwd;
- het schriftelijke verweer d.d. 10 september 2022 van de zijde van aangeklaagde;
- de mondelinge behandeling d.d. 18 oktober 2022, alsmede het gemaakte zakelijk verslag.

2. De (verdere) beoordeling

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

2.1.1 Tijdens de mondelinge behandeling van 18 oktober 2022 zijn ten overstaan van mr. W.E.M. Verjans (voorzitter), de heer C.A. Korsman (secretaris) en de beide leden mevrouw T. Bax en de heer mr. P.A. van Gassen, verschenen, mevrouw [REDACTED] (klagster) vergezeld door haar echtgenoot [REDACTED] en mevrouw [REDACTED] (aangeklaagde) in haar hoedanigheid van (gemandateerd) mentor van de [REDACTED], vergezeld door de [REDACTED]

2.1.2 Bij beschikking d.d. 27 juni 2019 van de Rechtbank Gelderland (zittingsplaats Zutphen) heeft de kantonrechter wegens haar geestelijke of lichamelijke toestand (onder meer) met ingang van 15 juli 2019 een mentorschap ingesteld over cliënte voornoemd onder gelijktijdige benoeming van de [REDACTED] tot haar mentor. Cliënte heeft dementie inmiddels in een ver gevorderde fase. De mondelinge behandeling van het verzoek tot instelling mentorschap heeft plaatsgevonden op 1 mei 2019. Zie genoemde instellingsbeschikking. Cliënte heeft twee meerderjarige kinderen, te weten: klagster en haar broer [REDACTED]

Vanwege de verstoorde verhouding tussen zus en broer heeft de behandelende kantonrechter destijds (gemotiveerd) besloten onder meer een onafhankelijk mentor te benoemen en geen familiementor. Behalve dit mentorschap heeft deze kantonrechter destijds ook een beschermingsbewind ingesteld onder gelijktijdige benoeming van een (eveneens) onafhankelijk beschermingsbewindvoerder.

2.1.3 De Stichting [REDACTED] verwijst op haar website wat betreft klachtbehandeling binnen haar stichting naar de **Regeling klachtbehandeling door Stichtingen Mentorschap voor klachten stichtingen mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, en hun mentoren**. De Stichting [REDACTED] geeft op deze wijze uitvoering aan artikel 6 van het **Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren** (Staatsblad 2014,46).

2.1.4 Een eerder op 15 mei 2020 ingediend verzoek van klaagster (toen: verzoekster) bij de Rechtbank Gelderland tot ontslag van aangeklaagde, als mentor, werd -na een mondelinge behandeling op 13 oktober 2020- op 27 januari 2021 afgewezen door de kantonrechter. Dit oordeel werd in hoger beroep door het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 10 augustus 2021 -na een mondelinge behandeling op 21 juli 2021- bekrachtigd. Wellicht ten overvloede merkt de klachtencommissie hier nog 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.

De kantonrechter oordeelt in haar beschikking van 27 januari 2021 -voor zover hier van belang- dat: “er geen sprake van is dat de mentor niet aan de eisen voldoet. De mentor heeft rechthebbende/betrokkene meermaals gezien, hetgeen op enig moment door omstandigheden buiten de invloedssfeer van de mentor (de coronacrisis) niet meer mogelijk was. De mentor heeft zich voldoende geïnformeerd over de situatie van rechthebbende/betrokkene en heeft zich, naar het oordeel van de kantonrechter, voldoende ingespannen om de niet-vermogensrechtelijke belangen van rechthebbende/betrokkene op een juiste wijze te kunnen behartigen. (...) Van gewichtige redenen die aanleiding geven om de mentor te ontslaan, is naar het oordeel van de kantonrechter dan ook geen sprake. De kantonrechter zal het verzoek om ontslag van de mentor dan ook afwijzen.”

2.1.5 Het gerechtshof oordeelt in zijn beschikking van 10 augustus 2021: “dat in eerste aanleg noch in hoger beroep is gebleken dat de bewindvoerder en de mentor hun werkzaamheden niet naar behoren uitvoeren. Integendeel: de bewindvoerder en de mentor doen hun werk juist zorgvuldig waarbij de belangen van betrokkene voorop staan. Dat de dochter het niet eens is met beslissingen van de bewindvoerder en mentor vormt geen aanleiding om hen te ontslaan. (...) De bewindvoerder en de mentor zijn ook niet gehouden om de dochter overal over te informeren.

Het hof overweegt tenslotte dat het invoelbaar is dat de verhuizing van betrokkene voor de dochter als een schok is gekomen, mede gelet op de oorspronkelijke wens van betrokkene om thuis te blijven wonen en de omstandigheid dat de dochter betrokkene daarin wilde steunen. De werkwijze van de mentor is hierin evenwel niet onzorgvuldig geweest. De mentor heeft de dochter weliswaar in de totstandkoming van de verhuizing niet betrokken maar wel de zoon, CIZ, de dagbesteding van betrokkene en andere professionals. Hierbij is relevant dat betrokkene al enkele jaren op de wachtlijst stond voor de zorginstelling waar zij nu woont, en dat de dochter twee keer eerder (waarvan in ieder geval één keer met uitsluiting van de mentor) een verhuizing heeft voorkomen. Dat de mentor de dochter nu niet in de voorbereiding en uitvoering van de verhuizing heeft betrokken is verdedigbaar.” Het hof bekrachtigt vervolgens de beschikking van de rechtbank van 27 januari 2021.

2.1.6 Klaagster 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.

2.1.7 De heersende COVID-19 epidemie (sinds het voorjaar van 2019) en de maatregelen om die te bestrijden hebben tot grote verschuivingen in de gezondheidszorg geleid: sommige zorg kwam geheel stil te liggen soms werd ook zorg in aangepaste vormgegeven. Dit had ook grote gevolgen voor cliënte (en naasten) en voor de invulling/uitvoering van het mentorschap door aangeklaagde.

2.1.8 Tot het moment van ingaan mentorschap (15 juli 2019) werd de voor cliënte benodigde mantelzorg grotendeels ingevuld door klaagster en haar echtgenoot.

2.1.9 De taak van de (formeel) benoemde mentor de [REDACTED] is ingegaan op 15 juli 2019.

2.1.10 Het overgelegde mandaatsbesluit mentorschap, waarin aangeklaagde door voornoemde stichting wordt benoemd tot gemandateerd mentor dateert van 1 oktober 2020. Voor die datum was aangeklaagde als [REDACTED] betrokken bij de uitvoering van het mentorschap ten behoeve van cliënte.

2.1.11 Door de -inmiddels vergevorderde fase van- dementie is directe communicatie met cliënte niet of nauwelijks mogelijk,

3. Wettelijk kader

3.1 Artikel 453 van boek 1 Burgerlijk Wetboek regelt de rechtsgevolgen van het instellen van een mentorschap. Dit artikel luidt -voor zover hier van belang-:

1. *Tenzij uit de wet of verdrag anders voortvloeit, is de betrokkene tijdens het mentorschap onbevoegd rechtshandelingen te verrichten in aangelegenheden betreffende verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.*
2. *Met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde rechtshandelingen vertegenwoordigt de mentor betrokkene in en buiten rechte, tenzij op grond van de wet of verdrag vertegenwoordiging uitgesloten is. de mentor kan betrokkene toestemming verlenen deze rechtshandelingen zelf te verrichten.*
3. *Ten aanzien van andere handelingen dan rechtshandelingen treedt de mentor, voor zover de aard van de desbetreffende handeling dit toelaat, in de plaats van de betrokkene op.*
4. *De mentor geeft aan betrokkene raad in hem betreffende aangelegenheden van niet-vermogensrechtelijke aard en waakt over diens belangen ter zake.*

3.2 In de **Aanbevelingen mentorschap** (versie 2 december 2019, zie www.rechtspraak.nl) valt (onder meer) te lezen:

*“ 1. De mentor is **geen eerstelijns hulpverlener**, maar een regisseur van de zorg voor de betrokkene, die pas in deze rol in actie komt wanneer dat nodig is. De mentor is bijvoorbeeld aanwezig bij de bespreking van het zorgplan, maar de uitvoering van de zorg behoort niet tot de taken van de mentor. Wel dient de mentor actief te waken over de belangen van betrokkene, wat niet alleen inhoudt dat afspraken over de zorg worden gemaakt maar ook dat erop wordt toegezien dat de afspraken worden opgevolgd door goede uitvoering met beoogd resultaat.*

2. Bij zijn taakvervulling dient de mentor de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en culturele achtergrond van de betrokkene tot richtsnoer te nemen. (...)

3. Tijdens het mentorschap is de betrokkene handelingsonbevoegd in aangelegenheden betreffende zijn verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, aldus artikel 1:453 lid 1 BW. De mentor bewaakt de nietvermogensrechtelijke belangen van betrokkene, maar die omschrijving geeft weinig

concrete steun bij de soms ingrijpende beslissingen die een mentor kan of moet nemen bij, bij voorbeeld, de keuze van de woonvorm, behandelplannen, medische behandelingen of het staken daarvan, toelaten van relaties etc. “

“Enerzijds moet de mentor ingevolge artikel 1:454 lid 1 BW de betrokkene zoveel mogelijk bij zijn taak betrekken en bevorderen dat hij zoveel mogelijk zelfstandig kan beslissen (zie ook artikel 1:453 lid 2 BW), maar anderzijds moet hij ingrijpen wanneer hij van mening is dat een bepaalde situatie niet wenselijk is voor betrokkene en deze niet in staat is tot redelijke waardering van zijn belangen. Artikel 1:453 lid 5 BW geeft een illustratie van de verhouding tussen mentor en betrokkene.”

4. Beoordeling klachtpunten

4.1 In haar schriftelijk verweer d.d. 10 september 2022 reageert aangeklaagde op de door/namens klaagster geformuleerde klachtpunten, zoals deze zijn vermeld in de toegezonden-e-mails van 17, 19 en 21 augustus 2022. Aangeklaagde houdt hierbij zoveel mogelijk de volgorde aan van de klachtpunten, zoals vermeld in de e-mail van 19 augustus 2022.

5. De verdere toetsing klachten

5.1 De klachtencommissie benadrukt allereerst dat zij geen beroepsinstantie is van eerdere genoemde uitspraken van rechterlijke instanties, waarin al een oordeel is gegeven over feiten, omstandigheden en verwijten richting mentor welke in deze klachtenprocedure door klaagster opnieuw worden opgevoerd.

5.2.1 De klachtencommissie stelt voorts vast, dat de corona-epidemie (en overheidsmaatregelen ter bestrijding hiervan) en ook de door klaagster zelf geïnitieerde rechterlijke procedures van invloed zijn geweest op de relatie/verhouding tussen klaagster en aangeklaagde. De mentor kan echter naar het oordeel van de klachtencommissie van deze van deze feiten en/of omstandigheden geen verwijt worden gemaakt.

5.2.2 De klachtencommissie realiseert zich ook dat deze casus ook wordt “ingekleurd” door het feit, dat cliënte dementie heeft in een (inmiddels) vergevorderde stadium. Steeds meer mensen krijgen door de vergrijzing te maken met een naaste met dementie. Zo ook klaagster. Dementie gaat gepaard met progressieve veranderingen in het cognitief functioneren en het gedrag. Het steeds zoeken naar een nieuw evenwicht vraagt veel van de persoon zelf, maar ook van het aanpassingsvermogen van naasten.

5.2.3 De klachtencommissie onderschrijft het gestelde in de **Aanbevelingen Mentorschap**, in het bijzonder: “De mentor bewaakt de niet-vermogensrechtelijke belangen van betrokkene, **maar die omschrijving geeft weinig concrete steun bij de soms ingrijpende beslissingen die een mentor kan of moet nemen** bij, bij voorbeeld, de keuze van de woonvorm, behandelplannen, medische behandelingen of het staken daarvan, toelaten van relaties etc.”

5.2.4 Uit welke taken het werk van een mentor bestaat, wordt bepaald door de situatie van de cliënt.

5.3 Met inachtneming van hetgeen is overwogen onder punt 5.1 en 5.2.1 t/m 5.2.4 zal de klachtencommissie hierna de klachtpunten van klaagster beoordelen. De klachtencommissie zal hierbij -net als aangeklaagde- de volgorde van de klachtpunten, zoals deze zijn vermeld in de e-mail van 19 augustus 2022, aangevuld met klachtpunten in de e-mails van 17 en 21 augustus 2022. Waar mogelijk zal de klachtencommissie deze klachtpunten vanwege hun onderling verband en samenhang gezamenlijk behandelen. De klachtencommissie telt -in de e-mail van 19 augustus 2022- maar liefst 23 geformuleerde klachtpunten.

5.3.1 De 3 (drie) klachtpunten (niet opkomen voor belangen van cliënte/ geen rekening houden met de wensen van cliënte en het nauwelijks voeren van gesprekken met klaagster en haar echtgenoot) lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Aangeklaagde erkent dat in haar schriftelijke reactie d.d. 10 september 2022 dat er niet veel gesprekken zijn geweest tussen haar en klaagster en haar echtgenoot. Zij wijst hierbij echter op de enorme mailwisseling die heeft plaatsvonden tussen haar en klaagster over tal van zaken waarop klaagster kritiek had. Desgevraagd spreekt aangeklaagde tijdens de mondelinge behandeling van meer dan 200 mailwisselingen. Klaagster en haar echtgenoot betwisten dit grote aantal niet maar zij vinden dat dit een direct gevolg was van de wijze waarop de mentor haar taak uitvoerde. Partijen blijken sterk van mening te verschillen over de vraag wat van een mentor in zijn/haar taakuitvoering mag worden verwacht. Het gerechtshof heeft hier al over vastgesteld, dat de mentor niet gehouden is om de dochter overal over te informeren. Hierboven onder 3.2 valt te lezen wat van de mentor mag worden verwacht: “De mentor is geen eerstelijns hulpverlener maar een regisseur van de zorg voor de betrokkene”. De klachtencommissie is van oordeel, dat klaagster door haar handelwijze onnodig veel tijd claimt van aangeklaagde. Niet is komen vast te staan, dat aangeklaagde niet of onvoldoende zou opkomen voor de belangen van cliënte en geen rekening zou houden met haar wensen. Dit is alleen in de perceptie van klaagster zo. De klachtencommissie zal deze klachtpunten hierna dan ook ongegrond verklaren.

5.3.2 De volgende 5 (vijf) klachtpunten hebben betrekking op -samengevat- de opname van cliënte in een verpleeghuis. Met aangeklaagde stelt de klachtencommissie vast, dat het gerechtshof hier al over heeft geoordeeld, zoals hierboven onder 2.1.6 is vermeld. Het is niet aan de klachtencommissie om dit rechterlijk oordeel in deze procedure te toetsen. De klachtencommissie verklaart deze klachtpunten alsnog niet ontvankelijk.

5.3.3 Klachtpunt 9 betreft de zoon van cliënte. Terecht merkt aangeklaagde hierover op dat dit klachtpunt niet haar functioneren raakt. Ook dit klachtpunt is alsnog niet ontvankelijk.

5.3.4 Het klachtpunt -zonder vooroverleg ontvoeren van cliënt- deelt hetzelfde lot als de klachtenpunten onder 5.3.2. dus een niet-ontvankelijkverklaring.

5.3.5 Het klaagpunt: toezicht thuis versus toezicht in het verpleeghuis. De klachtencommissie is van oordeel, dat klaagster hier opnieuw de noodzaak voor opname van cliënte in het verpleeghuis ter discussie stelt. Niet ter discussie staat dat klaagster (en haar echtgenoot) naar beste vermogen invulling hebben trachten te geven aan de zorg voor cliënte (haar moeder) inbegrepen het daarbij behorende toezicht. Een team van specialisten heeft echter geoordeeld dat opname van cliënte in een verpleeghuis geïndiceerd was. De klachtencommissie deelt hierbij de overweging van het gerechtshof “dat het invoelbaar is dat de verhuizing van betrokkene voor de dochter als een schok is gekomen, mede gelet op de oorspronkelijke wens van betrokkene om thuis te blijven wonen en de omstandigheid dat de dochter betrokkene daarin wilde steunen. De werkwijze van de mentor is hierin evenwel niet onzorgvuldig geweest.” De verwijten richting aangeklaagde zijn naar het oordeel van de klachtencommissie dan ook onterecht. De klachtencommissie zal dit klachtpunt hierna ongegrond verklaren.

5.3.6 Klaagpunt: het niet regelen van een gesprek met verpleeghuisarts. De klachtencommissie heeft geen redenen te twijfelen aan de mededeling van de verpleeghuisarts, dat de vragen over de zorg van cliënte via de mentor dienen te lopen. Noch de verpleeghuisarts noch aangeklaagde zijn over deze beslissing verantwoording schuldig aan klaagster. Ook dit klaagpunt deelt het lot van een ongegrondverklaring.

5.3.7 Het klaagpunt: kwaliteit van zorg voor cliënte in verpleeghuis. Het is ook voor de klachtencommissie duidelijk geworden, dat klaagster en aangeklaagde volstrekt van mening

verschillen over de kwaliteit van de zorg, die cliënte krijgt in de zorginstelling. De klachtencommissie begrijpt dat klaagster de allerbeste zorg wenst voor haar dementerende moeder. Haar eigen inspanningen op dit punt zijn ook te prijzen. Zij hanteert hierbij ook één op één haar eigen meetlat. Dit zowel richting het verzorgende personeel als ook richting aangeklaagde. Klaagster constateert hierbij ook zaken die volstrekt niets met de directe zorg van haar moeder te maken hebben, bijvoorbeeld het vinden van een tablet. Zij verwacht vervolgens dat aangeklaagde als mentor hierop actie gaat ondernemen. Het gaat hier om een volstrekt onjuiste visie aan de zijde van klaagster over hetgeen in redelijkheid van een mentor mag worden verwacht. Klachten over de zorginstelling (en/of de medewerkers) van de zorginstelling dient klaagster aan de daartoe bevoegde klachten-/bezwarencommissie voor te leggen. De mentor hoeft niet te reageren op iedere door klaagster gedane waarneming binnen de zorginstelling. Cliënte vertoont bij haar ziektebeeld passend gedrag, waaronder verzet, tegen bijvoorbeeld douchen, haarknippen, tandenpoetsen, toiletbezoek enzovoort. De klachtencommissie deelt de visie, van het verzorgend personeel en aangeklaagde, dat cliënte hierbij zo weinig mogelijk gedwongen moet worden. Kennelijk is klaagster op dit punt een andere mening toegedaan. Dit heeft alles te maken met haar perceptie. De klachtencommissie is van oordeel dat klachten over de kwaliteit van zorg **richting aangeklaagde** ongegrond zijn.

5.3.8 Het klaagpunt: opname cliënte in verpleeghuis. Is een herhaling van zetten en dus ongegrond.

5.3.9 Het klaagpunt: non-reanimatie. De bewering van klaagster, dat de mentor zou hebben gezegd dat haar moeder niet gereanimeerd wil worden, berust op volstrekt onvoldoende bewijs. Aangeklaagde geeft een plausibele verklaring voor hoe de mededeling “geen reanimatie” in het zorgleefplan van cliënte is terechtgekomen. Ook dit klaagpunt is dus ongegrond.

5.3.10 Klaagpunt: bloed cliënte en bijhouden metingen. Klaagster (en haar echtgenoot) hebben enige tijd kunnen inloggen (via het cliëntenportaal) in het medisch-/zorgdossier van cliënte. Op deze wijze konden zij o.m. kennisnemen van medische gegevens m.b.t. cliënte. Dit inzagerecht is komen te vervallen en is nu volledig bij aangeklaagde/de mentor komen te liggen. Terecht heeft aangeklaagde zich telkens op het standpunt gesteld, dat de uitgevoerde metingen in de eerste plaats van belang zijn voor de verpleeghuisarts. Dit om de vinger aan de pols te houden m.b.t. de medicatie die aan cliënte wordt verstrekt. Van aangeklaagde als mentor kan niet in redelijkheid worden verwacht, dat zij voortdurend “zeer secuur het medisch-/zorgdossier van cliënte volgt”, zoals klaagster verwacht. Dit zou immers een dagelijkse taak voor de mentor betekenen. Het is zeker geen taak van aangeklaagde om over deze gegevens te communiceren met klaagster. Aangeklaagde is immers geen eerstelijns hulpverlener maar zij vervult een regiefunctie! Dit klaagpunt wordt om die reden hierna ongegrond verklaard.

5.3.11 Klaagpunt: coronabeleid verpleegafdeling en booster voor cliënte. De klachtencommissie stelt hier allereerst voorop dat de coronavaccinatie een kwestie van gezondheid is. Daarom is de keuze om een betrokkene wel of niet te (laten) vaccineren in principe aan de beslissing van de mentor of curator overgelaten. Dat ligt anders wanneer de betrokkene uitdrukkelijke bezwaren tegen vaccinatie heeft. Wat betreft de uitvoering van de maatregelen in het kader van de coronabestrijding in een zorginstelling, is ook aangeklaagde als mentor volledig afhankelijk voor de betreffende zorginstelling geldende coronabeleid. Dit geldt ook wat betreft de vraag of cliënte voor een (booster)vaccinatie in aanmerking kwam. Aangeklaagde heeft naar het oordeel van de klachtencommissie datgene gedaan wat vanuit haar regiefunctie van haar verwacht mag worden. Dit klaagpunt wordt om die reden hierna ongegrond verklaard.

5.3.12 Klaagpunten: over persoon aangeklaagde en haar bereikbaarheid. De klachtencommissie stelt vast dat door de rechterlijke instanties al expliciet is geoordeeld over de geschiktheid van

aangeklaagde als mentor. De klachtencommissie verwijst hierbij naar de onder 2.1.4 en 2.1.5 aangehaalde overwegingen van de kantonrechter en het gerechtshof. De klachtencommissie deelt deze oordelen volledig. Het klopt dat aangeklaagde inmiddels met pensioen is maar dit is in deze volstrekt irrelevant. Aangeklaagde is een heel ervaren en deskundige mentor. Ook deze klaagpunten zijn mitsdien ongegrond.

5.3.13 Resteert een klacht van de zijde van klaagster, die naar het oordeel van de klachtencommissie wel doel treft. Vanwege de inschatting van aangeklaagde dat klaagster in staat zou zijn haar moeder terug mee naar huis te nemen, wordt het klaagster niet toegestaan om buiten de zorginstelling met haar moeder te wandelen. De enkele omstandigheid dat klaagster het niet eens is met de plaatsing in de zorginstelling en ook het feit, dat zij een eerdere verhuizing heeft gefrustreerd, rechtvaardigt deze inperking (voor onbepaalde tijd) van de bewegingsvrijheid voor klaagster (en ook voor moeder/cliënte) niet. De omstandigheid, dat in de binnentuin kan worden gewandeld, doet daar niet aan af. De klachtencommissie verwacht niet dat klaagster deze verruiming van de contactmogelijkheden met haar moeder zal misbruiken. De klachtencommissie verwacht zelfs een positieve uitwerking op het doen en laten van de zijde van klaagster. Dit gedeelte van de klacht wordt hierna gegrond verklaard.

5.3.14 Het was voor de klachtencommissie ondoenlijk om in haar beoordeling alle afzonderlijke feiten en/of omstandigheden te benoemen, welke door of namens klaagster zijn aangevoerd.

5.3.15 De klachtencommissie constateert dat aangeklaagde inderdaad meer tijd is bezig geweest met het reageren op de vragen en verwijten van klaagster dan met het monitoren en bewaken van de aan cliënte te leveren zorg. De klachtencommissie is ook van oordeel, dat de zeer frequente mails van klaagster aan aangeklaagde ook niet of nauwelijks hebben bijgedragen aan de goede zorg voor cliënte. Klaagster (en haar echtgenoot) blijken een volstrekt verkeerde voorstelling te hebben van de taken en verplichtingen van een (professionele) mentor. De door haar gevolgde rechterlijke procedures, alsmede de uitspraken in dat kader, hebben daar helaas geen verandering ingebracht. Klaagster (en haar echtgenoot) blijken ook tijdens de mondelinge behandeling van 18 oktober jl. nog steeds te zijn overtuigd van hun eigen gelijk.

5.3.16 De klachtencommissie adviseert klaagster om de haar beschikbare tijd en energie vooral aan te wenden in door haar te geven directe aandacht voor haar moeder. Doe vooral leuke dingen met uw moeder en wees niet te zeer gefixeerd op wat andere wel of niet doen, is de boodschap.

5.3.17 De voorzitter van de klachtencommissie heeft tijdens de mondelinge behandeling de vraag gesteld: Hoe zij denken verder te gaan na afloop van deze klachtenprocedure? Het onderhavige mentorschap loopt immers normaal door. Partijen zijn via cliënte op elkaar aangewezen juist in het belang van cliënte. Daarin past een normalisering van de verhoudingen. De klachtencommissie adviseert dringend tot een constructief overleg tussen partijen op basis van deze uitspraak. Aangeklaagde heeft zich tijdens de mondelinge behandeling daartoe al bereid verklaard.

5.3.18 De klachtencommissie zal de klachtpunten van klaagster op grond van bovenstaande deels niet-ontvankelijk, deels ongegrond en in één geval gegrond verklaren.

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

5.3.20 Klaagster behoudt het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van haar klachten, bijvoorbeeld de toezichthoudende kantonrechter van de Rechtbank Gelderland.

5.3.21 De klachtencommissie wenst gebruik te maken van haar mogelijkheid tot het geven van advies aan het landelijk bestuur van Mentorschap Nederland (MN), als bedoeld in artikel 6.7 van de klachtenregeling. De geldende Regeling klachtbehandeling door Stichtingen Mentorschap voor klachten over stichtingen mentorschap, aangesloten bij Mentorschap Nederland, en hun mentoren dient geëvalueerd te worden. In het bijzonder het onderdeel “Gang van zaken bij bemiddeling en antwoord op uw klacht” heeft aanvulling. De behandeling van de klacht door het bestuur van de stichting heeft nadere uitwerking.

6. De uitspraak

De klachtencommissie:

verklaart de klachtpunten, als bedoeld onder 5.3.2, 5.3.3 en 5.3.4, alsnog niet-ontvankelijk;

verklaart het klachtpunt, als bedoeld onder 5.3.13, gegrond;

verklaart de overige klachtpunten ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden mevrouw T. Bax en de heer mr. P.A. van Gassen op 25 oktober 2022.

Namens de klachtencommissie,

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

C.A. Korsman,
secretaris.