

Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Zaaknummer: 20220906

Uitspraak d.d. 16 november 2022 op de klacht van:

de [REDACTED] hierna te noemen klager,
wonende aan het [REDACTED]

tegen:

de [REDACTED], hierna te noemen aangeklaagde, gevestigd aan het [REDACTED]

betreffende [REDACTED]
wonende/ [REDACTED]
[REDACTED] hierna mede te noemen: cliënte en/of gementoreerde.

De Landelijke Klachtencommissie Mentoren, hierna te noemen: de klachtencommissie, gaat bij deze persoonsgegevens uit van de juistheid van de persoonsgegevens van cliënte, zoals deze zijn vermeld in de instellingsbeschikking d.d. 30 april 2019 betreffende het onderhavige mentorschap van de Rechtbank [REDACTED].

1. Het (verdere) verloop van de procedure

Deze blijkt uit:

- de beslissing voorzitter betreffende de ontvankelijkheid d.d. 17 september 2022, welke beslissing als hier herhaald en ingelast dient te worden beschouwd;
- het schriftelijke verweer, ingekomen 27 september 2022. van de zijde van aangeklaagde;
- de e-mail d.d. 14 oktober 2022 namens de klachtencommissie aan klager en aan aangeklaagde, houdende de vaststelling van de datum hoorzitting, t.w.: 8 november 2022;
- de e-mails van 17 oktober 2022 van de zijde van aangeklaagde, houdende o.m. het verzoek van aangeklaagde om de hoorzitting digitaal te houden;
- de e-mail van 19 oktober 2022 namens de klachtencommissie, houdende de reactie op voornoemd verzoek van aangeklaagde;
- de e-mail van 20 oktober 2022 van de zijde van klager, houdende de mededeling dat hij de geplande hoorzitting graag wil bijwonen;
- de hoorzitting d.d. 8 november 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 hoorzitting van 8 november 2022 zijn ten overstaan van mr. W.E.M. Verjans (voorzitter), de heer C.A. Korsman (secretaris) en de beide leden mevrouw C.A.J.W. Hendriks en de heer mr. I. Jansen, verschenen d [REDACTED] (klager) en [REDACTED] (aangeklaagde). Van deze mondelinge behandeling is door de secretaris een zakelijk verslag opgesteld.

2.1.2 Blijkens de instellingsbeschikking d.d. 30 april 2019 heeft de bevoegde kantonrechter van de [REDACTED] op verzoek [REDACTED] ter griffie ingekomen op 28 december 2018, over cliënte ([REDACTED]) wegens haar lichamelijke of geestelijke toestand een mentorschap ingesteld, ingaande de datum van verzending van de beschikking, met gelijktijdige benoeming van aangeklaagde tot mentor. Verzoekster was/is de zorgstelling, waarin cliënte/gementoreerde destijds en thans nog steeds verblijft.

2.1.3 Cliënte verblijft al sinds 2014 in de onderhavige zorginstelling eerst op een zorglocatie, gevestigd [REDACTED] en sinds [REDACTED] op de zorglocatie gevestigd aan [REDACTED]

2.1.4 Klager heeft desgevraagd tijdens de hoorzitting verklaard dat cliënte/zijn dochter destijds (in 2014) -cliënte was toen 13 jaar oud- vanwege haar geestelijke beperkingen in combinatie met ook bestaande puberteitsproblemen niet langer thuis kon worden verzorgd. Een aanvankelijke crisisopvang bij [REDACTED] is vervolgens omgezet in een permanente opvang in genoemde zorginstelling.

2.1.5 Aangeklaagde heeft desgevraagd tijdens de hoorzitting verklaard dat hij bij het opstellen van het wettelijk voorgeschreven plan van aanpak (alleen) gebruik heeft gemaakt van informatie verkregen van de hoofdbehandelaar van cliënte binnen de zorginstelling. Cliënte bleek onvoldoende in staat om haar verwachtingen met betrekking tot haar mentorschap goed onder woorden te brengen. Zijn eerste persoonlijke contact met klager vond plaats tijdens een bespreking van het zorgplan van cliënte enige tijd later.

2.1.6 Klager en aangeklaagde hebben desgevraagd tijdens de hoorzitting verklaard dat ongeveer gelijktijdig met het onderhavige mentorschap ook een beschermingsbewind ten behoeve van cliënte is ingesteld met gelijktijdige benoeming [REDACTED] tot haar beschermingsbewindvoerder.

2.1.7 In de beslissing voorzitter betreffende ontvankelijkheid d.d. 17 oktober 2022 heeft de voorzitter van de klachtencommissie al grote vraagtekens geplaatst bij de summiere inhoud van voornoemde instellingsbeschikking. Zie punt 2.4 van deze beslissing voorzitter. Uit de instellingsbeschikking blijkt onder meer niet of de ouders van cliënte, waaronder klager, tijdens de procedure bij de kantonrechter als belanghebbenden zijn gehoord.

2.1.8 Klager verklaart desgevraagd dat hij nooit een kopie/afschrift van genoemde instellingsbeschikking heeft ontvangen. Hij wist wel dat de zorginstelling een verzoek tot instellen van een mentorschap zou gaan indienen bij de rechtbank. Dit in verband met het bereiken van de meerderjarige leeftijd van cliënte op [REDACTED]

2.1.9 Aangeklaagde heeft bij aanvang van het onderhavige mentorschap de door hem gehanteerde klachtenregeling alleen uitgereikt aan de [REDACTED] voornoemd. De ouders van cliënte hebben deze klachtenregeling nooit door aangeklaagde uitgereikt gekregen.

2.1.10 Op de website van aangeklaagde wordt wel (impliciet) melding gemaakt van een klachtenregeling maar deze staat niet integraal op de website.

2.1.11 Klager is als vader/ouder door aangeklaagde niet betrokken bij de totstandkoming van het mentorschapplan ten behoeve van cliënte.

2.1.12 Klager bezoekt zijn dochter/cliënte in het weekend om de 14 dagen. De moeder van cliënte doet dit ook. Op deze wijze ontvangt cliënte ieder weekend bezoek van één van haar ouders.

2.1.13 De moeder van cliënte klaagt kennelijk niet over uitvoering van het mentorschap door aangeklaagde.

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, bijvoorbeeld, 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.”

3.3 **Artikel 5 Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Beschermingsbewindvoerders en Mentoren (CBM)** luidt voor zover hier van belang:

1. De curator stelt, zo mogelijk in overleg met de onder curatele gestelde, het doel van de curatele vast en de wederzijdse afspraken om dat doel te bereiken. De curator verstrekt aan de onder curatele gestelde een op schrift gesteld document met het doel en, voor zover mogelijk, de gemaakte afspraken, waarin wordt toegelicht wat de curator en de onder curatele gestelde wederzijds van elkaar mogen verwachten. De curator licht het document

mondeling toe. De curator overlegt het document aan de kantonrechter voorafgaande aan zijn benoeming.

2. Indien daartoe aanleiding bestaat, past de curator, zo mogelijk in overleg met de onder curatele gestelde, het in het eerste lid bedoelde document met betrekking tot het doel en de gemaakte afspraken tussentijds aan. (...)"

3.4 In **de Nota van Toelichting op artikel 5** van het Besluit Kwaliteitseisen CBM valt te lezen""

"De kwaliteit van hetgeen een curator doet, hangt mede af van de wijze waarop hij omgaat met de onder curatele gestelde. Voor een goed verloop van de curatele is voorts onontbeerlijk dat de verwachtingen die de curator en de onder curatele gestelde van elkaar hebben, zo mogelijk worden uitgesproken en vastgelegd (...) In veel gevallen is de onder curatele gestelde zelf onvoldoende in staat zijn verwachtingen onder woorden te brengen. In die gevallen doet de curator er goed aan personen uit de nabije omgeving, bijvoorbeeld nabije familie en de instelling waar betrokkene wordt verzorgd, te betrekken bij het uiten van verwachtingen en het vaststellen van het doel. Deze personen zijn immers ook bevoegd om het ontslag van de curator te verzoeken en het einde van de curatele." Het gestelde m.b.t. (professionele) curatoren is van overeenkomstige toepassing op (professionele) mentoren. Zie artikel 5, lid 7 Besluit Kwaliteitseisen CBM.

4. Klaagpunten en verweer

4.1 Klager verwijt aangeklaagde -zakelijk weergegeven en samengevat- onvoldoende communicatie met hem met betrekking tot door hem tijdens zijn bezoeken geconstateerde en gemelde tekortkomingen in de zorg voor zijn dochter. In zijn klachtenformulier en tijdens de hoorzitting concretiseert hij dit als volgt:

* Cliënte wordt iedere dag om 21.00 uur in haar slaapkamer opgesloten tot de volgende ochtend 08.00 uur;

* Op zondag 12 juni 2022 zag hij tijdens zijn bezoek blauwe plekken op de bovenarm van zijn dochter. Hij kreeg toen meteen door het zorgpersoneel uitgelegd dat zijn dochter 's-nachts en in de ochtend op de deur bonkt. Men wist niet waarom ze dit deed;

* Op 7 juli 2022 heeft volgens hem de mentor beloofd te gaan uitzoeken waarom ze dit deed. Volgens klager heeft hij ter zake tot op heden niets gehoord van de mentor.

* Op de zorglocatie verloopt veel niet goed door heel veel personeelwisselingen. Hij noemt als voorbeeld het vertrek van de manager en het ontslag van de zorgcoördinator;

* Na zijn bezoek aan zijn dochter geeft hij telkens aan de mentor door waar het volgens hem en zijn dochter niet goed gaat. Volgens klager reageert de mentor niet of nauwelijks op deze meldingen. Hij noemt verder als voorbeeld het weglopen van zijn dochter op blote voeten met enorme brandplekken op de voeten als gevolg en ook het feit, dat zijn dochter recent met haar poep had gesmeerd in de -op dat moment- afgesloten kamer. Ook dit laatste gaf hij door aan de mentor en kreeg daar geen antwoord op.

* De mentor blijft volgens klager in gebreke en de mentor zou het al heel snel eens zijn met wijze, waarop de zorginstelling de zorg invult. Volgens klager lijdt zijn dochter hieronder.

Klager benadrukt dat de belangenbehartiging en de zorg voor zijn dochter voorop dient te zijn. Zijn acties en reacties zijn volgens klager een direct gevolg van het tekortschieten van zorginstelling (en haar medewerkers) in de zorg voor zijn dochter en van de mentor in zijn toezicht op deze zorg.

4.2 Aangeklaagde voert zijn schriftelijke reactie en tijdens de hoorzitting verweer tegen de door klager geformuleerde uitingen van onvrede over de wijze waarop hij zijn taken als mentor uitvoert. Ook aangeklaagde benadrukt hierbij dat hij en klager in feite een gezamenlijk doel hebben, te weten: het welzijn van cliënte. Aangeklaagde verklaart desgevraagd verder dat hij door de zorginstelling is benaderd met het verzoek of hij het bereid was het -aan te vragen- mentorschap ten behoeve van cliënte op zich te nemen. Na een intakegesprek met cliënte en na gesprekken met medewerkers van de zorginstelling, heeft hij zich daartoe schriftelijk bereid verklaard. Hij hoorde in dat verband ook van een volledig gebrouilleerde verhouding tussen klager en het betrokken verzorgende personeel. Het -voor het verzoekschrift- benodigde mentorschapsplan heeft hij opgesteld na overleg met de betrokken medewerkers van de zorginstelling. Voor het niet direct ook raadplegen van de ouders van cliënte, had aangeklaagde geen verklaring. Na zijn benoeming door de kantonrechter eind april 2019 is hij gestart met de uitvoering van zijn werkzaamheden. Zijn eerste persoonlijke contact met klager had hij tijdens het eerste overleg over het zorgplan van cliënte waar hijzelf als mentor ook bij betrokken was. Terugkijkend naar de afgelopen jaren zegt aangeklaagde dat hij steeds getracht heeft om klager (als ouder) op passende wijze mee te nemen in overleggen, in discussies, maar vooral ook in de samenwerking met de zorgaanbieder van met hem zelf. Gezien de aard en het karakter van klager was dit volgens aangeklaagde een forse taakstelling. Een moeizaam proces, met veel emoties bij alle betrokken partijen. Waarbij hij dikwijls heeft bedacht hoe nu verder? Waar aangeklaagde van mening is dat zijn cliënte over het algemeen een passende zorg ontvangt, blijft klager van mening, dat zijn dochter de juiste zorg wordt onthouden. Na elk twee wekelijks bezoek is er een item, waarover klager van mening verschilt. Dit op basis van zijn waarneming en zijn mening, en waarover hij veelal vervolgens met aangeklaagde als mentor wenst te communiceren. De zorgaanbieder bleek -mede door de gebrouilleerde verhoudingen- afhoudend in zijn contact met klager. Om die reden werd klager ook niet meer uitgenodigd voor gesprekken over zijn dochter. Door inspanningen van aangeklaagde werd klager uiteindelijk toch uitgenodigd aanwezig te zijn. Aangeklaagde zegt hierbij steeds een beroep te hebben gedaan, op een respectvolle omgang van alle betrokken partijen met elkaar. Dit met wisselend succes en minimale resultaten, aldus aangeklaagde. Uiteindelijk is hierbij ook gekeken naar een andere passende zorgaanbieder voor cliënte. Dit resulteerde in plaatsing op een wachtlijst. Helaas met een lange wachttijd terwijl de urgentie ook volgens aangeklaagde hoog is. Aangeklaagde zegt als mentor slechts geringe invloed te hebben op plaatsing. Opnieuw weer een reden voor verwijten van de zijde klager, aldus aangeklaagde. Inschakeling van een vertrouwenspersoon zijn door aangeklaagde wel als positief ervaren. Aangeklaagde concludeert dat het in de afgelopen jaren zeker niet heeft ontbroken aan onderlinge communicatie met klager. Aangeklaagde concludeert echter ook dat hij klager nooit tevreden kan stellen. Om die reden heeft aangeklaagde recent besloten om aan de kantonrechter te verzoeken om hem te ontslaan als mentor over cliënte. In dit verband wordt naar een voor klager geschikte opvolgend professioneel mentor gezocht.

Aangeklaagde betreft de noodzaak van dit ontslagverzoek. Volgens aangeklaagde heeft hij telkens getracht antwoord te geven op de vragen van klager. Ieder antwoord riep echter weer een nieuwe vraag op. Alleen de laatste vraag "mijn dochter smeert met poep" zegt hij onbeantwoord te hebben gelaten. Dit omdat hij dit zag als een hulpvraag van de dochter aan het verzorgend personeel. Ook dit ziet en ervaart klager als geheel anders, stelt aangeklaagde vast. Aangeklaagde benadrukt ten slotte, dat hij in de afgelopen jaren helaas meer tijd is bezig geweest met de communicatie met klager dan met zijn directe taken ten behoeve van cliënte.

5. Beoordeling klachten

5.1 De klachtencommissie heeft partijen tijdens de hoorzitting uitvoerig in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars standpunten. De klachtencommissie benadrukt hierbij nogmaals het belang van **een fysieke aanwezigheid van beide partijen** tijdens de hoorzitting. Voor de klachtencommissie is het van groot belang om in het kader van de beoordeling van een zaak, partijen zelf te hebben gezien, gehoord en gesproken. De mondelinge interactie tussen partijen tijdens de hoorzitting kan van wezenlijke invloed zijn op de oordeelsvorming van de klachtencommissie.

5.2 De klachtencommissie gaat bij haar beoordeling uit van de hierboven onder punt 2 vermelde vaststaande feiten en het onder punt 3 omschreven wettelijke kader.

5.3 De klachtencommissie stelt allereerst voorop dat aangeklaagde, als mentor, wettelijk niet verplicht is om over zijn wijze van functioneren verantwoording af te leggen aan klager. Aangeklaagde doet als professioneel mentor verslag aan de toezichthoudende kantonrechter. Zie artikel 1:459, lid 1 BW. Aangeklaagde is als mentor ook niet gehouden om klager (vader van cliënte) overal over te informeren. Zie op dit punt ook de uitspraak d.d. 10 augustus 2021 van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, gepubliceerd onder ENCLI:NL: GHAR:2021:7660.

5.4 De voorzitter van de klachtencommissie heeft in zijn beslissing van 17 september 2022 klager eerder geïnformeerd over het feit, dat eventuele onvrede over de zorginstelling [REDACTED] (en/of de medewerking van deze instelling) en/of over andere instellingen/instanties geen onderwerp van behandeling in deze klachtenprocedure kunnen zijn.

5.5 De klachtencommissie stelt voorts vast dat de bestaande gebrouilleerde verhouding van klager met de zorginstelling (en de medewerkers van deze instelling) van wezenlijke invloed is geweest op de totale communicatie in de zorg rond cliënte in de afgelopen jaren. Van het ontstaan en het voortbestaan van deze gebrouilleerde verhouding kan aangeklaagde geen verwijt worden gemaakt. Onweersproken heeft aangeklaagde vanaf het begin van zijn werkzaamheden als mentor getracht om klager "op passende wijze mee te nemen in overleggen, in discussies, maar vooral ook in de samenwerking met de zorgaanbieder van met hem zelf".

5.6 Zowel klager als ook aangeklaagde benadrukken terecht dat altijd de belangenbehartiging van cliënte voorop dient te staan. Cruciaal is echter de wijze hoe de betrokken partijen deze belangenbehartiging in de praktijk invullen. Tijdens de hoorzitting hebben de leden van de klachtencommissie zelf kennis kunnen nemen van **de mondelinge interactie tussen partijen**. Klager manifesteerde zich hierbij als een heel betrokken vader.

De eigen aard en het karakter van klager maken echter dat het voor hem zeer moeilijk is/blijkt te zijn om op de juiste invulling te geven aan de gewenste/noodzakelijke communicatie in het belang van zijn dochter. Mede daardoor is de al jarenlang bestaande gebrouilleerde verhouding met de zorginstelling ontstaan en deze persoonlijke eigenschappen maken ook dat een goede communicatie tussen aangeklaagde en de mentor in de afgelopen jaren niet goed op gang is kunnen komen. Dit ondanks alle onweersproken inspanningen van de zijde van aangeklaagde op dit punt.

5.7 Wat betreft de door klager -met betrekking tot zijn dochter- gestelde feiten, te weten: het verblijf op een afgesloten slaapkamer tussen 21.00 uur en 08.00 uur, de blauwe plekken op de linker bovenarm als gevolg van op de deur bonken, het op blote voeten weglopen, het smeren met poep en de vele personeelwisselingen bij de zorginstelling, stelt de klachtencommissie vast, dat aangeklaagde deze feiten en/of omstandigheden, als zodanig, niet betwist. Aangeklaagde betwist wel dat hij op de meldingen van klager niet of onvoldoende zou hebben gereageerd m.u.v. het door aangeklaagde gestelde m.b.t. het poep smeren. Aangeklaagde maakt tijdens de hoorzitting ook melding van het feit dat hij recent een klacht heeft ingediend bij de zorginstelling.

5.7.1 De klachtencommissie constateert dat aangeklaagde inderdaad meer tijd is bezig geweest met het reageren op de vragen en verwijten van klager 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 klager aan aangeklaagde ook niet of nauwelijks hebben bijgedragen aan de goede zorg voor cliënte. Klager blijkt een verkeerde voorstelling te hebben van de taken en verplichtingen van een (professionele) mentor.

5.7.2 De klachtencommissie deelt de mening van aangeklaagde, dat het sinds de instelling van het onderhavige mentorschap niet heeft ontbroken aan onderlinge communicatie tussen klager en aangeklaagde. Vanwege de bijna tweewekelijkse meldingen van de zijde van klager is juist onevenredig veel gecommuniceerd. Met als gevolg een enorm tijdsbeslag door klager op aangeklaagde.

5.7.3 Ook de klachtencommissie concludeert dat klager noch de zorgaanbieder noch de mentor tevreden is te stellen. Dit i.v.m. "zijn" beleving rond het zorgproces van zijn dochter.

5.8.1 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. Aangeklaagde bevestigt dat hij zelf op korte termijn een verzoek tot ontslag bij de toezichthoudend kantonrechter gaat indienen. Klager is hiervan op de hoogte. Aangeklaagde wacht in dat verband op de melding van beide ouders dat zij een geschikte opvolgend mentor hebben gevonden. Aangeklaagde betreurt dit verzoek te moeten doen.

5.8.2 Op vraag aan klager tijdens de hoorzitting, waarom hij destijds niet zelf heeft verzocht om mentor te worden over zijn dochter, komt slechts een ontwijkend antwoord. Wellicht heeft klager verwacht, dat een -te benoemen- professionele mentor meer "voor hem" en zijn dochter zou kunnen betekenen.

5.9 De klachtencommissie adviseert klager om de hem beschikbare tijd en energie in de toekomst vooral aan te wenden in door hem te geven directe aandacht voor zijn dochter. Doe vooral leuke dingen met uw dochter en ben niet te zeer gefixeerd op wat anderen wel of niet doen, is de

boodschap. Mocht klager volharden in zijn wijze van communiceren voorziet de klachtencommissie soortgelijke problemen in de communicatie met een opvolgend professioneel mentor.

5.10 De klachtencommissie adviseert aangeklaagde om zijn klachtenregeling integraal te vermelden op zijn website en niet impliciet zoals hij zelf schrijft. Voorts adviseert zij aangeklaagde om deze klachtenregeling bij aanvang van een mentorschap **ook uit te reiken aan de naaste familie van een cliënt** (bijvoorbeeld de ouders). Dit zeker indien cliënte zelf niet in staat is om hiervan op deugdelijke wijze kennis te nemen. Tenslotte adviseert de klachtencommissie aangeklaagde punt 7 (laatste alinea) de onderhavige klachtenregeling aan te passen aangezien aangeklaagde inmiddels lid is van de NBPM.

5.11 De klachtencommissie zal de klachten van klager hierna op grond van bovenstaande ongegrond verklaren.

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

5.13 Klager behoudt het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van zijn klachten, bijvoorbeeld de toezichthoudende kantonrechter van de Rechtbank Noord Nederland.

5.14 De klachtencommissie wenst gebruik te maken van haar mogelijkheid tot het geven van advies aan het landelijk besturen van de beide brancheverenigingen, als bedoeld in artikel 6.7 van de klachtenregeling. De klachtencommissie adviseert beide besturen om voor het komend jaar voor de leden het onderwerp "**Klachtenmanagement**" op de agenda te zetten. De cliënten van de leden van beide verenigingen blijken vaak niet of onvoldoende in staat om hun verwachtingen m.b.t. mentorschap deugdelijk onder woorden te brengen. In dat geval verdient het aanbeveling om de naaste(n) van cliënten bij het formuleren van deze verwachtingen t.b.v. cliënte(n) te ondersteunen. Ook dienen de verwachtingen van deze naasten "gemanaged" te worden. Immers deze al dan niet geschonden verwachtingen van naasten liggen vaak ten grondslag aan een klachtenprocedure. Zo ook in deze procedure.

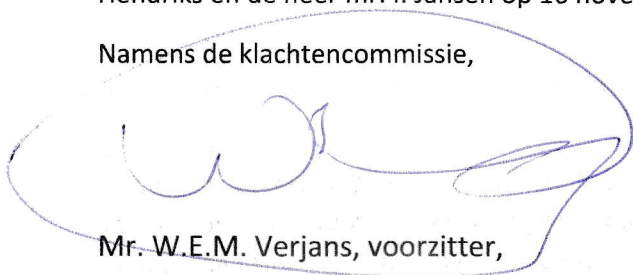
6. De uitspraak

De klachtencommissie:

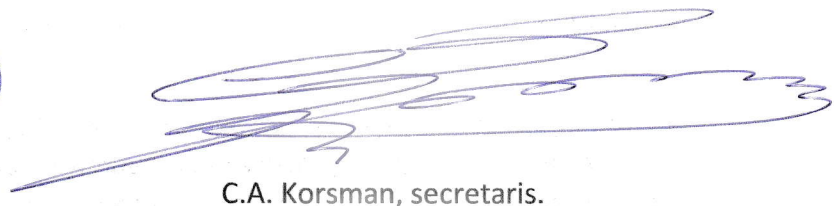
verklaart de klachten van klager ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden mevrouw C.A.J.W. Hendriks en de heer mr. I. Jansen op 16 november 2022.

Namens de klachtencommissie,



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



C.A. Korsman, secretaris.