

# Landelijke Klachtencommissie Mentoren

Zaaknummer: 20230504

## Uitspraak d.d. 17 augustus 2023 op de klacht van:

mevrouw [REDACTED] hierna te noemen klagster,  
wonende [REDACTED]

tegen:

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

betreffende mevrouw [REDACTED]  
wonende/verblijvende in [REDACTED]

[REDACTED] hierna mede te noemen: cliënte. 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 [REDACTED] over het onderhavige mentorschap van de [REDACTED]

## 1. Het (verdere) verloop van de procedure

Deze blijkt uit:

- de beslissing voorzitter over de ontvankelijkheid d.d. 6 juni 2023, welke beslissing als hier herhaald en ingelast dient te worden beschouwd;
- het schriftelijke verweer, met 2 (twee) bijlagen, ingekomen 22 juni 2023 van de zijde van aangeklaagde;
- de e-mail d.d. 13 juli 2023 van klagster, houdende het verzoek tot overlegging van (aanvullende) producties;
- de reactie hierop d.d. 16 juli 2023 namens de klachtencommissie aan klagster;
- de e-mail d.d. 17 juli 2023, met bijlagen, van klagster aan de klachtencommissie;
- de e-mail d.d. 17 juli 2023 namens de klachtencommissie aan klagster en aan aangeklaagde, houdende de vaststelling van de datum hoorzitting, t.w.: 10 augustus 2023;
- de e-mail d.d. 20 juli 2023 van klagster aan de klachtencommissie;
- de e-mail d.d. 1 augustus 2023 van klagster aan de klachtencommissie;
- de e-mail d.d. 3 augustus 2023 van aangeklaagde aan de klachtencommissie;
- de hoorzitting d.d. 10 augustus 2023, alsmede het gemaakte zakelijk verslag, met bijlagen.

De klachtencommissie heeft alle stukken, die klagster en aangeklaagde aan de klachtencommissie hebben overgelegd en die tot het onderzoek zijn toegelaten, doorgezonden aan de wederpartij.

## 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 10 augustus 2023 zijn ten overstaan van mr. W.E.M. Verjans (voorzitter), de heer C.A. Korsman (secretaris) en de beide leden mevrouw A.W.J. Hendriks

en de heer drs. J.C. Visser, verschenen mevrouw [REDACTED] mevrouw [REDACTED] bijgestaan door haar [REDACTED] [REDACTED] Van deze hoorzitting is door de secretaris een zakelijk verslag opgesteld.

2.1.2 Volgens de instellingsbeschikking [REDACTED] heeft de bevoegde kantonrechter van de [REDACTED] over cliënte wegens haar lichamelijke of geestelijke toestand een mentorschap ingesteld, ingaande de datum van verzending van de beschikking, met gelijktijdige benoeming van aangeklaagde tot mentor.

Hierbij overweegt de kantonrechter -voor zover hier van belang- als volgt:

“De kantonrechter is van oordeel dat voldoende is aangetoond dat betrokkene als gevolg van haar geestelijke of lichamelijke toestand tijdelijk of duurzaam niet in staat is of bemoeilijkt wordt haar belangen van niet-vermogensrechtelijke aard zelf behoorlijk waar te nemen. De kantonrechter zal de verzochte maatregelen daarom instellen. Nu de noodzaak voor het instellen van de maatregel is vastgesteld, volgt de vraag wie uitvoering gaat geven aan het mentorschap. De zoon heeft initieel verzocht om tot mentor te worden benoemd. Het is de kantonrechter echter gebleken dat de huidige dynamiek tussen de kinderen van betrokkene verre van optimaal is voor een onafhankelijke en stabiele uitvoering van het mentorschap. Bij uitvoering van deze taak dient immers het belang en de wens van betrokkene centraal te staan, persoonlijke animositeit van de kinderen mag hier geen invloed op hebben. Uit hetgeen besproken is ter zitting blijkt voldoende dat de benoeming van verzoeker tot meer disharmonie zal leiden, hetgeen niet in het belang van betrokkene moet worden geacht. Daarbij heeft betrokkene zelf aangegeven dat zij met een derde wil praten, omdat haar kinderen zich volgens haar te weinig om haar bekommeren. Het benoemen van één van de kinderen is dan ook niet de uitdrukkelijke wens van betrokkene. De kantonrechter zal daarom de genoemde professionele mentor benoemen, daar zij zich schriftelijk bereid heeft verklaard om aan het mentorschap van betrokkene uitvoering te geven,”

2.1.3 Het zoekschrift tot instelling van het onderhavige mentorschap, afkomstig van de [REDACTED] [REDACTED] is bij de rechtbank ontvangen [REDACTED] Klaagster is wel als belanghebbende aangemerkt in deze procedure, hetgeen blijkt uit procedureverloop opgenomen in genoemde instellingsbeschikking.

2.1.4 Aangeklaagde is op 4 april 2022 benaderd door de rechtbank Oost-Brabant met de vraag of zij zich bereid wilde verklaren om als professioneel mentor van cliënte voorgedragen te worden. Na een intakegesprek met o.m. cliënte heeft zij zich schriftelijk bereid verklaard.

2.1.5 Namens de [REDACTED] [REDACTED] verzocht deze beschikking te vernietigen, voor zover daarbij (nu) aangeklaagde als mentor is benoemd en opnieuw rechtdoende haar als mentor te benoemen over haar moeder.

2.1.6 Bij [REDACTED] heeft voormeld gerechtshof voormelde instellingsbeschikking vernietigd, voor zover het de persoon van de mentor betreft met ingang van [REDACTED] en, heeft -in zoverre opnieuw rechtdoende met [REDACTED] de mentor (thans aangeklaagde) ontslagen en heeft gelijktijdig de dochter van cliënte (thans klaagster) benoemd tot mentor. Het gerechtshof heeft de bestreden instellingsbeschikking voor het overige bekrachtigd.

Hierbij overweegt het gerechtshof -voor zover hier van belang- als volgt:

“3.5.2 Het verzoek in hoger beroep richt zich niet tegen de instelling van een mentorschap als zodanig maar spitst zich uitsluitend toe op de persoon van de te benoemen mentor. De noodzaak voor het instellen van een mentorschap over betrokkene is niet in geschil.

3.5.3 Ingevolge artikel 1:452 lid 1 BW benoemt de rechter bij het uitspreken van het mentorschap of zo spoedig mogelijk daarna een mentor. Hij vergewist zich van de bereidheid en vormt zich een oordeel over de geschiktheid van de te benoemen persoon.

Ingevolge artikel 1:452 lid 3 BW volgt de rechter bij de benoeming de uitdrukkelijke voorkeur van de betrokkene, tenzij gegronde redenen zich tegen zodanige benoeming verzetten.

Lid 4 van dit artikel bepaalt dat, als de betrokkene gehuwd is, een geregistreerd partnerschap is aangegaan of anderszins een levensgezel heeft, bij voorkeur de echtgenoot, de geregistreerde partner dan wel andere levensgezel tot mentor wordt benoemd, tenzij lid 3 van toepassing is. Is het vorige niet van toepassing dan wordt bij voorkeur een van zijn ouders, kinderen, broers of zusters tot mentor benoemd.

3.5.4 Van een uitdrukkelijke voorkeur is in hoger beroep geen sprake, althans aan de gedane uitspraken van de moeder, kan, gezien haar ziektebeeld en het feit dat zij als gevolg daarvan beïnvloedbaar is, geen (doorslaggevende) betekenis worden gegeven. De benoeming van een familielid tot mentor heeft op grond van de wet in beginsel de voorkeur boven die van een professionele derde.

3.5.5 Het hof ziet aanleiding de bestreden beslissing te vernietigen voor zover het de benoeming van de mentor betreft en de dochter tot mentor benoemen.

3.5.6 Voldoende aannemelijk is dat de [REDACTED] en tot de instelling van het mentorschap ook eerste aanspreekpunt voor de instelling was. Niet gebleken is dat dit op problemen heeft gestuit. Zij bezoekt de moeder nog steeds regelmatig, heeft telefonisch contact met haar, houdt zicht op de medische situatie van de moeder en kent alle ins en outs van de moeder. Weliswaar is de wijze waarop de mentor invulling geeft aan haar taak niet in geschil, maar evenmin is er twijfel over de vraag of ook de dochter op een goede wijze invulling kan geven aan het mentorschap. De omstandigheid dat de manier waarop de mentor uitvoering zal geven aan haar taak zal verschillen van de manier waarop de dochter dat zal doen, rechtvaardigt niet conclusie om af te wijken van voormeld wettelijk uitgangspunt. De zoon heeft kennelijk wel een voorkeur voor een professionele mentor, maar de zoon heeft geen enkel contact met zijn moeder noch met de instelling waar zij verblijft, neemt zelf geen actief contact op met de mentor en heeft ook in hoger beroep geen nadere motivering voor zijn voorkeur gegeven. Daarom acht het hof geen bezwaren aanwezig tegen benoeming van de dochter tot mentor noch is anderszins gebleken dat benoeming van de dochter niet in het belang van betrokkene is.

3.5.7 Gelet op al deze omstandigheden is het hof van oordeel dat in het onderhavige geval geen aanleiding bestaat af te wijken van het wettelijk uitgangspunt dat bij voorkeur een familie (in dit geval een van de kinderen) tot mentor wordt benoemd en dat de dochter vanwege haar langdurige en intensieve betrokkenheid bij de zorg van de moeder tot mentor van de moeder dient te worden benoemd.”

2.1.7 [REDACTED] werd aangeklaagde als mentor op de hoogte gesteld door het zorgpersoneel van de zorginstelling van een valincident van cliënte. Cliënte is buiten gevallen toen ze met vrijwilliger aan het wandelen was. Hierbij is ze op haar billen gevallen. Aangeklaagde is diezelfde dag via e-mail geïnformeerd door het zorgpersoneel.

Deze e-mail luidt: "hallo [REDACTED] ik wilde je informeren dat [REDACTED] gevallen vanmiddag. Zij geeft pijn aan, geen zichtbaar letsel, tevens kan mw haar ledematen gebruiken. Arts is op de hoogte gebracht, [REDACTED]  
[REDACTED]

2.1.8 Op 29 oktober 2022 is cliënte een tweede keer gevallen toen ze probeerde op te staan u [REDACTED]

2.1.9 Op 17 november [REDACTED]  
[REDACTED]

2.1.10 Op 23 november 2022 wordt vanuit de zorginstelling de indicatie gesteld voor een röntgenfoto.

2.1.11 Op 24 november 2022 wordt een röntgenfoto van het bekken van cliënte gemaakt. Er blijkt sprake [REDACTED] Operatief  
[REDACTED]  
[REDACTED]

2.1.12 Op [REDACTED] heeft klaagster een gesprek gehad met [REDACTED]  
[REDACTED]

2.1.13 Op 2 mei 2023 vindt een nabespreking en analyse van valincident en heupfractuur plaats. [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

### 3. Wettelijk kader

3.1 Artikel 453 van boek 1 **Burgerlijk Wetboek** (BW) 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](http://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 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. “

### **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.”

3.5 Het gestelde m.b.t. (professionele) curatoren is van overeenkomstige toepassing op (professionele) mentoren. Zie artikel 5, lid 7 Besluit Kwaliteitseisen CBM.

3.6 Artikel 6.3 van de klachtenregeling bepaalt o.m. dat de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd uitspraak doet bij meerderheid van stemmen. Deze uitspraak kan betekenen dat de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie geheel of ten dele gegrond is of ongegrond. Zie artikel 6.4 van de klachtregeling.

3.7 Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkheid inhouden, spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot een eventuele aansprakelijkheid heeft geleid en **niet** over de aansprakelijkheid zelf. De klachtencommissie is er dus **niet** voor financiële claimbeoordelingen. Zie artikel 6.5 van de klachtenregeling.

## **4. Klaagpunten en verweer**

4.1.1 Klaagster voert -zakelijk weergegeven- in haar klachtenformulier aan, dat aangeklaagde (voormalig mentor van haar moeder) weigerde naar haar te luisteren dat er meer aan de hand was dan ‘slechts’ een kneuzing na een val van haar moeder (

Volgens klaagster bleef aangeklaagde hierbij verwezen naar de diagnose van de artsen, zoals omschreven in Carentzorg, waarin stond dat er sprake was van een [redacted]. Zij mocht zelf geen rechtstreeks contact met de artsen hebben. Pas na ruim [redacted]

haar leven in een rolstoel moeten zitten terwijl voor de val wandelen haar lust en haar leven was. De betrokken artsen zouden hier deze week (de klachtencommissie leest: de week voor indienen klachtenformulier) hun excuses voor hebben aangeboden. Hierbij zeiden de artsen dat de familie vaak 'voelt' als er meer aan de hand is bij een dementerende oudere terwijl artsen niets kunnen zien. Klaagster vindt dat alle professionele mentoren moeten luisteren naar familie (mantelzorgers) en de gevoelens van familie door moeten geven aan de behandelend arts. De familie kent de cliënt beter dan een professionele mentor en 'voelt' als er iets aan de hand is, aldus klaagster. Ook aangeklaagde zou tijdens de zitting bij het gerechtshof Den Bosch (n.a.v. het door haar ingesteld hoger beroep) haar excuses hebben aangeboden voor wat gebeurd is maar daar heeft haar moeder volgens klaagster niets aan. Klaagster stelt verder het tot haar missie te hebben gemaakt om er alles aan te doen dat hetgeen gebeurd is, niet meer kan gebeuren. Zij wil hierover met alle instanties in gesprek gaan en hen hierover aanschrijven. In haar e-mail van 1 juni 2023, met bijlagen, geeft klaagster een nadere toelichting. Hieruit blijkt onder meer dat de door klaagster bedoelde feiten en/of omstandigheden dateren uit de periode 28 oktober 2022 (datum val van haar moeder) tot 1 januari 2023 (datum ontslag mentor). Klaagster schrijft geen klacht bij de rechtbank te hebben ingediend.

4.1.2 Tijdens de hoorzitting volhardt klaagster -samengevat- bij haar eerdere geformuleerde standpunten over de onderhavige klacht en bij door haar beschreven "missie". Zij bevestigt dat zij geen klacht heeft ingediend bij de rechtbank. Zij heeft wel een gesprek aangevraagd met de betrokken kantonrechter. Zij deelt verder mede dat zij een tuchtrechtelijke procedure tegen de betrokken verpleeghuisartsen overweegt en dat zij een civielrechtelijke procedure tegen de zorginstelling zal starten. Zij bevestigt geen contact met haar broer te hebben. In haar samenvattende conclusie formuleert klaagster o.m. harde verwijten richting aangeklaagde.

4.2.1 Aangeklaagde heeft in haar brief van 22 juni 2023, met bijlagen, uitvoerig verweer gevoerd tegen bovengenoemde klacht van klaagster. Zij gaat -zakelijk weergegeven- in op de feiten en omstandigheden over de keuze van de kantonrechter tot de instelling van een professioneel mentorschap. Zij beschrijft ook de feiten en omstandigheden rond de val van cliënte. Gaat daarna in op door klaagster geformuleerde klacht en missie. Zij verzoekt afsluitend de klachtencommissie om de klacht van klaagster geheel ongegrond te verklaren.

4.2.2 Tijdens de mondelinge behandeling volhardt aangeklaagde bij haar eerdere geformuleerde verweer over de onderhavige klacht en de door klaagster beschreven "missie". Zij volhardt ook bij haar conclusie tot volledige ongegrondverklaring van de klacht van klaagster.

4.2.3 Aangeklaagde voert in haar schriftelijk verweer -zakelijk weergegeven- het volgende aan:

- \* dat zij daarna -zoals zij bij alle (potentiële) cliënten doet- vanaf dat moment meermaals bij cliënte is langsgestaan om een beeld te krijgen van haar wensen en behoeften. Dat zij toen ook met de zorginstelling, de bewindvoerder en de kinderen van cliënte heeft gesproken;

- \* dat naar aanleiding van deze eerste kennismakingen duidelijk was dat de familiale banden binnen de familie van cliënte niet harmonieus verliepen;

\* dat zij in dat verband verwijst naar de overgelegde brief van de zoon van 27 juli 2022 en naar de overwegingen van de kantonrechter in de instellingsbeschikking d.d. 24 mei 2022, waarin zij tot professioneel mentor t.b.v. cliënte is aangesteld;

\* dat zij vanaf het begin veel tijd investeert in nieuwe cliënten. Zo ook in het onderhavige dossier. Dat zij veelvuldig contact heeft gehad met de zorgcoördinator, het verzorgend- en begeleidend personeel van cliënte, en bij medische zaken met het medisch team. Daarnaast had zij incidenteel contact met de betrokken bewindvoerder.

\* dat zij -waar mogelijk en gewenst- voorstander is van het betrekken van familieleden bij uitvoering van haar werkzaamheden;

\* dat klagster, de dochter en op dat moment mantelzorger van cliënte haar vrijwel dagdagelijks een of meerdere keren op veelal onprettige wijze heeft benaderd met vragen of opdrachten die in haar ogen uitgevoerd dienden te worden ten aanzien van betrokkene;

\* dat zij klagster ruimschoots tegemoet is gekomen in de hoeveelheid vragen die zij heeft gesteld maar dat zij de hoeveelheid vragen en enkele verzoeken niet kon honoreren. Dit omdat dit tijd-technisch niet haalbaar is;

\* dat zij op 28 oktober 2022 via e-mail op de hoogte is gesteld van het valincident van cliënte. Dat de dagen erna meermaals contact is geweest met het zorgpersoneel en de behandelend artsen voor het op te stellen behandelplan en dat zij op 2 november 2022 na een tweede val het zorgpersoneel heeft verzocht haar telefonisch op de hoogte te houden van de vorderingen en niet alleen via Carenzorg. Dat haar vrijwel direct is medegedeeld door het medisch team dat cliënte een hematoom had en geen breuk.

\* dat klagster actief op de hoogte is gehouden over het contact dat zij met artsen en verplegend personeel en het behandelplan.

\* dat cliënte op 10 november 2022 nogmaals is besproken tijdens de artsensite, waarbij besloten is het behandelplan op gelijke voet voort te zetten met de toevoeging dat fysiotherapie ingezet zou worden om cliënte te mobiliseren.

\* dat klagster op 12 november 2022 vragen aan haar had over de behandeling over fysiotherapie en dat klagster diezelfde dag liet weten dat zij niet uitsluit dat haar moeder toch iets gebroken heeft en dat zij niet begrijpt waarom er geen foto's werden gemaakt.

\* dat het uitgangspunt dat er geen sprake zou zijn van een breuk maar van een kneuzing meermaals door de artsen aan haar is medegedeeld en dat de pijnklachten van cliënte bij een dergelijke kneuzing horen.

\* dat zij op dat moment geen redenen had om te twijfelen aan het advies en de terugkoppeling van de artsen en het zorgpersoneel en dat er ook geen reden was het behandelplan te wijzigen. Dit heeft zij op dat moment ook aan klagster teruggekoppeld.

\* dat zij uiteindelijk wel als mentor bij het behandelend team heeft aangedrongen op het maken van de benodigde röntgenfoto's bij cliënte;

\* dat zij op 23 november 2022 telefonisch het bericht kreeg van de verpleeghuisarts dat cliënte toch doorgestuurd zou zijn naar het ziekenhuis voor een röntgenfoto.

\* dat op 24 november 2022 bij het maken van de röntgenfoto's alsnog een breuk is geconstateerd.

\* dat **klaagster haar op 25 november 2022** per e-mail schreef of zij aan de artsen wilde vragen om in de toekomst haar instinct en input wel serieus te nemen en dat dit volgens haar **toen volledig genegeerd zou zijn. Daarnaast vroeg klagster rechtstreeks contact met de artsen te mogen hebben.**

\* dat zij -gelet op de ontvangen uitnodiging voor de zitting in hoger beroep- besloten heeft de uitspraak in hoger beroep eerst af te wachten en dat zij dit ook aan klagster heeft medegedeeld.

\* dat zij betwist de zorgen van klagster na de val van cliënte niet serieus te hebben genomen; dat veelvuldig contact is geweest met artsen, met het verzorgend personeel en dat zij cliënte ook persoonlijk heeft bezocht;

\* dat zij professioneel mentor is en geen arts en dat zij allereerst moet kunnen vertrouwen op de kennis en kunde van artsen/behandelaren. En dat zij geen eerstelijns hulpverlener is.

\* dat klagster buitengewoon veel met haar contact opnam en dat zij desondanks elk bericht weloverwogen in behandeling heeft genomen;

\* dat zij -gelet op haar verantwoordelijkheid als mentor- klagster niet als eerste contactpersoon kon laten functioneren;

\* dat zij ruimschoots heeft voldaan aan de vereisten van art. 5 Besluit CBM;

\* dat klagsters “missie” niet specifiek tegen haar als mentor gericht is;

\* dat zij niet verplicht is de familieleden zo veel mogelijk te betrekken bij de vervulling van haar taak;

\* dat zij meerdere cliënten heeft en daarom niet dagdagelijks de berichten op Carentzorg kan bijhouden;

\* dat zij nooit excuses aan klagster heeft aangeboden maar wel betreurt wat er gebeurd is;

\* dat zij het gebeurde zeker in de toekomst in haar werk zal betrekken.

## 5. Beoordeling klachten

5.1 De klachtencommissie merkt allereerst op dat ook zij ten zeerste betreurt wat cliënte is overkomen.

5.2 In deze procedure heeft de klachtencommissie uiteindelijk -in overeenstemming met de geldende Regeling Landelijke Klachtencommissie Mentoren (hierna te noemen: de klachtenregeling) -**alleen**- te oordelen over de verwijten van klagster voor zover die zijn gericht tegen aangeklaagde in haar functie als mentor van cliënte. Tot andere oordelen is de klachtencommissie niet bevoegd.

5.3 De klachtencommissie heeft partijen tijdens de hoorzitting uitvoerig in de gelegenheid gesteld te reageren op elkaars standpunten. Beide partijen hebben tijdens de hoorzitting o.m. hun pleitnota voorgedragen en deze vervolgens overgelegd. Voorts hebben zij gereageerd op door de (leden van) de klachtencommissie gestelde vragen. De klachtencommissie benadrukt 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 immers van wezenlijke invloed zijn op de oordeelsvorming van de klachtencommissie.

5.4 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 Op grond van de inhoud van beide bovengenoemde beschikkingen concludeert de klachtencommissie dat aangeklaagde ingaande 25 mei 2022 tot en met 31 december 2022 mentor is geweest van cliënte. Met ingang van 1 januari 2023 is klagster zelf de mentor van cliënte (haar moeder).

5.4 De klachtencommissie is van oordeel, dat wat betreft het verloop van de beide rechtelijke procedures (en de beslissingen in dat kader) aangeklaagde geen enkel verwijt kan worden gemaakt. Een inhoudelijk oordeel door de klachtencommissie over deze procedures is ook niet aan de orde.

5.5 De klachtencommissie stelt verder voorop dat aangeklaagde, als mentor, wettelijk **niet** verplicht is om over zijn wijze van functioneren verantwoording af te leggen aan klagster. Aangeklaagde doet als professioneel mentor enkel verslag aan de toezichthoudende kantonrechter.

5.6 De klachtencommissie wijst voorts op de begripsomschrijving van een klacht in het kader van deze klachtenregeling, te weten: “een uiting van onvrede over de wijze waarop de taak van **de mentor** zijn of worden uitgeoefend en welke door betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht werd of wordt ervaren”. Zie punt 2 van de klachtenregeling.

5.7 Klachten over zorginstellingen (en hun medewerkers) behoren daarom niet tot de bevoegdheid van deze klachtencommissie. De klachtencommissie is er ook niet voor eventuele financiële claimbeoordelingen. Zie punt 6.5 van de klachtenregeling.

5.8 De klachtencommissie constateert verder dat klagster kennelijk een onjuist beeld heeft over wat in redelijkheid van een professionele mentor qua taakuitvoering mag worden verwacht. Klagster was tot het moment van de benoeming van aangeklaagde als mentor de enige mantelzorger van cliënte en zij is na haar benoeming als mentor nog steeds de enige mantelzorger. De professionele mentor is echter **geen eerstelijns hulpverlener, maar een regisseur van de zorg voor de betrokkene (lees: cliënte), die pas in deze rol in actie komt wanneer dat nodig is**. Het staat klagster vrij om op andere wijze invulling te geven aan haar huidige functie als familiementor ook enige mantelverzorger van cliënte maar zij moet soortgelijke invulling niet van aangeklaagde verwachten/eisen. Uit de overgelegde e-mailwisselingen blijkt dat zij dit laatste wel deed.

5.9 De klachtencommissie deelt de mening van aangeklaagde dat zij met haar wijze van invulling van haar mentortaken ruimschoots heeft voldaan aan eerdergenoemde wettelijke eisen, aanbevelingen en in het bijzonder aan artikel 5 van het Besluit Kwaliteitseisen CBM.

5.10 Resteert het oordeel over de vraag of aangeklaagde in het kader van het valincident als mentor anders had moeten handelen dan zij heeft gedaan. Concreet: Had zij eerder moeten ingrijpen wat betreft het -door het behandelteam van de zorginstelling na het valincident opgestelde- behandelplan (inbegrepen de diagnose van de verpleeghuisartsen)?

5.11 Klagster spreekt in dat verband over door aangeklaagde “weigeren naar haar te luisteren dat er meer aan de hand was dan slechts “een kneuzing” na de val van cliënte **en** over het zich “niet serieus genomen” voelen door aangeklaagde in haar zorgen voor cliënte (haar moeder). De klachtencommissie is van oordeel dat op grond van de overgelegde stukken en op basis van het besprokene tijdens de hoorzitting niet is gebleken van deze verwijten. De klachtencommissie constateert hierbij een andere perceptie/waarneming van de zijde van klagster waarschijnlijk ingegeven door haar zorgen rond haar moeder. Maar

dat maakt niet dat aangeklaagde aantoonbaar tekort zou zijn in haar betrokkenheid op dat moment en in haar berichtgeving richting klaagster.

5.12 Aangeklaagde merkt in dat verband op dat zij als professioneel mentor, wat betekent dat zij meerdere cliënten onder haar verantwoordelijk heeft, niet dagdagelijks 24 uur per dag berichten in Carentzorg kan lezen en/of beschikbaar kan zijn voor één cliënt of zijn/haar familie. Er zit -ook volgens de klachtencommissie- een grens aan wat mogelijk is en wettelijk toelaatbaar in de samenwerking van een professioneel mentor met mantelzorgers en familieleden.

5.13 De klachtencommissie is verder van oordeel dat een (professioneel) mentor doorgaans moet/kan uitgang van de diagnose van een medische zorgverlener (in dit geval de diagnose van de betrokken verpleeghuisartsen). Aangeklaagde mocht als mentor daarom vertrouwen op de kennis en kunde van de betrokkene artsen/behandelaren van cliënte. Dit mede gelet op haar eerdere goede ervaringen in de samenwerking met deze behandelaren. Klaagster spreekt zelf ook over haar goede ervaringen in de afgelopen jaren met het betrokken zorgpersoneel rond haar moeder. Niet en/of onvoldoende weersproken heeft aangeklaagde in de derde week naar de val toch aangedrongen op het maken van röntgenfoto's met het bekende resultaat tot gevolg. Alles afwegend is de klachtencommissie niet van oordeel, dat aangeklaagde hier als mentor verwijtbaar tekort zou zijn geschoten.

5.14 De klachtencommissie zal de klachten van klaagster hierna op grond van bovenstaande ongegrond verklaren. Hetgeen klaagster tijdens de hoorzitting nog heeft aangevoerd m.b.t. een knobbeltje in de borst van cliënte verklaart de klachtencommissie niet-ontvankelijk omdat dit een laattijdige uitbreiding is van haar klacht.

5.15 De klachtencommissie onderschrijft overigens wel dat een (professioneel) mentor -in het belang van cliënte- optimaal gebruik zou moeten maken van bij naasten/ familie aanwezige kennis en ervaring m.b.t. cliënte.

5.16 De door klaagster geformuleerde missie staat niet ter beoordeling van de klachtencommissie. De klachtencommissie begrijpt wat klaagster wenst te bereiken maar het gestelde is niet te kwalificeren als klacht in de kader van deze klachtenregeling.

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

5.18 Klaagster behoudt het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot behandeling van haar klachten, bijvoorbeeld de (destijds) toezichthoudende kantonrechter van de Rechtbank [REDACTED]

5.19 Deze uitspraak wordt ter kennisneming toegezonden aan klager, aangeklaagde en de landelijke besturen van MN en NBPM. De landelijke besturen ontvangen de uitspraak zonder namen van de betrokken personen (en zoveel als mogelijk zonder herleidbaarheid naar personen). Zie artikel 6.6 van de klachtenregeling.

5.20 In overeenstemming met artikel 6.8 van de klachtenregeling dient aangeklaagde (de mentor) **binnen één maand na ontvangst van deze uitspraak** aan de klaagster en aan de klachtencommissie mee te delen of zij het advies overneemt en of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht (verdere) maatregelen neemt en zo ja welke. Eventuele afwijkingen van het advies of van de aanbevelingen van de klachtencommissie dienen door de mentor te worden gemotiveerd.

5.21 Wanneer **niet binnen voormelde termijn van één maand** door de mentor kan worden beslist, wordt dit -in overeenstemming met artikel 6.9 van de klachtenregeling- door de

mentor met opgave van redenen meegedeeld aan klaagster en aan de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen alsnog de wijze van opvolging kenbaar zal worden gemaakt.

5.22 Door/namens de klachtencommissie wordt toegezien op de naleving door de mentor van de inhoud van de genoemde beide artikelen (artikel 6.8 en 6.9) uit de klachtenregeling.

5.23 De klachtencommissie wenst gebruik te maken van haar mogelijkheid tot het geven van advies aan de besturen van de beide brancheverenigingen, als bedoeld in artikel 6.7 van de klachtenregeling. De klachtencommissie adviseert beide besturen om aandacht te schenken aan het onderwerp “verwachtingenmanagement”. Niet alleen de verwachtingen tussen mentor en betrokkene/cliënt dienen goed te worden vastgelegd maar ook de verwachtingen van de (naaste) familieleden (lees: betrokken mantelzorgers van cliënt). Dit speelt vooral bij niet wilsbekwame cliënten. Dit zou veel discussie tijdens de uitvoering van het mentorschap kunnen voorkomen. Ook de (toezichhoudende) kantonrechter zou hierbij een belangrijke rol kunnen vervullen op het moment van instelling van het mentorschap. Wellicht een bespreekpunt voor de beide besturen met de rechtspraak.

## **6. De uitspraak**

De klachtencommissie:

verklaart de behandelde klachten van klaagster ongegrond;

verklaart de klachten voor het overige niet ontvankelijk.

Deze uitspraak is gedaan door mr. W.E.M. Verjans, voorzitter, en de leden mevrouw A.W.J. Hendriks en de heer drs. J.C. Visser op 17 augustus 2023.

Namens de klachtencommissie,

Was getekend

was getekend

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

C.A. Korsman, secretaris.