

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2019-18 van:

MEVROUW T,
wonende te U,
verder te noemen: klager,

tegen:

MEVROUW V,
kantoorhoudende te U,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

Bij e-mail van 31 oktober 2019 (met bijlagen) heeft klager bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.

De mediator heeft bij e-mail van 2 december 2019 verweer (met bijlagen) gevoerd.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 24 januari 2020 te Den Haag. Hierbij waren klager en de mediator aanwezig.

2. Enkele vaststaande feiten

De mediator is gevraagd klager en drie collega's bij te staan in een arbeidsconflict waarbij het ging om pesten op de werkvloer.

Er zijn twee afzonderlijke mediationovereenkomsten gesloten tussen klager en twee collega's (hierna te noemen: collega 1 en collega 2). Met de derde collega is geen overeenkomst gesloten (hierna te noemen: de niet in de mediation betrokken collega).

Op 20 juni 2019 is de mediation beëindigd.

Volgens klager heeft de mediator zich klachtwaardig gedragen. Zij heeft hierover een klacht ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Dit heeft niet tot oplossing van de klacht geleid, waarna klager een klacht bij de Tuchtcommissie heeft ingediend.

3. De klacht en het verweer

Klager stelt zich op het standpunt dat de mediator zich schuldig heeft gemaakt aan schending van diverse gedragsregels. Zij verwijt de mediator de volgende gedragingen:

- (i) De mediator heeft uitgebreid overleg gehad met klagers leidinggevende en HR;
- (ii) De mediator heeft geen verslag gemaakt van de intakegesprekken;

- (iii) De mediator heeft niets gedaan met de mededeling van de niet bij de mediation betrokken collega dat collega 2 zich niet aan de mediationovereenkomst hield;
- (iv) De mediator heeft een eenzijdig verslag gemaakt van het gesprek dat heeft plaatsgevonden tussen klaagster en collega 2. Klaagsters stem kwam daarin totaal niet terug;
- (v) De mediator heeft klaagster in een telefoongesprek te kennen gegeven dat zij misschien beter ander werk kon zoeken;
- (vi) De mediator heeft er geen melding van gemaakt dat zij van collega 2 een belastende mail over klaagster had gekregen, die ook in cc naar HR was gestuurd, en zij heeft ook geen melding gemaakt van een telefoontje van de niet bij de mediation betrokken collega.

Klaagster is door het handelen van de mediator het vertrouwen kwijtgeraakt. De hele gang van zaken heeft haar diep geraakt. Tijdens de klachtbehandeling bij SKM leek de mediator ook niet de ernst van de situatie in te zien omdat zij erbij zat te lachen. Klaagster voelt zich niet serieus genomen.

De mediator heeft toegelicht dat zij (welbewust) heeft gekozen voor het sluiten van twee aparte mediationovereenkomsten, in plaats van één overkoepelende overeenkomst, omdat het geschil van klaagster met elk van de twee de collega's verschillend van aard was. Zij heeft met klaagster en haar collega's afgesproken dat zij met ieder van hen een intakegesprek zou voeren, vervolgens twee aparte mediations waarbij na ieder gesprek met klaagster en de collega's zou worden afgestemd wat van het gesprek mocht worden meegedeeld aan HR en de leidinggevende, en vervolgens een laatste gesprek met alle collega's, waaronder ook de derde collega met wie klaagster geen geschil had. De deelnemers aan de mediation wilden wel dat bepaalde zaken aan HR werden meegedeeld. Aan deze afspraak heeft zij zich steeds gehouden. Een laatste gezamenlijk gesprek heeft niet meer plaatsgehad.

Verder betoogt de mediator dat zij van zowel klaagster als haar collega's berichten ontving dat er over elkaar geroddeld werd. De mediator heeft alle deelnemers aan de mediation hierop op het hart gedrukt dat zij niet over elkaar moesten praten en dat zij zich aan de geheimhoudingsafspraken moesten houden. Verder zou een en ander worden besproken tijdens een volgend mediationgesprek. Ze heeft ervoor gekozen om de inhoud van de berichten niet buiten de mediation afzonderlijk met de betrokkenen te bespreken.

Één van de collega's – de derde collega met wie klaagster geen geschil had en met wie ook geen mediation was gestart – had te kennen gegeven dat zij graag wilde dat de leidinggevende op de hoogte was van haar bericht dat er geroddeld werd. Zij vond het echter lastig om zelf naar de leidinggevende te stappen en daarom heeft de mediator de leidinggevende gebeld met het verzoek of die leidinggevende contact met die collega wilde opnemen. Over de inhoud is toen echter niet met de leidinggevende gesproken.

Dat van het intakegesprek met de collega van klaagster geen verslag is gemaakt, klopt. De mediator maakt van één op één gesprekken nooit verslagen. Een verslag maken omdat dat klaagster zou kunnen helpen, past niet in het proces van mediation.

Ten aanzien van de klacht over de inhoud van het verslag van het gesprek tussen klaagster en haar collega voert de mediator aan dat in een telefoongesprek hierover duidelijk werd dat de punten waarvan klaagster vond dat die onderbelicht waren, in het gesprek ook minder aan de orde waren geweest. Afgesproken is ook dat bij het volgende gesprek met klaagster en haar collega samen zou worden besproken welke punten in het verslag onvoldoende waren teruggekomen. Het verslag was overigens ook niet bedoeld als volledige weergave van het gesprek, maar slechts om enkele punten te belichten.

Verder voert de mediator aan dat zij klagster niet geadviseerd heeft om ander werk te zoeken. Hierover is wel gesproken ter beantwoording van de vraag wat mogelijke oplossingen zijn in de gegeven situatie. Alle opties worden dan besproken, ook de mogelijkheid van ander werk. Dit om inzicht te krijgen in de wensen van de deelnemers aan de mediation.

Tot slot maakt de mediator er melding van dat zij zich neutraal en onpartijdig, met gelijkwaardige inzet voor alle deelnemers, heeft opgesteld. Zij heeft zich ook aan de geheimhoudingsplicht gehouden. Zij maakt uit de klacht echter op dat klagster vindt dat ze onvoldoende voor haar is opgekomen en dat klagster meer het idee heeft dat de geheimhoudingsplicht in sommige gevallen wel en in andere gevallen niet geldt.

4. De beoordeling

Uit de stukken en het verhandelde tijdens de hoorzitting komt het beeld naar voren dat klagster wellicht te hooggespannen verwachtingen had over het verloop van de mediation en de uitkomst daarvan. Hierin is zij, al dan niet terecht, teleurgesteld, maar naar het oordeel van de Tuchtcommissie is dit de mediator niet zonder meer aan te rekenen.

De meest verstrekende verwijten die klagster de mediator maakt zijn in par. 3 onder (i), (iii) en (vi) weergegeven, en lenen zich voor gezamenlijke bespreking. De Tuchtcommissie acht deze verwijten gegrond en licht dat als volgt toe.

Deze klachten komen er in de kern op neer dat de twee mediation-trajecten zich voor klagster niet binnen een veilige en vertrouwde setting hebben afgespeeld. Zij heeft onvoldoende professionele regie van de mediator ervaren en voelde zich binnen en buiten de mediation om in het nauw gedreven door collega 2. Het was deze collega 2 die tijdens het mediation-traject over klagster heeft geroddeld op de werkvloer en (zo bleek klagster pas veel later) een mail aan de mediator heeft gestuurd met haar leidinggevende en HR in cc. Dit terwijl in de mediationovereenkomsten met zowel collega 1 als collega 2 was afgesproken dat strikte geheimhouding zou worden betracht, tenzij hierover anders werd afgesproken. De Tuchtcommissie is van oordeel dat de mediator gelet op de omstandigheden van dit geval vanaf de start van de afzonderlijke mediation-trajecten strakker de regie had moeten voeren als het gaat om het waarborgen van de geheimhouding en het creëren van een veilige en vertrouwde setting. Dit geldt temeer nu het onderwerp van het conflict in de mediation “pesten op de werkvloer” betrof, klagster betrokken was in twee afzonderlijke mediations met haar collega's, klagster na 15 jaar werkzaam te zijn geweest bij haar werkgever nu (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt thuis was en om die reden in een kwetsbare positie zat. Van de mediator had mogen worden verwacht dat zij na de ontvangst van de mail van collega 2 met een cc naar HR en de leidinggevende, en na de telefonische melding(en) dat er ondanks de geheimhoudingsplicht nog steeds over elkaar werd geroddeld, voortvarender had gehandeld door direct sturing op het proces te ondernemen. Zij had meteen duidelijk moeten maken dat niet met haar afzonderlijk gebeld en gemaïld mocht worden over inhoudelijke aspecten van de mediation-trajecten, dan wel over de persoon van klagster, en daarbij derden te betrekken, laat staan HR, een leidinggevende of een niet bij de mediation betrokken collega. Zij heeft echter gewacht met het bespreken van de afzonderlijke mail(s) en telefonische contacten tot de eerstvolgende bijeenkomst. Zij had hierover meteen met alle betrokkenen in contact moeten treden en hen op hun gedrag aanspreken. Daarmee heeft de mediator gedragsregel 6.1 geschonden die ziet op het (zoveel mogelijk) waarborgen van de vertrouwelijkheid. Ook is gedragsregel 8 geschonden, die voorschrijft dat de mediator het verloop van het mediationproces bewaakt en bovendien geen derden bij de mediation betreft zonder toestemming van partijen. Met betrekking tot dit laatste geldt dat de mediator – ten onrechte – buiten medeweten en zonder toestemming van klagster, op verzoek van de niet bij de mediation betrokken collega, de leidinggevende van klagster heeft gebeld. Uit de hoorzitting heeft de Tuchtcommissie weliswaar kunnen afleiden dat de mediator dit met de beste

bedoelingen heeft gedaan, maar zij had dit met klaagster en de andere mediation-partijen (collega 1 en 2) moeten bespreken, en in een dergelijk geval had zij zowel die betreffende (niet bij de mediation betrokken) collega, als de leidinggevende een geheimhoudingsverklaring moeten laten ondertekenen. Uit het voorgaande volgt dat de mediator voorts onvoldoende transparant te werk is gegaan (waar het gaat om openheid en duidelijkheid over het mediationproces, en de aan haar individueel te verstrekken informatie), en daarmee gedragsregel 2 heeft geschonden.

Gelet op het type mediation, waarbij er sprake is van twee afzonderlijk gesloten mediationovereenkomsten (tussen klager enerzijds en twee collega's anderzijds), en de kwestie waarop de mediation betrekking had (pesten op het werk) was een strakke hand en het gedegen voeren van regie vereist. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie heeft de mediator hier een steek laten vallen.

De Tuchtcommissie zal de klacht naar aanleiding van het bovenstaande gegrond verklaren. Gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval, waaronder aard van het conflict (pesten op de werkvloer) en de kwetsbare positie van klaagster, acht de Tuchtcommissie de schending van eerdergenoemde gedragsregels door de mediator voldoende ernstig om een maatregel op te leggen. In aanmerking nemende dat de mediator heeft getoond zich ervan bewust te zijn dat zij een en ander voortvarender had moeten aanpakken en ter zitting heeft toegelicht dat zij op deze kwestie heeft gereflecteerd voor toekomstige situaties, zal aan de mediator slechts de maatregel van waarschuwing worden opgelegd.

De overige klachten (hiervoor in par. 3 onder (ii), (iv) en (v) weergegeven) treffen geen doel. De mediator heeft in haar verweer een gemotiveerde toelichting gegeven op haar handelwijze, die de Tuchtcommissie redelijk en niet klachtwaardig acht. Klaagster heeft daartegen verder niets aangevoerd dat tot een ander oordeel leidt. Deze klachten worden dan ook verworpen.

5. De beslissing

De Tuchtcommissie:

verklaart de klachten gedeeltelijk gegrond;

legt aan de mediator de maatregel van waarschuwing op.