

# Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

---

## DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2020-9** van:

**MEVROUW A,**

wonende te B,  
verder te noemen: klagster,

tegen:

**DE HEER C,**

kantoorhoudende te D,  
verder te noemen: de mediator.

---

### **1. De procedure**

Bij brief van 23 juni 2020 (met bijlagen) heeft klagster bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.

De mediator heeft op 15 november 2020 verweer gevoerd, een verzoek tot uitstel ingediend en tegelijkertijd een aantal stukken (zonder nadere motivering) aan de Tuchtcommissie toegezonden.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 20 november 2020 te Den Haag. Hierbij was klagster aanwezig. De mediator is met bericht van afwezigheid niet verschenen.

De Tuchtcommissie heeft tijdens de mondelinge behandeling met klagster afgesproken dat zij de aan de klacht ten grondslag liggende stukken nog naar het secretariaat van de Tuchtcommissie zou toesturen en dat de mediator een periode van twee weken de gelegenheid zou krijgen om op deze stukken te reageren.

Klagster heeft de stukken bij e-mail van 23 november 2020 toegezonden. De mediator heeft hierop bij e-mail van 7 december 2020 gereageerd.

### **2. Enkele vaststaande feiten**

- a. De mediator is gevraagd klagster en haar ex-partner bij te staan bij hun voorgenomen echtscheiding. De afwikkeling van de echtscheiding en een omgangsregeling waren onder meer onderwerp van de mediation. Het was een gecompliceerde (v)chtscheiding, waarbij in het verleden huiselijk geweld een rol had gespeeld, en er waren drie minderjarige kinderen. In dat kader waren ook derden betrokken, onder meer iemand van het Centrum

voor Jeugd en Gezin, een budgetcoach en twee ambulante begeleiders voor de ex-partner van klaagster.

- b. De mediator handelt onder de naam X en is naast mediator ook geregistreerd financieel planner.
- c. De mediationovereenkomst is op 20 september 2017 gesloten.
- d. Op 30 januari 2018 heeft de mediator aan de ex-partner een e-mail gestuurd met een verslag van het gesprek van de mediator met de kinderen, met een cc aan klaagster en enkele in onderdeel a. genoemde derden.
- e. In een e-mail van 4 maart 2018 schrijft klaagster: *“Wat me tevens verbaasd heeft is dat je blijkbaar op woensdag 28 februari contact hebt gehad met [E] met de vraagstelling op welke manier [F,ex-partner] en ik jouw factuur van € 4584,87 zouden kunnen voldoen. Daarbij zet je in de mail van 2 maart dat de factuur in zijn geheel betaald wordt van de kinderrekening. Ten eerste vind ik het zeer brutaal om met een derde te overleggen hoe jouw factuur te betalen voor [F] en mij. [E] is in mijn financiën geen enkele partij.”*
- f. Vanaf 4 maart 2018 heeft klaagster een groot aantal e-mails naar de mediator gestuurd met verzoeken om afspraken na te komen en te reageren op haar berichten.
- g. Op 4 april 2018 heeft de mediator (per ongeluk) een bericht gestuurd naar het e-mailadres van een “andere [voornaam F]” (niet de ex-partner van klaagster) met daarin vertrouwelijke informatie. Klaagster heeft de mediator hierop diezelfde dag nog aangesproken. De mediator heeft hierop niet gereageerd.
- h. In de periode van 16 februari 2019 tot 15 november 2019 heeft klaagster de mediator ook via Whatsapp een groot aantal keren verzocht om te reageren, afspraken na te komen en actie te ondernemen.
- i. Klaagster en haar ex-partner hebben op 26 april 2019 een vaststellingsovereenkomst gesloten. In artikel 2 van deze overeenkomst staat dat klaagster wil meewerken aan het als fiscale partners doen van de aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen over 2018, als de teruggave wordt aangewend voor de kinderrekening. In punt 3.4 staat dat bij ontvangst van het afkoopbedrag van de spaarverzekering, iedere ouder van zijn of haar helft een bedrag van € 9.999,00 zal overmaken naar de kinderrekening.
- j. In een eerdere (ook door de mediator opgestelde) vaststellingsovereenkomst tussen de ex-partner, zijn broer en zijn ouders van 22 maart 2018 is echter in artikel 2.3 vastgelegd dat het door de ex-partner ontvangen afkoopbedrag van de spaarverzekering zal worden ingebracht in de hypotheek.
- k. In een notariële akte van verdeling en levering van 26 april 2018 is vermeld dat het afkoopbedrag uit de spaarverzekering aan beide partijen voor de helft toekomt waarbij de ex-partner zich verbindt om hetgeen is opgenomen in artikel 8.3 van het tussen hen opgestelde ouderschapsplan na te komen. Hierna is onenigheid ontstaan over de betaling van het bedrag op de kinderrekening. De mediator heeft toen toegezegd en pogingen gedaan om klaagster, haar ex-partner en diens ouders op één lijn te krijgen, in die zin dat de ouders namens de ex-partner het bedrag op de kinderrekening zouden storten.
- l. In een e-mail van 16 oktober 2019 bericht de mediator klaagster, onder verwijzing naar een eerder Whatsapp-bericht van 23 augustus 2019 en een mailwisseling met de broer van de ex-partner over storting van een tweede bedrag op de kinderrekening (mogelijk door de ouders van de ex-partner), dat het minder goed gaat met de ouders, er geen contact met hen mag worden opgenomen en dat er geen financiële ruimte bij hen is en dat zowel de ex-partner als zijn broer niet meer reageren richting de mediator. De mediator eindigt de e-mail met de mededeling dat zijn mogelijkheden als mediator zijn uitgeput en

dat het proces voor hem beëindigd is. De mediator heeft klaagster er tot slot op gewezen dat, als zij stappen wil ondernemen, zij een advocaat kan raadplegen.

- m. Bij e-mail van dezelfde datum van 16 oktober 2019 aan zowel klaagster als haar ex-partner heeft de mediator de mediation officieel beëindigd.

### **3. De klacht en het verweer**

#### ***De klacht***

Klaagster stelt zich op het standpunt dat de mediator zich schuldig heeft gemaakt aan het niet nakomen van in de mediationovereenkomst opgenomen afspraken en aan schending van diverse Gedragsregels.

##### *1. Mediationovereenkomst:*

De mediator heeft zich niet gehouden aan artikel 6.2 van de mediationovereenkomst. Volgens dit artikel moet vooraf besproken worden op welke wijze de monitoringsformulieren ontvangen worden. Dit heeft de mediator niet gedaan, ook niet nadat klaagster hem hierop schriftelijk had gewezen.

##### *2. Beroepsethiek*

De mediator heeft op vele rappelmails, Whatsapp-berichten en telefonische verzoeken, waarbij klaagster hem verzocht om de gemaakte afspraken na te komen, op geen enkele wijze gereageerd. Zij heeft zelfs tweemaal tijdens het mediationtraject onaangekondigd een bezoek gebracht aan zijn kantoor aan huis om de mediator te vragen te reageren op haar verzoeken. Ook op een officiële klacht heeft de mediator niet gereageerd.

##### *3. Vertrouwelijkheid en 5. Werkwijze*

Er heeft volgens klaagster driemaal "een datalek" plaatsgevonden, in ieder geval door de e-mail van de mediator van 4 april 2018 die de mediator naar de verkeerde F stuurde omdat hij een foutief e-mailadres had ingevoerd. Ook is er privé-informatie (financiële informatie met betrekking tot de hypotheek etc.) met derden gedeeld zonder dat klaagster hiervoor schriftelijk akkoord heeft gegeven. Dat waren nagenoemde personen die bij de mediation zijn betrokken zonder dat deze een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Hierop had de mediator moeten toezien. Er is informatie gedeeld met G van Stichting Y, H & K van [organisatie Z] (de ambulante begeleiders van de ex-partner van klaagster) en E (budgetcoach).

##### *4. Competentie*

De mediator heeft financieel advies gegeven en overeenkomsten opgesteld, echter hierin is ook een fout gemaakt. Een uitkering uit de kapitaalverzekering (van één van de beide partijen) is ten onrechte tweemaal als storting gebruikt.

#### ***Het verweer***

De mediator voert aan dat het mediationproces vanaf september 2017 langdurig en intensief is geweest, met een groot aantal gesprekken en aanzienlijk veel correspondentie. Het is eenvoudig om in een dergelijk proces hier met een sleepnet doorheen te gaan en uit te vergroten, aldus de mediator.

Vanaf september 2017 is het de intentie van de mediator geweest om het proces te begeleiden, waarbij klaagster en haar ex-partner tot een afwikkeling van hun huwelijk zouden kunnen komen, rekening houdende met hun wederzijdse belangen en de positie van de kinderen. Uiteindelijk is op 26 april 2019 de vaststellingsovereenkomst gesloten, na een zeer

intensief en emotioneel traject, waarbij, in het belang van de kinderen, meerdere instanties betrokken waren.

Bij de afwikkeling van de vaststellingsovereenkomst bleek helaas dat de ex-partner niet de juiste informatie had aangeleverd en/of gegeven, waardoor de doelstelling en intentie van de overeenkomst niet volledig gehaald kon worden. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst bleek namelijk dat de ex-partner al voor een substantieel bedrag voorlopige teruggaven inkomstenbelasting in 2018 had ontvangen, wat hij vooraf had ontkend. Hierdoor was het, nadat de aanslagen/ teruggaven werden ontvangen, voor hem niet mogelijk om de getekende overeenkomst na te komen, dit tot grote ergernis en frustratie van klaagster.

De ex-partner wilde toen geen contact en geen mediation meer. Zijn broer, die in bepaalde fasen als ondersteuner van de ex-partner aan de mediation heeft deelgenomen, heeft dit bevestigd. De mediator heeft dit vervolgens aan klaagster gemeld en de mediation is hiermee beëindigd. De mediator heeft klaagster meegedeeld dat zij desgewenst een advocaat kan inschakelen om naleving van de overeenkomst te vorderen.

Klaagster is via mailberichten, Whatsapp-berichten (met eenzijdig opgelegde termijnen) en meerdere malen onverwachts aan de deur komen, pressie op hem blijven uitoefenen, waarbij zij niet wilde accepteren dat haar ex-partner niet meer verder wilde met de mediation en dat de mediation was beëindigd.

Aan het einde van de mondelinge klachtbehandeling bij SKM heeft de mediator nog voorgesteld om een gesprek te plannen, zodat ze er samen uit zouden kunnen komen. De coronapandemie, corona bij naasten en bij hemzelf, de kans op (weer) besmetting en door sterfgevallen binnen de familie hebben op de mediator (en zijn naasten) een grote indruk gemaakt en hiervoor lopen nu nog trajecten (PTSS). Hierdoor ontstond een overmachtssituatie waarin het voor de mediator niet mogelijk was om tot een gesprek te komen, aldus de mediator.

Er is ook nog gecorrespondeerd over een vergoeding die klaagster verlangde. De mediator wilde haar hierin tegemoetkomen "om ervan af te zijn", door een bedrag op de kinder rekening te storten. Dit was voor klaagster echter onvoldoende.

Helaas heeft het "laatste" stukje in het mediationproces (de uitvoering van de gemaakte en vastgelegde afspraken van de vaststellingsovereenkomst van 26 april 2019) niet tot het gewenste resultaat geleid. Dit is volgens de mediator niet zijn verantwoordelijkheid, maar van ieder van de partijen.

#### **4. De beoordeling**

De Tuchtcommissie neemt bij de beoordeling het volgende tot uitgangspunt. In deze kwestie ging het om een complexe mediation in het kader van een (v)chtscheiding en omgangsregeling met minderjarige kinderen. Er is sprake geweest van huiselijk geweld en meerdere (jeugdzorg)instellingen waren nauw bij het gezin betrokken. Deze situatie als startpunt voor een scheidings- en omgangsmediation vergt van de ingeschakelde mediator een heldere en gestructureerde aanpak, waarbij partijen op basis van relevante juridische en financiële informatie ("informed consent") weloverwogen een beslissing kunnen nemen over de (rechts)gevolgen van hun keuzes. De betrokkenheid van hulpverlenende instanties (voor minderjarige kinderen) en ondersteuning (van de ex-partner) maken het daarnaast van groot belang dat ieders rol duidelijk is, en dat – indien nodig in het belang van de kinderen – in een ondertekende geheimhoudingsverklaring concrete afspraken over het al dan niet delen van informatie worden gemaakt.

#### ***Klachtonderdeel 1***

Klaagster wijst er allereerst op dat de mediator artikel 6.2 van de mediationovereenkomst niet is nagekomen, waarin staat dat in de slotbijeenkomst de monitoringsformulieren door partijen worden ingevuld en aan de mediator worden gegeven en dat, als er geen slotbijeenkomst is, de mediator vooraf met partijen bespreekt op welke wijze de monitoringsformulieren van partijen zullen ontvangen.

Hoewel de mediator niet heeft betwist dat hij dit artikel niet heeft nageleefd, levert dit geen schending van een Gedragsregel op. De mediator heeft de mediation beëindigd en hij heeft uitleg gegeven over de reden van de beëindiging. Daarbij is niet gebleken dat de belangen van klaagster door het niet naleven van dit voorschrift zijn geschonden.

### ***Klachtonderdeel 2***

Uit de door klaagster overgelegde stukken blijkt dat zij de mediator vele malen heeft benaderd via e-mail, Whatsapp of per telefoon. De Tuchtcommissie wijst in dit verband op (onder meer) de e-mails van klaagster van 4 maart 2018, 4, 8, 10 en 11 september 2018, 9 juli 2019, 11 en 13 augustus 2019, 10,12,18 en 23 september 2019 en 17 oktober 2019 en de vele Whatsapp-berichten zoals deze zijn weergegeven in de overgelegde prints.

In deze e-mails en Whatsapp-berichten geeft klaagster herhaaldelijk aan dat de mediator niet reageert op verzoeken van haar kant en dat hij afspraken niet nakomt. Uit het e-mailverkeer blijkt dat klaagster zich grote zorgen maakte over de kinderen, het niet-vlotten van de echtscheiding, de omgangsregeling, de contacten met de ouders (en broer) van haar ex-partner en dat zij ook het vertrouwen in de mediator verloor. Het had naar het oordeel van de Tuchtcommissie op de weg van de mediator gelegen om hierover met klaagster in gesprek te gaan. De mediator heeft het verlies van vertrouwen echter niet daadkrachtig opgepakt, maar daarentegen veel noodkreten onbeantwoord gelaten of steevast te laat beantwoord met als reden (privé)-omstandigheden aan zijn kant (hardnekkige griep (e-mail 5 maart 2018), vakantieperiode en drukke agenda (e-mail van 31 augustus 2018), verblijf in Oostenrijk (whatsapp 1 februari 2019), week vakantie in Duitsland (Whatsapp van 5 april 2019), de voorbereidingen van een surpriseparty voor zijn echtgenote (Whatsapp van 22 april 2019), vakantie en overige privéomstandigheden (Whatsapp van 16 juli 2019 en 25 juli 2019). De mediator heeft niet toegelicht of, en zo ja wat hij heeft geprobeerd om klaagsters vertrouwen te (her)winnen. De Tuchtcommissie rekent dit de mediator aan, zeker gezien de complexiteit van de mediation en de duidelijke wanhoop die uit de vele berichten van klaagster sprak. De mediator heeft klaagster het gevoel gegeven dat zij aan haar lot werd overgelaten, en hierop verder niet daadkrachtig geacteerd. Daarmee heeft de mediator artikel 8 van de Gedragsregels geschonden waaruit voortvloeit dat de mediator verantwoordelijkheid neemt voor het (bewaken van het) goede verloop van het mediationproces, met de nodige voortvarendheid optreedt en voldoende tijd beschikbaar maakt teneinde het vertrouwen van partijen in het proces te blijven borgen.

Verder is de Tuchtcommissie van oordeel dat de mediator in strijd heeft gehandeld met de vereiste integriteit als mediator (Gedragsregel 1) door voor te stellen om zijn eigen facturen te betalen van de kinderrekening, terwijl hij wist dat het saldo bestemd was voor de verzorging en opvoeding van kinderen. Bovendien was het juist die kinderrekening en het feit dat de beloofde stortingen door de ex-partner hierop een probleem waren die voor veel commotie en onenigheid hebben gezorgd.

Dit klachtonderdeel is gegrond.

### ***Klachtonderdelen 3 en 5***

De mediator moet op grond van artikel 6 van de Gedragsregels erop toezien dat hijzelf en alle andere betrokkenen bij de mediation zich uitdrukkelijk verbinden aan de geheimhoudingsplicht teneinde het mediationproces te bevorderen. De geheimhoudingsplicht geldt voor alle

betrokkenen bij het mediationproces en voor de mediator in het bijzonder als eerstverantwoordelijke om erop toe te zien dat de betrokkenen zich tot geheimhouding verbinden en de vertrouwelijkheid respecteren. Op grond van artikel 8.3 van de Gedragsregels betreft de mediator geen derden bij de mediation, behoudens met toestemming van partijen. Uit de toelichting van klaagster en de overgelegde stukken blijkt dat de mediator meermalen de vertrouwelijkheid heeft geschonden. Hij heeft met derden vertrouwelijke informatie gedeeld zonder dat zij een geheimhoudingsverklaring hadden ondertekend. Het gaat hierbij onder meer om de budgetcoach E (zie de bij de feiten genoemde mail van 2 maart 2018) en de personen die ter ondersteuning van de kinderen betrokken waren (een e-mail van 30 januari 2018 met gevoelige informatie over een gesprek met de kinderen).

Daarnaast heeft de mediator eenmaal informatie over de mediation abusievelijk naar een heel ander persoon gemaïld (een "andere F"). Het maken van een dergelijke vergissing is op zich niet klachtwaardig, maar de mediator heeft, nadat hij hierop direct dezelfde dag door klaagster was geattendeerd, geen enkele actie ondernomen. Van de mediator had mogen worden verwacht dat hij direct adequaat had opgetreden, door de betreffende persoon actief te vragen de e-mail te verwijderen en door excuses te maken richting klaagster en haar ex-partner.

Ook deze klachtonderdelen zijn gegrond.

#### ***Klachtonderdeel 4***

In artikel 7 van de Gedragsregels is bepaald dat de mediator een mediation alleen aanneemt wanneer hij over de nodige kwaliteiten beschikt om de mediation goed te laten verlopen. Er mag van hem verwacht worden dat hij beschikt over kennis, vaardigheden, beroepshouding en persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van de mediation te waarborgen. De te verwachten kennis kan ook inhoudelijke deskundigheid zijn op het terrein waarop de kwestie zich afspeelt indien partijen de mediator juist met het oog daarop hebben benoemd.

Uit de stukken leidt de Tuchtcommissie af dat de mediator nauw betrokken was bij (1) de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst tussen klaagster en haar ex-partner, waarin is vastgelegd dat het afkoopbedrag uit de spaarverzekering zou worden gestort op de kinder rekening, (2) de vaststellingsovereenkomst tussen de ex-partner, zijn broer en zijn ouders waarin is opgenomen dat het aan de ex-partner toevallende bedrag uit de kapitaalverzekering in de nieuwe hypotheek zou worden gestort en (3) de notariële akte van verdeling, waarin staat de ex-partner zich verplicht om, met zijn deel van de afkoopsom van de verzekering, de verplichting van artikel 8.3 van het opgestelde ouderschapsplan na te komen.

Gezien het feit dat de mediator zich afficheert als financieel planner, hij zich daadwerkelijk heeft beziggehouden met de opstelling van de akte van verdeling en de financiële afwikkeling, mocht van hem worden verwacht dat hij hierover ook de relevante inhoudelijke en financiële kennis zou bezitten. Het dubbel gebruiken van de afkoopsom van de spaarverzekering (aanwending van het bedrag voor de hypotheek én storting van het bedrag op de kinder rekening) in de afwikkeling is dan ook een ernstige fout die de mediator – in zijn hoedanigheid van gespecialiseerde echtscheidingsmediator met inhoudelijke kennis van zaken – kan worden verweten. De mediator heeft op dit punt geen enkele toelichting gegeven dan wel verweer gevoerd.

Ook volgt uit de stukken dat de mediator te gemakkelijk is afgegaan op informatie van de ex-partner over het aanvragen van een teruggave van inkomstenbelasting, welke informatie achteraf niet bleek te kloppen. De Tuchtcommissie overweegt dat van de mediator in dit geval, mede als financieel deskundige, had mogen worden verwacht dat hij eerst een onderbouwing van de ex-partner had gevraagd alvorens die teruggave in de afwikkeling als vaststaand element mee te nemen. Hierover is immers nadien grote discussie ontstaan toen bleek dat de

ex-partner van klaagster de vaststellingsovereenkomst (financieel gezien) niet kon nakomen omdat hij geen teruggave van inkomstenbelasting meer kreeg.

Ook dit klachtonderdeel is gegrond.

### **Maatregel**

Het gedrag van de mediator heeft niet voldaan aan de professionele standaard, dat een mediator dient te handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator mag worden verwacht. De mediator heeft belangrijke kernwaarden als beroepsethiek, vertrouwelijkheid en competentie geschonden.

De ernst van het gedrag van de mediator, en de nadelige effecten van zijn handelen op de situatie van klaagster, rechtvaardigen op zich al een zware maatregel. Daarnaast staat het gedrag van de mediator, waarop de klachten van klaagster betrekking hebben, niet op zichzelf. Aan de mediator zijn eerder tuchtrechtelijke maatregelen opgelegd.

Bij het bepalen van de op te leggen maatregel neemt de Tuchtcommissie verder in aanmerking dat zorgen bestaan over het handelen van de mediator in de toekomst, nu hij er naar aanleiding van de door klaagster ingediende klacht geen blijk van heeft gegeven inzicht te hebben in zijn handelen.

De Tuchtcommissie acht, gelet op al het voorgaande, een schorsing van de registratie van de mediator in het MfN-register voor de duur van zes maanden, waarvan drie maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar, passend en noodzakelijk. Dit betekent, dat wanneer de mediator zich in de periode van de proeftijd schuldig maakt aan (opnieuw) een overtreding van de gedragsregels, de schorsing van drie maanden alsnog ten uitvoer zal worden gelegd.

Ook zal de Tuchtcommissie conform artikel 7 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak Mediators de openbaarmaking van maatregel van schorsing opleggen op de navolgende wijze: aan de Aangesloten Instelling (in dit geval: de Stichting Kwaliteit Mediators, SKM) door middel van het toezenden van deze uitspraak (de niet-geanonimiseerde versie) aan de mediation-functionaris van de Rechtbank Oost-Brabant en het Gerechtshof 's-Hertogenbosch en de Raad voor de Rechtsbijstand (waar de mediator bij de verwijzingsvoorziening staat ingeschreven).

## **5. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klachtonderdelen 2, 3, 4 en 5 gegrond;
- verklaart klachtonderdeel 1 ongegrond;
- legt aan de mediator de maatregel van schorsing van de registratie in het MfN-register voor de duur van zes maanden, waarvan drie maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar, op;
- legt conform artikel 7 lid 4 Reglement de openbaarmaking van de maatregel van schorsing op aan de Aangesloten Instelling (SKM) door middel van het toezenden van deze uitspraak (de niet-geanonimiseerde versie) aan de mediation-functionaris van de rechtbank Oost-Brabant en het gerechtshof 's-Hertogenbosch en de Raad voor de Rechtsbijstand (waar de mediator bij de verwijzingsvoorziening staat ingeschreven).

Aldus beslist op 11 februari 2021.