

# Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

---

## DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2021-3** van:

**1. DE HEER A**, wonende te X,  
**2. MEVROUW B**, wonende te X,  
verder te noemen: klagers,

tegen:

**1. KANTOOR C**, gevestigd te Y,  
verder te noemen: C,  
**2. DE HEER D**, kantoorhoudende te Y,  
verder te noemen: de mediator.

---

### **1. De procedure**

- 1.1. Met een e-mail van 14 januari 2021 (met bijlagen) hebben klagers een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft een verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- 1.3. De Tuchtcommissie heeft verder acht geslagen op de volgende stukken:
  - de e-mail van de secretaris aan klager van 19 januari 2021, met daarin de mededeling dat het niet mogelijk is om een klacht in te dienen over een kantoor of organisatie en het verzoek aan klager om gemotiveerd en voorzien van een deugdelijke onderbouwing door middel van stukken aan te geven welke Gedragsregels voor de MfN-registermediator volgens hun zijn geschonden door de mediator;
  - de e-mails van klager van 19 januari 2021;
  - de e-mail van de secretaris aan klager van 20 januari 2021, met daarin het verzoek de klacht te formuleren aan de hand van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator en te voorzien van een onderbouwing met de nodige stukken;
  - de e-mail van klager van 20 januari 2021.
- 1.4. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 14 mei 2021 te Den Haag. Hierbij waren klager en de mediator aanwezig. Klaagster was afwezig.

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

- 2.1. Tussen klagers en het UITKERINGSINSTANTIE M bestaat al geruime tijd een conflict. De mediator, die werkzaam is bij C, heeft klagers en het UITKERINGSINSTANTIE M hierin bijgestaan.
- 2.2. Daartoe is op 10 juli 2020 een mediationovereenkomst gesloten. Overeengekomen is dat de kosten van de mediator voor rekening van het UITKERINGSINSTANTIE M komen.

2.3. Het UITKERINGSINSTANTIE M is tijdens de mediation vertegenwoordigd door drie medewerkers: de heer P, mevrouw Q en de heer R.

2.4. Op 10 juli 2020 heeft de eerste mediationbijeenkomst plaatsgevonden. Bij e-mail van 13 juli 2020 aan partijen heeft de mediator vastgelegd welke randvoorwaarden van de mediation en welke belangen van partijen toen zijn besproken. Ook heeft hij vermeld dat is afgesproken dat klagers op de volgende bijeenkomst hun verhaal zullen doen over de door hen beleefde interacties met het UITKERINGSINSTANTIE M en dat besproken is dat afhankelijk van het eventueel door het UITKERINGSINSTANTIE M nog te verrichten uitzoekwerk en onderzoek mogelijk een vervolg bijeenkomst aan het einde van zomer zal worden ingepland. De mediator heeft verder opgemerkt dat zijn e-mail als doel heeft bij te dragen aan duidelijkheid over procesafspraken en voortgang van de mediation en niet beoogt een verslag te zijn van wat tijdens de mediation is gebeurd en besproken.

2.5. Tijdens de tweede bijeenkomst op 17 juli 2020 hebben klagers hun verhaal gedaan, waarbij zij onder meer naar voren hebben gebracht dat het UITKERINGSINSTANTIE M in hun optiek fouten heeft gemaakt, daarvoor onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen, dat klaagster het gevoel heeft gehad dat het UITKERINGSINSTANTIE M haar niet vertrouwd en dat klaagster de interactie met het UITKERINGSINSTANTIE M als belastend heeft ervaren. De mediator heeft in zijn e-mail van 20 juli 2020 een samenvatting van de belangrijkste punten van dit verhaal opgenomen en een opsomming gegeven van de *“momenten/interacties die bijzondere aandacht behoeven”*, waaronder de *“brief in digitale omgeving met positieve uitslag, daarna negatieve uitslag per post, brief in digitale omgeving is verdwenen”*, *“toezegging van de heer P dat onderzocht zou worden wat er gebeurd is en als iets misgegaan is dat recht te zetten”* en (punt 14) *“Uitspraak UITKERINGSINSTANTIE M medewerker ‘U hoeft niet te solliciteren, want u bent te ziek om te werken’”*. In zijn e-mail heeft de mediator over het vervolg en de procesafspraken het volgende geschreven:

*“Er is afgesproken dat er een derde bijeenkomst gehouden zal worden waarin vanuit het UITKERINGSINSTANTIE M nader ingegaan wordt op wat er tijdens de tweede bijeenkomst is verteld door meneer A en mevrouw B over de door hen beleefde interacties met het UITKERINGSINSTANTIE M. Er is daarbij de wens en hoop uitgesproken te komen tot een afronding, zodat er rust ontstaat. De wens en hoop daarbij is dat alle belangen (zoals zorgvuldigheid, rechtvaardigheid enz.) daarbij zal meegenomen worden.*

*Er zal door mij (mediator) een samenvatting gegeven worden van de elementen die relevant zijn, waarvan het wenselijk lijkt dat het UITKERINGSINSTANTIE M daar nader op ingaat. In de komende drie weken wordt deze samenvatting door u allen aangevuld en/of gecorrigeerd (...).*

*Het is voorstelbaar dat in het kader van het uitzoekwerk al vragen over en weer worden gesteld en/of stukken worden uitgewisseld. De bedoeling daarbij is dat alle uitzoekwerk en/of uitwisseling die nodig is om tot een oordeel te komen over het gehele proces (waaronder eventuele zaken die niet goed gegaan zijn waar het UITKERINGSINSTANTIE M een aandeel in heeft) al voor de derde bijeenkomst heeft plaatsgevonden. (...)*

De mediator heeft verder nog onder de aandacht gebracht dat zijn e-mail als doel heeft bij te dragen aan duidelijkheid over procesafspraken en voortgang van de mediation en niet beoogt een verslag te zijn van wat tijdens de mediation is gebeurd en besproken.

2.6. Bij e-mail van 20 juli 2020 hebben klagers in reactie hierop bevestigd dat de samenvatting van de mediator voldoet.

2.7. Op 12 augustus 2020 heeft de heer R de mediator laten weten dat een aantal onderwerpen nog nader moet worden onderzocht en dat hij, vanwege de vakantie van zijn collega's die dit onderzoek zullen gaan doen, voorstelt om de volgende bijeenkomst in september te organiseren. Verder heeft hij in zijn e-mail nog een nadere vraag voor klager over punt 14 uit de e-mail van de mediator van 20 juli 2020 opgenomen.

2.8. Op 18 augustus 2020 heeft klager de nadere vraag van de heer R beantwoord.

2.9. Op (vrijdag) 25 september 2020 heeft de derde mediationbijeenkomst plaatsgevonden. Deze bijeenkomst is niet naar de wens van klagers verlopen en is door hun als zeer teleurstellend ervaren. Aan het einde van de bijeenkomst waren klagers en het UITKERINGSINSTANTIE M het er over eens dat het niet zinvol was om een vervolgovereenkomst te houden.

2.10. Op (zaterdag) 26 september 2020 heeft klager aan de mediator en de heren P en R en mevrouw Q een tweetal e-mails gestuurd, waarin hij onder meer het volgende heeft geschreven:

(om 03.35 uur)

*“Tot gisteren hadden wij de hoop dat het UITKERINGSINSTANTIE M naar aanleiding van ons verhaal onderzoeken zou gaan verrichten waarbij de situatie niet alleen als een dossier maar ook als mens belicht zou worden en vanuit die situatie er via de mediation op de groene knop zou kunnen worden geslagen en de zaak zou kunnen worden opgelost. Ik heb wanhopig om hulp gevraagd, en heb altijd de hoop gehad dat wij uiteindelijk erkenning en rust konden gaan krijgen. Helaas is dat niet gebeurd. U ziet aan de tijd dat de dag van gisteren mij niet loslaat. Wij hebben gisteren al in de auto zitten huilen we zijn emotioneel helemaal kapot. Ik ben alleen maar bezig met de vraag en hoe nu verder. Ik wil daarom ook aangeven dat wat er ook gebeurd is en wat er ook gebeuren gaat dat u moet weten dat het heel erg slecht met mij gaat en ik net mijn vrouw huilend wakker heb gemaakt dat ik het niet meer zie zitten. (...) Ik ben wanhopig mijn vrouw wil dat ik direct stop met het UITKERINGSINSTANTIE M, maar dat kan ik niet en ga ik ook niet doen wat de gevolgen ook zouden kunnen zijn. Ik vraag wanhopig om hulp aan jullie aan de top van het UITKERINGSINSTANTIE M om tot een beslissing te komen en ons niet weer weken te laten wachten op een signaal positief of negatief. (...) Ik hoop oprecht dat mijn signaal alsnog zal leiden tot stappen binnen het UITKERINGSINSTANTIE M vanuit de top vanuit het hoofdkantoor of vanuit afdeling N of Beroep en Bezwaar om met niet weer het hele verhaal opnieuw naar boven te halen, maar dat er deze week uitsluitsel zal komen of er binnen het UITKERINGSINSTANTIE M iemand is die ons wil helpen. In afwachting van reactie en hopende dat u begrip hebt voor mijn cq onze wanhopigheid, en dat wij hopen dat er toch iets binnen het UITKERINGSINSTANTIE M is om te kijken of wij kunnen worden geholpen”.*

(om 8.49 uur)

*“De enorme klap die wij hebben gekregen is dat na reconstructie van het verhaal van UITKERINGSINSTANTIE M kant blijkt dat ons verhaal schijnbaar niet duidelijk is geweest. Wij hadden aangegeven dat het hele verhaal verteld was het UITKERINGSINSTANTIE M zou de punten checken en gisteren de klap op de groen knop geven positief of negatief. Ik ben dan ook zeer teleurgesteld dat het UITKERINGSINSTANTIE M geen enkele keer in de lange tussenliggende periode vragen heeft gesteld om dingen op te sturen die zijn schijnbaar niet hadden of en vragen hadden waarvoor zij een andere verklaring hebben die zij ons niet mondeling en of schriftelijk hebben onderbouwd. Ik hoop oprecht dat de heer P, R en mevrouw Q de zaak bij hun leidinggevendenden voor willen leggen en er nog een opening zal zijn om de hele zaak te belichten. Mijn hulproep van vannacht is een zeer ernstige en hoop dat indien de betrokken medewerkers en medewerkster niet meer voor ons kunnen betekenen dat de uiteindelijk verantwoordelijken een beslissing zullen nemen die ons duidelijkheid verschaft positief of negatief waarbij wij natuurlijk hopen dat het UITKERINGSINSTANTIE M haar verantwoordelijkheid neemt voor de zaak en erkent dat er dingen fout zijn gegaan en de zaak willen oplossen. Ik wil ook nog even benadrukken dat iedereen ons kan bellen mailen of op kunnen roepen en hoop ook dat wij van elke stap op de hoogte kunnen worden gehouden en als er vragen zijn of feiten die bij het UITKERINGSINSTANTIE M blijkens anders zijn gedocumenteerd om die of ons te verstrekken of onze feiten op te vragen zonder weer in het slopende emotionele bijeenkomsten verstrikt te raken want dat willen we allemaal niet meer. (...)”*

2.11. Diezelfde dag heeft de mediator partijen bericht dat hij gezien het verloop van de bijeenkomst op 25 september 2020 en de daaropvolgende e-mails van klagers graag afzonderlijk met hun wil spreken hoe verder te gaan binnen de mediation en dat hij na het weekend contact zal opnemen om een belafsprak te maken. Hij heeft verder geschreven:

*“De terugkoppeling van de procesafspraken maak ik nu nog even niet, in de hoop al pendelend te komen tot procesafspraken die voor ieder werkbaar zijn en voldoende perspectief bieden.”*

2.12. Klager heeft vervolgens op 26 september 2020 (om 12.38 uur) per e-mail aan de mediator en de bij de mediation betrokken medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M een overzicht gestuurd van de *“feiten die aangeven dat er dingen niet goed zijn gegaan”* en hun in overweging gegeven om *“deze feiten te koppelen aan het verhaal van gisteren namens het UITKERINGSINSTANTIE M, en te overwegen om met deze feiten tot een oordeel te komen of er dingen goed zijn gegaan of niet en of het aangekondigde eindoordeel alsnog uit te spreken”*. Klager heeft aangegeven dat hij graag een reactie en een stappenplan wil ontvangen, dat hem één week genoeg lijkt voor het UITKERINGSINSTANTIE M om de zaak te beoordelen, via het “directieteam” tot een eindoordeel te komen en een voorstel aan klagers te doen voor een financiële compensatie en voor een beoordeling door een onafhankelijk arts. Hij heeft zijn e-mail afgesloten met het uitspreken van de hoop dat partijen er uit komen.

2.13. De mediator heeft vervolgens afzonderlijk contact opgenomen met klager en de heer P van het UITKERINGSINSTANTIE M.

2.14. Op 29 september 2020 heeft de mediator partijen onder meer het volgende bericht:

***“Wens van de heer A en mevrouw B***

*Aan het einde van de bijeenkomst van vrijdag zijn twee opties besproken 1. Een medisch onderzoek door een onafhankelijke verzekeringsarts ter toetsing van de beslissing van eind 2017 en 2. Een onderzoek in de systemen of er iets terug te vinden is van een brief (of brieven) die zou zijn geplaatst en weer teruggehaald in de laatste november-dagen van 2017 in de Online omgeving van mevrouw B. Het uitvoeren van deze opties is voor de heer A en mevrouw B niet meer gewenst.*

*Wat er wel gewenst wordt is een duidelijk antwoord op korte termijn. Onderstaand citaat uit de mail van zaterdagochtend geeft de essentie weer:*

*Mijn hulproep van vannacht is ene zeer ernstige en hoop dat indien de betrokken medewerkers en medewerkster niet meer voor ons kunnen betekenen dat de uiteindelijk verantwoordelijken een beslissing zullen nemen die ons duidelijkheid verschaft positief of negatief waarbij wij natuurlijk hopen dat het UITKERINGSINSTANTIE M haar verantwoordelijkheid neemt voor de zaak en erkent dat er dingen fout zijn gegaan en de zaak willen oplossen.*

*Het is de hoop van de heer A en mevrouw B dat er erkenning komt voor fouten die er vanuit het UITKERINGSINSTANTIE M zijn gemaakt en verantwoordelijkheid daarvoor wordt genomen en het is de wens dat er nu op korte termijn duidelijkheid komt of die erkenning en het verantwoordelijkheid nemen er komt. Zij hadden verwacht afgelopen vrijdag duidelijkheid te krijgen en wensen die duidelijkheid alsnog aankomende vrijdag te krijgen.*

*Als er wel verantwoordelijkheid genomen wordt voor fout die gemaakt zijn kunnen mevrouw B en meneer A zich voorstellen dat er een gecombineerde oplossing gerealiseerd wordt waarin een deelaspect is dat mevrouw een WIA-keuring ondergaat waar zij op voorhand aangeeft zich te zullen voegen naar de uitkomst.*

***Verschil in beleving over wat er is besproken en afgesproken***

*Het is mogelijk dat mijn formulering niet aansluit bij uw herinnering van hetgeen is gezegd dan wel toegezegd. Ik verzoek u dan om per ommegaande te reageren met een antwoord naar allen met daarin de correctie. U kunt ook telefonisch contact met mij te zoeken als dat voor het proces meer passend lijkt.”*

2.15. Op 30 september 2020 heeft klager zijn reactie hierop toegestuurd aan de mediator, welk bericht de mediator diezelfde dag heeft doorgestuurd naar de bij de mediation betrokken medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M. Klager heeft onder meer het volgende geschreven:

*“Zoals de heer D al heeft aangekondigd is voor ons de grens van het kunnen handelen van de zaak voorbij. Wij zijn hier kapot van en gaan hier kapot van (...). (...) Wij keken met vertrouwen maar ook angst uit op de uitkomst, waarbij eigenlijk bleek dat er helemaal geen uitkomst was. Dit was voor ons*

*aanleiding vrijdagnacht met elkaar te praten uit te huilen en te bespreken hoe verder. Ik heb de heer D dan ook in weer een emotioneel gesprek van 45 minuten laten weten dat wij groen of rood licht willen hebben, en als dat niet via de heren P, R en mevrouw Q, dat het directieteam de klap op de knop gaat geven of het hoofdkantoor waarbij van mij de Raad van Bestuur het besluit neemt. Ik weet dat het UITKERINGSINSTANTIE M van de zaak af wil u weet dat wij er vanaf willen en hopen dan ook dat we tot een oplossing gaan komen, en we deze zaak af kunnen gaan sluiten en ik weer een stap kan zetten richting mijn herstel (...). (...) vandaar ook de noodzaak en vooral het verzoek om deze zaak af te ronden positief of negatief waarbij wij duidelijkheid hebben en hopelijk rust zouden kunnen gaan krijgen bij een positieve uitkomst door erkenning en bereidheid binnen het UITKERINGSINSTANTIE M de zaak op te lossen. (...) In afwachting van reactie en met dank dat de heer P heeft aangegeven de zaak te bespreken met de heer R en mevrouw Q en misschien ook wel directieteam waardoor we nog steeds kunnen zoeken naar de oplossing.”*

2.16. Op 1 oktober 2020 heeft de mediator partijen bericht dat hij een dag eerder kort contact heeft gehad met de heer P en dat de heer P de volgende dag aan hem een terugkoppeling zal geven.

2.17. Op 5 oktober 2020 heeft klager de mediator en de bij de mediation betrokken medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M per e-mail bericht dat hij duidelijkheid wil of *“het UITKERINGSINSTANTIE M over zal gaan tot uitbetaling van het ziektegeld en een WIA procedure in werking zal stellen waaraan wij ons conformeren”* en de hoop uitgesproken dat er een oplossing kan worden geboden.

2.18. Later die dag heeft de mediator partijen bericht dat de mediation per direct door hem wordt beëindigd en dat hij het betreurt dat de mediation niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende uitkomst en overeenkomst. Hij heeft zijn e-mail afgesloten met de opmerking dat alle mondelinge en schriftelijke informatie uit de mediation valt onder de geheimhoudingsafspraken zoals die zijn gemaakt in de mediationovereenkomst.

2.19. Op 6 oktober 2020 heeft de heer P klager per e-mail laten weten dat de mediation formeel is beëindigd door de mediator, dat de zaak door een andere afdeling binnen het UITKERINGSINSTANTIE M zal worden behandeld en dat klager nog een formele reactie op zijn e-mails van 26 september 2020 zal ontvangen.

2.20. Op 3 november 2020 heeft klager de mediator bericht dat hij een brief heeft ontvangen die niet bekend is in het systeem van het UITKERINGSINSTANTIE M, dat die brief duidelijk maakt dat er *“niet geantwoord is op de punten die nog zijn ingebracht en waarvan u ook op de hoogte was”*, dat hij met zijn advocaat de vervolgstappen zal bespreken en dat de rol van de mediator daarin ook zal worden meegenomen indien het UITKERINGSINSTANTIE M hem *“blijft negeren”*.

2.21. Op 10 november 2020 heeft de advocaat van klager aan klager bericht dat de heer P hem heeft medegedeeld dat *“er geen intern rapport of document is waarin de ‘fouten’ die zijn gemaakt door het UITKERINGSINSTANTIE M zijn onderzocht, doch dat dit is besproken tijdens het mediator-traject”*. Diezelfde dag heeft klager dit bericht doorgestuurd naar de mediator, met een kopie aan de bij de mediation betrokken medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M en andere medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M, waarna hij hem het volgende bericht:

*“verzoek ik u deze leugens te ontcrachten (...) Ik heb de punten doorgestuurd die ik al had besproken en ik heb de fraude besproken waar mijn vrouw getuige van was en als die P dan beweert dat er geen onderzoek is verricht dan staat hij glashard te liegen want u bent getuige geweest dat het naar bureau integriteit was doorgespeeld maar even op hold was gezet ivm met mediation maar dat ik het zo door kon laten zetten en mijn vrouw ook. Dit is dus keihard gelogen die fraude aangifte is dus nooit opgepikt. Deze punten en de mail van P met de toezegging dat mijn punten zouden worden onderzocht zaten nog in het mediation proces, dus u zal hier ook in mee moeten gaan om te getuigen. (...)”*

2.22. Diezelfde dag heeft klager een tweede e-mail gestuurd naar de mediator, waarin hij hem gevraagd om te bevestigen dat de heer P heeft gezegd dat *“de fraudezaak was doorgezet maar on hold stond en zou worden opgepakt als ik dat zou willen doorzetten”*.

2.23. De mediator heeft in reactie hierop op 10 november 2020 aan klager medegedeeld dat hij zich met het ondertekenen van de mediationovereenkomst heeft verplicht tot geheimhouding over alles wat binnen de mediation wordt uitgewisseld en dat hij zich hieraan zal houden. De mediator heeft eraan toegevoegd dat deze verplichting ook voor klager geldt.

2.24. Op 11 november 2020 hebben klager en de mediator telefonisch met elkaar gesproken. Tijdens dit gesprek is gebleken dat er een verschil van mening was rondom de geheimhouding. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat hij niet zich aan de geheimhouding gebonden voelde en dat hij van de mediator verwachtte dat hij zou getuigen over wat binnen de mediation is gezegd en daarnaast zijn gezag zou aanwenden om het UITKERINGSINSTANTIE M tot ander gedrag te doen bewegen. De mediator heeft daarop aangegeven dat hij dat niet zou doen en dat klager de mogelijkheid had om een klacht tegen hem in te dienen.

2.25. Op 23 november 2020 heeft klager bij C een klacht ingediend tegen de mediator. Naar aanleiding hiervan heeft klager gesproken met de mediator en zijn kantoorgenoot mevrouw E. Op 11 december 2020 heeft mevrouw E klager bericht dat geen bereidheid bestaat om aan hem een vergoeding te betalen en een schikking te treffen, omdat de mediator van mening is dat hij op geen enkele manier in strijd heeft gehandeld met hetgeen van hem als mediator kan en mag worden verwacht en zij pas kan beoordelen of dit juist is als een onafhankelijke instantie zich daarover heeft uitgesproken. Klager heeft daarnaast gesproken met de klachtbehandelaar. De mediator heeft in het bijzijn van de klachtbehandelaar met klager besproken dat hij zijn contacten binnen het UITKERINGSINSTANTIE M zou aanwenden om te informeren naar mogelijkheden om het dossier opnieuw te bespreken of onderzoeken. De mediator heeft aanvankelijk de naam van zijn contactpersoon niet aan klager willen geven, maar heeft dit later alsnog gedaan.

### **3. De klacht**

3.1. Klagers hebben – kort weergegeven - de volgende gedragingen van de mediator opgesomd die volgens hun klachtwaardig zijn:

1. De mediator was niet integer, objectief en onpartijdig. Het UITKERINGSINSTANTIE M is een vaste klant van de mediator en heeft de werkzaamheden van de mediator vergoed. De mediator verzorgt trainingen voor het UITKERINGSINSTANTIE M en heeft vriendschappelijke contacten binnen het UITKERINGSINSTANTIE M. De mediator heeft zich als de loopjongen van het UITKERINGSINSTANTIE M laten gebruiken om via de mediation een contactverbod van klagers te bewerkstelligen. De mediator zou na een van de mediationbijeenkomsten met de vertegenwoordigers van het UITKERINGSINSTANTIE M in de ruimte zijn gebleven nadat hij klagers uitgeleide had gedaan.
2. De mediator heeft geweigerd om een verslag van de mediationbijeenkomst van 25 september 2020 op te sturen naar klager en houdt daarmee informatie achter die nodig is bij onderzoek door het Bureau Integriteit om mogelijk strafbare feiten boven tafel te krijgen. Dit verslag is voor klagers van belang, omdat tijdens deze bijeenkomst is afgesproken dat het UITKERINGSINSTANTIE M nog antwoorden zou geven op de vragen die klagers op 17 juli 2020 hadden gesteld. Het UITKERINGSINSTANTIE M is die afspraak niet nagekomen. De weigering van de mediator is ingegeven door het tijdens de mediationbijeenkomst geuite bezwaar van het UITKERINGSINSTANTIE M tegen het opstellen en afgeven van een verslag.
3. De mediator heeft het UITKERINGSINSTANTIE M niet ter verantwoording geroepen om de met klagers gemaakte afspraken na te komen.

4. De mediator heeft de mediation beëindigd zonder overleg met klagers. De beëindiging van de mediation heeft ertoe geleid dat het UITKERINGSINSTANTIE M haar afspraken en toezeggingen aan klagers niet is nagekomen.
5. De mediator heeft tijdens het gesprek met de klachtenbehandelaar toegezegd dat hij zijn contacten binnen het UITKERINGSINSTANTIE M zou aanboren om te kijken of er nog mogelijkheden konden worden onderzocht om het dossier van klagers nader te bespreken of te onderzoeken. De mediator heeft ingestemd met het verzoek van klagers dat hij aan hen de naam zou geven van degene bij wie de mediator zou informeren. Vervolgens heeft de mediator geweigerd om een naam te noemen en heeft hij volstaan met de opmerking dat hij iemand had gesproken en dat die betreffende persoon zou onderzoeken of er nog iets mogelijk was. Het weten van de naam is nodig om te kunnen toetsen of, met en door wie het onderzoek is gedaan.
6. C heeft zich gemengd in het conflict van klagers met de mediator. Mevrouw E heeft namens C haar mening over de klacht van klager over de mediator geventileerd en niet de verantwoording genomen om een minnelijke regeling met klager te treffen. In plaats daarvan heeft zij de klacht van klager in handen van de Tuchtcommissie willen leggen.

3.2. Klagers verzoeken de Tuchtcommissie om C de maatregel van waarschuwing op te leggen en te veroordelen tot het betalen van een schadevergoeding voor de materiële en immateriële schade die klagers hebben geleden. Tevens verzoeken zij de mediator voor een periode van drie maanden, waarvan twee maanden voorwaardelijk, te schorsen.

#### **4. Het verweer**

4.1. De mediator heeft – samengevat – het volgende verweer gevoerd.

De mediator heeft zich onafhankelijk en onpartijdig opgesteld. De omstandigheid dat hij voor het UITKERINGSINSTANTIE M trainingen verzorgt en af en toe door het UITKERINGSINSTANTIE M wordt ingeschakeld als mediator heeft zijn onafhankelijkheid en onpartijdigheid niet aangetast. Dit geldt ook voor het feit dat het UITKERINGSINSTANTIE M de kosten van de mediator voor haar rekening heeft genomen. Bij zaken tussen een burger en de overheid, zoals hier, is het gebruikelijk dat het overheidsorgaan de kosten van het honorarium van de mediator op zich neemt. Partijen hebben dit ook uitdrukkelijk zo met elkaar afgesproken in de mediationovereenkomst. Klagers hebben noch voorafgaand aan de mediation noch tijdens de mediation te geven gegeven bezwaar te hebben tegen de bekostiging van de mediation door het UITKERINGSINSTANTIE M. De mediator heeft tijdens de eerste mediationbijeenkomst benoemd dat hij een van de deelnemers van het UITKERINGSINSTANTIE M een keer had ontmoet tijdens een studiedag waarbij hij was ingehuurd door het UITKERINGSINSTANTIE M. Klagers vonden dat toen geen reden om niet met deze mediator verder te gaan. Tijdens de mediation hebben klagers niet kenbaar gemaakt dat zij twijfelden over de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de mediator. De mediator heeft ook geen andere signalen ontvangen die hem de indruk gaven dat daarover bij klagers twijfels bestonden. Pas na afloop van de mediation is dit verwijt geuit. Dit verwijt komt voort uit een verschil van inzicht en verwachtingen tussen klagers en de mediator over wat een mediator na het beëindigen van de mediation behoort te doen en laten. Klager heeft de mediator ruim een maand na het einde van de mediation verzocht te getuigen over hetgeen volgens hem binnen de mediation is gebeurd en zich te bemoeien met de conflictdynamiek die na het einde van mediation was ontstaan. De mediator heeft dit verzoek afgewezen, omdat de mediation toen al was geëindigd en het tegen de onafhankelijkheid en onpartijdigheid, die ook na de mediation nog altijd van de mediator wordt verlangd, zou indruisen als hij daaraan zou voldoen.

De gebruikelijke handelwijze van de mediator is dat hij geen verslagen van mediationssessies maakt. Hij schrijft in plaats hiervan e-mails ten behoeve van de duidelijkheid over het mediationproces, over de voortgang en over eventuele procesafspraken. Soms zijn de e-mails uitgebreid en soms kort. Na de derde bijeenkomst op 25 september 2020 was het onzeker of

de mediation nog een vervolg zou krijgen, partijen hadden geen overeenstemming bereikt op grote punten en ook geen afspraken gemaakt. De e-mails die de mediator na deze datum heeft verstuurd hebben zich toegespitst op de zaken die relevant leken voor het al dan niet voortzetten van de mediation. Dit zijn korte e-mails geweest. Het was naar zijn mening niet zinvol een meer uitgebreide e-mail gerelateerd aan de derde sessie op te stellen.

De derde bijeenkomst op 25 september 2020 was voor klagers onaangenaam en de uitkomst was onbevredigend. Klagers gaven tegen het einde van de bijeenkomst aan dat zij geen vervolgesprek meer wensten. De vertegenwoordigers van het UITKERINGSINSTANTIE M beaamden dit. Er is afgesproken dat, ondanks het gegeven dat geen vervolgesprek meer zou plaatsvinden, de mediation toch zou worden voortgezet. Twee door klagers genoemde opties waren nog niet of onvoldoende door de medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M besproken. Mogelijk zou het opvolgen van een of beide opties nog betekenisvol kunnen zijn. Niet is afgesproken dat het UITKERINGSINSTANTIE M nog met antwoorden op de vragen van klagers van 17 juli 2020 zou komen. In de week volgend op de derde bijeenkomst heeft de mediator met beide partijen afzonderlijk contact gehad om te onderzoeken wat er nog mogelijk was. Klager heeft toen aangegeven wat er volgens hem moest gebeuren om voortzetting van de mediation zinvol te maken en daarvoor een tijdslimiet van een week gesteld. Hij had niet langer behoefte aan antwoorden op zijn vragen van 17 juli 2020. Toen de mediator geen mogelijkheden meer zag partijen ertoe te bewegen tot een voor beiden aanvaardbare (deel)oplossing te komen, heeft de mediator besloten de mediation te beëindigen. Hij heeft zich daarbij niet laten leiden door het UITKERINGSINSTANTIE M. Overleg met klagers over voortzetting van de mediation was een gepasseerd station. De vrijwilligheid om de mediation te beëindigen geldt ook voor de mediator. Op 5 oktober 2020 heeft de mediator partijen telefonisch en schriftelijk op de hoogte gesteld van zijn besluit tot beëindiging.

De mediator is niet verzocht mee te werken aan een onderzoek door Bureau Integriteit.

De mediator heeft niet toegezegd dat hij de naam van de persoon met wie hij zou spreken zou doorgeven aan klager. Hij heeft enkel toegezegd een contact van hem binnen het UITKERINGSINSTANTIE M aan te spreken om te informeren of er mogelijkheden konden worden onderzocht om het dossier opnieuw te bespreken of onderzoeken. Dat heeft hij gedaan vanuit het besef dat het grootste obstakel om verder te komen voor klagers op dat moment zat in het ontbreken van een gesprekspartner binnen het UITKERINGSINSTANTIE M met wie zij hun zaak verder konden bespreken. De toezegging en actie van de mediator waren een geste van zijn kant. Aangezien de mediator toen niet meer voor klagers aan het werk was, paste het niet dat klager zou toetsen of, met en door wie er was onderzocht of het gesprek over hun zaak weer kon worden opgepakt.

## **5. De beoordeling**

5.1. In artikel 5 van het reglement van STM is vastgelegd dat een klacht kan worden ingediend wegens overtreding van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels). De Gedragsregels zijn een richtlijn voor het gedrag van de MfN-registermediator. Hieruit volgt dat alleen tegen de mediator en niet (ook) tegen zijn kantoor een klacht kan worden ingediend. De Tuchtcommissie zal klagers daarom niet-ontvankelijk verklaren in hun klacht tegen C.

5.2. De Tuchtcommissie stelt ten aanzien van de klacht van klagers tegen de mediator voorop dat beoordeeld dient te worden of het handelen van de mediator in strijd is met de Gedragsregels. De Tuchtcommissie neemt daarbij de uit het dossier gebleken feiten tot uitgangspunt en bepaalt zo nodig zelf welke gedragsregel is geschonden. Voor gegrondverklaring van een klacht is vereist dat de verweten gedraging met een voldoende mate van zekerheid vaststaat. Het is in beginsel aan de klager om de feiten of omstandigheden die aan de verweten gedraging ten grondslag liggen te bewijzen.



5.3. De klachten van klagers richten zich in de kern op de volgende drie punten: (i) de onafhankelijkheid van de mediator, (ii) verslaglegging van de derde bijeenkomst en het toezien van de mediator op de toen gemaakte afspraken tussen partijen en (iii) de beëindiging van de mediation.

#### De onafhankelijkheid van de mediator

5.4. De Tuchtcommissie overweegt dat niet is komen vast te staan dat de mediator, zoals klagers hebben betoogd, de loopjongen van het UITKERINGSINSTANTIE M is geweest en zich niet integer, onafhankelijk en objectief heeft opgesteld. De mediator heeft - door klagers onweersproken -aangevoerd dat hij tijdens de eerste bijeenkomst aan de orde heeft gesteld dat hij cursussen voor het UITKERINGSINSTANTIE M verzorgt, daarbij een van de bij de mediation betrokken medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M eerder had ontmoet en dat klagers toen daarin geen aanleiding hebben gezien om niet verder te gaan met deze mediator. De mediator heeft er terecht op gewezen dat het feit dat het UITKERINGSINSTANTIE M zijn kosten heeft vergoed, niet ongebruikelijk is en bovendien rechtstreeks is terug te leiden tot afspraken die klagers zelf met het UITKERINGSINSTANTIE M op dit punt hebben gemaakt. Ook heeft de mediator nog aangevoerd dat in zijn herinneringen klagers verschillende keren eerder in de vergaderruimte aanwezig waren dan de medewerkers van het UITKERINGSINSTANTIE M. Klager heeft dit ter zitting niet weersproken. Niet is gebleken dat de mediator zich partijdig heeft gedragen door zijn wijze van het ontvangen en uitgeleide doen van partijen voor en na (een van de) mediationbijeenkomsten. Het feit dat de mediator na het einde van de mediation de verzoeken van klagers om te getuigen over een volgens hen gemaakte afspraak heeft afgewezen, is anders dan klagers betogen niet in strijd maar juist in overeenstemming met de door de mediator in acht te nemen onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid.

#### De verslaglegging van de derde bijeenkomst en het toezien van de mediator op toen gemaakte afspraken tussen partijen

5.5. Noch het MfN-mediationreglement noch de Gedragsregels verplichten een mediator om gespreksverslagen op te stellen. Een mediator heeft grote vrijheid zijn werkwijze naar eigen inzicht in te richten. Wel mag van hem worden verwacht dat hij daarover duidelijk en transparant is zodat partijen weten wat zij op dit punt van de mediator mogen verwachten. In dit geval heeft de mediator dit, getuige zijn e-mails van 13 en 20 juli 2020 (zie nrs. 2.4 en 2.5), gedaan. Daarin heeft hij onder meer geschreven dat het doel van zijn e-mails is duidelijkheid te geven over gemaakte procesafspraken en dat die niet beogen een verslag te zijn van dat wat tijdens de mediation is gebeurd en besproken. Ter zitting heeft de mediator toegelicht dat dit zijn gebruikelijke werkwijze ten aanzien van de verslaglegging is. De mediator heeft in zijn verweerschrift en ter zitting toegelicht dat het verloop van de derde bijeenkomst voor hem geen aanleiding is geweest om af te wijken van zijn gebruikelijke werkwijze. Verslaglegging was volgens hem niet zinvol omdat partijen geen overeenstemming hadden bereikt over grote punten, geen (proces)afspraken hadden gemaakt en het ook onzeker was of de mediation nog wel een vervolg zou krijgen. De Tuchtcommissie stelt vast dat partijen het er tijdens de derde bijeenkomst over eens waren dat geen volgende bijeenkomst zou plaatsvinden. Ook is het de Tuchtcommissie gebleken dat de derde bijeenkomst buitengewoon moeizaam is verlopen, dat klagers daarover zeer teleurgesteld waren en in hun daaropvolgende e-mails (zie nrs. 2.10 en 2.15) zeer emotioneel hebben gereageerd en dat als gevolg daarvan de mediator zich genooddaakt voelde om individuele gesprekken met partijen te organiseren om te bezien hoe partijen verder zouden kunnen gaan in de mediation. Hij heeft partijen hiervan bij e-mail van 26 september 2020 op de hoogte gesteld (zie nr. 2.11) en daarin toegelicht dat hij 'nog even' geen terugkoppeling van de derde bijeenkomst geeft in de hoop te komen tot werkbare procesafspraken. Dat de mediator vanwege zijn gebruikelijke werkwijze onder deze omstandigheden geen aanleiding voor verslaglegging heeft gezien, is naar het oordeel van de Tuchtcommissie begrijpelijk.

5.6. De mediator heeft na de derde bijeenkomst met partijen afzonderlijk gesproken over het verdere verloop van de mediation. De mediator heeft vervolgens in zijn e-mail van 29 september 2020 (zie nr. 2.14) duidelijk gemaakt wat, in zijn optiek, klagers van het UITKERINGSINSTANTIE M verlangden, te weten een beslissing van het UITKERINGSINSTANTIE M op korte termijn of zij de door klagers verlangde verantwoordelijkheid neemt, erkent dat dingen fouten zijn gegaan en de zaak wil oplossen. De mediator heeft partijen in de laatste alinea van zijn e-mail expliciet uitgenodigd om eventuele onjuistheden in zijn e-mail kenbaar te maken. Geen van partijen heeft dit gedaan. Klager heeft in zijn reactie van 30 september 2020 (zie nr. 2.15) niet aangegeven, althans niet voldoende duidelijk, dat de wensen van klagers door de mediator niet goed zijn verwoord en dat hij het UITKERINGSINSTANTIE M wilde houden aan de volgens hem tijdens de derde bijeenkomst gemaakte afspraak dat het UITKERINGSINSTANTIE M nog met antwoorden op zijn vragen zou komen. Evenmin heeft het UITKERINGSINSTANTIE M de door klagers gestelde afspraak onder de aandacht van de mediator gebracht. Onder al deze omstandigheden kan van een afspraak met de door klagers gestelde inhoud niet gesproken worden. Het verwijt dat klagers de mediator maken, dat hij heeft nagelaten van de afspraak verslag te doen en het UITKERINGSINSTANTIE M daarop aan te spreken, is niet terecht. Voor zover klagers in dit verband nog hebben aangevoerd dat de mediator zich heeft laten leiden door het UITKERINGSINSTANTIE M in zijn beslissing om geen verslag op te stellen, is dit door hem gemotiveerd betwist en volgt dit niet uit de stukken.

#### De beëindiging van de mediation

5.7. Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Elk van de partijen en ook de mediator kunnen de mediation op elk gewenst moment beëindigen (zoals ook is bepaald in artikel 3 van de mediationovereenkomst). De mediator heeft hiervoor geen toestemming van partijen nodig en evenmin hoeft hij zijn voornemen tot beëindiging bij partijen aan te kondigen. De mediator heeft gesteld dat hij van deze vrijheid gebruik heeft gemaakt. Dit stond hem naar het oordeel van de tuchtcommissie vrij omdat bij hem het (gelet op het verloop van de derde bijeenkomst) begrijpelijke vermoeden was ontstaan dat partijen er met mediation niet uit zouden komen en hij eerst met partijen afzonderlijk over zijn vermoeden in gesprek is gegaan. De mediator heeft aldus na de uiterst moeizaam verlopen derde bijeenkomst geprobeerd de kwestie vlot te trekken. Vervolgens is hij tot de constatering gekomen dat hij geen heil meer zag in de voortgang van de mediation en heeft hij de mediation beëindigd. Dat hij dit op instigatie van het UITKERINGSINSTANTIE M heeft gedaan blijkt niet uit de vaststaande feiten en hebben klagers in het licht van de gemotiveerde betwisting van de mediator onvoldoende onderbouwd. Tijdens de zitting heeft de mediator overtuigend uitgelegd dat hij geen vertrouwen meer had in het goede verloop en de goede afloop van de mediation. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie is het onder deze omstandigheden juist zorgvuldig dat de mediator is overgegaan tot de beëindiging van de mediation. Hij is immers verantwoordelijk voor het mediationproces en dient de voortgang te bewaken (vergelijk Gedragsregel 8.1), wat ook betekent dat hij ervoor hoort te waken dat de mediation niet onnodig lang duurt.

5.8. De Tuchtcommissie begrijpt dat de klagers alle hoop op de mediation hadden gevestigd zodat na al die jaren een einde zou komen aan hun geschil met het UITKERINGSINSTANTIE M en dat zij teleurgesteld zijn in de uitkomst en afloop hiervan. Hiervan kan de mediator echter geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. Nadat hij de mediation heeft beëindigd heeft hij uit coullance richting klager aangeboden om contact op te nemen met het UITKERINGSINSTANTIE M om te kijken of er iemand binnen het UITKERINGSINSTANTIE M bereid was om alsnog naar een oplossing te kijken. Daartoe was hij niet gehouden. Dat zijn inspanningen tot niets hebben geleid, kan de mediator daarom niet worden verweten, hoe teleurstellend voor klagers ook.

5.9. Uit het voorgaande volgt dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn.

## **6. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht tegen C;
- verklaart de klacht van klager tegen de mediator ongegrond.

Aldus beslist op 2 juni **2021** door mr. H.M.M. Steenberghe, (plaatsvervangend) voorzitter, mr. A.P.L. Pinkster en mr. M.A. Zon, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.N. Kikkert, (plaatsvervangend) secretaris.