

# Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

---

## DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2021-7** van:

**DE HEER A,**

wonende te P,  
verder te noemen: klager,

tegen:

**DE HEER B,**

kantoorhoudende te Q,  
verder te noemen: de mediator.

---

### **1. De procedure**

Met een e-mail van 21 april 2021 (met bijlagen) heeft klager bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.

De mediator heeft op 4 mei 2021 een verweerschrift ingediend (met bijlagen).

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 18 juni 2021 te Den Haag. Hierbij was klager aanwezig en de mediator afwezig.

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

- a. De mediator heeft klager en zijn werkgever bijgestaan in een arbeidsconflict.
- b. De mediationovereenkomst is op 16 februari 2021 ondertekend.
- c. In artikel 4.4. van de mediationovereenkomst staat:

*“Partijen stemmen er mee in dat de Mediator de procesgang van de Mediator terugkoppelt aan de verwijzer van de mediation”.*

- d. Na het eerste gesprek heeft klager de mediation beëindigd.
- e. Op 26 februari 2021 heeft klager een klacht ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).
- f. Tijdens deze klachtbehandeling heeft het bureau waarvoor de mediator werkzaam is (X) bij e-mail van 12 april 2021 laten weten dat zij erkent dat er verwarrende informatie is gegeven over wat wel of niet teruggekoppeld dient te worden naar de verwijzer, over de rol van de mediator in contact met de verwijzer en over de contactmomenten met de verwijzer. Mede naar aanleiding van de klacht heeft het bureau geborgd dat voor de toekomst de procesgang neutraal en niet-inhoudelijk teruggekoppeld wordt aan de verwijzer, ter bevordering van een efficiënt mediationproces.

- g. Bij per e-mail verzonden brief van 14 april 2021 heeft de mediator in het kader van de klachtbehandeling door SKM aan klager geschreven:

*“Hoewel er binnen de organisatie van X direct actie is ondernomen om in de toekomst situaties te voorkomen die wij hebben meegemaakt, begrijp ik dat jij van mij persoonlijk een excuus wilt hebben op de twee resterende punten.*

*De eerste grief betreft het contact met de bedrijfsarts:*

*-Ondanks het genoemde artikel 4.4 uit de mediationovereenkomst, waarin gesteld wordt dat partijen er mee instemmen dat de mediator de procesgang van de mediation terugkoppelt aan de verwijzer (in dit geval de bedrijfsarts) laat het onverlet dat ik niet de zorg heb genomen om vooraf en expliciet met jou te bespreken dat ik contact zou opnemen met de bedrijfsarts en jouw akkoord hiervoor te vragen.*

*Ik heb hierin niet zorgvuldig genoeg gehandeld, waarvoor mijn verontschuldiging. Je hebt overigens wellicht gezien dat procedures van X aangaande contact met de verwijzer per direct zijn herschreven naar aanleiding van deze kwestie. Ook is het betreffende artikel 4.4 aangepast. Dit mede omdat wij inzien dat hoewel het contact procesmatig dient te zijn, het de deur wagenwijd openzet en het risico met zich meedraagt om ook inhoudelijke zaken te delen.*

*De tweede grief betreft mijn rol als mediator:*

*-Je geeft aan dat het aandragen van oplossingen niet tot de taak van de mediator behoort. Dat is natuurlijk wel discutabel; hangt af van de fase en situatie in de mediation. Laat echter onverlet dat als jij dat als onprettig, storend of zelfs laakbaar hebt ervaren, ik mij terdege moet afvragen of ik juist heb gehandeld.*

*Ook hier heb ik lering uit getrokken en verontschuldig mij als dit jou heeft gegriefd.*

*Ik hoop dat ik je met dit schrijven heb kunnen overtuigen van mijn oprechte intenties en wens je het beste toe voor de toekomst.”*

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

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

Klager stelt dat hij zich na het eerste gesprek realiseerde dat de mediation niet verliep volgens de MfN-regels. De mediator had zonder overleg contact opgenomen met de Arbo-arts en hij heeft met deze arts niet alleen de procesgang besproken maar is ook inhoudelijk op de kwestie tussen klager en zijn werkgever ingegaan. Hiermee heeft de mediator naar opvatting van klager de geheimhoudingsplicht geschonden (klachtonderdeel 1).

Ook kwam de mediator in het eerste gesprek met oplossingen en vertelde hij klager wat hij moest doen om het probleem op te lossen. De mediator heeft zich volgens klager niet neutraal opgesteld (klachtonderdeel 2).

Een gesprek met de mediator over deze punten heeft niet tot een oplossing geleid. Klager heeft de mediation vervolgens beëindigd.

De tijdens de klachtbehandeling door SKM door de mediator verzonden excuusbrief van 14 april 2021 heeft klager niet overtuigd. De mediator blijft zich volgens klager verschuilen achter de richtlijnen van het bureau waar de mediator werkt, X en laat volgens klager onvoldoende zien dat hij werkelijk beseft dat hij op twee belangrijke punten niet volgens de MfN-richtlijnen heeft gewerkt.

### **Het verweer**

De mediator voert ten aanzien van het eerste klachtonderdeel aan dat tijdens het eerste telefonische voorgesprek met klager er wat ongewone zaken naar boven kwamen die vraagtekens opriepen. De mediator heeft vervolgens met de Arbo-arts, de verwijzer in deze kwestie, contact gezocht om helderheid in het verwijzingsproces te verkrijgen. Ten eerste was er onduidelijkheid of er sprake was van arbeidsongeschiktheid vanwege de situatie op het werk en ten tweede zou het een kwestie betreffen tussen twee collega's. De mediation was echter aangevraagd om deze kwestie te bespreken tussen leidinggevende en werknemer en niet tussen werknemers onderling, wat in een mediation de logische keus zou zijn. Tijdens het gesprek met de Arbo-arts heeft de mediator de vraag gesteld of mediation wel het geschikte middel zou zijn om deze kwestie op te lossen. Op deze procesmatige vraag kwam er een zeer inhoudelijk antwoord van de arts, waar de mediator beslist niet om gevraagd had.

De werkwijze om contact op te nemen met de verwijzer (in dit geval de Arbo-arts) is standaard opgenomen in de werkafspraken tussen de mediator en X en is ook opgenomen in artikel 4.4 van de door klager op 16 februari 2021 ondertekende mediationovereenkomst.

Het is niet zo dat de mediator zich verschuilt achter de procedures van X, maar hij zag wel in dat de werkwijze het risico meebrengt dat ongevraagd inhoudelijke zaken door de verwijzer aan de orde worden gesteld. De klacht van klager was voor de mediator aanleiding om de interne werkwijze te laten verduidelijken. De procedures zijn hierop aangescherpt en verder uitgelegd. Ook heeft de mediator aan klager bij brief van 14 april 2021 zijn welgemeende excuses aangeboden.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel verwijst de mediator ook naar zijn brief van 14 april 2021. Het al dan niet mogen aandragen van oplossingen hangt volgens de mediator af van de fase en situatie in de mediation. Ook hier heeft de mediator echter lering getrokken uit de situatie. Hij heeft hiervoor eveneens zijn excuses aangeboden.

### **4. De beoordeling**

Klachtonderdeel 1 ziet op schending van de geheimhoudingsplicht. Op grond van Gedragsregel 6 (Vertrouwelijkheid) is alles wat tijdens een mediation mondeling en schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk. Deze informatie mag niet buiten de mediation tijdens of na afloop van de mediation worden gebruikt, tenzij partijen daarover expliciet afwijkende afspraken maken met elkaar en met de mediator. De mediator heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij in zijn hoedanigheid als mediator verneemt in zijn gesprekken met partijen en hun adviseurs, zowel plenair als afzonderlijk. Zijn geheimhoudingsplicht geldt ook voor verkennende gesprekken met partijen vóórdat met hen een mediationovereenkomst is gesloten. Een terugkoppeling van informatie door de mediator naar verwijzers of opdrachtgevers die verder gaat dan een kennisgeving van beëindiging van de mediation, gebeurt uitsluitend in overleg en met instemming van alle partijen.

Uit het verweerschrift van de mediator blijkt dat hij na het eerste telefoongesprek met klager uit eigen beweging contact heeft gezocht met de Arbo-arts en inhoudelijk op de kwestie van klager is ingegaan. Hij heeft met de Arbo-arts de reden van arbeidsongeschiktheid van klager besproken (of er sprake was van arbeidsongeschiktheid vanwege de situatie op het werk) en ook de vraag of het nu ging om een conflict tussen klager en zijn werkgever of tussen klager en een collega. Omdat het ging om een conflict tussen klager en een collega heeft de mediator aan de Arbo-arts voorgelegd of mediation tussen klager en zijn werkgever wel het geschikte middel zou zijn om deze kwestie op te lossen.

Dit gaat naar het oordeel van de Tuchtcommissie verder dan het enkel terugkoppelen naar de verwijzer over de procesgang als beschreven in artikel 4.4. van de mediationovereenkomst.

Daarbij komt dat uit de stukken en uit het verhandelde tijdens de hoorzitting is gebleken, dat de geheimhoudingsplicht en de betekenis van het geven van een terugkoppeling naar de verwijzer, en met name artikel 4.4. van de mediationovereenkomst, niet vooraf (tijdens het eerste telefoongesprek, de intake of ter gelegenheid van de ondertekening van de mediationovereenkomst) met klager is besproken. Dit had wel op de weg van de mediator gelegen en de mediator had ook expliciet toestemming van klager moeten vragen voor een meer inhoudelijke informatie-uitwisseling met de verwijzer.

Gelet op het bovenstaande heeft de mediator Gedragsregel 6 (Vertrouwelijkheid) geschonden. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel, inhoudend dat de mediator al in het eerste gesprek met oplossingen kwam en klager vertelde wat hij moest doen om het probleem op te lossen, heeft de mediator als verweer gevoerd dat het discutabel is of het aandragen van oplossingen niet tot de taak van de mediator hoort en dat dit afhankelijk is van de fase en de situatie in de mediation. De mediator heeft niet bestreden dat hij niet op verzoek van partijen, maar uit eigen beweging tot het aandragen van oplossingen is overgegaan.

Gedragsregel 3 (Partijautonomie) houdt in dat de mediator tussen de partijen staat en hen ondersteunt in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing. De mediator doet geen uitspraak over de kwestie of een onderdeel daarvan. Hij neemt dus geen beslissing over de inhoud van het conflict tussen partijen. De mediator is ook terughoudend in het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij wel of niet zou moeten doen. Een mening of advies is doorgaans niet waarde vrij en onpartijdig en verdraagt zich lastig met de partijautonomie en de neutrale rol van de mediator.

Het aandragen van oplossingen in een eerste gesprek behoort niet tot de gebruikelijke gang van zaken en, als er op enig moment, gelet op het verloop van de mediation, al aanleiding is om een advies te geven of een uitspraak te doen over de kwestie, mag de mediator daartoe niet eerder overgaan dan nadat hij hiervoor expliciet toestemming van partijen heeft gekregen. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie heeft de mediator zich dan ook niet naar Gedragsregel 3 gedragen. Ook dit klachtonderdeel is gegrond.

Gelet op het bovenstaande en gelet op de aard van de schending van de Gedragsregels (waarbij kernelementen als vertrouwelijkheid en partijautonomie door de mediator niet zijn gerespecteerd), alsmede gelet op het feit dat X, waarvoor de mediator werkzaam was, de procedures van X aangaande het contact met de verwijzer naar aanleiding van deze kwestie per direct heeft herschreven, zal de Tuchtcommissie geen zwaardere maatregel dan een berisping opleggen.

## **5. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt op de maatregel berisping.

Aldus beslist op 2 augustus 2021 door mr. M.J. van Cleef-Metsaars, voorzitter, J.G. de Roos en mr. F. Koster, leden, in tegenwoordigheid van mr. M. Niesen, secretaris, en ondertekend door de voorzitter.