

**DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS**

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2021-8** van:

**MEVROUW A**, wonende te T,  
verder te noemen: klagster,

tegen:

**MEVROUW B**, kantoorhoudende te U,  
verder te noemen: de mediator.

---

**1. De procedure**

- 1.1. Met een e-mail van 26 april 2021 (met bijlagen) heeft klagster een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft een verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- 1.3. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 18 juni 2021 te Den Haag. Hierbij waren klagster en de mediator aanwezig. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt dat aan het dossier is toegevoegd evenals de zittingsaantekeningen van de mediator. De Tuchtcommissie heeft geen acht meer geslagen op de door de mediator na de hoorzitting toegezonden correspondentie tussen partijen, nu deze stukken te laat zijn ingestuurd.

**2. Enkele vaststaande feiten**

- 2.1. Klagster en haar echtgenoot vormen een samengesteld gezin met zeven kinderen (waarvan er vier vast in het gezin verblijven) en zij hebben samen een aantal bedrijven, waaronder D.
- 2.2. In de zomer van 2020 zijn klagster en haar echtgenoot in een huwelijks crisis beland. Op 17 juli 2020 heeft de echtgenoot van klagster telefonisch contact opgenomen met de mediator met het verzoek om tussen hem en klagster te bemiddelen, zulks naar aanleiding van een ruzie een dag eerder waarbij de politie en de jeugdbeschermingsorganisatie F waren ingeschakeld. De mediator was op dat moment op vakantie. Klagster en haar echtgenoot hadden de mediator al vaker ingeschakeld in diverse hoedanigheden. Zo was de mediator eerder als mediator opgetreden in een geschil tussen klagster en haar ex-partner over de verdeling van de kosten en de omgang met hun kind, en had klagsters echtgenoot twee keer een beroep gedaan op de mediator als coach in een kwestie over de zorg van twee van zijn kinderen. De mediator heeft het verzoek van klagsters echtgenoot om als mediator op te treden in verband met de huwelijks crisis aanvaard en een bijeenkomst ingepland voor 25 juli 2020.
- 2.3. Op 21 juli 2020, enkele dagen voor die ingeplande bijeenkomst, heeft klagster telefonisch contact opgenomen met de mediator, die nog op vakantie was. Klagster vertelde dat de situatie thuis was geëscaleerd en vroeg de mediator wat zij moest doen. De mediator

heeft toen met klagster en haar echtgenoot als crisismaatregel afgesproken dat zij per direct afstand van elkaar zouden nemen. Klagsters echtgenoot heeft daarop de woning verlaten. In het verslag van 24 juli 2020 staat (onder meer) het volgende vermeld:

*“Op dinsdagochtend 21 juli meldt A dat er opnieuw veel ruzie is en dat zij en C voortdurend escaleren. Uitingen in langdurige scheldpartijen, bedreigend zijn naar elkaar en op momenten ook voor de kinderen. (...) In deze crisissituatie is de interventie om uit elkaar te gaan voor tenminste een aantal dagen.*

*In hectisch overleg komt het besluit dat C zal weggaan en dat A met de 4 kinderen die bij hen wonen thuis blijft. Op verzoek van B wordt de huisarts ingelicht. Ook de politie omdat die eerder betrokken is geweest. B mag dit checken van C en A.*

*Op vrijdag 24 juli komt B als coachend mediator om in individuele gesprekken met A en C te komen tot een beeld problematiek en plan van aanpak voor de eerste termijn. (...)”*

2.4. Op 24 juli 2020 heeft de mediator individuele gesprekken met klagster en haar echtgenoot gevoerd over (onder meer) de volgende onderwerpen: hun relatie, het ouderschap, een regeling zorg en verblijf, hun individuele situatie en het belang van hulpverlening door een therapeut, alsmede over de samenwerking in hun bedrijven. Ook heeft de mediator toen op verzoek van beide ouders gesproken met de kinderen over onder meer hun behoefte aan contact met klagsters echtgenoot. Op 27 juli 2020 heeft de mediator op verzoek van beide ouders met de kinderen gesproken. De mediator heeft van deze (individuele) gesprekken een verslag opgemaakt. In de beide verslagen van 24 juli en 27 juli 2020 zijn het logo en de contactgegevens van “E” (de onderneming van de mediator) opgenomen, het logo van “MfN Registermediator” en staat vermeld dat de mediator de gesprekken als “coachend mediator” heeft gevoerd, en verder staat in het verslag van 27 juli 2020:

*“Na thuiskomst van de gesprekken bij de kinderen thuis belt iemand van F. Zij checkt of B nu voldoende mogelijkheden ziet om voor de gezinsleden interventies te doen en de begeleiding te coördineren. Dan kan bij hen het dossier op on hold. (...) Houdt tevens in dat jullie mij daar ook in erkennen, laten we dat steeds ook blijven checken.*

*Zowel A als C (...) accepteren de route en begeleiding die B met hen uitzet. B zal ook steeds het belang van andere professionals benoemen. B deelt dat de huisarts is geïnformeerd, er een advies aan meneer is om via huisarts en POH te kijken of er een vorm van medicatie nu helpend kan zijn.*

*Op verzoek van F zal B ook contact hebben met de wijkagent. Omdat in protocol F de politie ook een rol heeft en op haar wijze toezicht houdt zal een regeling waarbij C ook op terrein gezinswoning komt aan hen moeten worden doorgegeven. (...)”*

2.5. Klagster heeft evenals de mediator contact gehad met F over de inschakeling van de mediator. F heeft vervolgens het dossier gesloten.

2.6. Op 18 en 19 augustus 2020 heeft de mediator wederom individuele gesprekken met klagster respectievelijk haar echtgenoot gevoerd. De mediator heeft in het verslag onder meer vermeld:

*“B is een mediator familie zaken met een professionele achtergrond in begeleiding gezinnen in vrijwillig kader en niet-vrijwillig kader. Partijen (C en A) zijn overeengekomen dat zij B vanuit haar volledige expertise vragen om de actuele situatie van het gezin en de gezinsleden te volgen als ware zij een aangesteld casemanager.*

*Op die grond heeft F het dossier aan B overgedragen”.*

In het verslag staat verder vermeld dat de mediator heeft voorgesteld om een brief naar school te sturen over de veranderingen in het gezinsleven, om tot een regulier zorgpatroon te komen tot en met de herfstvakantie, en om de bevoegdheid van klagster en haar echtgenoot als bestuurder van hun bedrijven te wijzigen:

**“Samenwerken in eigen bedrijven:**

*Nodig is een volledige informatie naar elkaar.*

*Het samen eigenaar zijn en 100% individueel bevoegd om besluiten te nemen is ook een gevaarlijke afspraak. Immers, er kan een macht vanuit gaan.*

*Mag ik daarom het voorstel doen dat jullie deze bevoegdheid nu omzetten is[n] een beperkte bevoegdheid. Dat alles eerst samen overlegd wordt en dat op papier ook komt wat dan een afspraak tot handelen wordt; wie dit gaat doen en wanneer. (...)."*

In dit verslag zijn wederom het logo en de contactgegevens van E opgenomen, alsook het "MfN Registermediator" logo.

2.7. In een e-mail van 26 augustus 2020 van klaagster aan de mediator heeft zij (in reactie op het bericht van de mediator dat zij op initiatief van de echtgenoot zal aansluiten bij het zakelijk overleg om de vergadering te leiden) gemeld dat klaagster er geen behoefte aan heeft om inhoudelijke zaken met de mediator erbij te bespreken. Op 27 augustus 2020 stond een eerste overleg tussen klaagster en haar echtgenoot samen met de mediator gepland over besluitvorming over hun bedrijven. Klaagster heeft voorafgaand aan dit overleg laten weten dat zij niet aanwezig zou zijn. Zij schrijft in een e-mail van 27 augustus 2020 aan de mediator dat zij op zoek zal gaan naar een eigen advocaat en dat zij via haar echtgenoot wel hoort of hij nog wel gebruik wil maken van de diensten van de mediator. Zij heeft de mediator verzocht per direct te stoppen met haar werkzaamheden:

*"Voor wat betreft de afspraak vandaag heb ik ingestemd dat je deelneemt aan de vergadering. Niet dat je die voorzit noch dat je enig zeggenschap hebt over hoe wij het bedrijf runnen.*

*Ik kan me ook niet heugen jou enig bevoegdheid over mij, mijn kinderen of de zaak te hebben gegeven, ook al noem jij je casemanager. In mijn ogen is er sprake van bemiddeling. (...) Daarnaast negeer je ongeveer alle inhoudelijke argumenten rondom de kinderregeling. (...)*

*Aangezien ik me de afgelopen weken door jou niet gehoord of geholpen voel wil ik jou niet als casemanager noch als mediator. Ik laat me niet opleggen hoe mijn leven eruit ziet. Ik ga ervan uit dat je C zijn belangen blijft behartigen. Dus feitelijk verandert er weinig behalve dan dat je alleen C adviseert als hij dit wil.*

*Volgens jouw verslagen gaat het met de kinderen goed, is er ook geen verdere hulpvraag. Dus daar is je hulp ook niet nodig. (...)"*

2.8. De mediator heeft klaagster in reactie hierop verzocht aan te geven welke instantie haar taak van casemanager zal moeten overnemen. Het geplande overleg heeft tussen de mediator en klaagsters echtgenoot doorgang gevonden. In het verslag van 27 augustus 2020 van het zakelijke overleg (van 10.00 uur 's-ochtends) is vermeld:

*"Vooraf heeft A haar agendapunt laten weten; komen tot verstandige besluiten over samen bedrijven hebben of deze opsplitsen. A kiest ervoor deze ochtend niet aanwezig te zijn. Mediator B zal op geen enkele wijze een inhoudelijke bemoeienis hebben. Het organiseren en kaderen van de bespreking is haar taak. (...)"*

In een ander verslag van 27 augustus 2020 (het "vierde verslag" na het gesprek en overleg op die dag), is vermeld:

*"In de middag van 27-08-2020 zegt mevrouw/moeder/A het vertrouwen op in de case-manager B. Haar directe reden is de indruk dat B onvoldoende haar argumenten en visie volgt. Daarmee ook de indruk dat B teveel de argumenten van meneer/vader/C volgt.*

*Naar oordeel van mevrouw hoeft er geen vervanging gezocht te worden.*

*Tevens gaat zij akkoord dat B wel contact onderhoud met meneer.*

*De kinderen maken ook deel uit van de taak als case-manager (...). Dan moet ook nog worden besloten worden hoe er vanuit een derde zicht komt op het welbevinden van de kinderen. Meneer wil dat samen met B doen en meneer is akkoord dat ook de leerkracht/IBer van de basisschool hier een taak in krijgt. Hoe mevrouw daar nu een vorm voor wil vinden is dan nog niet bekend. (...)*

*Ouderschap en regeling zorg en verblijf*

(...)

*De brief zoals B heeft opgesteld is akkoord voor vader C.*

*Moeder A wil liever zelf een brief schrijven en dan vader C vragen akkoord te gaan. (...)*

*Vader C is op 27-08 na overleg met B akkoord over een verdeling tijd en zorg.*

*Moeder A heeft eerder gezegd meer zorgmomenten voor de kinderen bij haar te wensen (...)*

*Het voorstel zoals besproken en met vader C overeengekomen is in een Excel bestand bijgevoegd (...)"*

2.9. Op 28 augustus 2018 heeft de mediator een bedrag van € 7.211,26 in rekening gebracht aan D voor de door haar verrichte werkzaamheden in de periode 21 juli 2020 tot en met 27 augustus 2020. De factuur is afgedrukt op het briefpapier van E.

2.10. Diezelfde dag heeft de mediator per e-mail medegedeeld aan de school van de kinderen dat klaggster en haar echtgenoot voorlopig uit elkaar zijn en dat zij met de ouders heeft besproken dat zij de school hierover zal inlichten. Bij haar e-mail heeft zij gevoegd een brief aan school die zij samen met klaggsters echtgenoot heeft opgesteld. In deze brief staat onder meer dat de mediator beschikt over een professionele achtergrond in het begeleiden van gezinnen in een vrijwillig en niet-vrijwillig kader, dat klaggster en haar echtgenoot de mediator hebben gevraagd om de actuele situatie van het gezin en de gezinsleden te volgen als ware zij een aangesteld casemanager en dat F op die grond het dossier heeft overgedragen aan de mediator, alsmede dat klaggsters echtgenoot toestemming geeft aan school om zorgen, opmerkingen en vragen ook te delen met de mediator.

2.11. Op 29 augustus 2020 heeft de mediator een e-mail aan klaggster en haar echtgenoot gestuurd over de regeling voor het verblijf van de kinderen. Klagsters echtgenoot heeft in reactie hierop laten weten dat hij akkoord is met die regeling. Klagster heeft echter laten weten dat zij het er niet mee eens is, dat de vakantieregeling zal moeten worden voortgezet en dat zij via een advocaat verder zal reageren. De mediator heeft daarop laten weten dat de conclusie van klaggster over het voortzetten van de vakantieregeling te voorbarig is aangezien de vakantie inmiddels voorbij is.

2.12. In reactie hierop heeft klaggster de mediator op 31 augustus 2020 nogmaals bericht dat de manier van handelen van de mediator voor haar onveilig voelt en dat de mediator niet in staat is om klaggster en haar echtgenoot goed te begeleiden. Volgens klaggster houdt de mediator zich niet aan de Gedragsregels voor mediators, benoemt de mediator zichzelf zonder toestemming van klaggster tot casemanager, is er geen enkele overeenkomst waaraan de mediator haar gezag kan ontleen en schendt de mediator de rechten van klaggster door haar een bindende kinderregeling te willen opleggen. Klagster heeft opnieuw aangegeven dat zij niet verder wil met de mediator.

2.13. Op 1 september 2020 heeft klaggster de mediator bericht dat zij tot haar verbazing heeft geconstateerd dat er een factuur is betaald zonder dat zij deze heeft ontvangen. Diezelfde dag heeft de mediator haar factuur van 28 augustus 2020 aan klaggster toegezonden. In reactie hierop heeft klaggster de mediator op 14 september 2020 laten weten dat zij het kwalijk vindt dat de mediator de factuur niet naar beide partijen heeft verstuurd aangezien sprake is van een mediation. Diezelfde dag heeft de mediator klaggster bericht dat zij de factuur heeft verstuurd naar het aan haar opgegeven e-mailadres, dat zij van haar cliënten verwacht dat zij onderling zaken delen en dat zij is gevraagd als casemanager/coach en niet als mediator.

2.14. Eveneens op 1 september 2020 heeft de mediator een e-mail gestuurd naar klaggsters echtgenoot en de school. In deze e-mail heeft zij geschreven dat zij als casemanager klaggster en haar echtgenoot heeft begeleid bij het maken van een regeling voor het verblijf van de kinderen in de zomervakantie en voor de periode tot en met de herfstvakantie, dat klaggster (nog) niet wil meewerken aan het uitvoeren van deze regeling, dat zij de politie zal informeren

over de regeling voor het geval een oproep voor inzet zal worden gedaan en dat zij een huisbezoek bij klagsters echtgenoot zal afleggen.

2.15. Op verzoek van klagsters echtgenoot heeft de mediator een concept-convenant voor de verdeling van de huwelijksgemeenschap en een concept-echtscheidingsconvenant opgesteld. Op 2 september 2020 heeft klagsters echtgenoot deze concepten aan klagster toegezonden.

2.16. Op 25 september 2020 heeft de mediator een bedrag van € 5.324 in rekening gebracht aan D voor de door haar verrichte werkzaamheden in de maand september.

2.17. Eind oktober 2020 hebben klagster en haar echtgenoot besloten om hun huwelijk nog een kans te willen geven en op zoek te gaan naar een relatietherapeut. De avond voorafgaand aan dat besluit heeft klagsters echtgenoot hierover contact gehad met de mediator.

2.18. Op 9 november 2020 heeft de mediator aan klagsters echtgenoot toegezonden haar – op briefpapier van de nieuwe naam van haar bedrijf H afgedrukte – factuur voor haar werkzaamheden in oktober 2020 (ter hoogte van € 4.162,40 inclusief btw), alsmede haar eerdere facturen ditmaal voorzien van het logo van H. In haar e-mail heeft zij de volgende toelichting gegeven:

*“H is een handelsnaam onder mijn eerste activiteit E. In toenemende mate wordt mij gevraagd om inzet van expertise die gezien die dan niet direct teruggoert op mediation.*

*Met die cliënten maak ik wel de heldere afspraken maar in de praktijk blijkt er behoefte aan een juistere duiding.*

*Uw verzoek om interventies en begeleiding/coaching m.i.v. juli 2020 valt ook onder die activiteiten.*

*Vandaar dat ik ook de eerdere facturen nu van dit logo heb voorzien.”*

2.19. Op 15 september 2020 heeft klagster een klacht tegen de mediator ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).

2.20. Op 1 december 2020 heeft de klachtbehandelaar van SKM de klachtbehandeling beëindigd.

2.21. Op 4 december 2020 heeft de mediator een bedrag van € 770,40 in rekening gebracht aan D voor de door haar verrichte werkzaamheden in week 44-45, waaronder “schrijven stukken voorbereiding rechtszaak”. De factuur is afgedrukt op het briefpapier van H.

2.22. Bij brief van 15 maart 2021 heeft de mediator klagsters echtgenoot gesommeerd om haar facturen van 9 november 2020 en 16 december 2020 te betalen. Omdat hij hieraan geen gehoor heeft gegeven, heeft zij hem op 21 april 2021 gedagvaard.

### **3. De klacht**

3.1. Klagster heeft de volgende klachten geformuleerd:

1. De mediator heeft zich niet gedragen zoals van een behoorlijk, integer mediator mag worden verwacht. Ten eerste heeft de mediator zonder toestemming van klagster twee keer de school van de kinderen benaderd en meegedeeld dat klagster en haar echtgenoot relatieproblemen hadden. Ten tweede heeft de mediator, na de mededeling van klagster dat zij de mediation beëindigde, zonder medeweten van klagster gegeten met klagsters echtgenoot en kinderen. Ten derde heeft de mediator wisselende rollen van mediator en coach/vertegenwoordiger van klagsters echtgenoot aangenomen zonder hierin eenduidig te zijn. Ook heeft zij haar eigen mening laten blijken en partij gekozen voor klagsters echtgenoot. Ten vierde heeft de mediator juridisch niet goed onderbouwde en onjuiste concept-convenanten opgesteld. De mediator heeft hierdoor Gedragsregel 1 (Beroepsethiek en integriteit) van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels) geschonden.

2. De mediator heeft Gedragsregel 2 (Transparantie) geschonden door geen duidelijkheid over het mediationproces te verschaffen. Zij heeft wisselende rollen aangenomen en geen transparantie geboden over haar eigen rol. Daarnaast heeft zij op geen enkele wijze een duidelijk doel aan klaagster en haar echtgenoot voorgesteld en daarnaar toegewerkt. Voor klaagster was niet duidelijk wat het plan van aanpak was en wat zij van de mediator kon verwachten.
3. De mediator heeft een vooringenomen rol aangenomen door afwisselend voor klaagster en haar echtgenoot samen dan wel voor alleen klaagsters echtgenoot op te treden. De mediator stond niet tussen klaagster en haar echtgenoot in en zocht niet naar een oplossing voor het probleem van klaagster en haar echtgenoot. Hierdoor heeft de mediator Gedragsregel 3 (Partijautonomie) geschonden.
4. De mediator heeft zich niet onafhankelijk gedragen vanwege de verschillende rollen die zij aannam en vanwege de omstandigheid dat zij zonder medeweten van klaagster heeft gegeten met klaagsters echtgenoot en kinderen. De mediator heeft hiermee niet voldaan aan Gedragsregel 4 (Onafhankelijkheid).
5. De mediator heeft zich in strijd met Gedragsregel 5 (Onpartijdigheid) partijdig opgesteld door zonder medeweten, instemming of verzoek van klaagster documenten (convenant huwelijkse voorwaarden, echtscheidingsconvenant, vaststellingsovereenkomsten, ouderschapsplan en actieplan voor het bedrijf van klaagster en haar echtgenoot) op te stellen. Deze documenten waren zeer nadelig voor klaagster.
6. De mediator heeft de vertrouwelijkheid van de mediation niet gewaarborgd (en daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 6) door zonder toestemming van klaagster actief de school van de kinderen te benaderen en daarbij informatie te delen die zij in de mediation had verkregen.
7. De mediator was niet competent. Na het einde van de mediation heeft de mediator diverse juridisch niet kloppende concept-convenanten aan klaagster toegezonden. Indien klaagster niet haar eigen juridische bijstand had ingeschakeld, had zij mogelijk een voor haar zeer nadelig convenant getekend. De mediator schrijft op haar website dat zij “advisering rond de zakelijke kant van scheiding”, “inzicht in de wettelijke kaders; waar is ruimte voor eigen keuzes” en “inzicht in alimentatieberekeningen” biedt. Zij heeft echter geen enkele juridische achtergrond en bezit deze kennis niet. Zo heeft zij in het concept echtscheidingsconvenant opgenomen dat partijen over en weer afzien van partneralimentatie, terwijl zij partijen hierover niet heeft voorgelicht en geen enkele alimentatieberekening heeft gemaakt. Ook de overweging in het concept dat partijen over alle genoemde zaken overeenstemming hebben bereikt, klopt niet. De mediator spreekt verder telkens over verrekenen, terwijl in een gemeenschap van goederen sprake is van verdelen in plaats van verrekenen. De mediator heeft daarnaast onjuiste standpunten ingenomen over de (op complexe wijze aan elkaar verbonden) bedrijven van klaagster en haar echtgenoot en de pensioenverevening. De mediator heeft over alle in het concept echtscheidingsconvenant genoemde onderdelen geen inhoudelijk juridisch advies gegeven. De mediator heeft daarmee Gedragsregel 7 (Competentie) geschonden.
8. De mediator heeft in strijd met Gedragsregel 8 (Werkwijze) gehandeld door geen opdrachtbevestiging, mediationovereenkomst, algemene voorwaarden en privacyreglement toe te sturen aan klaagster en haar echtgenoot en door zonder toestemming van klaagster de school van de kinderen te betrekken in de problematiek van klaagster en haar echtgenoot.
9. De mediator is niet transparant geweest over haar facturering. Er is sprake geweest van een foutieve en onduidelijke, niet inzichtelijke facturering. De mediator heeft de voorwaarden van haar dienstverlening, waaronder haar uurtarief en de opdrachtverlening, niet bevestigd. Klaagster en haar echtgenoot hebben verder geen mediationovereenkomst ontvangen. De mediator heeft haar facturen op 9 november 2020 op het briefpapier van H verstuurd met de mededeling dat de verrichte

werkzaamheden onder haar nieuwe bedrijf vallen. Klaagster en haar echtgenoot hadden tot die datum nog nooit gehoord van dit bedrijf. De mediator heeft misbruik gemaakt van haar functie en in korte tijd een bedrag van € 17.000 aan (ongevraagd) advies berekend, waarvan zij in rechte betaling heeft gevorderd. De mediator heeft daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 9 (Tarief en kosten).

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

4.1. De mediator heeft – samengevat – het volgende verweer gevoerd. De mediator is naast mediator ook professioneel werker in gezinssituaties waar vrijwillige en aangewezen hulp wordt verzorgd. In dit geval heeft de mediator niet gehandeld in haar rol als mediator maar als begeleider/casemanager. Zij is aanvankelijk gevraagd om een mediation voor klaagster en haar echtgenoot te verzorgen omdat zij vastliepen in hun huwelijk en het huwelijk en gezinsleven onder druk stonden. Het eerste gesprek stond gepland op 25 juli 2020. De mediation heeft echter nooit kunnen aanvangen, omdat vóór deze datum (tijdens de vakantie van de mediator) een crisissituatie (met veel tumult en slaande ruzie) ontstond. De in verband hiermee door klaagster en haar echtgenoot uitgesproken hulpvraag – begeleiding van de (crisis)situatie, het doen van interventies en het geven van aanwezigheid ten behoeve van de veiligheid van de gezinsleden en het bereiken van structurele oplossingen – sluit een mediationstraject uit, juist ook nu de mediator was gebleken dat zowel klaagster als haar echtgenoot over en weer de agressor waren. De mediator heeft dit toen met klaagster en haar echtgenoot besproken en aangegeven dat zij als begeleider en niet als mediator zou werken. Zij gingen hiermee akkoord. Zij waren er al mee bekend dat de mediator gezins- en crisisbegeleiding gaf, omdat de mediator twee keer eerder de echtgenoot van klaagster had begeleid in een situatie rond zijn oudste dochter en een situatie van zorg over de opstelling van de moeder van zijn zoon uit een eerdere relatie. Overigens deed zij dat ook toen vanuit de handelsnaam E, wat toen niet als een probleem werd ervaren door klaagster en haar echtgenoot. De mediator heeft in een kort tijdsbestek kunnen aansturen op het vertrek van klaagsters echtgenoot uit de woning.

Na haar vakantie heeft de mediator een bezoek gebracht aan klaagster en haar kinderen. De kinderen gaven aan dat zij zowel bij hun vader als moeder wilden zijn en vroegen de mediator een verblijfsregeling voor de vakantie te maken. Hierop volgde een periode waarin klaagster en haar echtgenoot zeer frequent een beroep deden op de mediator, de mediator de kinderen regelmatig zag en de mediator - met medeweten van klaagster en haar echtgenoot - contact onderhield met F en derden zoals school, de huisarts en wijkagenten. Het contact van de mediator met klaagster en haar echtgenoot bestond uit ad hoc contact via WhatsApp, bellen, geplande bezoeken en gesprekken. Omdat klaagster en haar echtgenoot akkoord gingen met de mediator als begeleider in de gezinssituatie heeft F het dossier gesloten. Er was sprake van een intensief traject van crisismanagement en een begeleidingstraject, waarbij het is gekomen tot een schema op basis waarvan de drie jongste kinderen gelijkelijk bij klaagster en haar echtgenoot verblijven.

Eind augustus 2020 heeft klaagster tegen de mediator gezegd dat zij niet langer begeleid wilde worden door de mediator, maar dat de mediator de contacten met haar echtgenoot mocht voortzetten. Klaagster wilde inzetten op een echtscheiding en had een eigen advocaat ingeschakeld. Zij gaf te kennen dat zij niet openstond voor mediation in de echtscheiding. Daarop volgde een periode waarin klaagster en haar echtgenoot allebei juristen betrokken en een advocaat vroegen om het inhoudelijk zakelijk overleg tussen hen te begeleiden. De echtgenoot van klaagster benaderde de mediator met het verzoek het traject op emoties te begeleiden en een voorstel plan ouderschap en convenant verdelen/verrekenen te maken zodat hij dit in een viergesprek met de advocaten kon inbrengen. Eind oktober besloten klaagster en haar echtgenoot hun huwelijk een kans te willen geven en op zoek te gaan naar een relatietherapeut. De avond voor dit besluit heeft klaagsters echtgenoot op zijn verzoek met de mediator alles nog eens overwogen. Daarna is een einde gekomen aan de rol van de mediator in dit traject.

Klaagsters echtgenoot heeft de mediator in deze periode ook gevraagd hem te ondersteunen in een tweede situatie, te weten het ouderschap en de omgang met zijn zoon uit een eerdere relatie. Ook hierin is de rol van de mediator duidelijk geweest. Zij was geen mediator maar ondersteuner voor klaagsters echtgenoot.

Bij aanvang van het traject hebben klaagster en haar echtgenoot gezegd dat zij beseften dat het traject veel geld zou kosten. Dat is ook zo aangegeven bij F. Voor de eerste periode waarin klaagster en haar echtgenoot de mediator verzochten hen te begeleiden heeft de mediator twee facturen doen uitgaan. Die facturen zijn verstuurd via de opgegeven e-mailadressen en geadresseerd aan het privé woonadres, dat tevens het vestigingsadres van een van de bedrijven van klaagster en haar echtgenoot is. Enkel en alleen omdat de mediator nog niet beschikte over een tweede handelsnaam zijn de facturen geschreven op het briefpapier van E. Dat was geen probleem voor klaagster en haar echtgenoot, omdat zij de expertise van de mediator als casemanager wilden. In oktober 2020 heeft de mediator het (eindelijk) voor elkaar gekregen haar nieuwe handelsnaam te laten registreren bij de Kamer van Koophandel. In de periode daarna heeft de mediator alleen voor de echtgenoot van klaagster gewerkt en haar facturen direct aan hem gestuurd op het door hem opgegeven e-mailadres.

## **5. De beoordeling**

### *Toepasselijkheid Gedragsregels (ontvankelijkheid)*

5.1. De eerste vraag die de Tuchtcommissie moet beantwoorden is of het handelen van de mediator onder het toepassingsbereik van de Gedragsregels valt. De Tuchtcommissie beantwoordt die vraag bevestigend. Daartoe overweegt de Tuchtcommissie als volgt.

5.2. Vast staat dat klaagster en haar echtgenoot de mediator halverwege juli 2020 hebben gevraagd om een mediation-traject over hun huwelijks crisis op te starten; de echtgenoot van klaagster heeft daartoe op 17 juli 2020 contact met de mediator opgenomen. Op dat moment waren de politie en F al betrokken bij het gezin. Nog voordat de eerste geplande gezamenlijke mediationbijeenkomst op 25 juli 2020 zou plaatsvinden, heeft klaagster de mediator op 21 juli 2020 tijdens diens vakantie gebeld vanwege een acute crisissituatie en de daaruit gerezen hulpvraag om veiligheid te creëren in het gezin en tussen de beide ouders. In deze situatie heeft de mediator met de ouders afgesproken dat de echtgenoot uit huis zou gaan (tenminste een aantal dagen) en heeft de mediator de huisarts en de politie hierover ingelicht. Volgens de mediator is zij feitelijk helemaal niet als mediator opgetreden, maar als crisis- of casemanager en gezinshulpverlener, en zijn om die reden de Gedragsregels niet van toepassing op haar professioneel handelen.

5.3. De Tuchtcommissie volgt de mediator hierin niet en acht klaagster ontvankelijk in haar klachten. Daarvoor is redengevend dat de mediator door klaagster en haar echtgenoot in eerste instantie is gevraagd als “mediator”, en zich vervolgens na haar (zoals zij deze aanduidt:) interventies als crisis- of casemanager, uitdrukkelijk naar klaagster en haar echtgenoot ook is blijven afficheren als mediator. In de verslagen van de op 24 en 27 juli 2020 en medio augustus 2020 gehouden gesprekken heeft de mediator haar rol immers mede omschreven als “*coachend mediator*”. Ook heeft zij de eerdergenoemde verslagen afgedrukt op het briefpapier van E. Dat geldt ook voor haar facturen. De mediator heeft bovendien al haar e-mails aan partijen ondertekend als “*MfN-registermediator*” en verstuurd vanuit E. Dat de inschakeling van de mediator niet schriftelijk is vastgelegd in een mediationovereenkomst, kan in redelijkheid niet tot gevolg hebben dat zij daardoor niet gebonden is aan de Gedragsregels. Soms zal een mediator er juist een verwijt van gemaakt kunnen worden dat hij of zij niet heeft gezorgd voor een schriftelijke vastlegging van de mediation. Het zou ongerijmd zijn als een mediator dan niet vatbaar zou zijn voor tuchtmaatregelen. Zo kan ook het handelen van een geregistreerde MfN-mediator dat voorafgaat aan de ondertekening van een Mediationovereenkomst in de zin van het MfN-mediationreglement, onderworpen zijn aan een of meer Gedragsregels en in dat opzicht worden getoetst door de tuchtcolleges van de



Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. Het voorgaande brengt mee dat – nu de mediator zich naar conflictpartijen toe heeft geafficheerd als mediator, en dat ook stevast is blijven doen – haar handelen als mediator kan worden getoetst aan de Gedragsregels.

#### *Schending Gedragsregels*

5.4. De Tuchtcommissie stelt voorop dat uit de hiervoor geschetste gang van zaken volgt dat ook daadwerkelijk sprake is geweest van een mediation in de zin van het MfN-reglement. De mediation is gestart op 17 juli 2020 met het verzoek van de echtgenoot om als mediator op te treden in de huwelijks crisis en geëindigd met het bericht van klaagster op 27 augustus 2020 dat zij de mediation niet wenste voort te zetten. Het professionele handelen van de mediator in die periode kan dan ook tuchtrechtelijk worden getoetst. Waar het gaat om het handelen van de mediator na beëindiging verwijst de Tuchtcommissie naar overweging 5.10 hierna.

5.5. De in 3.1 door klaagster beschreven klachten gaan er in essentie om dat de mediator onvoldoende transparant is geweest over haar rol als mediator en ten onrechte wisselende rollen heeft aangenomen (die van case-manager, hulpverlener en coach of adviseur van de echtgenoot) waardoor zij niet tussen partijen heeft gestaan, maar vooral aan de zijde van de echtgenoot is gaan staan. De mediator heeft klaagster vooraf onvoldoende duidelijkheid gegeven over het mediationproces, zo er is nimmer een mediationovereenkomst toegezonden c.q. ondertekend, aldus klaagster.

5.6. De Tuchtcommissie overweegt dat deze klachten raken aan enkele wezenlijke punten van mediation, namelijk de Transparantie, Integriteit (Gedragsregel 1) en Werkwijze van de mediator. Iemand die MfN-mediator is, kan andere rollen vervullen dan die van “mediator” in de zin van het MfN-mediationreglement. Een MfN-mediator die als zodanig is ingeschakeld – zoals hier het geval was – dient op grond van Gedragsregel 2 (Transparantie) zorgvuldig te markeren en zo mogelijk vast te leggen welke andere rol(len) hij of zij gaat vervullen. De mediator moet verder vanaf het allereerste contact met partijen duidelijk zijn over zijn of haar aanpak en wat partijen van hem of haar mogen verwachten. Openheid en duidelijkheid zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met partijen. De verantwoordelijkheid voor het scheppen van die duidelijkheid ligt bij de mediator.

Van de mediator mag dus worden verwacht dat hij of zij bij het aanvaarden van de opdracht expliciet benoemt in welke hoedanigheid hij of zij optreedt, zich ervan vergewist dat daarover bij de opdrachtgever geen twijfel bestaat en de afspraak daarover schriftelijk vastlegt (Gedragsregel 8.2, schriftelijke mediationovereenkomst).

5.7. De mediator heeft aan deze eisen niet voldaan. Uit de door de mediator gegeven toelichting op haar handelen blijkt niet dat zij partijen vooraf ook bij de allereerste gesprekken direct duidelijkheid heeft gegeven over het mediationproces, inclusief haar eigen rol daarin. De Tuchtcommissie heeft in dat verband niet kunnen vaststellen dat de mediator tijdens het telefonisch contact op 21 juli 2020 (direct) of in de daaropvolgende individuele gesprekken duidelijk aan klaagster heeft aangegeven dat zij niet als mediator, maar uitsluitend als crisis- en casemanager voor het gezin werkzaam zou zijn. Klaagster heeft dit immers gemotiveerd betwist en de mediator heeft de gestelde (telefonische) mededeling en afspraken hierover niet schriftelijk vastgelegd. De mediator miskent verder, met haar stelling dat klaagster vanwege de eerdere betrokkenheid van de mediator bij hulpvragen van klaagsters echtgenoot wist dat de mediator vanuit haar professe als hulpverlener (van mediation te onderscheiden) ondersteuning verleent, dat op de mediator de verantwoordelijkheid rust om schriftelijk duidelijkheid te geven over haar rol. Die verantwoordelijkheid ligt bij de mediator die dit faciliteert.

Voor conflictpartijen moeten de spelregels en waarborgen van een mediation-traject volstrekt helder zijn. De mediator zelf diende immers voor de hier vereiste markering en mogelijke vastlegging te zorgen, en zij moest zich ervan vergewissen dat over haar rol geen twijfel kon ontstaan. Zo roept de omschrijving van haar rol als “*coachend mediator*” in de verslagen diverse relevante vragen op, evenals hetgeen hiervoor in 2.6 is vermeld (een citaat uit de beide

verslagen van augustus 2020): “*Bis een mediator familie zaken met een professionele achtergrond in begeleiding gezinnen (...)*” en dat de ouders de mediator “*vanuit haar volledige expertise vragen om de actuele situatie van het gezin en de gezinsleden te volgen als ware zij een aangesteld casemanager*”. De mediator is zich juist ook blijven afficheren naar partijen toe als “*coachend mediator*” en “*mediator familie zaken*”, met verslagen op briefpapier van E en e-mails ondertekend als MfN-registermediator.

5.8. De Tuchtcommissie is dan ook van oordeel dat de mediator onvoldoende transparant en integer heeft gehandeld. Voor zover de mediator werkelijk beoogde om enkel als case-manager en/of hulpverlener te functioneren, had de mediator klaagster en haar echtgenoot op ondubbelzinnige en niet voor tweeërlei uitleg vatbare wijze schriftelijk duidelijk moeten maken dat zij niet optrad als onafhankelijk en onpartijdig mediator, maar dat partijen haar uitsluitend hadden ingeschakeld als crisis- en case-manager en gezinsbegeleider die uit eigen beweging en naar eigen inzicht interventies mag doen en aanwijzingen mag geven ten behoeve van de (veiligheid van de) gezinsleden. Hierin is de mediator tekortgeschoten en dit levert een schending van Gedragsregel 2 (Transparantie), Gedragsregel 1 (Integriteit) en Gedragsregel 8.2 (Werkwijze en het ontbreken van een schriftelijke mediationovereenkomst) op.

5.9. Vervolgens komt de Tuchtcommissie toe aan de beoordeling van de overige klachten van klaagster over het handelen van de mediator gedurende de mediation. De mediator heeft niet klachtwaardig gehandeld door het inlichten van de huisarts en de politie (zoals vermeld in het onder 2.3 genoemde verslag), omdat dit met instemming van beide partijen is gebeurd. Dit geldt ook voor het contact dat de mediator heeft gehad met F in verband met de overdracht van de kwestie en het sluiten van het dossier door F. Evenmin heeft de mediator enige Gedragsregel geschonden door gesprekken te voeren met de kinderen in het kader van het opstellen van een zorg- en omgangsplan. Uit de verslagen volgt dat de mediator steeds met klaagster en haar echtgenoot heeft afgestemd welke stappen zij zouden (moeten) zetten om rust in het gezin te krijgen, zie ook het onder 2.6 vermelde verslag van 19 augustus 2020 waarin is vermeld dat klaagster en haar echtgenoot de mediator vragen vanuit haar volledige expertise om de situatie van het gezin te volgen als een “case-manager”. Op enig moment is echter wrijving ontstaan tussen klaagster en de mediator over de omgangsregeling met de kinderen: klaagster wilde meer tijd met haar kinderen.

Dat de mediator met haar suggestie om de besluitbevoegdheid voor de bedrijven om te zetten naar een beperkte bevoegdheid (zoals weergegeven in het verslag van 19 augustus 2020, zie 2.6 hiervoor) klachtwaardig heeft gehandeld, ziet de Tuchtcommissie niet in. Immers, klaagster was toen (nog) akkoord met de rol van de mediator om ook de zakelijke kant van de voorgenomen scheiding te bespreken, zoals ook volgt uit de eerdere verslagen waarin dit onderwerp van gesprek was. Pas na de beëindiging van de mediation heeft klaagster gemeld geen prijs meer te stellen op de betrokkenheid van de mediator op dit vlak.

5.10. Waar het de klachten van klaagster betreft die zien op het handelen van de mediator na de beëindiging van de mediation, overweegt de Tuchtcommissie het volgende. Het is juist dat klaagster na de beëindiging van de mediation haar instemming heeft gegeven aan de mediator om wél als adviseur of coach van haar echtgenoot betrokken te blijven. Niettemin is de Tuchtcommissie van oordeel dat de Gedragsregels ook een bepaalde nawerking hebben. Het past niet bij de neutrale en onafhankelijke rol van de mediator om, nadat de mediation door klaagster zonder succes en met een gevoel van ontevredenheid was beëindigd de wederpartij (in dit geval de man) in hetzelfde huwelijksconflict in de rol van partijdige adviseur of coach bij te staan, ook al heeft klaagster daarmee schoorvoetend ingestemd. Het had eerder op de weg van de mediator gelegen om de echtgenoot van klaagster naar een collega te verwijzen, in plaats van een coachende en adviserende rol jegens de echtgenoot in te nemen na de beëindiging van de mediation. Sterker nog, de mediator heeft zich vanaf dat moment juist (geheel tegen de zin van klaagster en met een groeiend wantrouwen vanuit klaagster) op ingrijpende wijze met het gezin ingelaten, vanuit haar gedachte dat dit in het belang van de kinderen was. Zo heeft de mediator namens de echtgenoot van klaagster, en zonder haar instemming, de school van de kinderen benaderd dat er grote problemen waren in het gezin.

Verder heeft de mediator zich als juridisch adviseur van de echtgenoot intensief beziggehouden met het opstellen van een concept-echtscheidingsconvenant voor de echtgenoot van klaagster, terwijl zij overigens geen jurist is, en heeft de mediator zonder medeweten van klaagster met diens echtgenoot en de kinderen een avondmaaltijd gegeten. De Tuchtcommissie is van oordeel dat deze handelwijze zich niet verdraagt met de eerder ingenomen rol van onafhankelijke en onpartijdige mediator. Dit alles getuigt niet van neutraal, integer en onafhankelijk handelen. In die zin hebben Gedragsregel 1 (Integriteit) en Gedragsregel 4.1 (Onafhankelijkheid) ook nawerking op het handelen van de mediator na beëindiging van de mediation. De mediator moet er immers voor waken dat hij of zij zijn of haar onafhankelijkheid zowel tijdens als na de mediation bewaart, en zo nodig trekt hij of zij zich terug (vgl. de Toelichting bij Gedragsregel 4).

De Tuchtcommissie volgt klaagster echter niet in haar klachten dat de mediator onjuiste adviezen zou hebben gegeven over het convenant, omdat de mediator die adviezen heeft gegeven aan de echtgenoot van klaagster en er in die zin dus geen contractuele rechtsverhouding tussen klaagster en de mediator meer bestond na beëindiging van de mediation.

5.11. De Tuchtcommissie overweegt ten aanzien van de door klaagster gestelde schending van Gedragsregel 9 (Tarief en kosten) als volgt. De Tuchtcommissie stelt vast dat de mediator vier facturen heeft opgesteld, waarvan één factuur betrekking heeft op mediation- en andere werkzaamheden van de mediator ten behoeve van klaagster en haar echtgenoot (de factuur van 28 augustus 2020). De andere drie facturen betreffen alleen werkzaamheden ten behoeve van de echtgenoot van klaagster (de facturen van 25 september 2020, 9 november 2020 en 4 december 2020). Voor zover klaagster stelt dat de mediator niet transparant is geweest over deze drie facturen, faalt die stelling, omdat de werkzaamheden niet in opdracht van en ten behoeve van klaagster zijn verricht. De facturen zijn ook alleen aan de echtgenoot van klaagster verzonden en gedeclareerd en ook alleen hij is door de mediator in rechte betrokken. Dit geldt echter niet voor de factuur van 28 augustus 2020. Klaagster was voor deze werkzaamheden immers samen met haar echtgenoot wel de opdrachtgever van de mediator. Op grond van Gedragsregel 9.1 was de mediator daarom gehouden om met klaagster en haar echtgenoot vooraf een afspraak over haar tarief te maken en deze afspraak vast te leggen in de mediationovereenkomst. Niet gebleken is dat de mediator dat heeft gedaan. De omstandigheid dat klaagster en haar echtgenoot zouden hebben gezegd dat zij zich realiseerden dat het traject veel geld zou kosten, ontsloeg de mediator niet van haar verantwoordelijkheid op dit punt. In zoverre is de klacht van klaagster gegrond. De Tuchtcommissie volgt klaagster echter niet in haar stelling dat in strijd met Gedragsregel 9.5 sprake is van een foutieve, onduidelijke en niet inzichtelijke facturatie. De factuur bevat immers een specificatie van de verrichte werkzaamheden, zodat voor klaagster inzichtelijk is voor welke werkzaamheden de mediator welke kosten in rekening brengt. Dat die specificatie fouten bevat, heeft klaagster niet concreet onderbouwd en is de Tuchtcommissie ook niet gebleken. De Tuchtcommissie overweegt verder nog dat het opmerkelijk is dat de mediator de facturen van 28 augustus 2020 en 25 september 2020 op 9 november 2020 op briefpapier van H heeft verstuurd, maar dat dit op zichzelf genomen niet klachtwaardig is.

#### *Slotsom en maatregel*

5.12. Uit het dossier komt het beeld naar voren van de mediator als iemand die tijdens het mediation-traject afwisselend is opgetreden als hulpverlener voor het gezin, onderhandelaar en coach voor uitsluitend klaagsters echtgenoot en als mediator, zonder de verschillende rollen te markeren en zonder (vooraf) duidelijk te maken welke spelregels gelden en wat partijen van haar kunnen en mogen verwachten. Dat valt de mediator te verwijten; temeer omdat het ertoe heeft geleid dat klaagster zich meerdere momenten niet gehoord voelde en "aan de kant" gezet, waar het belangrijke beslissingen over de kinderen en haar gezinssituatie betrof. De slotsom is dat de Tuchtcommissie de klachten in verband met het overtreden van Gedragsregel 2 (Transparantie), Gedragsregel 1 (Beroepsethiek en integriteit), Gedragsregel 8.2 (Werkwijze en ontbreken schriftelijke mediationovereenkomst) en Gedragsregel 9.1 (Tarief

en ontbreken van (schriftelijke) afspraken) gegrond acht, evenals de gestelde schending van Gedragsregel 4 (Onafhankelijkheid). De overige klachten slagen niet.

Alhoewel de mediator er blijk van heeft gegeven zich bewust te zijn van de verschillende rollen en zij inmiddels, na het indienen van de klacht van klaagster, maatregelen heeft genomen om een betere scheiding aan te brengen in haar presentatie naar buiten, maakt de ernst van de gedragingen dat aan de mediator de maatregel van berisping wordt opgelegd. Juist in gevallen zoals deze, waarin kwetsbare mensen in een crisissituatie verkeren, mag van een mediator worden verwacht dat volstrekte helderheid wordt gegeven over de rol die wordt vervuld. Ook mag van een mediator worden verwacht dat hij of zij zich terugtrekt als zijn of haar neutraliteit in het gedrang dreigt te komen. Bovendien dient een mediator juist bij deze kwetsbare partijen de vertrouwelijkheid en vrijblijvendheid van al hetgeen wordt besproken te waarborgen door ervoor te zorgen dat tijdens de eerste bespreking de mediationovereenkomst wordt ondertekend. Door dat na te laten ontbrak de veiligheid voor partijen in dit traject. Het valt de mediator ernstig aan te rekenen dat zij dit alles heeft verzuimd. Bij de zwaarte van de maatregel heeft de Tuchtcommissie ook rekening gehouden met het feit dat de mediator niet eerder een tuchtrechtelijke maatregel opgelegd heeft gekregen.

## **6. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klachten die zien op schending van Gedragsregels 1, 2, 4, 8.2 en 9.1 gegrond;
- legt aan de mediator de maatregel van berisping op;
- verklaart de klachten voor het overige ongegrond.

Aldus beslist op 25 augustus **2021** door mr. M.J. van Cleef-Metsaars, voorzitter, J.G. de Roos en mr. F. Koster, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.N. Kikkert, (plaatsvervangend) secretaris, en ondertekend door de voorzitter.