

HET COLLEGE VAN BEROEP VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

heeft de navolgende beslissing gegeven in beroepszaak **B-2021-3** van:

MEVROUW A,

kantoorhoudende te C,
verder te noemen: A,

tegen:

MEVROUW B,

wonende te D,
verder te noemen: klagster.

1. Procedure

1.1. Bij e-mailbericht van 25 september 2021, met bijlagen, heeft A schriftelijk beroep ingesteld van de beslissing van de Tuchtcommissie van 25 augustus 2021, verzonden op 30 augustus 2021 (nr. M-2021-8).

1.2. Klagster heeft op 26 oktober 2021 per e-mail een verweerschrift, tevens houdende incidenteel beroep ingediend.

1.3. Het College van Beroep heeft de beroepen behandeld op de hoorzitting van 4 februari 2022, waarbij A en klagster, vergezeld van haar gemachtigde mr. E, zijn verschenen.

2. Achtergronden van de klacht

2.1. Het College van Beroep gaat uit van de feiten die de Tuchtcommissie heeft omschreven in 2.1-2.22 van de beslissing, nu die, voor zover voor de beoordeling in beroep van belang, niet zijn bestreden, met dien verstande dat de aanduiding "mediator" wordt vervangen door 'A'. Het gaat om het volgende.

2.2. 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 [bedrijf F].

2.3. 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 A 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 X waren ingeschakeld. A was op dat moment op vakantie. Klagster en haar echtgenoot hadden A al vaker ingeschakeld in diverse hoedanigheden. Zo was A 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 A als coach in een kwestie over de zorg van twee van zijn kinderen. A 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.

2.4. Op 21 juli 2020, enkele dagen voor die ingeplande bijeenkomst, heeft klagster telefonisch contact opgenomen met A, die nog op vakantie was. Klagster vertelde dat de situatie thuis was geëscaleerd en vroeg A wat zij moest doen. A 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 [B] dat er opnieuw veel ruzie is en dat zij en [(ex)-echtgenoot G] 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 [G] zal weggaan en dat [B] met de 4 kinderen die bij hen wonen thuis blijft. Op verzoek van A wordt de huisarts ingelicht. Ook de politie omdat die eerder betrokken is geweest. [A] mag dit checken van [G] en [B].

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

2.5. Op 24 juli 2020 heeft A 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 A 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 A op verzoek van beide ouders met de kinderen gesproken. A 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 “A Mediation” (de onderneming van A) opgenomen, het logo van “MfN Registermediator” en staat vermeld dat A 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 X. Zij checkt of [A] 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 [B] als [G] (...) accepteren de route en begeleiding die of [A] met hen uitzet. of [A] zal ook steeds het belang van andere professionals benoemen. [A] 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 X zal of [A] ook contact hebben met de wijkagent. Omdat in protocol X de politie ook een rol heeft en op haar wijze toezicht houdt zal een regeling waarbij [G] ook op terrein gezinswoning komt aan hen moeten worden doorgegeven. (...)”

2.6. Klagster heeft evenals A contact gehad met X over de inschakeling van A. X heeft vervolgens het dossier gesloten.

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

“[A] is een mediator familie zaken met een professionele achtergrond in begeleiding gezinnen in vrijwillig kader en niet-vrijwillig kader. Partijen ([G] en [B]) zijn overeengekomen dat zij [A] 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 X het dossier aan [A] A overgedragen”.

In het verslag staat verder vermeld dat A 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 A Mediation opgenomen, alsook het “*MfN Registermediator*” logo.

2.8. In een e-mail van 26 augustus 2020 van klaagster aan A heeft zij (in reactie op het bericht van A 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 A erbij te bespreken. Op 27 augustus 2020 stond een eerste overleg tussen klaagster en haar echtgenoot samen met A 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 A 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 A. Zij heeft A 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 voorzitter 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 [G] zijn belangen blijft behartigen. Dus feitelijk verandert er weinig behalve dan dat je alleen [G] 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. (...)”

2.9. A heeft klaagster in reactie hierop verzocht aan te geven welke instantie haar taak van casemanager zal moeten overnemen. Het geplande overleg heeft tussen A 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 [B] haar agendapunt laten weten; komen tot verstandige besluiten over samen bedrijven hebben of deze opsplitsen. [B] kiest ervoor deze ochtend niet aanwezig te zijn. Mediator [A] 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/[B] het vertrouwen op in de case-manager [A] A. Haar directe reden is de indruk dat [A] A onvoldoende haar argumenten en visie volgt. Daarmee ook de indruk dat [A] teveel de argumenten van meneer/vader/[G] volgt. Naar oordeel van mevrouw hoeft er geen vervanging gezocht te worden. Tevens gaat zij akkoord dat [A] 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 [A] 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 [A] heeft opgesteld is akkoord voor vader [G]. Moeder [B] wil liever zelf een brief schrijven en dan vader [G] vragen akkoord te gaan. (...)”

Vader [G] is op 27-08 na overleg met [A] akkoord over een verdeling tijd en zorg. Moeder [B] heeft eerder gezegd meer zorgmomenten voor de kinderen bij haar te wensen (...)”

Het voorstel zoals besproken en met vader [G] overeengekomen is in een Excel bestand bijgevoegd (...)”.

2.10. Op 28 augustus 2020 heeft A een bedrag van € 7.211,26 in rekening gebracht aan F 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 A Mediation.

2.11. Diezelfde dag heeft A per e-mail aan de school van de kinderen medegedeeld dat klaagster 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 klaagsters echtgenoot heeft opgesteld. In deze brief staat onder meer dat A

beschikt over een professionele achtergrond in het begeleiden van gezinnen in een vrijwillig en niet-vrijwillig kader, dat klaagster en haar echtgenoot A hebben gevraagd om de actuele situatie van het gezin en de gezinsleden te volgen als ware zij een aangesteld casemanager en dat X op die grond het dossier heeft overgedragen aan A, alsmede dat klaagsters echtgenoot toestemming geeft aan school om zorgen, opmerkingen en vragen ook te delen met A.

2.12. Op 29 augustus 2020 heeft A een e-mail aan klaagster en haar echtgenoot gestuurd over de regeling voor het verblijf van de kinderen. Klaagsters echtgenoot heeft in reactie hierop laten weten dat hij akkoord is met die regeling. Klaagster 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. A heeft daarop laten weten dat de conclusie van klaagster over het voortzetten van de vakantieregeling te voorbarig is aangezien de vakantie inmiddels voorbij is.

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

2.14. Op 1 september 2020 heeft klaagster A bericht dat zij tot haar verbazing heeft geconstateerd dat er een factuur is betaald zonder dat zij deze heeft ontvangen. Diezelfde dag heeft A haar factuur van 28 augustus 2020 aan klaagster toegezonden. In reactie hierop heeft klaagster A op 14 september 2020 laten weten dat zij het kwalijk vindt dat A de factuur niet naar beide partijen heeft verstuurd aangezien sprake is van een mediation. Diezelfde dag heeft A klaagster 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.

2.15. Eveneens op 1 september 2020 heeft A een e-mail gestuurd naar klaagsters echtgenoot en de school. In deze e-mail heeft zij geschreven dat zij als casemanager klaagster 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 klaagster (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 klaagsters echtgenoot zal afleggen.

2.16. Op verzoek van klaagsters echtgenoot heeft A een concept-convenant voor de verdeling van de huwelijksgemeenschap en een concept-echtscheidingsconvenant opgesteld. Op 2 september 2020 heeft klaagsters echtgenoot deze concepten aan klaagster toegezonden.

2.17. Op 25 september 2020 heeft A een bedrag van € 5.324,- in rekening gebracht aan F voor de door haar verrichte werkzaamheden in de maand september.

2.18. Eind oktober 2020 hebben klaagster 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 klaagsters echtgenoot hierover contact gehad met A.

2.19. Op 9 november 2020 heeft A aan klaagsters echtgenoot toegezonden haar – op briefpapier van de nieuwe naam van haar bedrijf [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 A-Mediation. In toenemende mate wordt mij gevraagd om inzet van expertise die gezien die dan niet direct terugvoert 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.”

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

2.21. Bij brief van 15 maart 2021 heeft A 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. Geschil in eerste aanleg en oordeel van de Tuchtcommissie

3.1. Het College van Beroep neemt de formulering van de klachten zoals opgenomen in de beslissing van de Tuchtcommissie over, met dien verstande dat “de mediator” wordt vervangen door “A”:

1. A heeft zich niet gedragen zoals van een behoorlijk, integer mediator mag worden verwacht. Ten eerste heeft A zonder toestemming van klagster twee keer de school van de kinderen benaderd en meegedeeld dat klagster en haar echtgenoot relatieproblemen hadden. Ten tweede heeft A, na de mededeling van klagster dat zij de mediation beëindigde, zonder medeweten van klagster gegeten met klagsters echtgenoot en kinderen. Ten derde heeft A 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 A juridisch niet goed onderbouwde en onjuiste concept-convenanten opgesteld. A heeft hierdoor Gedragsregel 1 (Beroepsethiek en integriteit) van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels) geschonden.

2. A 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 klagster en haar echtgenoot voorgesteld en daarnaar toegewerkt. Voor klagster was niet duidelijk wat het plan van aanpak was en wat zij van A kon verwachten.

3. A heeft een vooringenomen rol aangenomen door afwisselend voor klagster en haar echtgenoot samen dan wel voor alleen klagsters echtgenoot op te treden. A stond niet tussen klagster en haar echtgenoot in en zocht niet naar een oplossing voor het probleem van klagster en haar echtgenoot. Hierdoor heeft A Gedragsregel 3 (Partijautonomie) geschonden.

4. A heeft zich niet onafhankelijk gedragen vanwege de verschillende rollen die zij aannam en vanwege de omstandigheid dat zij zonder medeweten van klagster heeft gegeten met klagsters echtgenoot en kinderen. A heeft hiermee niet voldaan aan Gedragsregel 4 (Onafhankelijkheid).

5. A heeft zich in strijd met Gedragsregel 5 (Onpartijdigheid) partijdig opgesteld door zonder medeweten, instemming of verzoek van klagster documenten (convenant huwelijkse voorwaarden, echtscheidingsconvenant, vaststellingsovereenkomsten, ouderschapsplan en actieplan voor het bedrijf van klagster en haar echtgenoot) op te stellen. Deze documenten waren zeer nadelig voor klagster.

6. A heeft de vertrouwelijkheid van de mediation niet gewaarborgd (en daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 6) door zonder toestemming van klagster actief de school van de kinderen te benaderen en daarbij informatie te delen die zij in de mediation had verkregen.

7. A was niet competent. Na het einde van de mediation heeft de mediator diverse juridisch niet kloppende concept-convenanten aan klagster toegezonden. Indien klagster niet haar eigen juridische bijstand had ingeschakeld, had zij mogelijk een voor haar zeer nadelig convenant getekend. A schrijft op haar website dat zij “advies 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. A spreekt verder telkens over verrekenen, terwijl in een gemeenschap van goederen sprake is van verdelen in plaats van verrekenen. A heeft daarnaast onjuiste standpunten ingenomen over de (op

complexe wijze aan elkaar verbonden) bedrijven van klaagster en haar echtgenoot en de pensioenverevening. A heeft over alle in het concept echtscheidingsconvenant genoemde onderdelen geen inhoudelijk juridisch advies gegeven. A heeft daarmee Gedragsregel 7 (Competentie) geschonden.

8. A 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. A is niet transparant geweest over haar facturering. Er is sprake geweest van een foutieve en onduidelijke, niet inzichtelijke facturering. A heeft de voorwaarden van haar dienstverlening, waaronder haar uurtarief en de opdrachtverlening, niet bevestigd. Klaagster en haar echtgenoot hebben verder geen mediationovereenkomst ontvangen. A 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. A 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. A heeft daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 9 (Tarief en kosten).

3.2. A heeft verweer gevoerd. In de kern heeft zij zich erop beroepen dat van een mediationtraject geen sprake is geweest.

3.3. De Tuchtcommissie heeft, nadat zij tot het oordeel was gekomen dat het handelen van A onder het toepassingsbereik van de gedragsregels valt en dat klaagster ontvankelijk is in haar klachten, de klachten over schending van de gedragsregels over beroepsethiek en integriteit, transparantie, onafhankelijkheid, werkwijze (ontbreken van een schriftelijke mediationovereenkomst) en tarief en kosten (ontbreken van (schriftelijke) afspraken) gegrond verklaard en de klachten over schending van de gedragsregels over partijautonomie, onpartijdigheid, vertrouwelijkheid, competentie en de overige klachten die zien op schending van de gedragsregels over werkwijze en tarief en kosten ongegrond verklaard. De Tuchtcommissie heeft onder andere geoordeeld dat sprake is geweest van een mediation en dat A onduidelijkheid heeft laten bestaan over haar rol in het traject. De Tuchtcommissie heeft vervolgens aan A de maatregel opgelegd van berisping.

4. Het geschil in hoger beroep

4.1. Het hoger beroep van A beoogt (de beoordeling van de Tuchtcommissie die heeft geleid tot) het opleggen van de maatregel van berisping aan de orde te stellen.

4.2. Klaagster heeft verweer gevoerd. Het incidenteel beroep strekt ertoe dat aan A een zwaardere maatregel wordt opgelegd en dat de klachten van klaagster over het handelen van A met betrekking tot de (totstandkoming van de) zorgregeling en het zonder toestemming optreden als zakelijk adviseur ten aanzien van de bedrijven en het huwelijk van klaagster en haar echtgenoot, alsnog worden beoordeeld.

4.3. A heeft in incidenteel beroep ter gelegenheid van de hoorzitting verweer gevoerd.

5. Beoordeling

Principaal beroep

5.1. A betoogt ook in beroep dat in dit traject geen sprake van mediation is (geweest).

5.2. A heeft de weergave van haar verweer in de beslissing van de Tuchtcommissie in de door haar gemaakte en overgelegde bewerking van die beslissing aangepast en aangevuld, zodat het verweer van A, de aanpassingen en aanvullingen in aanmerking genomen, als volgt luidt.

5.3. A is naast mediator ook professioneel werker voor gezinssituaties waar vrijwillige en aangewezen hulp wordt verzorgd. Eerder was A jarenlang in dienst bij [zorginstelling K] in het kader van vrijwillige hulpverlening en ook als gezinsvoogd. In dit geval heeft A 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 24 juli 2020.

De mediation heeft echter nooit kunnen aanvangen, omdat vóór deze datum (tijdens de vakantie van A) 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 aanwijzingen ten behoeve van de veiligheid van de gezinsleden en het bereiken van structurele oplossingen – sluit een mediationstraject uit, juist ook nu A was gebleken dat zowel klaagster als haar echtgenoot over en weer de agressor waren. A 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 A gezins- en crisisbegeleiding gaf, omdat A 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 A Mediation, wat toen niet als een probleem werd ervaren door klaagster en haar echtgenoot. A heeft in een kort tijdsbestek kunnen aansturen op het vertrek van klaagsters echtgenoot uit de woning. Tijdens haar vakantie hield A op verzoek van klaagster en haar echtgenoot contact met hen.

Na haar vakantie startte A haar werkzaamheden en had daarbinnen ook contact met de verwijzende instantie X, met de politie en andere derden betrokken bij het gezin.

Doel was eerst opzetten veiligheidsplan, uitvoeringsregelingen en volgen van ontwikkelingen. Hierop volgde een periode waarin klaagster en haar echtgenoot zeer frequent een beroep deden op A. 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 A gezegd dat zij niet langer begeleid wilde worden door A, maar dat A 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 begin oktober 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 A alles nog eens overwogen. Daarna is een einde gekomen aan de rol van A in dit traject. Klaagsters echtgenoot heeft A 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 A duidelijk geweest. Zij was geen mediator maar ondersteuner voor klaagsters echtgenoot. Klaagster was hierin feitelijk geen partij.

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 X. Voor de eerste periode waarin klaagster en haar echtgenoot de mediator verzochten hen te begeleiden heeft A twee facturen doen uitgaan. Die facturen zijn verstuurd via de opgegeven e-mailadressen en geadresseerd aan het privéwoningadres, 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 A Mediation. Dat was geen probleem voor klaagster en haar echtgenoot, omdat zij de expertise van A 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 A alleen voor de echtgenoot van klaagster gewerkt en haar facturen direct aan hem gestuurd op het door hem opgegeven e-mailadres.

5.4. A voert in beroep daarnaast het volgende aan. De Tuchtcommissie duidt (de rol en de persoon van) A in het verslag van de hoorzitting bij de Tuchtzitting en de beslissing al aan als “(de) mediator”. Dit schetst een onjuist beeld. Het inhoudelijk optreden van A valt niet onder de normen van mediation en daarom is er ook geen mediationovereenkomst gesloten. De intentie en het handelen A zijn steeds geweest het bieden van interventie en steun voor de leden van dit gezin om in een crisis en crisisgevoelige situaties keuzes te maken voor de actuele situatie en te onderzoeken welke keuzes op de langere termijn oplossend kunnen zijn. A is in haar handelen steeds duidelijk geweest; het waren geen mediationgesprekken. Klaagster en haar echtgenoot zijn akkoord gegaan met begeleiding en aanwijzingen van A omdat zij ook de aanwijzing kregen van X om een begeleiding aan te nemen. Omdat A toen nog over slechts de handelsnaam A-Mediation beschikte, is in die periode ook dat logo gebruikt. Juist omdat er vaker een beroep op A wordt gedaan om vanuit een andere rol dan mediator te werken met cliënten heeft A de keuze gemaakt een extra handelsnaam te deponeren in oktober 2020.

De klachten zijn volgens A mede ingegeven doordat klaagster ervaart dat haar visie op de zorg- en verblijfsregeling niet een op een wordt overgenomen. Voorts lijken de klachten te zijn ingegeven door de procedure bij de kantonrechter waarin de echtgenoot van klaagster is gedagvaard en veroordeeld om de openstaande facturen te voldoen.

5.5. De Tuchtcommissie heeft het oordeel dat het handelen van A valt onder de gedragsregels en (dus) dat sprake is van een mediation in de zin van het MfN-reglement als volgt gemotiveerd:

“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 X 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 A Mediation. Dat geldt ook voor haar facturen. De mediator heeft bovendien al haar e-mails aan partijen ondertekend als “MfN-registermediator” en verstuurd vanuit A Mediation. 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 steevast is blijven doen – haar handelen als mediator kan worden getoetst aan de 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.

(...)

5.10. Waar het de klachten van klaagster betreft die zien op het handelen van de mediator ná 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. (...)

5.6. De met dat oordeel verweven oordelen over de klachten over schending van de gedragsregels over beroepsethiek en integriteit, transparantie, onafhankelijkheid, werkwijze (ontbreken van een schriftelijke mediationovereenkomst) heeft de Tuchtcommissie als volgt gemotiveerd:

“5.5. De (...) 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 is er 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 professie 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 [2.7 in deze beslissing, CvB] is vermeld (een citaat uit de beide verslagen van augustus 2020): “[A] *A is 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 A Mediation 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.

(...)

5.10. (...) 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). (...).”

5.7. Het College van Beroep schaarft zich achter de oordelen van de Tuchtcommissie, zoals opgenomen in 5.2 t/m 5.8 en 5.10 en neemt de daaraan ten grondslag gelegde motivering over. Daaraan voegt het College van Beroep het volgende toe. Niet in geschil is dat A aanvankelijk – op 17 juli 2020 – is verzocht om als mediator op te treden in de tussen klaagster en haar echtgenoot bestaande huwelijks crisis. A is van mening dat zij, gezien de escalatie van die crisis waarvan zij op 21 juli 2020 door het telefonisch contact met klaagster op de hoogte raakte, niet als mediator heeft kunnen optreden maar dat zij de rol van gezinsvoogd/casemanager kreeg. Het College van Beroep merkt daarover het volgende op. Het is niet uitgesloten dat een mediator gedurende een traject van rol wisselt. Het behoort dan wel tot de taak van de (gewezen) mediator om naar partijen toe geen onduidelijkheid te laten bestaan over de rol waarin wordt opgetreden en zich ervan te vergewissen dat daarover bij partijen geen twijfel bestaat. A is daarin tekortgeschoten. Voor A zelf was wellicht duidelijk dat zij vanaf 21 juli 2020 niet meer als mediator kon optreden, maar voor klaagster was dat – zo blijkt uit de klacht – niet duidelijk. Het lag voor de hand dat A al op of kort na 21 juli 2020 had verhelderd dat zij niet de rol van mediator (meer) had. Ook in beroep is niet komen vast te staan dat A, mondeling dan wel schriftelijk, met klaagster heeft besproken dat zij op een bepaald moment niet meer als mediator kon optreden. Evenmin is komen vast te staan dat zij zich ervan heeft vergewist of dit voor klaagster duidelijk was. Dat verwarring is ontstaan en dat deze is blijven bestaan over haar rol(wisseling) in het traject, heeft A zelf in de hand gewerkt. In het verslag van 24 juli 2020, toen A naar eigen zeggen niet (meer) de rol van mediator had, meldt zij:

“Op vrijdag 24 juli komt [A] A als coachend mediator om in individuele gesprekken met [B] en [G] te komen tot een beeld problematiek en plan van aanpak voor de eerste termijn.”

Door zichzelf aan te duiden als “coachend mediator” suggereert zij dat zij werkzaamheden als mediator zal verrichten. Ook in latere verslagen heeft A zichzelf meermaals aangeduid als “(coachend) mediator”. Daarbij heeft A bij haar verslagen gebruik gemaakt van papier met als kop: “A Mediation” en met vermelding van haar gegevens als MfN-registermediator onderaan de bladzijde.

5.8. A heeft verder geen zelfstandige bezwaren tegen de door de Tuchtcommissie aangenomen schending van de gedragsregels of de door de Tuchtcommissie opgelegde

maatregel ingebracht. Het College van Beroep schaart zich ook ten aanzien van de schending van de gedragsregel over tarief en kosten achter het oordeel van de Tuchtcommissie en de motivering van de Tuchtcommissie in 5.11 van de beslissing.

5.9. Het College van Beroep merkt nog wel het volgende op. Aan A kan worden toegegeven dat het minder gelukkig is dat zij vanaf het begin door de Tuchtcommissie – in het verslag van de bij de Tuchtcommissie gehouden hoorzitting en in de beslissing van de Tuchtcommissie – is aangeduid als “(de) mediator”, terwijl A juist betwist dat zij in dit traject mediator was. De aanduiding van A door de Tuchtcommissie had neutraler gekund, maar dat maakt de uitkomst waartoe de Tuchtcommissie is gekomen niet anders.

5.10. Het College van Beroep ziet geen reden om aan A een andere maatregel op te leggen dan de maatregel van berisping die de Tuchtcommissie heeft opgelegd.

5.11. Het principaal beroep slaagt niet.

Incidenteel beroep

5.12. Het incidenteel beroep strekt ertoe dat aan A een zwaardere maatregel wordt opgelegd en dat de klachten van klaagster over het handelen van A met betrekking tot de (totstandkoming van de) zorgregeling en het zonder toestemming optreden als zakelijk adviseur ten aanzien van de bedrijven en het huwelijk van klaagster en haar echtgenoot, alsnog worden beoordeeld.

5.13 A heeft haar betrokkenheid ter zake toegelicht aan de hand van haar rol als casemanager/hulpverlener. Wat betreft het zakelijke onderdeel heeft zij benadrukt dat het nooit haar bedoeling is geweest om zich hiermee inhoudelijk te bemoeien omdat zij geen kennis van zaken heeft. Dat klaagster en A uitgingen van verschillende hoedanigheden waarin A optrad, maakt dat ook ter zake van deze onderwerpen een geschil is ontstaan over de door A verrichte werkzaamheden. Daarmee verwijst het College van Beroep ook ter zake hiervan naar hetgeen in het principaal beroep is overwogen.

6. Beslissing

Het College van Beroep:

- verwerpt het principaal en incidenteel beroep.

Aldus beslist op 24 februari 2022 door mr. E.J. van Sandick, voorzitter, mr. M.J. de Haan-Boerdijk en mr. E. Schutte, leden, in tegenwoordigheid van mr. M.J. Boon, secretaris.