

**DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS**

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2018-10** van:

**MEVROUW A.**

wonende te B,  
verder te noemen: klagster,

tegen:

**MEVROUW C.**

kantoorhoudende te D,  
verder te noemen: de mediator.

---

**1. De procedure**

- 1.1 Met een brief van 10 augustus 2018, binnengekomen op 15 augustus 2018, heeft klagster een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator.
- 1.2 De mediator heeft bij brief van 28 september 2018 verweer gevoerd.
- 1.3 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 16 november 2018 te Den Haag. Hierbij waren klagster, vergezeld van haar echtgenoot, en de mediator aanwezig.

**2. Enkele vaststaande feiten**

- 2.1 De mediation had betrekking op een arbeidsconflict tussen klagster en haar werkgever (de gemeente X), dat gelegen was in de wijze van omgang tussen klagster en de coördinator, het afdelingshoofd en een directe collega.
- 2.2 Op 8 mei 2017 heeft Y, een bemiddelingsbureau in werkgerelateerde conflicten, de zaak tussen de gemeente X en klagster aangemeld bij de mediator. Nadat tussen klagster en de mediator een telefonisch onderhoud en een intakegesprek heeft plaatsgevonden, heeft klagster op 10 mei 2017 de mediationovereenkomst ondertekend. De mediator heeft ook met de gemeente X een intakegesprek gevoerd. De gemeente X heeft in dat kader een intake vragenlijst ingevuld.
- 2.3 Op 22 mei 2017 heeft een gesprek tussen klagster en het afdelingshoofd met de mediator plaatsgevonden.
- 2.4 Op 20 juni 2017 heeft de mediator een gesprek gevoerd met klagster en de coördinator. Aan het einde van het gesprek heeft de coördinator gezegd dat klagster niet spoorde en niet helemaal lekker bij haar hoofd was.
- 2.5 De mediator heeft aan het afdelingshoofd een terugkoppeling van het gesprek met de coördinator gegeven. De gemeentesecretaris liet vervolgens weten dat hij geïnformeerd

wilde worden over de inhoud van de gesprekken. Hiervoor was nodig dat alle betrokkenen toestemming gaven aan een door de gemeentesecretaris te ondertekenen geheimhoudingsverklaring. Klaagster heeft van de mediator een kopie van de door het afdelingshoofd gegeven schriftelijke toestemming ontvangen en na het einde van de mediation, nadat klaagster rechtsbijstand had ingeschakeld, ook de door de coördinator gegeven toestemming.

- 2.6 Op 3 juli 2017 heeft de gemeentesecretaris de mediation zonder resultaat beëindigd.
- 2.7 Op 9 mei 2018 heeft klaagster een klacht ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).
- 2.8. De SKM-klachtbehandelaar heeft op 26 juni 2018 de behandeling van de klacht zonder resultaat afgesloten.

### **3. De klacht**

3.1 Klaagster heeft – kort weergegeven – de volgende gedragingen van de mediator opgesomd die volgens haar klachtwaardig zijn:

- De mediator is niet opgetreden toen de coördinator het mediation reglement overtrad door tijdens het gesprek te zeggen dat klaagster niet spoorde en niet lekker bij haar hoofd was. De mediator zei helemaal niets en was nog druk bezig met maken van notulen van het gesprek. Na dit gesprek heeft klaagster ernstige psychische problemen ontwikkeld.
- De mediator is niet transparant geweest. Zij weigerde klaagster een kopie te geven van de schriftelijke toestemming van de coördinator om de gemeentesecretaris een geheimhoudingsverklaring te laten tekenen. Ook wilde zij, de mediator, klaagster geen inzage geven in de vragenlijst die het afdelingshoofd en de coördinator voorafgaand aan de mediation hadden ingevuld.
- De mediator is niet onpartijdig geweest, omdat zij de gemeente X heeft geadviseerd over het stopzetten van de mediation. Zij heeft tegen de gemeentesecretaris gezegd dat zij het geen goede stap van hem vond om de mediation stop te zetten. Ook beschikte zij over voorkennis doordat zij in het bezit was van de door het afdelingshoofd en de coördinator ingevulde vragenlijst. Zij heeft in het voordeel van het afdelingshoofd en de coördinator gehandeld.
- Indien de mediator transparant en neutraal was geweest, dan had zij tegen de gemeentesecretaris gezegd hoe het werkelijk was gegaan, dat de coördinator niet respectvol jegens klaagster was geweest en dat klaagster niet het probleem binnen haar afdeling vormde.
- Klaagster vraagt zich af of de mediator heeft gerommeld (in de computer met kopieer- en plakwerk) met de toestemming van de coördinator, omdat de e-mail waarin de coördinator toestemming heeft gegeven kort was en dezelfde bewoordingen bevatte als het afdelingshoofd had gebruikt in zijn schriftelijke toestemming.
- De verslaggeving door de mediator van de gesprekken is niet compleet geweest, omdat de mediator beweringen en uitspraken van de coördinator niet heeft vastgelegd.

### **4. Het verweer**

- 4.1 Het door de mediator in de stukken en tijdens de mondelinge behandeling gevoerde verweer kan als volgt worden samengevat.
- 4.2 De werkwijze van Y houdt in dat iedere partij afzonderlijk een intake vragenlijst invult, die vervolgens voorafgaand aan de intakegesprekken ter beschikking worden gesteld aan de mediator. De mediator deelt de ingevulde vragenlijsten niet met de andere partij.

Deze werkwijze is goedgekeurd door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). In deze zaak hebben klager en de gemeente een vragenlijst ingevuld. Omdat de lijsten alleen zijn bedoeld om de mediator een beter beeld te geven van de zaak, heeft de mediator de lijsten niet over en weer ter beschikking gesteld aan partijen. Dat heeft niets te maken met transparantie en partijdigheid. Daarnaast is in het MfN mediation reglement bepaald dat het een mediator is toegestaan afzonderlijk en in vertrouwen met partijen te communiceren. De mediator heeft er bewust voor gekozen om in deze zaak, zoals te doen gebruikelijk bij arbeidsmediations, individuele intakegesprekken te houden. Zij heeft haar werkwijze vooraf met klager besproken.

- 4.3 Tijdens het tweede gesprek, in een kort moment, heeft de coördinator zich schofferend uitgelaten over klager met zijn opmerking dat klager niet spoorde en gek in haar hoofd was. De coördinator heeft hierdoor echter niet het mediationreglement overtreden. De mediator kan zich niet herinneren of zij tijdens het gesprek heeft ingegrepen. Na het gesprek heeft de mediator tegen klager gezegd dat het gedrag van de coördinator niet passend was, dat het haar speet als zij onvoldoende heeft geageerd en dat zij een volgende keer aan de coördinator zeker zou vragen zich niet in dergelijke krachttermen uit te laten. Tot een derde gesprek is het echter niet gekomen, omdat het afdelingshoofd had besloten de kwestie terug te pakken en de mediation toen eindigde.
- 4.4 De verslagen die de mediator van de gesprekken heeft gemaakt, bevatten een zakelijke en geen letterlijke weergave van hetgeen is besproken. De verslagen zijn niet eenzijdig, maar geven evenwichtig weer wat partijen hebben gezegd.
- 4.5 De mediator betwist dat zij gerommeld heeft met geheimhoudingsverklaringen en toestemmingen. In haar e-mails aan de diverse betrokkenen, waaronder de coördinator, heeft zij uitgelegd waarvoor de toestemming benodigd was. Zij heeft vervolgens van alle betrokkenen een akkoord ontvangen. Zij is een digibeet en weet niet hoe zij documenten kan vervalsen. Zij had hierbij ook geen enkel belang.
- 4.6 De mediator betwist dat zij de gemeente X juridisch advies heeft gegeven.
- 4.7 Op grond van het vorenstaande verzoekt de mediator de klacht in al haar onderdelen ongegrond te verklaren.

## **5. De beoordeling**

- 5.1 De Tuchtcommissie overweegt met betrekking tot het verwijt dat de mediator niet transparant is geweest, dat klager niet heeft weersproken dat de mediator met haar heeft besproken dat zij met beide partijen een intakegesprek zou voeren en dat de uit die gesprekken en de intakeformulieren verkregen informatie vertrouwelijk zou worden behandeld. Dat de mediator de door haar van de gemeente X verkregen inlichtingen later niet aan klager heeft willen prijsgeven, stond de mediator rekening houdend met belangen van de gemeente X daarom vrij. Juist door haar werkwijze vooraf met partijen te bespreken heeft de mediator duidelijkheid verschaft over het mediationproces. Dat de mediator niet transparant is geweest met betrekking tot de door de gemeentesecretaris te ondertekenen geheimhoudingsverklaring en de toestemming hiervoor door de gemeente en klager, is de Tuchtcommissie niet gebleken. Klager heeft niet weersproken dat de mediator de betrokkenen per e-mail heeft geïnformeerd over de benodigde toestemming en dat zij van alle betrokkenen een akkoord kreeg.
- 5.2 De Tuchtcommissie overweegt daarbij dat niet is gebleken dat de mediator gedurende het mediationtraject partijdig heeft gehandeld. Dat de mediator de gemeente X

geadviseerd heeft over het beëindigen van de mediation, heeft de Tuchtcommissie niet kunnen vaststellen, nu de mediator dit gemotiveerd heeft betwist. Klaagster betoogt daarnaast weliswaar dat de mediator in het voordeel van (het afdelingshoofd en de coördinator van) de gemeente X heeft gehandeld, maar ook dit heeft de Tuchtcommissie niet kunnen vaststellen. Voor zover klaagster de mediator verwijt dat zij de gemeentesecretaris niet heeft laten weten hoe de situatie in haar ogen was en dat de coördinator zich niet respectvol had uitgelaten over klaagster, gaat klaagster er aan voorbij dat de mediator juist door zo te handelen haar neutrale, onpartijdige rol zou verliezen. Een mediator behoort geen blijk te geven van een voorkeur voor- of afkeuring van een van partijen, zo vermeldt de toelichting op gedragsregel 5 (onpartijdigheid).

- 5.3 Met betrekking tot de klacht van klaagster over het optreden van de mediator tijdens het gesprek met de coördinator overweegt de Tuchtcommissie als volgt. Vaststaat dat de coördinator zich schofferend heeft uitgelaten over klaagster. De Tuchtcommissie gaat ervan uit dat de mediator niet heeft ingegrepen, nu klaagster dit gemotiveerd heeft gesteld en de mediator geen herinnering heeft aan het gesprek op dit punt. Dit betekent echter niet dat de mediator tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Tuchtcommissie acht hierbij relevant dat de uitlatingen aan het einde van het gesprek zijn gedaan en bovendien in een kort ogenblik. In de praktijk gebeurt het vaker dat tijdens een mediationgesprek, waarin partijen in beginsel alles moeten kunnen zeggen wat zij op dat moment kwijt willen, de emoties hoog oplopen. Dat de mediator daar in dit geval niet op een goede manier mee is omgegaan, laat staan op dusdanige wijze dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is, is de Tuchtcommissie niet gebleken. Na het gesprek heeft de mediator met klaagster besproken dat zij de coördinator tijdens een volgend gesprek zou vragen zich in minder ferme krachttermen uit te drukken. Dit gesprek heeft nooit plaatsgevonden, omdat de gemeente X besloot de mediation te beëindigen.
- 5.4 De Tuchtcommissie heeft niet kunnen vaststellen dat de wijze van verslaglegging door de mediator gebrekkig is.
- 5.5 Evenmin heeft de Tuchtcommissie kunnen vaststellen dat de mediator gerommeld heeft met geheimhoudings- en toestemmingsformulieren.
- 5.6 De problematiek van klaagster is met name erin gelegen dat zij teleurgesteld is in de houding van de gemeente X in het mediationtraject en dat de mediation daarin geen soelaas heeft geboden. Daarvan kan de mediator echter geen verwijt worden gemaakt.
- 5.7 Gelet op het hiervoor overwogene is de Tuchtcommissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.

## **6. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht ongegrond.