

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK **M-2016-1** van:

MEVROUW L.

wonende te O,
verder te noemen: klagster,
gemachtigde: mr. N., advocaat te A,

tegen:

DE HEER DRS. A.

kantoorhoudende te C,
verder te noemen: de mediator,
gemachtigde: mr. R, advocaat te V.

1. De procedure

- 1.1. Met een brief van 8 januari 2016, met bijlagen 1-4, binnengekomen op 13 januari 2016, heeft klagster een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator. De toenmalige gemachtigde van klagster, mr. VN, had kort voordien namens klagster een grotendeels gelijklopende klacht ingediend, die is ingekomen op 11 januari 2016.
- 1.2. De mediator heeft schriftelijk verweer gevoerd. Dit verweer is op 5 februari 2016 per e-mail binnengekomen (zonder bijlagen), en per post op 9 februari 2016, met de bijlagen I en II. Bijlage II bestaat uit een groot aantal stukken.
- 1.3. De Tuchtcommissie heeft verder acht geslagen op de volgende stukken:
 - de brief van de secretaris van de Tuchtcommissie (hierna: "de secretaris") van 17 februari 2016, gericht aan partijen;
 - het e-mailbericht van klagster van 29 februari 2016, met bijlagen;
 - het e-mailbericht van klagster van 25 februari 2016, inhoudende onder meer de mededeling, zakelijk weergegeven, dat mr. N niet langer als haar gemachtigde optreedt;
 - het e-mailbericht van de secretaresse van de Tuchtcommissie van 25 februari 2016, gericht aan klagster;
 - het e-mailbericht van klagster van 26 februari 2016, inhoudende het verzoek aan de Tuchtcommissie de op 18 maart 2016 geplande mondelinge behandeling van de klacht uit te stellen;
 - het e-mailbericht van de secretaris van 1 maart 2016 (15:48);
 - het e-mail bericht van de mediator van 1 maart 2016 (16:27);
 - het e-mailbericht van de secretaris van 2 maart 2016 (8:55);
 - het e-mailbericht van de mediator van 2 maart 2016 (10:17);
 - het e-mailbericht van de secretaris van 2 maart 2016 (14:25);
 - het e-mail bericht van klagster van 2 maart 2016 (15:33);

- het e-mailbericht van de secretaresse van de Tuchtcommissie van 3 maart 2016 (10:38);
 - het e-mailbericht van de mediator van 3 maart 2016 (11:29);
 - het e-mailbericht van klaagster van 3 maart 2016 (16:26);
 - het e-mailbericht van de secretaris van 8 maart 2016, met bijlage, inhoudende onder meer de mededeling, dat de voorzitter van de Tuchtcommissie zijn voorlopige beslissing – aan partijen medegedeeld in het e-mailbericht van 3 maart 2016 (10:38) – om de mondelinge behandeling van de klacht toch doorgang te laten vinden op 18 maart 2016 (om 13:30 uur) handhaaft.
- 1.4. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 18 maart 2016 te Den Haag. Namens klaagster is haar gemachtigde mr. N verschenen. Klaagster had tevoren een bericht van verhindering gestuurd. De mediator is in persoon verschenen, met zijn gemachtigde mr. R.

2. De vaststaande feiten

- 2.1. De mediator is van 6 maart 2015 tot 10 juni 2015 als mediator opgetreden in een conflict tussen klaagster en haar werkgever. De mediation is, zonder resultaat, geëindigd op 10 juni 2015. Klaagster was gedurende deze gehele periode arbeidsongeschikt.
- 2.2. Een van de mediationgesprekken heeft plaatsgevonden op 15 april 2015. Daarbij waren aanwezig: klaagster en haar toenmalige raadsman, twee vertegenwoordigers van de werkgever (te weten de leidinggevende van klaagster en een jurist van de werkgever) en de mediator. Tijdens dit gesprek heeft de mediator te kennen gegeven een vertrouwelijk gesprek met de partijen afzonderlijk te willen voeren. Deze mogelijkheid was in de mediationovereenkomst voorzien. Met goedvinden van klaagster en haar raadsman heeft de mediator vervolgens een gesprek gevoerd met de twee personen van werkgeverszijde.
- 2.3. Met een e-mailbericht van 29 april 2015 heeft de bedoelde raadsman van klaagster aan de mediator en de vertegenwoordigers van de werkgever meegedeeld dat zij een volgend mediationgesprek voornamelijk niet nodig achtte. Klaagster heeft hierbij klachten geuit over onder meer de wijze waarop de mediator haar tijdens de mediationbijeenkomst van 15 april 2015 heeft bejegend. Volgens haar werd teveel naar de wensen van de werkgever geluisterd en werd niet of nauwelijks aan haar wensen tegemoetgekomen.
- 2.4. De mediator heeft daarop gereageerd met een e-mailbericht van 30 april 2015 aan alle partijen (klaagster, haar raadsman en de twee vertegenwoordigers van de werkgever). In dit bericht heeft hij onder meer vermeld dat hij ziet dat klaagster “zich enorm vastgebeten lijkt te hebben in de volgens haar ‘oneerlijkheid’ van alle jaren”. Hij heeft daaraan toegevoegd dat hij zich als mediator afvraagt of zij wel echt tot een oplossing wil komen.
- 2.5. Bij de toelichting op haar hierna te vermelden klachten heeft klaagster gebruikgemaakt van een transcriptie (hierna: “de transcriptie”) van – naar zij stelt – gedeelten van hetgeen in het vertrouwelijke gesprek op 15 april 2015 is besproken tussen de mediator en de twee vertegenwoordigers van de werkgever.

3. Samenvatting van de klachten

- 3.1. De mediator heeft zich niet onafhankelijk, onpartijdig en integer gedragen. Blijkens de transcriptie heeft hij de werkgever eenzijdig van adviezen voorzien, vertrouwelijke informatie met de werkgever uitgewisseld en actief met de werkgever meegedacht over de wijze waarop deze zich van haar, klaagster, zou kunnen ontdoen. De mediator heeft een oplossing van het conflict tussen haar en haar werkgever geblokkeerd en nadrukkelijk aangestuurd op een escalatie van het conflict.
- 3.2. De wijze waarop de mediator op 30 april 2015 heeft gereageerd op de namens haar, klaagster, op 29 april 2015 geuite wens om de mediation op te schorten, heeft zij als onthutsend ervaren. Mede gezien de toonzetting en de woordkeuze was deze reactie diffamerend en grievend voor haar. De reactie vormde een navrante inbreuk op haar persoonlijke integriteit en identiteit. Bovendien bevatte de reactie van de mediator informatie die zij vertrouwelijk aan hem had verstrekt.
- 3.3. De mediator heeft door het gebruik van de titel “drs.” en het gebruik van veel medische – met name psychologische – termen, bij haar, klaagster, naar achteraf blijkt ten onrechte, de indruk gewekt medisch onderlegd te zijn. Zij is ervan uitgegaan dat de mediator psychologie had gestuurd en zij heeft aan hem, op basis van het daardoor ontstane vertrouwen, psychologische rapportages verstrekt. Daardoor is zij in een kwetsbare positie geraakt, hetgeen in haar visie kennelijk van aanvang af ook de bedoeling van de mediator is geweest. Zij heeft de houding van de mediator, ook door het ten onrechte doen van aangifte tegen haar en haar toenmalige raadsman wegens mogelijke overtreding van de artikelen 139a en 139e van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr), als uitermate intimiderend ervaren. Het handelen van de mediator is zodanig laakbaar en het maatschappelijk belang bij de klacht is zo groot dat zij zich door de mediator niet laat weerhouden van het indienen van een klacht bij de Tuchtcommissie.
- 3.4. De mediator handelt onder de naam “T”. Dit betekent niets anders dan “oplichter” of “bedrieger”. Deze handelsnaam is een mediator onwaardig en berokkent, evenals de handelwijze van de mediator, het aanzien van mediators schade.
- 3.5. Alles bijeengenomen heeft de mediator bijna elke gedragsregel voor de MfN-registermediators op grove wijze geschonden. Hij heeft het aanzien van MfN-registermediators zeer ernstig geschaad. Oplegging van de zwaarst mogelijke sanctie is gepast. Illustratief zijn een reactie op internet en een verklaring van een andere cliënt van de mediator, waaruit een soortgelijk patroon van handelen van de mediator blijkt.

4. Samenvatting van het verweer van de mediator

- 4.1. Primair dient de klacht, voor zover gebaseerd op de transcriptie, niet-ontvankelijk te worden verklaard. Het kan niet anders dan dat klaagster, zonder toestemming van de personen die bij het hiervoor vermelde gesprek van 15 april 2015 aanwezig waren, een geluidsopname van dat gesprek heeft gemaakt. Het maken van een dergelijke geluidsopname en het gebruikmaken van een transcriptie daarvan zijn in strijd met de wet (de artikelen 139a en 139e Sr). Klaagster heeft zich daarmee schuldig gemaakt aan een strafbaar feit. Zij heeft daarnaast, door het naar buiten brengen van informatie uit de mediation en het aan derden beschikbaar stellen van deze informatie, de gemaakte afspraken en de regels die van toepassing zijn op een MfN-mediation geschonden. Hierbij zijn in het bijzonder artikel 4 van de met partijen gesloten mediationovereenkomst en de artikelen 7 en 10 van het MfN-reglement van belang.
- 4.2. Subsidiar moet klaagster niet-ontvankelijk worden verklaard, omdat hij, de mediator, en de Tuchtcommissie niet beschikken over de geluidsopname waaruit klaagster stelt te citeren. Hierdoor wordt hij op ontoelaatbare wijze in zijn verdediging geschaad. Het beoordelen van de klacht uitsluitend aan de hand van de transcriptie levert geen *fair trial* op en is in strijd met de fundamentele beginselen van een behoorlijke procesorde. De mediator heeft in zijn schriftelijke verweer de Tuchtcommissie verzocht om een bevel

aan klaagster en haar voormalige gemachtigde om de Tuchtcommissie en hem, de mediator, uiterlijk 21 dagen voor de zitting de volledige geluidsopname te overhandigen. Dan kunnen de Tuchtcommissie en hij zich vergewissen van – kort gezegd – de juistheid en de volledigheid van de transcriptie. Als klaagster dit niet doet, moet zij niet-ontvankelijk worden verklaard in haar klacht. Als klaagster toch kan worden ontvangen in haar klacht, geldt het volgende.

- 4.3. Hij, de mediator, heeft een oplossing van het conflict tussen klaagster en haar werkgever niet geblokkeerd en hij heeft ook niet aangestuurd op een escalatie van het conflict. Al zijn handelingen als mediator waren erop gericht partijen te begeleiden naar een minnelijke schikking. Dit was de inzet van het 2½ uur durende intakegesprek van 24 december 2014, van het vervolgggesprek waarbij de mediationovereenkomst werd getekend, van zijn inspanningen om de werkgever te bewegen een tegemoetkoming te betalen in de kosten van de raadsman van klaagster en van zijn poging om door het vertrouwelijke gesprek op 15 april 2015 de werkgever van klaagster af te houden van beëindiging van de mediation.
- 4.4. Hij doet zich nooit voor als psycholoog. Dat is ook in deze mediation niet gebeurd.
- 4.5. Hij heeft niet onder één hoedje gespeeld met de werkgever. Dit volgt ook niet uit de transcriptie. Blijkens de transcriptie heeft hij gesproken over een nader onderzoek, maar dit is alleen gebeurd om de belangen van klaagster te waarborgen en overigens in het kader van een mogelijke minnelijke regeling. Door de opname van een vertrouwelijk gesprek, de transcriptie en de gevolgen daarvan, lijkt de kans op die minnelijke regeling overigens verkeken.
- 4.6. Bij de klacht over de wijze waarop hij met zijn e-mail van 30 april 2015 heeft gereageerd op de wens van klaagster om de mediation op te schorten, gebruikt klaagster grote woorden over zijn reflectie. Hij wordt ten onrechte verantwoordelijk gehouden voor gevoelens die klaagster heeft opgedaan na de mediation.
- 4.7. Hij heeft overigens geen aangifte tegen klaagster gedaan; wel tegen haar vroegere raadsman.
- 4.8. De verwijzing door klaagster naar een vroegere cliënt van hem is niet relevant voor deze klacht en overigens inhoudelijk onjuist.
- 4.9. De benaming “T” berust op een weloverwogen keuze, door de bijzondere kwaliteiten van de t in lastige situaties en het gegeven dat de eigenschappen van de t passen bij de interventies die nodig zijn in complexe, diep geëscaleerde conflicten.
- 4.10. De oorspronkelijke klacht van 1 juli 2015 komt op enkele punten niet overeen met de latere klacht.

5. De beoordeling

- 5.1. Bij de mondelinge behandeling heeft de gemachtigde van klaagster verklaard dat klaagster de in 3.3 en 3.4 samengevatte klachten, voor zover betrekking hebbend op het zich voordoen als psycholoog en op het gebruik van de handelsnaam “T”, niet handhaaft. Deze klachten behoeven dus geen verdere bespreking.
- 5.2. In deze zaak vormt de door klaagster overgelegde transcriptie een belangrijk punt van geschil. De Tuchtcommissie acht de uitleg die klaagster, bij monde van haar gemachtigde, tijdens de mondelinge behandeling heeft gegeven over de totstandkoming van de geluidsopname, hoogst ongeloofwaardig. Deze uitleg komt hierop neer dat zij geheel onbekend is met de herkomst van de opname en dat deze als het ware bij toeval en in elk geval onverwacht bij haar is terechtgekomen. In deze situatie acht de Tuchtcommissie het in voldoende mate aannemelijk – en gaat zij er daarom van uit – dat klaagster deze opname, die de basis heeft gevormd voor de transcriptie, zelf heeft gemaakt of heeft doen maken. Dit betekent dat klaagster ten aanzien van de

geluidsopname onbehoorlijk en mogelijk onrechtmatig heeft gehandeld. Het is niet aan de Tuchtcommissie om te oordelen over de eventuele strafwaardigheid van het handelen van haar of van haar toenmalige gemachtigde.

- 5.3. De Tuchtcommissie dient allereerst te beoordelen of zij rekening mag houden met de transcriptie, en dit los van het antwoord op de vraag of de transcriptie (in de kern) een juiste weergave vormt van het besprokene. Hier staan twee belangrijke uitgangspunten en beginselen tegenover elkaar. Aan de ene kant is het zwaarwegende algemene maatschappelijke belang van waarheidsvinding in het geding – in dit geval: het vaststellen van de werkelijke feiten betreffende de beroepsuitoefening van een mediator over wiens optreden is geklaagd –, met het daaraan gekoppelde bijzondere belang van een partij (in dit geval klaagster) om haar stellingen over die beroepsuitoefening aannemelijk te kunnen maken. Aan de andere kant staat het belang dat gemoeid is met zuiverheid van de behandeling van een tuchtzaak (de eis van een *fair trial* ten opzichte van degene wiens handelen ter discussie is gesteld). Dit belang kan leiden tot uitsluiting van bewijs dat onrechtmatig is verkregen. Hierbij speelt ook mee dat onbehoorlijk gedrag in beginsel niet zou mogen worden “beloond”.
- 5.4. Tussen deze beide beginselen bestaat geen vaste rangorde. Dit betekent dat niet in algemene zin kan worden gezegd dat het ene beginsel altijd voorrang heeft boven het andere. De Tuchtcommissie verwerpt dus de stelling van de mediator dat de onbehoorlijkheid van het handelen van klaagster er zonder meer toe leidt dat de Tuchtcommissie geen acht mag slaan op de inhoud van het transcript (en dit dus, zoals vermeld, ongeacht de juistheid en volledigheid daarvan). Hierbij verdient opmerking dat het tuchtrecht er niet toe strekt om een klager de maat te nemen, maar ten doel heeft het handelen van de beroepsbeoefenaar – in dit geval de mediator – te toetsen aan de voor hem geldende gedragsregels voor een juiste beroepsbeoefening. Daar komt bij dat er geen reden is om een gesprek waarvan men weet dat het wordt opgenomen, inhoudelijk anders te voeren dan een gesprek waarbij dat niet het geval is. In beide gevallen gelden de gedragsregels immers onverkort.
- 5.5. Voor het antwoord op de algemene en principiële vraag of de Tuchtcommissie rekening mag houden met de transcriptie is ook het volgende van belang. De klacht over de inhoud van het e-mailbericht van 30 april 2015 van de mediator, dat is verzonden op een moment waarop de mediator onbekend was met het bestaan van de geluidsopname, is in enkele opzichten gegrond. Uit het daaraan voorafgegane bericht van de toenmalige raadsman van klaagster bleek – zakelijk gezien – dat klaagster de mediation wilde opschorten. Dat stond haar vrij. De mediator diende deze wens te respecteren, met dien verstande dat het hem op zijn beurt vrijstond om beide partijen te laten weten dat hij zich afvroeg of dat in hun belang was, of in het belang van een van de partijen. Daarbij diende hij zich echter terughoudend en neutraal op te stellen. De Tuchtcommissie is van oordeel dat de mediator zich niet aan deze eis heeft gehouden. In zijn hier bedoelde e-mail heeft de mediator in feite, zonder de hier vereiste terughoudendheid, een psychologisch portret van klaagster geschetst. De Tuchtcommissie acht het op zichzelf aannemelijk – en sluit zeker niet uit – dat de mediator zich hierbij, zoals hij tijdens de mondelinge behandeling heeft toegelicht, heeft laten leiden door goede intenties, in een uiterste poging om de mediation toch nog succesvol te laten worden. De mediator had zich echter moeten realiseren dat hij, door zijn weinig subtiele toonzetting en woordkeuze (en ook door klaagster in de derde persoon aan te spreken), klaagster op een neerbuigende wijze heeft bejegend, en dit ook tegenover haar wederpartij. Het is niet onbegrijpelijk dat klaagster deze e-mail als grievend heeft ervaren. De mediator heeft zijn – door klaagster betwiste – stelling dat klaagster deze e-mail pas na afloop van de mediation als grievend is gaan ervaren, niet aannemelijk gemaakt. Anderzijds heeft de Tuchtcommissie niet kunnen vaststellen dat de e-mail gegevens bevat die klaagster slechts in vertrouwen aan de mediator heeft verstrekt.
- 5.6. Ook los van de inhoud van de transcriptie heeft klaagster dus goede redenen voor twijfel aan de onpartijdigheid en het boven de partijen staan van de mediator.

- 5.7. Het in 5.4-6 vermelde brengt de Tuchtcommissie tot het oordeel dat de inhoud van de transcriptie niet bij voorbaat buiten beschouwing dient te blijven. Zij zal de transcriptie dus in haar verdere beoordeling betrekken. Dit betekent dat zij de mediator niet volgt in zijn stelling dat hiermee een van de pijlers van een goede mediation, te weten de noodzaak om onvoorwaardelijk de vertrouwelijkheid te respecteren, is weggevallen. Dit aspect is onmiskenbaar van groot belang, maar weegt niet op tegen de andere belangen die hier aan de orde zijn, waaronder het belang om de feiten omtrent de beroepsuitoefening van de mediator in kwestie te kunnen vaststellen. Daar komt bij dat openheid van zaken in een tuchtprocedure niet op één lijn staat met algehele openbaarheid.
- 5.8. Ten aanzien van de inhoud van de transcriptie overweegt de Tuchtcommissie het volgende. De mediator heeft de juistheid van de transcriptie – dat wil zeggen: de getrouwheid van het hetgeen daarin is vastgelegd in verhouding tot het besprokene in het vertrouwelijke gesprek met klaagsters wederpartij – onvoldoende specifiek betwist. Dit had wel op zijn weg gelegen en kon ook in redelijkheid van hem worden verwacht. Hierbij tekent de Tuchtcommissie aan (1) dat de mediator zowel in zijn verweerschrift als tijdens de mondelinge behandeling heeft meegedeeld dat delen van de transcriptie hem wel bekend voorkomen en (2) dat hij op een aantal specifieke punten, waarop vragen aan hem zijn gesteld, de juistheid van de transcriptie heeft onderschreven. Hieraan doet niet af dat hij aan zijn opmerkingen veelal een andere uitleg heeft gegeven dan klaagster. Het komt hier immers in de eerste plaats aan op de juistheid van de transcriptie en niet op de interpretatie van zijn daarin opgenomen mededelingen. Bij de hier bedoelde specifieke punten verwijst de Tuchtcommissie naar (i) datgene wat de mediator volgens de transcriptie heeft gezegd over de mededeling van de toenmalige gemachtigde van klaagster aan hem over het feit dat die vroegere gemachtigde klaagster nog maar aan een dun lijntje had en (ii) de door de mediator in het gesprek aangehaalde mogelijkheid een psychiater in te schakelen. Op grond van het hier vermelde concludeert de Tuchtcommissie dat de transcriptie in de kern een juiste weergave bevat van de inhoud van het op 15 april 2015 gehouden en opgenomen gesprek. Daarvan zal zij bij de verdere beoordeling van de klacht uitgaan.
- 5.9. Dit betekent dat de Tuchtcommissie voorbijgaat aan de stelling van de mediator dat hij zich niet goed kan verweren tegen datgene wat klaagster aan de transcriptie ontleent, doordat de transcriptie niet volledig is en mogelijk afwijkt van wat hij in het bewuste gesprek werkelijk heeft gezegd. Het betekent ook dat de Tuchtcommissie geen behoefte heeft aan nadere bewijslevering op dit punt. Zij acht het niet nodig dat de mediator en zichzelf kennisnemen van de volledige geluidsopname.
- 5.10. Het beroep op niet-ontvankelijkheid van klaagster in haar klacht voor zover deze is ontleend aan de transcriptie, slaagt dus niet.
- 5.11. De Tuchtcommissie is van oordeel dat de mediator blijkens diverse passages uit de transcriptie een gebrek aan onpartijdigheid aan de dag heeft gelegd en zich teveel heeft gericht op de belangen van klaagsters wederpartij. Ook als het waar is, zoals hij heeft betoogd, dat zijn inspanningen tijdens het gesprek voornamelijk waren gericht op het binnenboord – dat wil zeggen: binnen de mediation – houden van de werkgever van klaagster, waarbij volgens de mediator ook klaagster gebaat zou zijn, en op het bereiken van een minnelijke schikking, geldt dat de mediator tijdens de mediation voortdurend kritisch moet zijn op zijn eigen functioneren, waarbij hij de door hem noodzakelijk in te nemen neutrale en onpartijdige rol voortdurend moet bewaken. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie is de mediator hierin tekortgeschoten, in het

bijzonder door het doen van mededelingen over een door hem met de toenmalige gemachtigde van klaagster gevoerd vertrouwelijk gesprek en door het buiten aanwezigheid van klaagster noemen van de mogelijkheid een psychiater in te schakelen.

- 5.12. De Tuchtcommissie komt op grond van het voorgaande tot het oordeel dat de mediator door mededelingen tijdens het vertrouwelijke gesprek op 15 april 2015 en door het versturen van zijn e-mailbericht van 30 april 2015 heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1 (beroepsethiek en integriteit), 3 (partijautonomie), 4 (onafhankelijkheid) en 5 (onpartijdigheid). Klaagster klaagt daarover terecht.
- 5.13. De Tuchtcommissie acht de klacht ongegrond voor zover daarin aan de mediator het verwijt wordt gemaakt dat hij tijdens de mediation de vertrouwelijkheid daarvan onvoldoende heeft gewaarborgd of anderszins zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden. Voor zover de klacht betrekking heeft op de gestelde strafrechtelijke aangifte van de mediator tegen klaagster, overweegt de Tuchtcommissie dat bij de mondelinge behandeling is komen vast te staan dat de mediator geen aangifte tegen klaagster heeft gedaan. Door zijn (wel gedane) aangifte tegen de voormalige gemachtigde van klaagster heeft de mediator geen gedragsregel geschonden. Ook het daarop betrekking hebbende onderdeel van de klacht slaagt dus niet. Ten slotte gaat de Tuchtcommissie voorbij aan datgene wat klaagster nog heeft gesteld over een vroegere cliënt van de mediator. Niets van wat zij daarover heeft aangevoerd wijst op klachtwaardig handelen tegenover klaagster.
- 5.14. De Tuchtcommissie acht de in 5.12 vermelde tekortkomingen van de mediator zodanig ernstig dat zij oplegging van de maatregel van berisping passend en geboden acht. Dit leidt tot de volgende beslissing.

6. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de in 3.1 en 3.2 samengevatte klachten, binnen de hier vermelde grenzen, gegrond;
- verklaart de overige klachten, voor zover gehandhaafd, ongegrond;
- legt aan de mediator de maatregel van berisping op.