

**DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS**

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK **M-2016-8** van:

**IR. X,**

wonende te A,  
verder te noemen: klager,

tegen:

**MEVROUW MR. Y,**

**MEVROUW Z,**

kantoor houdende te B respectievelijk te C,  
verder gezamenlijk te noemen: de mediators.

---

**1. De procedure**

- 1.1 Met een brief van 29 maart 2016 (met bijlagen genummerd 1-22), binnengekomen op 30 maart 2016, heeft klager een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediators.
- 1.2 De mediators hebben schriftelijk verweer gevoerd. Dit verweer (zonder bijlagen) is op 26 april 2016 binnengekomen.
- 1.3 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 1 juli 2016 te Den Haag. Klager en de mediators zijn in persoon verschenen.

**2. Enkele vaststaande feiten**

- 2.1 Woon-zorgcentrum te X (verder te noemen: "het zorgcentrum"), ontstaan uit een ouderinitiatief, is in augustus 2011 geopend voor vijftien bewoners die lijden aan schizofrenie. Dit zorgcentrum wordt geëxploiteerd door de zorgverlener G (verder te noemen: "de zorgverlener").
- 2.2 Eén groep ouders, onder wie klager, optredend namens acht bewoners, is tevreden over het functioneren van het zorgteam en de geboden zorg. Deze groep wordt hierna aangeduid als "de tevreden ouders". De andere groep ouders, optredend namens zes bewoners, is ontevreden en wenst de exploitatie/zorg in eigen regie van de zorgverlener over te nemen. Deze groep wordt aangeduid als "de ontevreden ouders".
- 2.3 Er is een zich al jarenlang voortslepend, diepgeworteld conflict tussen (een) combinatie(s) van drie partijen: de tevreden ouders, de ontevreden ouders en de zorgverlener (hierna tezamen te noemen: "de drie partijen"). De ontevreden ouders hebben in de jaren 2012-2014 klachten ingediend bij de zorgverlener, de branchevereniging en de inspectie voor de gezondheidszorg.
- 2.4 Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2015, valt het functioneren van het zorgcentrum onder de verantwoordelijkheid van de gemeente ... (verder tezamen te noemen: "de gemeente").

- 2.5 Eind april 2015 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente en de drie partijen.
- 2.6 Op 2 juli 2015 heeft de gemeente de drie partijen schriftelijk laten weten dat zij, de gemeente, een onafhankelijke gespreksleider naar voren zal schuiven, die met de drie partijen in gesprek zal gaan.
- 2.7 Met een brief van 24 september 2015 heeft de gemeente de drie partijen een brief gestuurd met de aankondiging van een “*mediationtraject*” onder leiding van de mediators. In deze brief is onder meer het volgende vermeld: *“Het conflict tussen de ouders onderling en de zorgaanbieder, is voor ons dusdanig bepalend, dat we eerst via de gespreksleiders [zijnde de mediators, toevoeging Tuchtcommissie] meer inzicht en een mogelijke oplossingsruimte willen creëren. (...) De gespreksleider zoekt dus niet de details van het conflict op, maar werkt toe naar de kern en onderzoekt waar de ruimte ligt voor de toekomst”*.
- 2.8 Op 2 oktober 2015 hebben de drie partijen een uitnodiging ontvangen van de gemeente voor een eerste gesprek met de mediators.
- 2.9 Met een e-mailbericht van 6 oktober 2015 heeft de gemeente aan de drie partijen meegedeeld dat de gesprekken met deze partijen apart van elkaar plaatsvinden.
- 2.10 Op 7 oktober 2015 hebben de mediators de gespreksafspraken met de drie partijen schriftelijk bevestigd, waarbij zij tevens deze partijen een concept van de mediationovereenkomst, het MfN-Mediationreglement 2008 (verder te noemen: “het Reglement”) en een afschrift van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (verder te noemen: “de Gedragsregels”) hebben toegezonden. Tijdens een van de in 2.11 te vermelden gesprekken heeft één van de drie partijen, niet zijnde de tevreden ouders, de mediationovereenkomst ondertekend.
- 2.11 De (separate) gesprekken tussen de mediators en de drie partijen hebben op 8 oktober 2015 plaatsgevonden. Daarbij heeft klager namens de tevreden ouders de volgens hen te bespreken punten geagendeerd.
- 2.12 De mediators hebben met een e-mailbericht van 15 oktober 2015 de drie partijen geïnformeerd over het verloop van “*het mediationtraject*”. Hierbij hebben zij meegedeeld dat zij op 26 oktober 2015 een gesprek zullen hebben met de bij deze kwestie betrokken wethouder van de gemeente. Op 28 oktober 2015 hebben de mediators de drie partijen geïnformeerd over het verloop van het gesprek met de wethouder. De mediators hebben de drie partijen daarbij verzocht om 24 november 2015 vrij te houden voor een vervolgesprek.
- 2.13 Met een e-mailbericht van 16 november 2015 hebben de mediators de drie partijen uitgenodigd voor de op 24 november 2015 te houden vervolgesprekken, tegelijk met de aankondiging van de mediators dat tijdens de (opnieuw separate) gesprekken een onafhankelijk expert (adviseur en analist in de zorg) aanwezig zal zijn.
- 2.14 De vervolgesprekken hebben op 24 november 2015 plaatsgevonden.
- 2.15 Op 7 december 2015 hebben de mediators de drie partijen als volgt bericht omtrent de mediationopdracht:
- “In opdracht van [de gemeente] hebben wij middels mediationstechnieken een aantal zaken onderzocht:  
 wat is de kern van het conflict? Is het conflict overbrugbaar? Is er ruimte om te komen tot oplossingen en zo ja welke?  
 Wij zullen onze bevindingen op maandag 14 december terugkoppelen aan Wethouders J en K. Na deze terugkoppeling hoort u weer van ons.”*
- 2.16 In de periode tussen 24 november 2015 en 7 december 2015 heeft klager meermalen contact gezocht met de mediators. Klager heeft daarbij de mediators onder meer

voorgesteld om een gesprek te laten plaatsvinden tussen (uitsluitend) de tevreden ouders, de mediators en de gemeente. Ook heeft klager bij die gelegenheid meermalen (tevergeefs) verzocht om de personalia van de onafhankelijke deskundige die bij de gesprekken op 24 november 2015 gesprekken aanwezig was.

- 2.17 Op 7 december 2015 hebben de mediators klager bericht dat zij “volgende week” met een gezamenlijke reactie aan alle betrokkenen komen.
- 2.18 Met een e-mailbericht van 15 december 2015 hebben de mediators aan de drie partijen laten weten dat zij tot de conclusie zijn gekomen dat het conflict tussen hen niet mediabel is. Bij deze e-mail hebben de mediators als bijlage een document genaamd “terugkoppeling conclusies analysefase mediation” gevoegd.

### **3. De klachten**

3.1 Klager heeft in zijn klaagschrift de volgende klachten geformuleerd:

- 1) De tevreden ouders hebben geen rol gespeeld bij benoeming van de mediators. Dit is in strijd met artikel 2 van het Reglement.
- 2) De mediators hebben tussentijds informatie en mogelijk documenten uit het eerste gesprek aan de gemeente verstrekt. De gemeente is echter geen partij in de mediation.
- 3) De mediators komen ten onrechte niet terug op zijn vraag of er nu wel of geen mediationovereenkomst is gesloten.
- 4) De mediators wekken ten onrechte de indruk de gevoerde gesprekken niet als mediation te beschouwen, maar slechts als “verkennende gesprekken”, waarbij zij gebruik hebben gemaakt van hun deskundigheid en kennis van mediation-technieken.
- 5) Ten onrechte hebben de mediators geen melding gemaakt van de aanwezigheid van een advocaat (die één van de ontevreden ouders bijstond in een parallelle rechtszaak tegen de zorgverlener) bij één van de mediationgesprekken.
- 6) De mediators hebben ten onrechte geweigerd de namen te verstrekken van de gespreksdeelnemers die namens de andere twee partijen bij de mediationgesprekken aanwezig waren.
- 7) Partijen is vooraf niet om toestemming gevraagd voor de aanwezigheid van een externe deskundige bij het tweede gesprek. Bovendien weigerden de mediators ten onrechte de naam van deze deskundige te verstrekken.
- 8) De mediators hebben aan partijen, in elk geval aan de tevreden ouders, geen enkele toelichting gegeven op hun bevindingen. Zij hebben bovendien geen inhoudelijke informatie verstrekt over de door de mediators aan de gemeente gegeven informatie. De mediators zijn onvoldoende transparant opgetreden.
- 9) De mediators wekten de indruk een verborgen (politieke) agenda te hebben. Klager vermoedt politieke sturing; dit gelet op de tijdens tweede gesprek voorgestelde oplossingsrichtingen.
- 10) De bij het eerste gesprek niet aanwezige (tevreden) ouders kregen bij tweede gesprek niet, althans onvoldoende, gelegenheid hun gezichtspunten naar voren te brengen en de mediators toonden zich verveeld toen ouders verslag wilden doen over alle activiteiten waaraan hun kinderen deelnamen. Klager mocht geen nieuwe agendapunten inbrengen en de mediators waren zichtbaar ontstemd bij het overleggen door klager van nadere documenten. De mediators drongen aan op spoed.
- 11) De mediators hebben geen vertrouwen bij partijen opgebouwd, hebben vragen niet of onvoldoende beantwoord, hebben niet voorgesteld afwijkingen van het Reglement schriftelijk vast te leggen en hebben niet gereageerd op voorstel van de tevreden ouders voor nader overleg tussen hen, de mediators en de gemeente (in het bijzonder over een inhoudelijke bespreking van de klachten van de ontevreden

ouders). Bij de (verlate) aanvang van het tweede gesprek hebben de mediators geen excuus aangeboden voor deze te late aanvang.

- 3.2 Bij de mondelinge behandeling heeft klager verklaard deze klachten te handhaven en heeft hij het Tuchtcollege verzocht “uitspraak te doen over het oneigenlijke karakter van deze mediation”.

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

- 4.1 In hun verweerschrift hebben de mediators het volgende aangevoerd.
- 1) Als mediators doen wij niet aan waarheidsvinding. Klager noemt dit ten onrechte niet transparant.
  - 2) Omwille van de planning en de tijdsduur van de gesprekken en het belang van neutraliteit, konden zij, de mediators, klager niet in al zijn verzoeken tegemoetkomen. Klager vat dit ten onrechte op als het niet opbouwen van vertrouwen.
  - 3) Zij, de mediators, waren zelf ook verrast en overdonderd door de aanwezigheid van de advocaat die door klager in zijn klacht 5 is bedoeld. Uiteindelijk hebben zij die advocaat verzocht de zaal te verlaten. Een en ander is in alle transparantie besproken. Ondanks de reeds gemaakte excuses, is dit de klacht ten aanzien waarvan klager “gegronde” reden heeft om er “iets van te vinden”.
  - 4) Zelf hebben zij zich “ongelooflijk” ingezet om dit langslappende, zeer complexe en emotionele conflict te begeleiden. Helaas was na twee gesprekken de conclusie dat het conflict niet mediabel was. De terugkoppeling van die conclusie was overeenkomstig de daarop rustende geheimhouding en ook overigens in overeenstemming met het Reglement.

#### **5. De beoordeling**

*Vooraf: de wijze van verweer voeren door de mediators*

- 5.1 De Tuchtcommissie constateert dat de mediators in hun verweerschrift slechts zeer summier zijn ingegaan op het klaagschrift van klager en feitelijk hebben volstaan met enkele algemene opmerkingen en betwistingen, zonder daarbij inhoudelijk in te gaan op de in het klaagschrift uitvoerig omschreven concrete klachten. Zij hebben tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat zij geen ervaring hebben met procedures bij de Tuchtcommissie en dat zij zich hadden voorgenomen om de mondelinge behandeling af te wachten en bij die gelegenheid, naar aanleiding van vragen van de Tuchtcommissie, nadere informatie te verstrekken en/of inhoudelijk verweer te voeren.
- 5.2 De Tuchtcommissie acht deze werkwijze van de mediators in tweeërlei opzicht niet professioneel. De mogelijkheid van het inzenden van een verweerschrift is bedoeld voor een volledige reactie op de klachten en de mondelinge behandeling is bedoeld voor het nadere debat tussen partijen, waarbij onder meer een nadere toelichting kan worden gegeven op de belangrijkste punten uit de schriftelijke ronde (het klaagschrift en het verweerschrift). Daarnaast kunnen de partijen antwoord geven op vragen van de Tuchtcommissie naar aanleiding van die schriftelijke ronde. De mondelinge behandeling is er niet voor om te achterhalen wat nu eigenlijk het inhoudelijke verweer van de mediators is. Dat zou een klager ook voor ongewenste verrassingen kunnen plaatsen. Het had op de weg van de mediators gelegen om reeds in de schriftelijke fase van de procedure een deugdelijk inhoudelijk verweerschrift in te dienen en bij onbekendheid met deze procesgang daarover elders hun licht op te steken. Hierin zijn de mediators naar het oordeel van de Tuchtcommissie tekortgeschoten.

*De klachten*

- 5.3 De Tuchtcommissie kan geen gevolg geven aan het in 3.2 vermelde verzoek dat klager op de zitting heeft gedaan en dat ertoe strekt dat de Tuchtcommissie in algemene zin

“uitspraak doet over het oneigenlijke karakter van de mediation”. De Tuchtcommissie heeft (uitsluitend) tot taak te beoordelen of gedragingen van een mediator die onderwerp van een klacht zijn, wel of niet in overeenstemming zijn met de Gedragsregels.

- 5.4 De klachten betreffen (gestelde) overtredingen van een ruim aantal gedragsregels, te weten de Gedragsregels 1 (Beroepsethiek en integriteit), 2 (Transparantie), 3 (Partijautonomie), 4 (Onafhankelijkheid), 5 (Onpartijdigheid), 6 (Vertrouwelijkheid), 7 (Competentie) en 8 (Werkwijze). Uit de inhoud van die klachten, zoals tijdens de mondelinge behandeling toegelicht, blijkt dat klager in het bijzonder de Gedragsregels 2, 3, 7 en 8 op het oog heeft.
- 5.5 De Tuchtcommissie stelt vast dat de mediators werden geconfronteerd met een gecompliceerde, feitelijk welhaast onmogelijke mediationopdracht. Er was, anders dan in een “reguliere” mediation waarop het Reglement en de Gedragsregels zijn toegesneden, sprake van drie partijen (de tevreden en de ontevreden ouders en de zorgverlener) én een opdrachtgever die geen partij bij de mediation was (de gemeente), met elk hun eigen belangen in een zich reeds jarenlang voortslepend conflict. Gelet hierop hebben de mediators naar het oordeel van de Tuchtcommissie de opdracht van de gemeente te lichtzinnig aanvaard, zonder daarbij bedacht te zijn op de vele valkuilen die een dergelijke complexe opdracht meebrengt, ook in het licht van de Gedragsregels. In de ogen van de mediators was er slechts sprake van verkennende gesprekken met de drie partijen om te bezien of het conflict mediabel was, terwijl klager, naar het oordeel van de Tuchtcommissie terecht, op grond van de inhoud van de schriftelijke stukken, waaronder de door de mediators verstrekte schriftelijke mediationovereenkomst, het Reglement en Gedragsregels, aannam of kon aannemen dat van de aanvang af feitelijk al sprake was van een mediation. Klager behoeft er niet op bedacht te zijn dat, zoals de mediators bij de mondelinge behandeling hebben verklaard, de mediationovereenkomst slechts ter ondertekening bij de stukken was gevoegd met de bedoeling de motivatie van de betrokkenen bij een nog al dan niet aan te vangen mediation te beproeven. Daar komt bij dat de mediators ook in dit opzicht niet duidelijk zijn geweest over het karakter van de gesprekken, waarin zij ook naar hun eigen zeggen “als mediators” zijn opgetreden en die zij in totaliteit bij herhaling als “het mediatontraject” hebben aangeduid. Zij hebben ook aanvaard dat één deelnemer al direct de mediationovereenkomst heeft ondertekend. Uit deze omstandigheden leidt de Tuchtcommissie af dat de gesprekken van de aanvang af het karakter van mediation hadden en in elk geval dat de mediators van het begin af aan de verplichting hadden de Gedragsregels in acht te nemen. Zij hebben tijdens de mondelinge behandeling overigens erkend dat zij ten opzichte van de drie partijen op dit punt scherper hadden moeten zijn.
- 5.6 Thans gaat de Tuchtcommissie over tot bespreking van de afzonderlijke klachten.
- 5.7 Zij acht klacht 1, waarvan de mediators de feitelijke inhoud niet hebben weersproken, gegrond. De gemeente, als belanghebbende “op de achtergrond” die niet deelnam aan de gesprekken, heeft eenzijdig de keuze voor de mediators gemaakt en fungeerde ook als hun opdrachtgever en was ook verantwoordelijk voor de betaling van hun werkzaamheden. De omstandigheid dat klager niet is betrokken bij de keuze van de mediator(s), vormt een overtreding van Gedragsregel 3 (Partijautonomie).
- 5.8 Ook klacht 2, die evenmin door de mediators gemotiveerd is weersproken, is naar het oordeel van de Tuchtcommissie gegrond. Deze klacht betreft een overtreding van Gedragsregel 6 (vertrouwelijkheid). De vooropgezette terugkoppeling naar de gemeente, hoe beperkt die misschien feitelijk ook is geweest, betekent een schending van het belangrijke beginsel van vertrouwelijkheid. Deze overtreding is overigens een logisch (en onvermijdelijk) gevolg van het te lichtzinnig aanvaarden van de mediationopdracht door de mediators. Zij hadden direct moeten beseffen dat de wijze waarop de gemeente – vanuit haar positie en verantwoordelijkheid op zichzelf begrijpelijk

- geïnformeerd wenste te worden, niet past binnen een mediation waarin de gemeente geen partij is.
- 5.9 De gegrondheid van de klachten 3-8 volgt uit het voorgaande, in samenhang met de feiten die klager heeft gesteld. De mediators hebben de juistheid van die feiten niet – en in elk geval niet voldoende gemotiveerd – betwist. Dit betreft de onduidelijkheid van het karakter van de gesprekken onder hun leiding, de onaangekondigde aanwezigheid van een derde (een advocaat van een van de deelnemende ouders), het niet vooraf melden van de aanwezigheid van derden bij een of meer gesprekken en het zich vooraf verzekeren van de instemming van de partijen bij de mediationgesprekken en het gebrek aan transparantie tegenover klager en de ouders namens wie hij optrad. Deze klachten betreffen overtredingen van de Gedragsregels 2 (Transparantie), 3 (Partijautonomie), 7 (Competentie) en 8 (Werkwijze).
- 5.10 Klager heeft niet aannemelijk gemaakt dat de mediators de indruk hebben gewekt een verborgen (politieke) agenda te hebben. Dit is de Tuchtcommissie ook overigens niet gebleken. Zij acht klacht 9 dus ongegrond.
- 5.11 Ook de juistheid van de aan klacht 10 ten grondslag gelegde gedragingen van de mediators is de Tuchtcommissie op grond van de stukken onvoldoende gebleken. Klacht 10 is dus eveneens ongegrond.
- 5.12 De mediators hebben de feiten die ten grondslag liggen aan klacht 11 onvoldoende (gemotiveerd) weersproken. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie is ook deze klacht gegrond. De handelwijze van de mediators in dit opzicht is in strijd met de Gedragsregels 2 (Transparantie), 7 (Competentie) en 8 (Werkwijze). Ook hier geldt dat de overtreding van de Gedragsregels een logisch (en onvermijdelijk) gevolg is van het te lichtzinnig aanvaarden van de mediationopdracht.
- 5.13 De Tuchtcommissie komt op grond van het voorgaande tot het eindoordeel dat de klachten 1-8 en 11 gegrond zijn. De overige klachten zijn ongegrond.
- 5.14 De Tuchtcommissie acht de hier vermelde tekortkomingen van de mediators zodanig ernstig dat zij oplegging van de maatregel van berisping passend en geboden acht. De mediators hebben zich, kort gezegd, ernstig vertild aan deze opdracht, die zij in deze vorm niet hadden behoren te aanvaarden. Door dat wel te doen, op de wijze zoals hier is gebeurd, hebben zij in veel opzichten in strijd gehandeld met basale beginselen van een goede mediation.
- 5.15 Dit leidt tot de volgende beslissing.

## **6. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klachten 1-8 en 11 gegrond;
- verklaart de overige klachten ongegrond;
- legt aan elk van de mediators de maatregel van berisping op.