

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2022-13 van:

A,
wonende te X,
verder te noemen: klaagster,

tegen:

B,
kantoorhoudende te Y,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1. Met een e-mail van 7 december 2022 (met bijlagen) heeft klaagster bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft op 17 januari 2023 een verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- 1.3. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 14 april 2023 in Den Haag. Klaagster was hierbij aanwezig. Om persoonlijke redenen kon de mediator niet fysiek aanwezig zijn. De Tuchtcommissie heeft tijdens de mondelinge behandeling, in aanwezig van klaagster, telefonisch contact opgenomen met de mediator opgenomen om haar vragen te stellen.
- 1.4. Klaagster en de mediator hebben ieder na afloop van de mondelinge behandeling een exemplaar van de mediationovereenkomst nagezonden. De Tuchtcommissie heeft op die exemplaren geen acht geslagen, omdat uit de klachten en verweren daartegen volgde dat de zich reeds bij de stukken bevindende versie van de mediationovereenkomst voor de beoordeling afdoende was.

2. Enkele vaststaande feiten

- 2.1. De mediator heeft klaagster en haar collega, C (hierna: de collega), bijgestaan in arbeidsconflict. Dat conflict houdt verband met de klacht die de collega in oktober 2020 tegen klaagster heeft ingediend bij de werkgever. Het eerste contact met de mediator is vanuit de werkgever gelegd door de concessiemanager, D (hierna: de concessiemanager). De vertrouwenspersonen van klager en de collega hebben op zijn verzoek dit contact van hem overgenomen.
- 2.2. Op 1 en 15 februari 2022 heeft de mediator met klaagster en de collega ieder afzonderlijk kennismakingsgesprekken gevoerd. Tijdens de gesprekken hebben partijen de mediationovereenkomst ondertekend. De mediator heeft aantekeningen gemaakt van haar gesprekken met klaagster. Hierin staat onder meer het volgende:

“[A]:
• ik dacht vanuit OR functie goed te doen
• (...)
• echter ben te ver gegaan in mijn rol ... ben buiten de lijntjes gegaan
• werd ook aangemoedigd door collega's → jij moet er bij in de OR, want blijft rustig
• (...)”

2.3. Op 16 februari 2022 heeft de mediator de teammanager, E (hierna: de teammanager), uitgenodigd voor een gezamenlijk gesprek met klaagster en de collega op 8 maart 2022 met de bedoeling “hun collegiale afspraken te faciliteren/te bewaken”. In haar e-mail heeft de mediator geschreven dat klaagster en de collega hebben aangegeven het niet nodig te vinden dat hun vertrouwenspersonen bij dat gesprek aanwezig zullen zijn.

2.4. Op 17 februari 2022 heeft de teammanager de MfN-model geheimhoudingsverklaring ondertekend. Eind januari 2022 hebben de vertrouwenspersonen dit ook gedaan.

2.5. Op 8 maart 2022 vond een gezamenlijk gesprek van klaagster en de collega plaats. De teammanager was verhinderd. De mediator heeft partijen hierover op 7 maart 2022 geïnformeerd en daarbij aangegeven dat de afronding met de teammanager op een later moment zal plaatsvinden. Na afloop van het gesprek op 8 maart 2022 heeft de mediator aan klaagster en de collega een concept document met de titel ‘Resultaat van de mediation’ (hierna: ‘het Resultaat’) toegestuurd. Op verzoek van klaagster heeft de mediator dit document aangepast en op 15 maart 2022 naar klaagster en de collega gestuurd met de vraag of zij akkoord gaan. Klaagster heeft de mediator daarop dezelfde dag het volgende bericht:

“Nu is alles beter omschreven, en kunnen beide partijen elkaar aanspreken wanneer men zich niet de afspraken houdt”.

2.6. Eveneens op 15 maart 2022 heeft de mediator de teammanager uitgenodigd voor een gesprek met klaagster en de collega.

2.7. Op 18 maart 2022 heeft de collega het Resultaat ondertekend. In het Resultaat staat dat partijen de volgende afspraken hebben gemaakt over hoe zij in het vervolg met elkaar willen communiceren:

“A. in het geval er binnen hun collegiaal werkn netwerk onderwerpen ter sprake komen die hen persoonlijk aangaan, zullen zij elkaar rechtstreeks aanspreken voor toelichting om zodoende verkeerde aannames en misverstanden proberen te voorkomen en zij kunnen verifiëren van welke bron het onderwerp afkomstig is.

B. zij spreken af dat ‘dit rechtstreeks aanspreken’ altijd zo spoedig mogelijk zal gebeuren nadat één van hen een vervelend bericht / ervaring of beleving respectievelijk heeft ontvangen of ondervonden, zodat de tijd geen invloed heeft op het innemen van aannames en standpunten.

C. als bovenstaande niet lukt of een verkeerde wending dreigt aan te nemen, zullen zij hulp zoeken bij hun leidinggevende;

D. met verwijzing naar het C. willen partijen in het vervolg op hun mediationgesprekken een gesprek met teamleider [E]. Zij kon als gevolg van uitval in het werk niet bij de uitkomst van het gesprek d.d. 8-03 aanwezig zijn, hetgeen wel zo de bedoeling was geweest. Dit gesprek is een onderdeel van de uitkomst van de mediationgesprekken tussen partijen. Op dat gesprek zal eveneens de geheimhoudingsplicht rusten. Leidinggevende heeft daarvoor al de geheimhoudingsclausule ondertekend.

E. Partijen geven akkoord dat de mediator de opdrachtgever voor de mediation, [D] concessiemanager provincie Z, per mail de mededeling doet dat de mediation is afgerond, dit in tevens in cc aan partijen.”

2.8. Op 21 maart 2022 heeft klaagster de mediator schriftelijk laten weten dat zij het Resultaat niet zal ondertekenen. Als reden heeft zij genoemd dat zij vanwege de huidige werksfeer en de lopende klacht van de collega geen positieve bijdrage van het Resultaat verwacht.

- 2.9. In reactie hierop heeft de mediator op 22 maart 2022 aan klagster schriftelijk het volgende bericht:

“Allereerst wil ik opmerken dat je op 8 maart mondeling het Resultaat van de Mediation bent overeengekomen met [C] en vervolgens op de conceptversie op 15 maart het verzoek hebt gedaan de gemaakte afspraken meer concreet inhoudelijke verwoord te zien. Dat heb ik gedaan en daar is [C] in meegegaan. Ook jij hebt per mail akkoord gegeven over deze inhoud en tekst en daarmee is het Resultaat van de mediation definitief geworden. [C] heeft dit Resultaat ondertekend en ik heb deze getekend ontvangen. Voor jouw informatie: een mondelinge Overeenkomst is ook een Overeenkomst.

Inhoudelijk wil ik geen commentaar geven over je bevindingen. Wel lees ik in je brief dat je sinds een gebeurtenis op 18 maart jl. het vertrouwen in een verbeterde neutrale samenwerking met [C] opzegt om redenen die je in je schrijven benoemt. Feitelijk is de aanleiding die je daarbij benoemt een aanleiding na afloop van het mediationtraject en heeft feitelijk niets meer te maken met de klachtafhandeling.

Dat is de formele kant van deze kwestie. Echter, als voor jou een vertrouwensbasis ontbreekt voor collegiale samenwerking dan kan een vervolgmmediation voor jou, als je dat zou willen, betekenen dat we 1) kunnen inzetten op een overplaatsing binnen [F] of 2) een beëindiging van de arbeidsrelatie binnen mediation. Bij dit laatste merk ik op dat we in mediation altijd gaan voor behoud van WW en een passende vertrekregeling. Als dit is wat je zou willen bereiken, dus optie 1) of 2), dan verneem ik dat graag. (...)

- 2.10. Bij e-mail van 24 maart 2022 (om 8.13 uur) heeft klagster de mediator verzocht om uitsluitend voor het ondertekenen van het Resultaat, omdat zij in overleg was met de juridische afdeling van de vakbond over het voorstel van de mediator voor een vervolgmmediation.

- 2.11. In reactie hierop heeft de mediator klagster diezelfde dag (om 9.28 uur) bericht dat klagster haar verkeerd heeft begrepen:

“ik moet deze mediation met [de collega] afronden, maar er kan separaat een vervolg zijn voor jou met een ander doel, zie de opties die ik heb voorgesteld om met behulp van mediation en gemandateerde van [de werkgever] met jou tot een oplossing te komen waar je weer vertrouwen en werkplezier kunt hebben. Dan zou ik dan in mijn mailbericht als terugkoppeling [operationeel manager] kunnen vermelden dat je daar voor open staat en die mogelijkheid wilt onderzoeken”.

- 2.12. Op 24 maart 2022 (om 12.50 uur) heeft de mediator aan klagster en de collega het door de collega ondertekende Resultaat toegestuurd met de mededeling dat de mediation hierbij is afgerond en dat zij het resultaat zal terugkoppelen aan de teammanager en, op verzoek van de concessie manager, de operationeel manager, G (hierna: de operationeel manager). De mediator heeft klagster en de collega erop gewezen dat de vertrouwelijkheid voor alles wat binnen de mediation is gezegd of geschreven gehandhaafd blijft en dat zij hiermee rekening moeten houden indien aan hen vragen worden gesteld over de mediation. Volgens de mediator mogen zij alleen iets zeggen over het proces.

- 2.13. Eveneens op 24 maart 2022 (om 12.55 uur) heeft de mediator de teammanager en de operationeel manager de operationeel manager, met cc aan klagster, als volgt bericht:

“Op verzoek van [D], opdrachtgever en contactpersoon bij aanvang van de mediation, stuur ik dit bericht naar [G] en, zoals reeds was besproken met partijen, naar [E], als volgt:

In de bijlage Het ‘Resultaat van de Mediation’, zoals dat op 8 maart mondeling en op 15 maart na inzien van de conceptfase en naar wens nog met een concretere invulling is verwoord. Beide deelnemers hebben daar akkoord voor gegeven.

Op 22 maart jl. bleek uit een mailbericht van [A] dat zij dit Resultaat niet wilde/kon ondertekenen om haar moverende redenen. Ik heb haar geïnformeerd dat de mogelijkheid bestaat om in een separaat mediationvervolg samen bevoegde partij bij [F] te kijken naar een oplossing die voor haar werkbaar zou kunnen zijn. Tot op heden (tijdslimiet aangegeven de ochtend van 24 maart,) heb ik op nog geen reactie ontvangen of ze van deze mogelijkheid gebruik wil maken. Uiteraard

is dit slechts een mogelijkheid mijnerzijds waar zij geen gebruik van hoeft te maken, het is een vrije keuze aan haar!

De geboden mogelijkheid voor een vervolgmmediation met [A], staat los van de mediation die heeft plaats gevonden met [C]. Om die reden is het passend om deze mediation nu af te ronden en het Resultaat terug te koppelen naar opdrachtgever en leidinggevende [E], waarvan melding wordt gedaan in het Resultaat over de wens nog een 'uitgesteld' gesprek met haar te willen hebben bij gelegenheid.

Aan [C] wordt alleen het bericht gedaan dat de mediator de mediation heeft afgerond en Het Resultaat door heeft gestuurd naar opdrachtgever en leidinggevende. Bovenstaande aanbod over opties voor [A] zijn vertrouwelijk aangeboden en kunnen daarom niet mee in de richting naar [C].

Ik verwacht u op dit moment voldoende, doch neutraal te hebben geïnformeerd. Het is aan partijen zelf u naar bevind verder te informeren, waarbij van belang is dat zij de vertrouwelijkheid in acht blijven nemen van alles wat tijdens de mediation is gezegd of geschreven.”

- 2.14. Op 6 april 2022 heeft de mediator klaagster en de collega gevraagd of zij, conform de afspraken in het Resultaat en hetgeen eerder is besproken, nog een gezamenlijk gesprek met de teammanager willen.
- 2.15. Op 11 april 2022 heeft de mediator aan klaagster en de collega medegedeeld dat geen gesprek met de teammanager onder haar begeleiding zal plaatsvinden, omdat zij van klaagster geen antwoord heeft ontvangen, en heeft zij hen het allerbeste gewenst.
- 2.16. Op 19 april 2022 heeft de mediator aan klaagster bericht dat zij is gebeld door de teammanager met de schokkende mededeling dat het verhaal rondgaat dat de mediator advies zou hebben uitgebracht over het overplaatsen van de collega en dat dit verhaal afkomstig zou zijn van klaagster. De mediator schrijft dat zij niets van deze strekking heeft gezegd in haar gesprekken met klaagster en de collega. Zij heeft in een separaat en vertrouwelijk bericht aan enkel klaagster van gedachten gewisseld over oplossingen voor klaagster, waaronder overplaatsing, maar heeft zij het woord advies of de collega daarbij nooit genoemd. Volgens de mediator is sprake van “een omgedraaid verhaal”. Zij wil dat haar naam wordt gezuiverd. Vanwege de ernst van de situatie heeft zij de teammanager in de cc gezet.
- 2.17. In reactie hierop heeft klaagster de mediator op 22 april 2022 per e-mail, met cc aan de teammanager, bericht dat het een pertinente onwaarheid is dat zij verhalen op de werkvloer zou vertellen en dat zij niet in de gelegenheid is gesteld te reageren op deze leugens. Volgens klaagster is er tijdens de mediation niets gezegd over overplaatsingen. Klaagster heeft de teammanager verzocht om haar naam en die van de mediator te zuiveren. Zij heeft haar e-mail afgesloten met de opmerking dat de werkgever inmiddels een gesprek met haar, de teammanager en de operationeel manager heeft ingepland.
- 2.18. Op 7 juli 2022 heeft de werkgever het vertrouwen in klaagster opgezegd.
- 2.19. De mediator is op haar verzoek per 1 januari 2023 in het MfN-register uitgeschreven als mediator.

3. De klacht en het verweer

De klacht

- 3.1. Klaagster maakt de mediator in de kern de volgende verwijten. De mediator heeft zich niet gedragen zoals een mediator betaamt en heeft zich onvoldoende neutraal opgesteld. Zij heeft beschuldigingen van de collega jegens klaagster zonder meer overgenomen. Zij heeft tijdens het mediationgesprek klaagster de mond gesnoerd toen zij zich tegen de beschuldigingen wilde verweren. Zij heeft klaagster onder druk gezet het Resultaat te ondertekenen. Dit door te zeggen dat een mondelinge overeenkomst

ook een overeenkomst is en door als vervolgmmediation de opties beëindiging arbeidsrelatie of overplaatsing aan te bieden.

- 3.2. De mediator heeft tevens haar geheimhoudingsplicht geschonden. De mediator heeft zonder toestemming van klaagster overleg gevoerd met de teammanager over de inhoud van de mediation. Het door klaagster uiteindelijk niet ondertekende Resultaat-document heeft de mediator, zonder toestemming van klaagster, verzonden aan de teammanager E en de operationeel manager G, welke laatste voorts geen geheimhoudingsverklaring had ondertekend.
- 3.3. Ter onderbouwing van deze verwijten voert klaagster in het bijzonder nog het volgende aan:
 1. De mediator heeft klaagster afgeraden om zich tijdens het mediationgesprek te laten bijstaan door haar vertrouwenspersoon.
 2. De mediator heeft klaagster, in het bijzijn van de collega, beschuldigd van het “aan hebben van een te grote broek”. De mediator heeft zonder meer voor waar aangenomen dat gebeurtenissen hebben plaatsgevonden.
 3. De mediator heeft melding gemaakt van de vervolgmmediation bij de werkgever.
 4. De mediator heeft klaagster beschuldigd van acties waarvan zij wist en schrijft dat deze nooit hebben plaatsgevonden. Toen klaagster contact opnam met de mediator naar aanleiding van de e-mail van 19 april 2022, reageerde de mediator enkel zeer gepikeerd dat klaagster zo snel mogelijk met de teammanager in gesprek moest gaan.
 5. Aan de hand van het hele mediationtraject is uiteindelijk door de werkgever het vertrouwen in klaagster opgezegd.

Het verweer

- 3.4. De mediator betwist dat zij klachtwaardig heeft gehandeld. Zij heeft zich neutraal opgesteld en zich gedragen volgens de gedragsregels. Zij heeft de klachten over klaagster slechts met een metafoor samengevat, maar dat niet als haar eigen visie gebezigd. Zij heeft klaagster en de collega het eigen verhaal laten doen. Aan het einde van het mediationgesprek heeft zij niet klaagster de mond gesnoerd, maar slechts ingegrepen omdat de inbreng van klaagster escalerend werkte. Haar reactie na weigering van klaagster het Resultaat te ondertekenen, was feitelijk juist: er was daadwerkelijk door klaagster mondeling en per mail ingestemd. De mediator heeft met haar reactie geen druk bedoeld uit te oefenen, maar slechts een aanbod tot vervolgmmediation willen doen.
- 3.5. De mediator heeft haar geheimhoudingsplicht niet geschonden. Het stond haar vrij haar bericht van datum 24 maart 2022 met als bijlage het Resultaat te sturen aan de teammanager en operationeel manager zonder dat zij dat met partijen hoefde af te stemmen. Voor de teammanager mocht dat omdat het oorspronkelijk de bedoeling was dat zij als teammanager na akkoord van partijen op het Resultaat bij een eindgesprek betrokken zou worden. Daarin lag besloten dat de teammanager dus bekend zou worden met de inhoud van het Resultaat, vandaar ook dat zij een geheimhoudingsovereenkomst had ondertekend. Voor de operationeel manager G mocht dat, omdat zijn naam was opgegeven als de opvolger van de concessiemanager D. De concessiemanager was de oorspronkelijke opdrachtgever voor de mediation, dus de mediator mocht aannemen dat de operationeel manager onder dezelfde condities als de concessiemanager de mediation onder handen had. Verder werd met het bericht van de mediator aan de operationeel manager de geheimhouding niet geschonden, omdat het enkel het proces van de mediation betrof en niet de inhoud. Achteraf gezien had de mediator ook en misschien beter kunnen volstaan met het bericht dat er geen overeenstemming was bereikt, maar zij meende te moeten berichten als zij heeft gedaan omdat haar bekend

was dat de collega woedend was over de weigering van klaagster te tekenen en verslagging doen aan de werkgever van ontbreken van commitment.

3.6. Ten verweere voert zij in het bijzonder nog het volgende aan:

- De mediator heeft partijen niet afgeraden om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Zij heeft met partijen besproken dat vertrouwenspersonen tijdens de mediation niets mogen zeggen en geen werkrelatie-afspraken tussen partijen kunnen maken en dat het daarom beter zou zijn dat de teammanager ter ondersteuning van partijen zou deelnemen aan het gezamenlijke gesprek. De mediator stelt dat partijen niet kenbaar hebben gemaakt dat zij het met deze voorgestelde werkwijze niet eens waren. Verder heeft de mediator klaagster op haar verzoek, na het gezamenlijk gesprek, de tijd heeft gegeven om te overleggen met haar vertrouwenspersoon.
- Klaagster vertelde aan de mediator dat zij “deze bemoeienis” niet voor zichzelf deed, maar dat zij zich betrokken voelde bij haar collega’s die zich kennelijk niet juist geïnformeerd of behandeld voelden. De mediator heeft in dat kader de metafoor gebruikt “als ik het zo hoor, vindt men kennelijk dat je een ‘te grote broek hebt aangetrokken’”. Klaagster heeft er op dat moment geen blijk van gegeven dat zij dat een vervelend gezegde vond. Het is niet de bedoeling geweest van de mediator om “iets te vinden”. De mediator heeft nooit een oordeel uitgesproken over de klacht van de collega tegen klaagster.
- Beide partijen hebben hun zegje kunnen doen. Aan het gezamenlijke gesprek gingen twee gesprekken met elk van partijen vooraf, waarin de mediator ruim de tijd heeft genomen om partijen het eigen verhaal te laten vertellen. Het gezamenlijke gesprek had tot doel partijen de gelegenheid te bieden om duidelijk te maken waarvan zij al enkele jaren last hadden en om daarna de gewenste omgangsvormen voor de toekomst te bespreken en de verbinding te herstellen. Aan het einde van het gesprek zei klaagster dat de collega haar klacht moest intrekken, omdat er niets van waar was. Daarmee waren partijen weer terug bij af. De mediator heeft toen gezegd dat de opmerking van klaagster niet vruchtbaar was en het tussen partijen besprokene over de gewenste omgangsvormen en verbinding teniet deed en escalerend werkte. Op basis van wat partijen tot die opmerking van klaagster in het mediationgesprek hadden besproken, heeft de mediator een concept van het Resultaat opgesteld.
- De mediator heeft haar aanbod voor een vervolgmmediation alleen aan klaagster gedaan en niet ook aan de werkgever.
- Het telefonisch en schriftelijk contact dat de mediator met klaagster heeft gehad over wat klaagster volgens E zou hebben rondverteld over het door de mediator gegeven advies met betrekking tot overplaatsing van de collega, is heel normaal verlopen.

4. De beoordeling

4.1. Beoordeeld moet worden of de mediator in strijd met de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: ‘de Gedragsregels’) heeft gehandeld. De Tuchtcommissie neemt daarbij de uit het dossier gebleken feiten tot uitgangspunt en bepaalt zo nodig zelf welke gedragsregel is geschonden. Voor gegrondverklaring van een klacht is vereist dat de verweten gedraging met een voldoende mate van zekerheid vaststaat.

Normen

4.2. Gedragsregel 1 (‘Beroepsethiek en integriteit’) bepaalt dat de mediator zich moet gedragen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht. Het vormt de basis

voor het optreden van de mediator en de kapstok voor alle overige gedragsregels, die daarvan een uitwerking zijn.

- 4.3. Gedragsregel 3 ('Partijautonomie') bepaalt dat de mediator de autonomie van partijen moet waarborgen en geen uitspraak over de kwestie mag doen. Partijen maken zelf hun keuzes. De mediator ondersteunt partijen hierin slechts en moet terughoudend zijn in het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij wel of niet zou moeten doen.
- 4.4. Gedragsregel 5 ('Onpartijdigheid') houdt in dat de mediator er voor alle partijen is. Hij is neutraal, onpartijdig en handelt zonder vooringenomenheid. Hij heeft een vertrouwenspositie ten opzichte van elk van hen. De mediator geeft in woord en daad geen blijk van voorkeur voor of van keuring van (een van de) partijen en handelt zonder vooringenomenheid jegens hen. Het vertrouwen bij partijen dat de mediator onpartijdig is, is essentieel voor de kwaliteit van het mediationproces. De mediator moet zorgen voor een evenwichtige behandeling van de kwestie en moet zoveel mogelijk bevorderen dat iedere partij op gelijkwaardige wijze aan bod komt (zie de toelichting op Gedragsregel 8 'Werkwijze').
- 4.5. Op grond van Gedragsregel 6 ('Geheimhouding') is de mediator gehouden om de vertrouwelijkheid van de mediation te waarborgen. Uitgangspunt is dat alles wat tijdens een mediation mondeling of schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk is. Deze informatie mag niet buiten de mediation tijdens of na afloop van de mediation worden gebruikt, tenzij partijen daarover expliciet afwijkende afspraken maken met elkaar en met de mediator. De mediator heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij of zij in zijn of haar hoedanigheid als mediator verneemt van partijen. De mediator draagt er zorg voor dat derden alleen met toestemming van partijen bij de mediation betrokken worden, en in dat geval een geheimhoudingsverklaring tekenen (zie de toelichting op Gedragsregel 8.3 'Werkwijze').
- 4.6. De mediator zal zich ook na de beëindiging van de mediation bewust moeten blijven van het voortbestaan van de geheimhoudingsverplichting en van onpartijdigheid die de rol van mediator met zich brengt. Een schriftelijk beëindigingsbericht als bedoeld in artikel 8.1 sub b van het MfN-Mediationreglement dient strikt neutraal te zijn geformuleerd. Een dergelijk bericht is bedoeld om het einde van de mediation te markeren en is desgewenst ook bedoeld voor derden. Het bericht valt naar zijn aard niet onder de geheimhoudingsplicht van partijen en de mediator. De beëindiging van de mediation laat de geheimhoudings- (en betalings)verplichtingen van partijen onverlet. Een terugkoppeling van informatie door de mediator naar verwijzers of opdrachtgevers die verder gaat dan een kennisgeving van beëindiging van de mediation, gebeurt uitsluitend in overleg en met instemming van alle partijen.

Onpartijdigheid en partijautonomie

- 4.7. Klaagster beklagt zich erover dat de mediator haar tot drie keer toe – tijdens de individuele gesprekken en het gezamenlijke gesprek – heeft beschuldigd van een te grote broek aan hebben. Dit klachtonderdeel slaagt niet. De mediator heeft toegelicht dat zij een metafoor heeft gebruikt nadat klaagster haar verwijten over het management met haar (de mediator) besprak. Dit vindt steun in de gespreksaantekeningen van de mediator (zie 2.2). De mediator heeft genoteerd wat klaagster tegen haar heeft gezegd over haar lidmaatschap bij de ondernemingsraad en wat haar collega's hiervan vonden. De Tuchtcommissie vindt daarom voldoende aannemelijk dat de mediator met een metafoor heeft geparafraseerd wat zij uit het relaas van klaagster had begrepen over wat het probleem op het werk was en dat dit niet het eigen standpunt of de mening van de mediator over klaagster was. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond. In het verlengde hiervan slaagt ook niet het onderdeel dat erover klaagt dat de mediator zou aannemen dat de beschuldigingen jegens klaagster juist zijn.

- 4.8. Klaagster verwijt de mediator dat zij haar heeft afgeraden zich te laten bijstaan door haar vertrouwenspersoon. De mediator betwist dit. Klaagster heeft de feitelijke gang van zaken, zoals uiteengezet door de mediator en hierboven weergegeven, niet weersproken, zodat de Tuchtcommissie van die feiten uitgaat. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat de mediator op dit punt klachtwaardig heeft gehandeld door de partijautonomie onvoldoende in acht te nemen. Dit klachtonderdeel slaagt daarom niet.
- 4.9. Omtrent de handelwijze van de mediator tijdens het mediationgesprek overweegt de Tuchtcommissie het volgende. Tussen partijen staat vast dat klaagster tegen het einde van het mediationgesprek kenbaar maakte te willen dat alle beschuldigingen jegens haar door de collega zouden worden ingetrokken en dat de mediator daarop heeft ingegrepen met de mededeling dat deze opmerking niet vruchtbaar was en escalerend werkte. Vervolgens is het gesprek beëindigd. Door met deze opmerking te volstaan en het mediationgesprek op die voet af te ronden, heeft de mediator in woord en daad onvoldoende de onpartijdigheid gewaarborgd en zich gedragen op een wijze die bij klaagster de schijn van onpartijdigheid heeft kunnen opwekken, zoals klaagster aangeeft dat ook is gebeurd. Ook heeft mediator met deze opmerking druk uitgeoefend op klaagster. De mediator heeft hiermee in strijd gehandeld met Gedragsregel 5 ('Onpartijdigheid').
- 4.10. De Tuchtcommissie is verder van oordeel dat de mediator met de formulering van haar e-mail van 22 maart 2022 in reactie op de mededeling van klaagster dat zij het document niet wilde tekenen, eveneens in strijd met de Gedragsregels heeft gehandeld. Door te benadrukken dat er al per mail en mondeling door klaagster akkoord was gegeven, onder meer met de opmerking "dat een mondelinge overeenkomst, ook een overeenkomst is", heeft de mediator miskend dat partijen in mediation pas gebonden zijn aan afspraken indien deze schriftelijk zijn vastgelegd én ondertekend door alle partijen, en partijen voorafgaand daaraan de gelegenheid hebben gehad om hierover na te denken en daarover zo nodig deskundig advies in te winnen. Dit is ook bepaald in de door partijen ondertekende mediationovereenkomst. In artikel 8.1 staat dat een in der minne bereikte oplossing tussen partijen zal worden vastgelegd in een "*door partijen ondertekend Resultaat van de Mediation (...) of in een ondertekende schriftelijke Vaststellingsovereenkomst*". De druk die van deze onjuiste opmerking en houding van de mediator uitging, werd nog versterkt door klaagster het alternatief voor te houden in de vorm van twee opties: overplaatsing of beëindiging van de arbeidsrelatie, en door te schrijven dat de mediator het resultaat van de mediation zou terugkoppelen aan de werkgever indien klaagster geen gebruik zou willen maken van deze opties. Daarmee heeft de mediator een handelwijze en formulering gekozen in strijd met de mediationovereenkomst en de uitgangspunten van mediation, waarvan zij had moeten begrijpen dat klaagster zich daarmee onder druk gezet zou voelen en als dreigend voor klaagsters positie kon worden ervaren. Dat levert een schending van Gedragsregel 3 ('Partijautonomie') op. Tevens heeft de mediator aldus de schijn van partijdigheid kunnen opwekken, in de zin dat het bericht gelezen kan worden als een afkeuring door de mediator van de weigering van klaagster te ondertekenen. Dit levert een schending van Gedragsregel 5 ('Onpartijdigheid') op.
- 4.11. De Tuchtcommissie stelt verder vast dat de e-mail van de mediator van 24 maart 2022 aan de operationeel manager en de teammanager geen neutraal bericht is en dat deze terugkoppeling en de inhoud daarvan niet is afgestemd met klaagster. Uit de e-mail komt naar voren dat het niet slagen van de mediation aan klaagster is toe te rekenen door haar weigering het Resultaat te ondertekenen. Hiermee heeft de mediator zich niet onpartijdig opgesteld en Gedragsregel 3 en 5 geschonden.

Geheimhouding en partijautonomie

- 4.12. De Tuchtcommissie is van oordeel dat de mediator met haar e-mail van 24 maart 2022 aan de operationeel manager en de teammanager tevens haar

geheimhoudingsverplichting heeft geschonden. Door het Resultaat zonder overleg met klaagster bij haar e-mail te voegen en door de inhoud van haar e-mail (over het niet tekenen van klaagster) heeft zij informatie gedeeld over wat partijen tijdens de mediation met elkaar hebben besproken en wat de inhoud van het (slechts door een van partijen ondertekende) resultaat van de mediation is. Dat betreft dus inhoudelijke informatie en niet, zoals de mediator stelt, enkel informatie over het proces van de mediation.

- 4.13. Het verweer van de mediator dat zij voor het delen van die informatie toestemming van partijen had, slaagt niet. In het Resultaat is uitsluitend bepaald dat partijen ermee instemmen dat de mediator aan de opdrachtgever voor de mediation, de concessie manager, per e-mail de mededeling zal doen dat de mediation is afgerond. Niet is afgesproken dat die mededeling ook zal omvatten het toezenden van het Resultaat en de mededeling dat klaagster niet wilde of kon tekenen. De door de mediator gestelde toestemming volgt dus niet uit de tekst van het Resultaat. Hetzelfde geldt voor de geheimhoudingsverklaring die de teammanager (en volgens de mediator ook de concessiehouder) heeft ondertekend. Het feit dat een derde een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend, ontslaat de mediator niet van haar verplichtingen uit de mediationovereenkomst en de Gedragsregels. De geheimhoudingsverklaring roept slechts een verplichting voor de derde in het leven om verkregen informatie uit de mediation geheim te houden, maar geen recht voor de mediator om in strijd met het bepaalde in de mediationovereenkomst en de Gedragsregels zonder toestemming van partijen informatie uit de mediation te delen met de derde. De mediator blijft ook in dat geval gebonden aan haar verplichtingen uit de mediationovereenkomst en de Gedragsregels en kan slechts informatie uit de mediation met derden delen als partijen met het delen van deze concrete informatie uitdrukkelijk en in beginsel schriftelijk hebben ingestemd. Gelet op de gemotiveerde betwisting door klaagster is niet komen vast te staan dat dit het geval is geweest met het niet door haar ondertekende Resultaat.
- 4.14. De mediator heeft verder ter onderbouwing van haar standpunt aangevoerd dat de omstandigheid dat zij met partijen had afgesproken dat de teammanager aanwezig zou zijn bij het laatste gezamenlijke gesprek impliceert dat de teammanager op de hoogte zou worden gesteld van de tussen partijen gemaakte afspraken en dat zij dus de stukken zou krijgen. De Tuchtcommissie volgt de mediator hierin niet. De mediator is de eerstverantwoordelijke voor het waarborgen van de vertrouwelijkheid. Geheimhouding door partijen en de mediator is van essentieel belang en dient als waarborg voor het vrijuit kunnen spreken door partijen tijdens de mediation, zonder het risico te lopen dat informatie, die tijdens de mediation aan bod komt, voor een ander doel wordt gebruikt dan de bedoeling is. Dit vergt zoals gezegd dat de mediator expliciet toestemming moet krijgen van partijen over het delen van informatie uit de mediation met derden. Dat heeft zij niet gedaan. Daarbij komt dat er uiteindelijk geen gezamenlijk gesprek met de teammanager heeft plaatsgevonden, zodat het nog relevanter is geworden dat de mediator expliciete afstemming en toestemming met klaagster had voor haar communicatie naar deze derde. Dit betekent dat de mediator, in strijd met Gedragsregels 6 in samenhang met Gedragsregel 3 (Partijautonomie), de vertrouwelijkheid van de mediation niet heeft gewaarborgd en haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden.
- 4.15. Ook nadat de mediation was beëindigd, heeft de mediator haar (uiteraard nog steeds geldende) geheimhoudingsplicht geschonden. In haar e-mailbericht aan klaagster van 19 april 2022 heeft de mediator geschreven dat zij aan klaagster in reactie op de weigering tot ondertekenen, een vervolgm mediation met als opties overplaatsing of beëindiging heeft voorgesteld. Zoals de mediator zelf ook onderkent in haar e-mailbericht van 19 april 2022 betrof dat vertrouwelijke informatie. Zonder toestemming van klaagster heeft de mediator deze informatie met de teammanager gedeeld door ook haar (in cc) dit bericht te sturen. De informatie is vervolgens teruggekomen in de brief van de advocaat van de werkgever aan klaagster, waarin haar de mogelijkheid is geboden om

zich te laten overplaatsen naar een andere vestiging of om de arbeidsovereenkomst (onder toekenning van een transitievergoeding) te beëindigen. Ook dit gedrag van de mediator levert een schending op van Gedragsregel 6.

Overige klachtonderdelen

- 4.16. Klaagster stelt dat de mediator haar heeft beschuldigd van acties waarvan zij wist en schrijft dat deze nooit hebben plaatsgevonden. Uit de stellingen van klaagster en haar toelichting ter zitting volgt dat deze klacht betrekking heeft op de wijze waarop de mediator heeft gereageerd richting klaagster op de mededeling van de teammanager dat klaagster verhalen op de werkvloer zou vertellen. Klaagster verwijt de mediator dat zij de mededeling van de teammanager voor waar heeft aangenomen zonder hoor en wederhoor toe te passen en dat zij een behoorlijk beschuldigende e-mail naar klaagster heeft gestuurd. Klaagster stelt dat zij geschokt was door de e-mail van de mediator en overstuur contact heeft opgenomen met de mediator. Het kwaad was toen al geschied: de teammanager belde klaagster met de mededeling dat zij naar aanleiding van de e-mail van de mediator op gesprek moest komen, aldus klaagster.
- 4.17. Deze klacht van klaagster ziet op het handelen van de mediator na afloop van de mediation. De Gedragsregels hebben in beginsel betrekking op het handelen van de mediator tijdens de mediation. Niettemin is de Tuchtcommissie van oordeel dat de Gedragsregels ook een bepaalde nawerking hebben. In haar e-mailbericht (van 19 april 2022) heeft de mediator klaagster erop aangesproken dat zij onjuiste informatie over haar en de mediation zou hebben verspreid. Dat staat haar in beginsel vrij. De mediator heeft er in dit geval echter voor gekozen om de werkgever van klaagster hierin gelijktijdig mee te nemen, zonder eerst navraag te hebben gedaan bij klaagster. De eis van de mediator dat klaagster haar naam zuivert impliceert dat de mediator ervan uitgaat dat de mededeling van de teammanager juist is en dat klaagster iets heeft recht te zetten. Deze handelwijze verdraagt zich niet met de rol van een integere en onpartijdige mediator. In die zin hebben Gedragsregel 1 (Integriteit) en 5 (Onpartijdigheid) ook nawerking op het handelen van de mediator na beëindiging van de mediation. De mediator heeft in strijd met deze Gedragsregels gehandeld. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.
- 4.18. In het licht van wat de Tuchtcommissie hiervoor heeft overwogen komt aan de overige klachtonderdelen geen zelfstandig gewicht meer toe. Zij behoeven daarom geen verdere bespreking.

Conclusie en maatregel

- 4.19. De Tuchtcommissie komt tot de slotsom dat de klacht overwegend gegrond is. De mediator heeft in strijd gehandeld met de Gedragsregels 1, 3, 5 en 6. Zij heeft de vertrouwelijkheid van de mediation, de partijautonomie en gelijkwaardigheid van partijen, alsmede haar onpartijdigheid als mediator onvoldoende gewaarborgd. Ook heeft zij haar geheimhoudingsplicht geschonden. Zij heeft aldus niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator mag worden verwacht. Het gaat hierbij om een reeks van ernstige tekortkomingen in de naleving van fundamentele regels voor een mediator, die essentieel zijn om het vertrouwen in de mediator en het mediationproces te waarborgen. De mediator heeft er in haar verweer weinig of geen blijk van gegeven de ernst van de overtredingen in te zien. Bij het bepalen van de maatregel weegt de Tuchtcommissie mee dat aan de mediator niet eerder een tuchtrechtelijke maatregel is opgelegd en dat zij inmiddels haar inschrijving als mediator heeft doen doorhalen. Alles afwegende acht de Tuchtcommissie een voorwaardelijke schorsing voor de duur van één maand, met een proeftijd van één jaar, op zijn plaats. Dit betekent dat, wanneer de mediator zich in de proeftijd schuldig maakt aan een overtreding van de Gedragsregels, de schorsing van een maand ten uitvoer zal worden gelegd. Aangezien de mediator thans geen MfN-geregistreerd mediator is, zal de proeftijd ingaan op het moment dat zij zich opnieuw inschrijft.

5. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht deels gegrond;
- verklaart de klacht op onderdelen ongegrond;
- legt aan de mediator de maatregel op van voorwaardelijke schorsing voor de duur van één maand, met een proeftijd van één jaar die ingaat op het moment van inschrijving van de mediator in het register van de MfN.

Aldus beslist op **23 juni 2023** door mr. P.E. van der Veen, voorzitter, mr. M.A. Zon en mr. M. Duyser, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.N. Kikkert, (plaatsvervangend) secretaris, en ondertekend door de voorzitter.

mr. P.E. van der Veen
voorzitter



P.E. van der Veen

Partijen en het MfN-register hebben de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep in te stellen bij het College van Beroep. Het beroepschrift dient binnen vier weken na de verzending van deze beslissing te worden ingediend bij het College van Beroep van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators, info@mediationtuchtrecht.nl.

Deze beslissing is per e-mail aan partijen verzonden op **23 juni 2023**.