

# Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

---

## DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2022-14** van:

**A**,  
wonende te X,  
gemachtigde: C,  
verder te noemen: klager,

tegen:

**B**,  
kantoorhoudende te Y,  
gemachtigde: D, advocaat te Z,  
verder te noemen: de mediator.

---

### **1. De procedure**

- 1.1. Met een e-mail van 18 december 2022 met bijlagen heeft klager bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft op 19 januari 2023 een verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- 1.3. De Tuchtcommissie heeft verder kennisgenomen van de e-mail (met bijlagen) van klager van 12 februari 2023, inhoudende een nadere toelichting op zijn klacht met producties, en de reactie daarop van (de gemachtigde van) de mediator van 6 april 2023.
- 1.4. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 14 april 2023 te Den Haag. Hierbij waren klager en de mediator met hun gemachtigden aanwezig.

### **2. Enkele vaststaande feiten**

- 2.1. De mediator heeft klager en zijn leidinggevende, E (hierna: de leidinggevende), bijgestaan in een arbeidsconflict. Eind 2017 heeft klager zich ziekgemeld. Om klager succesvol te laten re-integreren adviseerde de bedrijfsarts mediation “voor herstel communicatie/samenwerkingsrelatie” tussen klager en de leidinggevende.
- 2.2. Op 25 augustus 2021 is de mediation van start gegaan. Op die dag heeft een gezamenlijk gesprek met partijen (hierna: het mediationgesprek) plaatsgevonden en hebben partijen de mediationovereenkomst ondertekend. In deze overeenkomst staat dat het gaat om “een kwestie in het kader van de arbeidsrelatie”. Bij de uitnodiging die partijen voor het mediationgesprek ontvingen van het bedrijfsbureau van het kantoor waar de mediator werkzaam is, was een vragenlijst gevoegd met het verzoek deze ingevuld terug te sturen. Beide partijen hebben dat gedaan, maar alleen de vragenlijst van de leidinggevende is toegevoegd aan het dossier van de mediator. De mediator heeft dit vastgesteld tijdens haar voorgesprek met klager op 25 augustus 2021 en heeft hiervoor toen haar verontschuldiging aangeboden aan klager.
- 2.3. In het gesprek op 25 augustus 2021 werd snel duidelijk dat klager wilde toewerken naar re-integratie, terwijl de leidinggevende wilde toewerken naar beëindiging van de samenwerking. Het gesprek verliep zodanig moeizaam dat de mediator de vraag heeft gesteld of partijen het mediationproces wilden stoppen of voortzetten. Een besluit om

het mediationproces te stoppen ofwel voort te zetten is niet bereikt, waarna de mediator het gesprek heeft beëindigd.

- 2.4. Bij e-mail van 29 augustus 2021 heeft klager de mediator gevraagd wat zij gaat doen met zijn constatering dat de leidinggevende geen commitment heeft en de mediation heeft belemmerd dan wel verstoord door tijdens het mediationgesprek een stroom van beschuldigingen en verwijten richting klager te maken in plaats van antwoord te geven op haar vraag hoe hij de toekomst zag. Ook heeft klager de mediator gevraagd wat zij zal terugkoppelen aan haar opdrachtgever over het feit dat zij de mediation heeft beëindigd tijdens het mediationgesprek. Klager heeft verder opgemerkt dat de oorzaak van het mislukken van de mediation hem toch zeker niet in de schoenen geschoven kan worden.
- 2.5. Op 30 augustus 2021 hebben de mediator en klager elkaar telefonisch gesproken. Klager heeft toen kenbaar gemaakt ontevreden te zijn over het functioneren van de mediator. Hij heeft dit bevestigd per e-mail van 31 augustus 2021 en aangegeven dat hij hierover met de mediator in gesprek wil. De mediator heeft diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met klager. Klager heeft over dit gesprek in zijn e-mail aan de mediator (van eveneens 31 augustus 2021) geschreven dat hij zeer was verrast om te horen dat hij ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat de mediation was beëindigd. Ook heeft hij geschreven dat hij van de mediator heeft begrepen dat zij via de leidinggevende een voorstel heeft gedaan aan F, het hoofd stafdienst tevens de leidinggevende van de leidinggevende (hierna: het hoofd stafdienst), en aan de mediator gevraagd wat dit voorstel inhoudt en hoe het nu verder gaat.
- 2.6. Op 1 september 2021 hebben klager en de mediator elkaar opnieuw telefonisch gesproken. In zijn e-mail van 2 september 2021 aan de mediator heeft klager geschreven dat toen is afgesproken dat de mediator zijn e-mails zo spoedig mogelijk zal afhandelen. Hij heeft de mediator tevens verzocht om een nadere toelichting indien zij vindt dat de mediation niet is geëindigd op 25 augustus 2021.
- 2.7. Op 2 september 2021 heeft de mediator aan partijen een procesverslag van het mediationgesprek toegestuurd.
- 2.8. Op 7 september 2021 heeft de mediator klager in reactie op zijn e-mail van 29 augustus 2021 bericht dat onafhankelijkheid en onpartijdigheid morele basiswaarden van mediation zijn, dat zij als mediator neutraal moet zijn en dat zij zich daarom niet kan uitlaten over een geschil of een onderdeel daarvan.
- 2.9. Bij e-mail van 8 september 2021 met als titel "*klacht*", verstuurd aan het e-mailadres van het bedrijfsbureau en gericht aan de mediator, heeft klager medegedeeld dat hij zeer ontevreden is over haar functioneren als mediator en dat hij haar als partijdig heeft ervaren. Hij heeft de mediator onder meer verweten geen antwoord te hebben gegeven op zijn vragen van 29 augustus 2021, zijn vragenlijst niet te hebben gelezen en tijdens de gezamenlijke bijeenkomst alle ruimte aan zijn leidinggevende te hebben geboden voor het uiten van beschuldigingen en verwijten richting klager, terwijl duidelijk was dat de leidinggevende zich niet wilde inzetten voor het herstellen van de communicatie en samenwerkingsrelatie met klager maar wilde dat klager zou vertrekken, en klager zelfs te vragen of hij wel begrip had voor zijn leidinggevende. Volgens klager ontbrak het aan gelijkwaardigheid. Klager heeft verder nog aangegeven dat hij niet wil dat de mediator zijn e-mails doorstuurt naar de leidinggevende.
- 2.10. In reactie hierop heeft de mediator klager op 9 september 2021 bericht dat haar leidinggevende tevens (toenmalig) 'Manager Mediation' (hierna: de manager) contact met hem zal opnemen over zijn klacht.
- 2.11. Op 11 september 2021 heeft klager de mediator verzocht om inhoudelijk te reageren op zijn e-mails van 29 augustus 2021 en 8 september 2021, aangezien zij zijn voorstel om

zijn grieven over haar functioneren als mediator en procesbegeleider face-to-face te bespreken, heeft afgewezen.

- 2.12. In reactie hierop heeft de mediator klager op 14 september 2021 verwezen naar haar e-mail van 9 september 2021.
- 2.13. Op 6 oktober 2021 hebben klager en de manager telefonisch contact gehad. Klager heeft vervolgens per e-mail bij manager nagevraagd of hij goed heeft begrepen dat (i) zijn werkgever heeft voorgesteld dat het hoofd stafdienst bij de mediation zal aanschuiven, (ii) de mediator zal worden vervangen door een collega-mediator indien klager niet verder wil met haar en (iii) klager, indien hij toch wel verder wil met de mediator, eerst in gesprek zal gaan met de mediator over zijn grieven.
- 2.14. In reactie hierop heeft de manager klager op 8 oktober 2021 bericht dat hij de punten onder (i) en (ii) goed heeft begrepen, maar dat punt (iii) niet juist is. De manager heeft hierbij als toelichting gegeven dat klager de afgelopen weken contact met haar heeft gehad, dat hij geen individueel gesprek heeft gehad met de mediator en dat de mediator om die reden in staat is om vanuit de neutrale en onafhankelijke rol als mediator door te gaan met het mediationtraject.
- 2.15. Op 7 oktober 2021 heeft de advocaat van de werkgever van klager een e-mail gestuurd naar de juridisch adviseur van klager. Hierin schrijft de advocaat dat zij van het hoofd stafdienst heeft begrepen dat het mediationtraject even is gestagneerd en dat het hoofd stafdienst daarom op 4 oktober 2021 aan de mediator heeft voorgesteld dat zij zal deelnemen aan de mediation om zo te bezien of de mediation kan worden vlot getrokken.
- 2.16. Op 11 oktober 2021 heeft klager de mediator bericht dat hij niet wil dat het hoofd stafdienst zal deelnemen aan de mediationgesprekken en dat hij het merkwaardig vindt dat de mediator hem hierover niet rechtstreeks heeft geïnformeerd.
- 2.17. Op 12 oktober 2021 heeft de mediator aan klager en het hoofd stafdienst bericht dat zij eerder die dag gesproken heeft met het hoofd stafdienst en dat het hoofd stafdienst de komende week zal laten weten hoe het verder moet met de mediation, gegeven het feit dat klager niet instemt met het voorstel van zijn werkgever om de mediation voort te zetten in een andere samenstelling.
- 2.18. Op 18 oktober 2021 heeft de advocaat van de werkgever van klager aan de juridisch adviseur van klager laten weten dat de mediation zal worden voortgezet tussen klager en de leidinggevende, aangezien klager niet instemt met deelname van het hoofd stafdienst aan de mediation, en dat de mediator op korte termijn een vervolgesprek zal plannen.
- 2.19. Op 19 oktober 2021 heeft de mediator aan klager medegedeeld dat zij van het hoofd stafdienst heeft vernomen dat de leidinggevende bereid is om een tweede mediationgesprek met klager te voeren. De mediator heeft klager gevraagd of hij hiermee kan instemmen en of hij gebruik wil maken van de door de manager geopende mogelijkheid om een andere mediator in te schakelen.
- 2.20. In reactie hierop heeft klager de mediator op 22 oktober 2021 laten weten dat hij verbaasd is over het voorstel van de leidinggevende, omdat de leidinggevende aan het einde van het gesprek op 25 augustus 2021 aangaf geen verdere mediationgesprekken te willen. Voor klager is daarom onduidelijk welke kwestie aan de orde zou moeten komen in de mediation. Ook vindt hij het voorstel van de leidinggevende volstrekt ongeloofwaardig gelet op alle uitspraken van de leidinggevende.
- 2.21. Op 26 oktober 2021 heeft de mediator aan klager en het hoofd stafdienst gevraagd of zij de mediation willen voortzetten.

- 2.22. Klager heeft de mediator daarop, op 29 oktober 2021 laten weten dat zij de mediation mag beëindigen, omdat voortzetting met iemand die absoluut geen oplossing wil weinig zinvol is.
- 2.23. Op 4 november 2021 heeft de mediator de mediation per e-mail beëindigd.
- 2.24. Op 26 oktober 2022 heeft klager een klacht tegen de mediator ingediend bij het MfN-register. Deze klacht is in behandeling genomen. Op 21 november 2022 heeft de klachtbehandelaar van het MfN-register de klachtbehandeling beëindigd. In zijn brief aan klager heeft de klachtbehandelaar toegelicht dat hij per telefoon en e-mail met klager en de mediator verschillende aspecten van de klacht heeft besproken, maar dat het niet is gelukt om een oplossing te bereiken.

### **3. De klacht en het verweer**

#### *De klacht*

- 3.1. Klager stelt dat de mediator zich schuldig heeft gemaakt aan schending van de gedragsregels. Volgens klager heeft de mediator niet integer gehandeld en heeft zij zich niet gehouden aan de regels over transparantie, partijautonomie, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid. De mediator beschikte daarnaast niet over de benodigde kwaliteiten en vaardigheden en haar werkwijze voldeed niet. Daartoe voert klager, samengevat, het volgende aan:
- De mediator heeft verzuimd zich goed voor te bereiden op het mediationgesprek door de vragenlijst van klager niet te bestuderen.
  - De mediator heeft niet adequaat gereageerd op de stroom van verwijten die klager tijdens het mediationgesprek over zich heen kreeg. Zij bood de leidinggevende een podium om klager te “vernietigen” en had geen oog voor klager. Zij wekte de indruk partijdig te zijn in het voordeel van de leidinggevende.
  - Aan het begin van het mediationgesprek bleek dat er bij de leidinggevende geen commitment bestond om in gesprek te gaan over de kwestie die de bedrijfsarts had geadviseerd: herstel van vertrouwen en het maken van afspraken over terugkeer van klager in zijn functie. De mediator heeft het commitment van de leidinggevende niet getoetst en niet bespreekbaar gemaakt voor welke kwestie partijen aan tafel zaten.
  - Het einde van het mediationgesprek is niet op transparante wijze verlopen. Het was onduidelijk of de mediation was beëindigd en het ontbrak aan vervolgsafspraken. Die onduidelijkheid bleef ook in de periode na het mediationgesprek. De mediator heeft nooit antwoord gegeven op het verzoek van klager om opheldering, ondanks haar toezegging om dat wel te doen.
  - De mediator heeft zonder toestemming van klager derden – de manager en het hoofd stafdienst – bij de mediation betrokken en zijn e-mail van 8 september 2021 als klacht laten behandelen.
  - De mediator weigerde in te gaan op de vragen van klager over haar optreden en liet de verdere communicatie via haar leidinggevende (de manager) verlopen.

#### *Het verweer*

- 3.2. De mediator betoogt dat klager op grond van artikel 5 lid 2 van het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (hierna: het Reglement) niet-ontvankelijk moet worden verklaard in zijn klacht, omdat hij weigerde het door de klachtenbehandelaar voorgestelde driegesprek te voeren en dus niet de intentie had om in het kader van de klachtenprocedure bij het MfN-register met de mediator tot een oplossing te komen.
- 3.3. De mediator betwist daarnaast dat zij klachtwaardig heeft gehandeld. Daartoe voert zij, samengevat, het volgende aan:
- De vragenlijst van klager is per abuis niet toegevoegd aan het dossier, waardoor de mediator deze voorafgaand aan het mediationgesprek niet heeft gelezen. De inhoud

van de vragenlijst is wel beknopt aan de orde geweest in het voorgesprek met klager, zodat de mediator voldoende op de hoogte was van de visie en bedoeling van beide partijen om het mediationgesprek tussen partijen te begeleiden.

- De mediator is het mediationgesprek neutraal en onafhankelijk ingegaan en is dat vervolgens ook gebleven. De (weinig constructieve) opstelling van de leidinggevende kan de mediator niet worden aangerekend. De mediator betwist dat zij niet heeft ingegrepen. Zij heeft welles/nietes discussies afgekapt en met interventies, zoals op het blijven doorvragen van de leidinggevende, geprobeerd om partijen weer met elkaar in gesprek te krijgen. Juist door de leidinggevende zijn stroom verwijten te laten ventileren, heeft zij getracht ruimte te creëren bij de leidinggevende voor commitment en voor bereidheid te bewegen. Terugkijkend had de mediator daarbij meer oog kunnen hebben voor klager, maar klager maakte een assertieve indruk.
- De mediator heeft in overleg met partijen de mediation “on hold” gezet.
- Het stond de mediator vrij om contact op te nemen met het hoofd stafdienst, omdat met beide partijen was afgesproken dat met het hoofd stafdienst op procesniveau informatie over de mediation mocht worden gedeeld. De mediator heeft dit bovendien gedaan nadat zij hiervoor toestemming van de leidinggevende had gekregen.
- De mediator heeft de vragen van klager over de procesbegeleiding beantwoord. Klager stuurde tijdens de mediation een e-mail aan mediator met als onderwerp ‘klacht’. Vanwege het lopende mediationtraject en haar neutrale positie wilde de mediator niet face-to-face in gesprek gaan met klager hierover. Zij heeft echter wel een uur lang telefonisch met klager gesproken over het proces en de begeleiding. Klager en de mediator kwamen tijdens dit gesprek niet nader tot elkaar. De mediator heeft toen de behandeling van de klacht van klager overgedragen aan de manager. Dat was ook het moment waarop het voor de mediator duidelijk werd dat zij zou terugtreden als mediator indien de mediation zou worden voortgezet.

#### **4. De beoordeling**

- 4.1. Als meest verstrekkend verweer voert de mediator aan dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht. Dit verweer slaagt niet. In artikel 5.2 van het Reglement is bepaald dat de voorzitter van de Tuchtcommissie een klager in diens klacht niet-ontvankelijk kan verklaren, indien de aangesloten Instelling (in casu: het MfN-register) een klachtregeling kent en de klager, hetzij diens klacht niet overeenkomstig die klachtenregeling heeft ingediend bij de aangesloten instelling, hetzij diens klacht wel bij de aangesloten instelling heeft ingediend maar daarop nog niet is beslist en na die indiening nog geen twaalf weken zijn verstreken. Uit de brief van de klachtbehandelaar van 21 november 2022 volgt dat geen van beide gevallen zich in dit geval voordoet. Artikel 5.2 noch enige andere bepaling in het Reglement biedt grond voor de stelling van de mediator dat de klager ook niet-ontvankelijk moet worden verklaard indien hij in het kader van de klachtbehandeling niet meewerkt aan het bereiken van een oplossing. Dit betekent dat klager ontvankelijk is in zijn klacht en dat de Tuchtcommissie toekomt aan een beoordeling van de klacht.
- 4.2. 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.
- 4.3. Klager verwijt de mediator een gebrek aan integriteit, transparantie, onpartijdigheid, vertrouwelijkheid en deskundigheid, alsmede een gebrekkige werkwijze en schending van de partijautonomie. Daarop hebben de Gedragsregels 1, 2, 3, 5, 6, 7 en 8 betrekking.
  - Gedragsregel 1 (‘Beroepsethiek en integriteit’) bepaalt dat de mediator zich moet gedragen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht. Deze

Gedragsregel is de basis voor het optreden van de mediator en de kapstok voor alle overige Gedragsregels. Integriteit is de basale kernwaarde voor de mediator.

- De mediator dient partijen duidelijkheid te geven over het mediationproces, inclusief zijn of haar eigen rol daarin, en maakt kwesties met of tussen partijen bespreekbaar (Gedragsregel 2 'Transparantie'). Openheid en transparantie zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met partijen. Ook in zijn of haar contacten dient de mediator transparant te zijn door beide partijen gelijktijdig en op gelijke wijze te informeren. Dit is van belang omdat de mediator dient te waken voor zijn of haar neutrale en onpartijdige positie (Gedragsregel 5 'Onpartijdigheid') en zich bewust moet zijn van het mogelijke gevaar dat zijn of haar handelen bij eenzijdige contacten de schijn van partijdigheid oproept.
- De mediator zorgt dat de autonomie van partijen is gewaarborgd (Gedragsregel 3 'Partijautonomie'). De mediator bewaakt de autonomie van partijen en toetst hun commitment en vrijwillige deelname aan de mediation. De mediator staat tussen de partijen en ondersteunt hen in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing.
- De mediator is er voor alle partijen. Hij of zij is onpartijdig en handelt zonder vooringenomenheid (Gedragsregel 5 'Onpartijdigheid'). De mediator geeft in woord en daad geen blijk van een voorkeur voor of van afkeuring van (één van) partijen en handelt zonder vooringenomenheid jegens hen.
- De mediator is op grond van Gedragsregel 6 ('Geheimhouding') 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.
- Gedragsregel 7 ('Competentie') schrijft voor dat de mediator een mediation alleen aanneemt wanneer hij of zij over de nodige kwaliteiten beschikt om de mediation goed te laten verlopen. Van de mediator mag worden verwacht dat hij of zij beschikt over de kennis, vaardigheden, beroepshouding en de persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van de mediation te waarborgen en dat hij of zij beschikt over interventietechnieken gericht op onder meer het verbeteren van de communicatie tussen partijen, het verhelderen van het probleem en de betrokken emoties en belangen. Van de mediator mag ook worden verwacht dat hij of zij evenwichtig, empathisch en doortastend is en dat hij of zij goed kan opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen.
- De mediator is op grond van Gedragsregel 8 ('Werkwijze') verantwoordelijk voor het mediationproces. Hij of zij geeft uitleg over het mediationproces en zorgt voor een evenwichtige behandeling van de kwestie en bevordert dat iedere partij op gelijkwaardige wijze aan bod komt. De mediator betreft geen derden bij de mediation, behoudens met toestemming van partijen.

4.4. De mediator heeft op punten aan deze eisen onvoldoende voldaan. De Tuchtcommissie licht dit als volgt toe.

*Onpartijdigheid en werkwijze (evenwichtige behandeling)*

4.5. De mediator heeft de door klager geschetste feitelijke gang van zaken tijdens het mediationgesprek niet betwist. Daarmee staat vast dat klager van de mediator als eerste het woord kreeg en dat hij toen aangaf dat hij wilde re-integreren in zijn functie. Daarna kreeg de leidinggevende het woord. De leidinggevende gaf toen te kennen dat hij niet wilde dat klager zou terugkeren in zijn functie, maar dat hij de samenwerking wilde beëindigen. Vervolgens heeft hij aan het adres van klager allerlei beschuldigingen gedaan en verwijten gemaakt. Klager heeft toen meerdere keren zijn tas op zijn schoot

genomen en weer op de grond gezet, zijn schrijfpapier en pen opgeborgen en weer tevoorschijn gehaald en een paar keer “*dit is echt fucking unbelievable*” gezegd en is de kamer uitgelopen. Toen klager weer terugkwam, ging de leidinggevende verder met het maken van beschuldigingen en verwijten. Volgens klager heeft de leidinggevende twee uur lang het woord gevoerd en heeft de mediator al die tijd niet ingegrepen. Hierover heeft de mediator verklaard dat een welles/nietes discussie tussen partijen was ontstaan over de voortzetting van de samenwerking en dat zij hierin heeft geïntervenieerd door partijen de vraag te stellen hoe hun samenwerking in het verleden was. In reactie hierop gaf de leidinggevende aan dat klager achter zijn rug om een klacht tegen hem had ingediend. Hierop volgde een stroom van verwijten van de leidinggevende aan het adres van klager. De mediator heeft ervoor gekozen om de leidinggevende deze verwijten te laten ventileren. Om te onderzoeken of er toch nog een mogelijkheid was om partijen nader tot elkaar te brengen, heeft de mediator bij de leidinggevende doorgevraagd. Omdat klager een assertieve indruk maakte, heeft de mediator toen niet doorgehad hoe emotioneel dat voor klager is geweest.

- 4.6. De Tuchtcommissie leidt uit de feitelijke gang van zaken af dat de mediator onvoldoende de gelijkwaardigheid tussen partijen heeft bewaakt. Juist in een situatie waarin het gaat om een arbeidsconflict en de deelnemers aan de mediation in een gezagsverhouding tot elkaar staan, zoals in dit geval, moet de mediator doordrongen zijn van het gewicht van zijn of haar neutrale, onpartijdige positie en er voortdurend voor zorgen dat beide partijen de kwestie als gelijkwaardige gesprekspartners kunnen bespreken. Dat is hier niet het geval geweest. De mediator heeft toegelaten dat één partij de vloer heeft genomen en zich daarbij heeft gericht op de persoon van klager. Klager heeft meerdere verbale en non-verbale signalen afgegeven waaruit de mediator redelijkerwijs had kunnen en moeten afleiden dat dit hem diep raakte. Van de mediator had toen verwacht mogen worden dat zij zou ingrijpen en interventies zou plegen om de gelijkwaardigheid tussen partijen te herstellen. Dat heeft zij niet gedaan. De enige interventie die de mediator naar eigen zeggen heeft gepleegd – het doorvragen bij de leidinggevende en het laten ventileren van zijn stroom verwijten aan klager – bracht de verhouding tussen partijen alleen maar verder uit evenwicht. Temeer daar zij als volgende interventie de vraag over stoppen of doorgaan heeft gesteld en toen daar geen eenduidige conclusie over kwam het gesprek heeft beëindigd. Als gevolg hiervan heeft bij klager de indruk kunnen ontstaan dat de mediator de gelijkwaardigheid van zijn positie in de mediation onvoldoende bewaakte, zijn positie eerder ondergeschikt maakte aan die van de leidinggevende en zij dus in zoverre niet onpartijdig was. Het handelen van de mediator nadien, toen klager zijn ongenoegen over deze gang van zaken in een e-mail uiteenzette, zal voor klager die indruk verder hebben kunnen versterken (zie hierna onder 4.10). Dit betekent dat de mediator Gedragsregels 5 en 8 heeft geschonden.

#### *Competentie*

- 4.7. De mediator heeft er onvoldoende blijk van gegeven dat zij in staat is geweest om op een goede wijze om te gaan met de emoties van partijen. Van een mediator mag worden verwacht dat deze niet alleen aandacht voor de emoties van partijen toont, maar ook actief met die emoties aan de slag gaat. Een van de belangrijkste taken van een mediator is om ervoor te zorgen dat de emoties en de communicatie tussen partijen zo gereguleerd worden, dat partijen zo veel mogelijk op voet van gelijkwaardigheid een gesprek kunnen voeren over de oplossing van hun probleem. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie heeft de mediator onvoldoende aandacht gehad voor de duidelijk waarneembare emoties van klager tijdens het mediationgesprek en daar onvoldoende mee gedaan. Zij heeft aangenomen dat klager weerbaar was en in staat was om voor zichzelf op te komen, maar zij heeft niet getoetst of die aanname juist was. Klager heeft meerdere duidelijke signalen afgegeven aan de mediator dat hij emotioneel werd geraakt door de beschuldigingen en verwijten van de leidinggevende. Uit het dossier en hetgeen op de zitting is gebleken, komt het beeld naar voren dat de mediator zich niet goed raad

wist met de situatie en dat zij vooral bezig was met de leidinggevende en wat hem dwars zat, waardoor klager onbegrip voor zijn emoties en een gebrek aan steun heeft ervaren. De Tuchtcommissie is dan ook van oordeel dat de mediator Gedragsregel 7 heeft geschonden.

#### *Vertrouwelijkheid en geheimhouding*

- 4.8. De mediator heeft zonder toestemming van klager derden bij de mediation betrokken, te weten haar manager en het hoofd stafdienst van werkgever. Nadat de mediator telefonisch met klager had gesproken over zijn e-mail van 8 september 2021, heeft zij de manager in haar hoedanigheid van klachtbehandelaar verzocht dit verder af te handelen. De mediator meent dat dit haar vrijstond vanwege het woord 'klacht' als titel van de e-mail. Dit naar het oordeel van de Tuchtcommissie ten onrechte. Uit de e-mail zelf blijkt dat deze betrekking heeft op de inhoud van het mediationgesprek. Klager zet immers uiteen hoe het mediationgesprek is verlopen en wat het standpunt van de leidinggevende was. Deze informatie was vertrouwelijk. Omdat de manager geen partij was bij de mediator en ook geen geheimhoudingsverklaring had getekend, mocht zij die informatie daarom niet delen met de manager.
- 4.9. Vaststaat dat ook het hoofd stafdienst geen partij was bij de mediation en dat ook zij geen geheimhoudingsverklaring had getekend. Desondanks heeft de mediator zonder overleg met en toestemming van klager contact opgenomen met het hoofd stafdienst en hierbij inhoudelijke – en dus vertrouwelijke – informatie over de mediation met het hoofd stafdienst gedeeld. De mediator heeft ter zitting verklaard dat zij tegen het hoofd stafdienst heeft gezegd dat zij met het dilemma zat dat klager wilde re-integreren, maar de leidinggevende het dienstverband wilde beëindigen. Dit raakt de inhoud van de mediation. Wat partijen en de mediator precies hebben afgesproken over het informeren van het hoofd stafdienst op procesniveau (klager en de mediator verschillen hierover van mening) doet er dus niet toe. Dat kan het handelen van de mediator niet rechtvaardigen. Dit geldt ook voor zover de mediator ter verdediging aanvoert dat haar handelen erop was gericht om partijen weer met elkaar aan tafel te krijgen, zodat zij gezamenlijk aan een oplossing van de verstoorde arbeidsrelatie zouden kunnen werken en dat zij dacht dat het hoofd stafdienst hiervoor de sleutel kon zijn. Dit betekent dat de mediator Gedragsregel 6 heeft geschonden.
- 4.10. Het handelen van de mediator raakt tevens de beginselen van Transparantie (Gedragsregel 2), Partijautonomie (Gedragsregel 3) en Onpartijdigheid (Gedragsregel 5). De mediator heeft, nadat zij eind augustus/begin september 2021 zonder overleg met klager – maar wel met toestemming van de leidinggevende – contact had opgenomen met het hoofd stafdienst om het vervolg van de mediation te bespreken, dat contact (op 12 oktober 2021) voortgezet in weerwil van de mededeling van klager (op 11 oktober 2021) dat hij niet wilde dat het hoofd stafdienst zou deelnemen aan de mediation. Voor wat betreft de betrokkenheid van de manager geldt dat klager ter zitting heeft verklaard dat hij met zijn e-mail van 8 september 2021 niet beoogde dat een klachtenprocedure zou worden opgestart, dat hij dat ook helemaal niet wilde en dat hij ook helemaal niet bekend was met de klachtenprocedure. De mediator heeft verklaard dat zij dit veronderstelde, maar dat zij dat niet bij klager is nagegaan. Het is goed voorstelbaar dat de mediator met deze niet transparante en tegen de wil van klager indruisende handelwijze, het wantrouwen van klager in haar verder heeft vergroot. De mediator is hiervan onvoldoende doordrongen geweest. Dat rekent de Tuchtcommissie haar aan.

#### *Partijautonomie*

- 4.11. Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid. In de mediation zijn partijen verplicht om zich in te spannen. Beide partijen moeten zich willen inzetten om door mediation te proberen tot oplossingen te komen. Zonder commitment is mediation een kansloos



proces. Uit Gedragsregel 3 volgt dat het de taak van de mediator is om te toetsen of commitment bestaat. In dit geval onderkent de mediator dat al vrij snel tijdens het mediationgesprek naar voren kwam dat de leidinggevende niet bereid bleek om ter oplossing van het tussen partijen gerezen arbeidsconflict naar mogelijkheden voor re-integratie te kijken, zoals gewenst door klager, maar dat de leidinggevende enkel wilde bereiken dat de arbeidsverhouding met klager zou worden beëindigd. De mediator wijst er terecht op dat haar die opstelling van de leidinggevende niet kan worden verweten. Het is echter wel aan de mediator om een gebrek aan commitment met partijen te bespreken. Niet gebleken is dat de mediator dat heeft gedaan. De mediator heeft weliswaar met haar interventie jegens de leidinggevende door middel van doorvragen en laten ventileren gehoopt daarmee ruimte te creëren bij de leidinggevende voor commitment en in beweging komen. Maar het effect van die interventie op de commitment heeft zij niet getoetst. In tegendeel, zij heeft alleen de vraag gesteld aan partijen of zij wilden doorgaan of stoppen en het gesprek beëindigd toen daarop geen eenduidige conclusie volgde. Hiervoor is reeds aan de orde gekomen dat de mediator aldus niet zorgvuldig heeft gehandeld. De Tuchtcommissie voegt hieraan toe dat het niet bespreekbaar maken van het gebrek aan commitment, ertoe heeft kunnen leiden dat bij klager onduidelijkheid ontstond over de vraag voor welke kwestie partijen aan tafel zaten en onbegrip voor de wijze waarop de mediator optrad. Ook het zonder overleg en instemming van klager contact leggen en onderhouden met derden buiten de tafel, zoals hierboven onder 4.10 besproken, is een inbreuk op de partijautonomie. De Tuchtcommissie is dan ook van oordeel dat de mediator Gedragsregel 3 heeft geschonden.

#### *Transparantie*

- 4.12. Partijen verschillen van mening over de vraag hoe het mediationgesprek is geëindigd. Volgens klager heeft de mediator de mediation beëindigd in het gesprek van 25 augustus 2021, terwijl de mediator stelt dat zij de mediation toen in overleg met partijen slechts "on hold" heeft gezet en met partijen de afspraak heeft gemaakt dat zij op 30 augustus 2021 met hen contact zou opnemen om het verdere vervolg te bespreken. De mediator had deze onduidelijkheid kunnen voorkomen door de gemaakte afspraken na afloop van het mediationgesprek aan partijen schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, te bevestigen. Dat heeft zij niet gedaan. Zij heeft pas op 2 september 2021, dus meer dan een week later, aan partijen het verslag van het mediationgesprek toegestuurd. Uit het met instemming van beide partijen ter zitting door klager aan de Tuchtcommissie overlegde verslag is niet vast komen te staan of daarin de term "on hold" stond, omdat er tussen partijen ter zitting verschil van inzicht bleek te bestaan over de vraag in hoeverre dit verslag het complete verslag was. Ook indien er in het verslag heeft gestaan dat de mediation "on hold" is gezet (wat de mediator stelt, maar klager betwist), dan laat dit onverlet dat er bij klager verwarring is ontstaan over de status van de mediation en dat de mediator dat niet heeft weten te voorkomen. De Tuchtcommissie stelt vast dat de mediator onvoldoende heeft gedaan om een einde te maken aan die verwarring. Daarvoor zijn redengevend de volgende tussen partijen niet betwiste feiten en omstandigheden. Het gesprek van 25 augustus 2021 is door de mediator beëindigd toen de vraag of partijen wilden stoppen of doorgaan met de mediation zonder duidelijke conclusie in de lucht bleef hangen. Ondanks herhaalde verzoeken van klager heeft de mediator geen antwoord gegeven op de vragen van klager in zijn e-mails van 29 augustus 2021 en 2 september 2021 over de status van de mediation en heeft zij de eigen interne klachtenprocedure in gang gezet. Zij heeft klager verder voor zijn vragen verwezen naar de manager. Niet gesteld of gebleken is dat de mediator vooraf aan klager (en de leidinggevende) heeft gecommuniceerd dát zij de interne klachtenprocedure in gang zou gaan zetten en wat de klachtenprocedure volgens haar zou betekenen voor het vervolg van de mediation. De manager heeft vervolgens met klager gesproken over het verdere vervolg van de mediation en in dat kader ook contact gezocht met het hoofd stafdienst.

Vervolgens heeft de mediator het contact met het hoofd stafdienst overgenomen van de manager. Dit heeft de mediator echter niet afgestemd met klager. Opmerkelijk is dat de mediator ook toen niet partijen heeft gevraagd of zij de mediation wilden voortzetten of niet (hen zo nodig bij het beantwoorden daarvan ondersteunend), dan wel zelf hierover een beslissing als procesverantwoordelijke heeft genomen, maar het op dat moment aan het hoofd stafdienst heeft overgelaten om daarover te beslissen. Dit, terwijl het hoofd stafdienst geen partij is bij de mediation. De enige andere partij naast klager, die hierover mag beslissen (de leidinggevende), lijkt voor de mediator geheel uit beeld te zijn verdwenen. Uit deze gang van zaken volgt dat de mediator naar partijen onvoldoende duidelijk en open is geweest over haar aanpak. Dit levert een schending van Gedragsregel 2 op.

#### *Overige verwijten*

- 4.13. De Tuchtcommissie volgt klager niet in zijn stelling dat de mediator klachtwaardig heeft gehandeld in het kader van de voorbereiding van het mediationgesprek. De mediator heeft toegelicht dat zij op basis van het voorgesprek van klager over voldoende informatie beschikte om het mediationgesprek te kunnen voeren en dat het ontbreken van de ingevulde vragenlijst van klager in haar dossier geen beperking voor haar opleverde. De Tuchtcommissie heeft op basis van het dossier geen aanleiding om hieraan te twijfelen. Duidelijk is geworden dat het ontbreken een ongewild gevolg was van het abusievelijk niet-administreren van de vragenlijst door het bedrijfsbureau van het kantoor waar de mediator werkt. Het is terecht dat zij aan klager hiervoor excuses heeft gemaakt. Er is de Tuchtcommissie niet gebleken dat klager door deze fout in enig belang is geschaad en de klacht treft geen doel. Wel verdient aanbeveling op dit punt tot praktijk te maken, uit oogpunt van voor mediation cruciale zorgvuldigheid, te verifiëren bij het bedrijfsbureau of er daadwerkelijk geen vraagformulier is ingezonden in plaats aannemen dat dat niet het geval is.

#### *Conclusie en maatregel*

- 4.14. De Tuchtcommissie komt tot de slotsom dat de klacht gegrond is. De mediator heeft in strijd gehandeld met de Gedragsregel 2, 3, 5, 6, 7 en 8. Dit betekent dat de mediator zich in dit geval ook niet heeft gedragen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht. Ook Gedragsregel 1 (Beroepsethiek en integriteit) is daarmee geschonden. De mediator heeft de kernwaarden van onpartijdigheid, transparantie, partijautonomie, vertrouwelijkheid en geheimhouding, competentie en een adequate werkwijze geschonden en niet goed geacteerd op de emoties van partijen. Daardoor ontbrak de veiligheid voor klager in de mediation en voelde hij zich niet gehoord en gesteund door de mediator. Het valt de mediator aan te rekenen dat zij dit alles heeft verzuimd. De mediator heeft er bij de behandeling van de klacht niet of weinig blijk gegeven van te reflecteren op haar handelen als mediator en te zien wat daarvan de impact is geweest op klager en op het mediationproces. Bij het bepalen van de maatregel weegt de Tuchtcommissie mee dat aan de mediator niet eerder een tuchtrechtelijke maatregel is opgelegd. 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.

## **5. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt aan de mediator de maatregel op van voorwaardelijke schorsing voor de duur van één maand, met een proeftijd van één jaar.

Aldus beslist op **23 juni 2023** door mr. P.E. van der Veen, voorzitter, J.G. de Roos 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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping curve that starts high on the left and ends lower on the right.

*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](mailto:info@mediationtuchtrecht.nl).

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