

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK M-2023-2
van:

A.
wonende te X,
verder te noemen: klagster,

tegen:

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

1. De procedure

Na beëindiging van de klachtprocedure bij het MfN-register heeft klagster op 17 januari 2023 bij de Tuchtcommissie een klacht over de mediator ingediend. Bij de klacht is een aantal bijlagen gevoegd.

De mediator heeft op 14 maart 2023 een verweerschrift ingediend, eveneens met bijlagen.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 30 juni 2023. Hierbij waren klagster, vergezeld door haar echtgenoot, en de mediator aanwezig.

2. Enkele vaststaande feiten

- a. De mediator heeft klagster en haar werkgever bijgestaan in een arbeidsconflict. Op 28 juli 2022 heeft de mediator daartoe een aanvraag van de werkgever van klagster (C van de afdeling HR) ontvangen.
- b. Op 1 augustus 2022 heeft de mediator met klagster een intakegesprek gevoerd. In dat gesprek heeft de mediator klagster meegedeeld dat de communicatie tussen hen vertrouwelijk is.
- c. Bij e-mail van 5 augustus 2022 heeft de mediator een conflictdiagnose en een plan van aanpak naar klagster gezonden. Ook daarin heeft de mediator bevestigd dat de communicatie tussen hen vertrouwelijk is en klagster verzocht ook de e-mail en de bijlagen als vertrouwelijk te behandelen.
- d. In de periode daarna hebben klagster en de mediator diverse malen telefonisch en per e-mail contact gehad. In die periode heeft de mediator ook contact gehad met C, de zorgdirecteur D, de teamleden van klagster en de teamcoach.
- e. De mediator heeft bij e-mail van 6 oktober 2022 bevestigd dat een eerste mediationgesprek op 11 oktober zal plaatsvinden. Als bijlage heeft de mediator een concept mediationovereenkomst, het Mediationreglement en de Gedragsregels toegezonden.
- f. Bij e-mail van 11 oktober 2022 heeft klagster aan de mediator meegedeeld dat het klopt dat zij haar werkgever verzocht heeft een andere mediator in te schakelen en dat de afspraak van die dag niet door zal gaan.

- g. Bij e-mail van 12 oktober 2022 heeft klaagster de mediator meegedeeld dat zij het vertrouwen in hem heeft opgezegd nadat haar ter ore was gekomen dat hij informatie, die zij in vertrouwen met hem had gedeeld, heeft verdraaid en onjuist heeft overgebracht aan de zorgdirecteur.

3. De klacht en het verweer

De klacht

Klaagster wilde een mediation met haar werkgever, omdat zij na vijf weken ziek te zijn geweest, van de bedrijfsarts te horen had gekregen dat haar werkgever afscheid van haar wilde nemen, terwijl zij geen enkel idee had waar die wens vandaan kwam. Desondanks heeft de mediator haar meegedeeld dat er geen individuele mediation met de werkgever kon plaatsvinden, maar dat als stap één eerst gesproken zou moeten worden met het zelfsturende team waarvan klaagster deel uitmaakte. Klaagster stelt dat de mediator hierin te sturend heeft gehandeld. Hij heeft haar niet uit laten praten en haar woorden in de mond gelegd. Klaagster heeft dit laatste toegelicht.

Toen klaagster de mediator tijdens een telefoongesprek op 27 september 2022 meedeelde dat volgens haar stap één het voeren van mediationgesprekken met de werkgever diende te zijn, heeft de mediator gezegd dat dat betekende dat van gesprekken binnen het kader van de arbeidsverhouding over het herstel van de relatie, zal worden overgegaan naar gesprekken buiten het kader van de arbeidsverhouding over het vertrek van klaagster bij de werkgever. Klaagster voelde zich hierdoor overrompeld, niet begrepen en voor het blok gezet en heeft dat gesprek als erg vervelend en intimiderend ervaren. Ter zitting heeft klaagster aangegeven dat voor haar een mediation met haar werkgever van belang was, omdat zij niet wist wat haar werkgever als probleem ervaarde en waarom.

Hoewel zij in dat telefoongesprek aan de mediator heeft gezegd dat zij over de inhoud van het besprokene moest nadenken, werd zij op 5 oktober 2022 geconfronteerd met de mededeling van een collega dat die had gehoord dat klaagster zou vertrekken bij de werkgever. Deze collega had dat gehoord van de zorgcoach. Zowel de coach als de zorgdirecteur hadden dit volgens klaagster van de mediator te horen gekregen. De mediator heeft door het doen van mededelingen naar aanleiding van het telefoongesprek van 27 september 2022 met klaagster, zijn geheimhoudingsplicht geschonden door zonder klaagsters instemming mondeling dan wel schriftelijk onjuiste, want niet door haar benoemde informatie te delen met haar werkgever. De mediator heeft hetgeen hij met klaagster had besproken compleet verdraaid door mee te delen dat klaagster bij de werkgever wilde vertrekken.

Na de beëindiging van de mediation is het klaagster in een vervolgmiation bij een andere mediator ook ter ore gekomen dat de mediator verslagen van zijn gesprekken met klaagster heeft gedeeld met haar werkgever. Deze verslagen zijn klaagster in die mediation voor het eerst ter ore gekomen, omdat die toen deels zijn voorgelezen.

Klaagster heeft, ook met het oog op de geheimhoudingsplicht, de mediator vanaf de start van de gesprekken (eind juli 2022) voortdurend gevraagd om een mediationovereenkomst. Pas op 6 oktober 2022 heeft de mediator de concept mediationovereenkomst, het mediationreglement en de Gedragsregels toegezonden. Dat was nadat door de mediator al diverse afzonderlijke gesprekken met klaagster, leden van het team, de meewerkend coach en de zorgdirecteur waren gevoerd.

Na de eerste fysieke bijeenkomst hebben alle verdere gesprekken tussen de mediator en klaagster telefonisch plaatsgevonden, zonder schriftelijke terugkoppeling door de mediator aan klaagster en/of de mogelijkheid voor klaagster tot verificatie van het besprokene.

De mediator trad volgens klaagster in die gesprekken vooral op als een vertegenwoordiger van de werkgever en gaf er op geen enkele manier blijk van de belangen van klaagster (het behouden van haar baan) te behartigen.

Volgens klaagster heeft de mediator Gedragsregels 1 (beroepsethiek en integriteit), 4 (onafhankelijkheid), 5 (onpartijdigheid) en 6 (vertrouwelijkheid) geschonden. Daarnaast heeft de mediator in strijd gehandeld met artikel 3 (aanvang mediation na ondertekening mediationovereenkomst), 6.1 (beslotenheid) en 7 (geheimhouding) van het Mediationreglement.

Het verweer

De mediator voert aan dat hij eind juli 2022 van de HR-manager van de werkgever van klaagster een aanvraag tot mediation heeft ontvangen, waarbij hem meegedeeld werd dat het om een teamconflict ging. Na afzonderlijke intakegesprekken met klaagster en met de zorgdirecteur heeft de mediator op 5 augustus eerst een conflictdiagnose en een plan van aanpak opgesteld. Klaagster had volgens deze conflictdiagnose te kennen gegeven nog niet te weten of zij bij de werkgever wilde blijven of daarvan afscheid wilde nemen. In het plan van aanpak wordt uitgegaan van het herstel van de werkrelatie en mediationgesprekken met het team. Het team heeft uiteindelijk ingestemd met mediation.

Tijdens het telefoongesprek op 27 september 2022 heeft klaagster gezegd dat zij niet met het team wilde spreken en dat zij twijfelde of zij nog langer voor de werkgever wilde werken en dat zij daarover met de werkgever wilde spreken. Hierop heeft de mediator klaagster meegedeeld dat hij deze wijziging in het plan van aanpak en het doel van de mediation bij de werkgever moet melden om er zeker van te zijn dat dan de juiste persoon (bij afscheid zou dat niet het team, maar de werkgever zijn) aan de mediation zou deelnemen. Hier heeft klaagster mee ingestemd.

De mediator heeft alleen na expliciete toestemming van klaagster informatie van klaagster gedeeld met de HR-functionaris, in verband met de aanpassing van het plan van aanpak en om te bewerkstelligen dat er een ter zake bevoegde functionaris aan het mediationgesprek zou deelnemen. Verder heeft hij geen enkele informatie uit gesprekken tussen klaagster en hem met derden gedeeld.

Volgens de mediator was het duidelijk dat verschillende teamleden contact onderhielden met klaagster en dat er informatie-uitwisseling plaatsvond over wat er door klaagster in gesprekken met de mediator werd besproken.

De mediator stelt dat hij pas een concept voor een mediationovereenkomst naar partijen heeft toegezonden nadat het hem duidelijk was met welke partijen de mediation zou moeten plaatsvinden. De fase die daaraan vooraf was gegaan, was om uit te zoeken welke partijen aan de mediationtafel moesten plaatsnemen. In de overeenkomst is de bepaling opgenomen dat de vertrouwelijkheid zich ook uitstrekt tot gesprekken die voorafgaand aan de ondertekening hebben plaatsgevonden.

De mediator ontkent dat hij (met name tijdens het telefoongesprek op 27 september 2022) sturend/intimiderend heeft opgetreden. Dit blijkt ook niet uit de e-mails van klaagster van na dit telefoongesprek.

Tot slot betoogt de mediator dat er na het eerste telefonische gesprek wel degelijk een terugkoppeling naar klaagster heeft plaatsgevonden. De conflictdiagnose is immers op schrift

gesteld en aan klager verstrekt en er is op verschillende momenten e-mailcontact geweest. Er was nog slechts sprake van de voorbereidingsfase van de mediation waarin de mogelijkheid van mediation werd verkend.

4. De beoordeling

Uit de door beide partijen geschetste gang van zaken maakt de Tuchtcommissie op dat klager bij de intake aan de mediator heeft aangegeven de mediation met de werkgever te willen, omdat zij tijdens haar ziekteverzuim tot haar verbazing van de bedrijfsarts had gehoord dat de werkgever afscheid van haar wilde nemen. Hierover wilde klager opheldering van de werkgever. De werkgever heeft bij de aanvraag van de mediation aan de mediator aangegeven dat de mediation ging om het oplossen van problemen binnen het team.

Naar het oordeel van de Tuchtcommissie had de mediator, op basis van de intakegesprekken van klager en de werkgever, waaruit naar voren kwam dat niet duidelijk was of er nu een probleem was tussen klager en de werkgever of (mogelijk ook) tussen klager en haar team, eerst een oriënterend gesprek tussen klager en haar werkgever moeten entameren om te bespreken wat nu precies de problemen waren die in de mediation moesten worden behandeld, hoe dat binnen het vervolg van de mediation kon worden gepast en wie daarvoor aan tafel moesten komen. Dit te meer aangezien klager verschillende keren aan de mediator te kennen heeft gegeven dat zij, vanwege de mededeling van de bedrijfsarts, een probleem had met haar werkgever en niet met haar team. Door dit na te laten, zich te beperken tot het voeren van intakegesprekken en op basis daarvan zelf te beoordelen dat het team aan de mediatie tafel moest plaatsnemen, heeft de mediator zich te veel laten leiden door de mededeling van de werkgever dat er een conflict binnen het team was en te weinig aandacht gehad voor de wens en de daaraan ten grondslag liggende redenen van klager dat zij eerst met de werkgever wilde praten.

Die redenen waren de mediator bekend, omdat uit de conflict diagnose en het plan van aanpak naar voren komt dat klager twijfelde of zij wel of niet bij de werkgever wilde blijven en dat zij dat tijdens de mediation wilde onderzoeken. Ook uit de weergave van het telefoongesprek van 27 september 2022 van de mediator blijkt dat klager twijfelde of zij bij de werkgever wilde blijven. In plaats van deze begrijpelijke wens van klager aandacht te geven, heeft de mediator klager meegedeeld dat, als zij met de werkgever wilde praten over het al dan niet willen blijven bij de werkgever, de insteek van de mediation zou moeten worden gewijzigd van herstel van de arbeidsrelatie tot de mogelijkheid van ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Met deze mededeling heeft de mediator klager nog voordat een gesprek met de werkgever plaats had gevonden, voor de keuze gesteld of zij wilde praten over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst of niet.

De mediator heeft ook – zo staat als onweersproken vast – klager meegedeeld dat de conflictsituatie tussen haar en de werkgever bij een mediation tussen klager en haar team slechts zijdelings aan bod zou kunnen komen (ook omdat bij die mediation niet een functionaris aan tafel zou zitten die bevoegd was om over die kwestie te praten en toezeggingen te doen). Hieruit blijkt dat de mediator al uitgang van een gekozen insteek om de mediation te laten plaatsvinden met het team zonder dat die keuze zijn basis vond in een door klager en de werkgever gevoerd gesprek en gemaakte afspraak.

De Tuchtcommissie begrijpt dat klager zich hierdoor voor het blok gezet voelde. Klager had de behoefte om met de werkgever te praten, maar dat kon volgens de mediator alleen als het zou gaan om de mogelijke beëindiging van de arbeidsovereenkomst, omdat als het zou gaan om het herstel van de arbeidsrelatie, niet de werkgever maar het team de partij van klager in de mediation zou zijn. De mediator heeft klager hierdoor het gevoel gegeven dat zij al voor een bepaald traject moest kiezen nog voordat zij aan de mediation begon. Dit terwijl zij nu juist kenbaar had gemaakt dat zij twijfelde en tijdens de mediation (met haar werkgever) wilde uitzoeken welke kant het op moest gaan. De mediator heeft richting klager te sturend opgetreden door te bepalen dat eerst de route met het team moest worden gevolgd, terwijl klager zelf eerst met haar werkgever in mediation wilde om te vernemen waarom

deze afscheid van haar wilde nemen. Gelet op de door klaagster geuite twijfels in het gesprek van 27 september 2002, heeft de mediator onvoldoende geverifieerd of zij daadwerkelijk een mediation met als doel beëindiging van de arbeidsovereenkomst wilde voordat hij de werkgever daarover informeerde.

Met dit handelen heeft de mediator Gedragsregel 3 (Partijautonomie) en Gedragsregel 5 (Onpartijdigheid) geschonden.

Door zich in verregaande mate en langdurig bezig te houden met de problemdiagnose heeft de mediator in de voorfase van de mediation (tussen eind juli en de eerste geplande mediationbijeenkomst op 11 oktober 2022) met diverse personen veel inhoudelijke gesprekken gevoerd, zonder dat het voor klaagster duidelijk was met wie en waarover de mediator gesprekken voerde en zonder dat daarbij de vertrouwelijkheid gewaarborgd was door een ondertekende mediationovereenkomst. Het gevolg hiervan was dat informatie uit die gesprekken in bredere kring bekend is geworden, waardoor de positie van klaagster binnen het bedrijf is verslechterd. Door er alleen mondeling op te wijzen dat het besprokene vertrouwelijk was, heeft de mediator de vereiste vertrouwelijkheid van het besprokene onvoldoende gewaarborgd. Hiermee heeft de mediator in strijd gehandeld met Gedragsregel 2 (Transparantie) en 6 (Vertrouwelijkheid).

Dat de mediator gespreksverslagen van de gesprekken tussen hem en klaagster aan de werkgever heeft verstrekt, is overigens niet vast komen te staan.

De Tuchtcommissie komt tot de conclusie dat de mediator diverse Gedragsregels heeft geschonden. De klacht is dan ook gegrond. Het handelen van de mediator heeft aanzienlijke emotionele schade bij klaagster teweeggebracht. Daarbij heeft de mediator ook tijdens de hoorzitting geen blijk gegeven inzicht te hebben in de onjuistheid van zijn handelen en de gevolgen daarvan. Omdat echter nog niet eerder een klacht tegen de mediator door de Tuchtcommissie gegrond is verklaard, zal de Tuchtcommissie in dit geval volstaan met de maatregel van berisping.

5. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt op de maatregel van berisping.

Aldus beslist op **8 september 2023** door mr. H.M.M. Steenberghe, voorzitter, mr. F. Koster en mr. M.A. Zon, leden, in tegenwoordigheid van mr. M. Niesen, secretaris, en ondertekend door de voorzitter.

mr. H.M.M. Steenberghe

voorzitter



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 **8 september 2023**.