

HET COLLEGE VAN BEROEP VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

heeft de navolgende beslissing gegeven in beroepszaak **B-2025-3** van:

A.

wonend te X,
verder te noemen: klager,

tegen:

B.

kantoorhoudend in Y,
verder te noemen: de mediator,
gemachtigde: C.

1. Procedure

1.1. Op 12 september 2025 heeft klager schriftelijk beroep ingesteld tegen de beslissing van de Tuchtcommissie van 12 september 2025, verzonden op dezelfde dag (nr. M-2025-2).

1.2. De mediator heeft een verweerschrift gedateerd 15 oktober 2025, met bijlagen, ingediend.

1.3. Partijen zijn op 11 november 2025 opgeroepen voor de hoorzitting van het College van Beroep van 30 januari 2026.

1.4. Klager heeft op 11 en 12 november 2025 het College van Beroep verzocht om de zaak volledig schriftelijk te behandelen. Klager heeft aan dat verzoek ten grondslag gelegd dat hij wegens medische noodzaak niet in staat is om persoonlijk of digitaal aanwezig te zijn bij de hoorzitting. Bij de berichten is als bijlage onder meer een pleitnota gevoegd.

1.5. Op 25 november 2025 is het verzoek tot online deelname van klager gehonoreerd.

1.6. Klager heeft het College van Beroep op 25 november 2025, 4 en 10 december 2025 per e-mail onder meer verzocht de beslissing van 25 november 2025 te herzien.

1.7. Op 11 december 2025 heeft het College van Beroep partijen bericht dat klager niet fysiek noch digitaal aanwezig zal zijn tijdens de hoorzitting van 30 januari 2026 en dat tijdens de hoorzitting de pleitnota van klager zal worden behandeld, evenals de andere door partijen ingediende stukken.

1.8. Naar aanleiding van een e-mail van de gemachtigde van de mediator van 15 januari 2026 heeft het College van Beroep op 28 januari 2026 aan partijen laten weten dat ervan wordt uitgegaan dat klager de pleitnota tijdens de zitting heeft voorgedragen.

1.9. Het College van Beroep heeft het beroep behandeld op de hoorzitting van 30 januari 2026, waarbij de mediator, samen met haar gemachtigde, in persoon zijn verschenen.

2. Achtergronden van de klacht

2.1. Geen bezwaar is gericht tegen de wijze waarop in de beslissing van de Tuchtcommissie de feitelijke achtergrond van de klacht is weergegeven, zodat ook in beroep daarvan wordt uitgegaan. In het kort gaat het om het volgende.

2.2. De mediator heeft klager en de werkgever bijgestaan in een arbeidsconflict.

2.3. Bij e-mail van 1 november 2023 heeft de mediator aan partijen bevestigd dat zij partijen zal begeleiden en verzocht om de bijgevoegde mediationovereenkomst ondertekend aan haar terug te sturen. In haar e-mail heeft de mediator toegelicht dat de mediation begint op de dag waarop zij met één of beide partijen contact heeft gehad en dat vanaf dat moment "confidentiality" geldt. De mediationovereenkomst is op 4 november 2023 akkoord bevonden door klager en op 5 en 7 november 2023 door (vertegenwoordigers van) de werkgever.

2.4. De mediation vond op verzoek van klager plaats op pendelbasis. Klager en de werkgever hebben via de mediator diverse malen (in elk geval op 19 februari, 29 februari, 10 april, 16 april, 8 mei, 11 juli, 24 juli en 30 juli 2024) (schriftelijk) op elkaars reacties gereageerd.

2.5. Op 9 mei 2024 heeft klager bericht dat hij een advocaat heeft ingeschakeld. Ook de werkgever werd gedurende de mediation bijgestaan door een advocaat. Na medio 2024 hebben klager en de werkgever niet meer inhoudelijk op elkaar gereageerd in het kader van de mediation.

2.6. De mediator heeft op verschillende momenten bij (de advocaten van) klager geïnformeerd naar zijn gezondheid en gevraagd om in gesprek te gaan over de voortgang van de mediation. Klager (of zijn advocaat) heeft daarbij telkens aangegeven dat het niet goed ging met klager, dat hij in afwachting was van (de resultaten van) (verder) onderzoek door de bedrijfsarts, een arbeidskundige en/of het UWV en dat hij niet toe was aan contact met de werkgever.

2.7. Op 10 oktober 2024 heeft de mediator aan klager per e-mail gevraagd of hij wil dat zij aan de werkgever zal terugkoppelen dat hij de uitkomsten van de second opinion en het deskundigenoordeel wil afwachten en dat de werkgever voorstelt om een regieovereenkomst te beleggen om de volgende stap in de mediation te bespreken. Klager heeft daarop op 11 oktober 2024 om 10.28 uur geantwoord dat zijn toestand verslechtert, dat hij niet in staat is om gesprekken te voeren, dat hij onder behandeling is en behoefte heeft aan rust en herstel en dat hij wil dat in het kader van de mediation de resultaten van de onderzoeken worden afgewacht.

2.8. Klager heeft bij e-mail van 11 oktober 2024 om 11.37 uur de mediation per direct beëindigd. Klager heeft geschreven:

"De aanleiding hiervoor is dat de advocaat van de werkgever buiten jou om en buiten de mediation heeft gecommuniceerd over dit conflict met de advocaat van D. In zeven e-mails, die niet met jou zijn gedeeld, heeft deze advocaat mij onder druk gezet om documenten te ondertekenen. Dit betreft het herstelplan en de eerstejaarsevaluatie, die pas na mijn klacht in week 61 summier is ingevuld. Ik ben niet bereid deze documenten te ondertekenen, omdat ze mijn rechten als werknemer niet waarborgen en niet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

In je laatste e-mail gaf je aan dat de advocaat een Teams-meeting wil inplannen om deze documenten alsnog te ondertekenen. Mijn standpunt blijft echter ongewijzigd. De manier waarop de advocaat te werk gaat, inclusief het niet betrekken van jou in de communicatie van de zeven voorgaande e-mails, vind ik

onacceptabel. Dit heeft niet alleen mijn vertrouwen in de mediation geschaad, maar ook jouw rol als mediation in een moeilijke situatie bemoeilijkt.

Het verbaast me dat je niet op de hoogte was van deze situatie, wat een negatieve invloed heeft op de voortgang van de mediation. De communicatie zou via jou moeten verlopen, en het is teleurstellend dat dit niet is nageleefd. Ik heb contact gehad met MFN, en zij bevestigen dat de advocaat van de werkgever deze communicatie altijd via jou als mediator had moeten laten verlopen. Hierdoor is het vertrouwen en de transparantie flink geschaad.

Gezien het feit dat we al 12 maanden bezig zijn met deze mediation, had ik verwacht dat er op een eerlijke en transparante manier werd gehandeld. De huidige situatie is onacceptabel, en ik kan hierdoor niet verder met de mediation. Ik wil benadrukken dat ik niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de gevolgen van mijn beslissing om de mediation te beëindigen.

(...)

Ik hoop dat je mijn beslissing begrijpt en zie graag een bevestiging van de mediation tegemoet.

Ik wil je bedanken voor je inzet en vertrouwen. Je hebt je te allen tijde gehouden aan de wettelijke regels vanuit jouw functie, en als persoon heb je me altijd geholpen. (...)"

2.9. De mediator heeft klager daarop, op 14 oktober 2024 (om 12.47 uur), bericht dat zij het vervelend vindt om te horen dat klager zich onder druk gezet voelt, maar dat zij niet weet wat er buiten de mediation om is gecommuniceerd. De mediator heeft ook geschreven dat zij de mediation de dag erop zal beëindigen als klager niets meer van zich laat horen. Ook heeft de mediator geschreven:

"Het is evenwel zo dat er verplichtingen zijn voor werkgever en werknemer in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (die gelden tijdens ziekte en re-integratie), waar partijen elkaar buiten de mediation op kunnen aanspreken. Er is immers een werkgever-werknemer relatie."

2.10. Klager heeft de mediator vrijwel onmiddellijk daarna per e-mail geantwoord "mediation zoals aangegeven beëindigd".

2.11. De mediator heeft vervolgens (om 22.24 uur) de mediation beëindigd. In haar e-mail aan partijen (met cc aan de advocaten van klager en de werkgever) schrijft de mediator: "As per today I herewith formally terminate the mediation. Unfortunately, no agreements have been made between the parties."

2.12. Op 29 oktober 2024 is de second opinion uitgebracht. Daarin staat onder meer:

"Wat is het advies ten aanzien van het komen tot oplossingen met de werkgever met betrekking tot de aanhoudende werkgerelateerde knelpunten (met name de al lang lopende mediation)? Aangezien de mediation is mislukt, is het advies om niet verder te gaan met mediation. De verstoorde vertrouwensrelatie tussen werknemer en werkgever maakt een succesvolle mediation onwaarschijnlijk."

3. Geschil in eerste aanleg en oordeel van de Tuchtcommissie

3.1. De Tuchtcommissie heeft de klachten van klager als volgt geformuleerd, waartegen in beroep geen bezwaar is gemaakt:

"1. De mediator heeft in strijd gehandeld met het beginsel van transparantie, partijautonomie en onpartijdigheid. De mediator blijkt te zijn voorgedragen als mediator door de externe advocaat van de werkgever. Dat was voor klager niet duidelijk, hij is daarover niet geïnformeerd. Hij mocht aannemen dat de Arbodienst de mediator had aangedragen. Klager heeft als gevolg hiervan geen keuzevrijheid gehad of gelegenheid tot het maken van bezwaar tegen het inschakelen van deze mediator.

2. De mediator heeft in strijd gehandeld met beroepsethiek, partijautonomie, onafhankelijkheid en onpartijdigheid en met haar procesverantwoordelijkheid. De mediator heeft de medische situatie van klager (werkgerelateerde PTSS en burn-out met zeer beperkte belastbaarheid tot gevolg) structureel genegeerd. Gezien die situatie had zij moeten weten dat de zaak niet geschikt was voor mediation en deze niet mogen aannemen. Hoewel de Arbodienst mediation adviseerde/oplegde, heeft zij niet

zelfstandig de psychische gesteldheid van klager beoordeeld en bewaakt. Zij heeft niet getoetst of klagers instemming met de mediation vrijwillig, geïnformeerd en gelijkwaardig tot stand kwam. Zij heeft ook niet verteld dat mediation vrijwillig was. Klager verkeerde in de veronderstelling dat er sprake was van een re-integratieverplichting. Gaandeweg het mediationproces had de mediator op aangeven door klager van verergerende klachten het proces moeten pauzeren en de medische geschiktheid van klager voor mediation moeten herbeoordelen en het proces moeten beëindigen. Zij heeft geen overleg gezocht met behandelaars van klager of onafhankelijke adviseurs. Zij heeft onvoldoende kritische grenzen gesteld maar het voorzetten van de mediation gelegitimeerd ondanks klagers overbelasting en herhaalde noodkreten. Zij bleef het mediationproces aanjagen en normaliseerde daarmee een structureel machtsoverschot van de wederpartij, zonder de mentale draagkracht van klager te beschermen.

3. De mediator heeft in strijd gehandeld met beroepsethiek, vertrouwelijkheid en transparantie. De mediator is de mediation al gestart op 7 september 2023, terwijl de mediationovereenkomst pas twee maanden later is getekend. Al voor die ondertekening heeft zij van klager privacygevoelige medische informatie (behandelplan psycholoog) gevraagd en in ontvangst genomen. In haar e-mail van 1 november 2023 stelt zij eenzijdig dat de mediation en de vertrouwelijkheid terugwerkende kracht kregen vanaf het eerste contact. Die terugwerkende kracht is niet overeengekomen of schriftelijk vastgelegd en niet toegestaan onder de Gedragsregels. Wat de start van de mediation was en wat hiervan de juridische gevolgen waren staat in het Engels in de kleine letters van een bijlage. De mediator heeft dit niet actief aan klager uitgelegd, terwijl hij als kwetsbare deelnemer recht had op duidelijke en begrijpelijke uitleg in zijn eigen taal.

4. De mediator heeft gehandeld in strijd met het beginsel van onpartijdigheid. Zij heeft toegestaan dat de externe advocaat van de werkgever rechtstreeks met de mediator mocht communiceren, terwijl zij dat expliciet niet toestond aan de advocaat van klager. Dit blijkt uit haar e-mails van 19 juni 2024 en 10 juli 2024. De advocaat van klager mocht pas met de advocaat van de werkgever communiceren na goedkeuring van de mediator. Toen klager op 11 oktober 2024 aan de mediator berichtte dat hij op dat moment de mediation beëindigde omdat hem was gebleken dat de advocaat van de werkgever buiten de mediator om had gecommuniceerd met klager en diens advocaat over het herstelplan en de evaluatie en daarbij juridische en mentale druk op klager had uitgeoefend, heeft de mediator niet deze ernstige schending van vertrouwelijkheid en procesbalans erkend. Zij legitimeerde het handelen van de wederpartij (met verwijzing naar de Wet Verbetering Poortwachter) in plaats van klager als psychisch kwetsbare partij te beschermen.

5. De mediator heeft in strijd met de vertrouwelijkheid gehandeld door in het beëindigingsbericht op te nemen "Unfortunately, no agreements have been made". Die tekst is niet neutraal en is door de werkgever gebruikt in een juridische procedure, door te betogen dat de mediator het proces heeft beëindigd, terwijl klager dat was. Het verzoek van klager aan de mediator om dit recht te zetten heeft zij geweigerd. Hiermee zijn voor klager de vertrouwensbreuk en schade vergroot.

6. Al het vorenstaande betekent voor klager ook dat de mediator niet competent was en Gedragsregel 7 geschonden heeft."

3.2. De Tuchtcommissie heeft de klachten ongegrond verklaard. De Tuchtcommissie heeft daartoe, samengevat, het volgende overwogen.

- Het handelen van de mediator moet (alleen) worden getoetst aan de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels).
- De bedrijfsarts adviseerde mediation. Daaruit kan in redelijkheid worden geconcludeerd dat de bedrijfsarts klager fysiek en mentaal voldoende in staat achtte om deel te nemen aan mediation. Het was niet aan de mediator om zelf (verder) de medische situatie van klager te beoordelen. Dat is niet haar taak, rol en expertise. Zij mocht op grond van het advies van de bedrijfsarts aannemen dat klager in staat was om deel te nemen aan de mediation. De mediator hoefde ook geen contra-indicatie voor mediation aan te nemen uit de NVAB-richtlijn Conflicten in de werksituatie. Deze richtlijn is immers ontwikkeld en bedoeld voor bedrijfsartsen. De mediator mocht in dit geval afgaan op de kennis en deskundigheid van de bedrijfsarts. In de second opinion komt de mediation weliswaar aan de orde, maar uitsluitend voor zover het gaat over het voortzetten ervan. Uit de second opinion volgt niet dat de zaak van begin af aan niet geschikt was voor mediation en dat de mediator de mediation niet had mogen aannemen.
- De mediator heeft klager voldoende ingelicht over het vrijwillige karakter van de mediation. Zij heeft klager, in haar e-mail van 1 november 2023, dus vóór het sluiten van de mediationovereenkomst, gewezen op het vrijwillige karakter. Het vrijwillige

karakter wordt herhaald in artikel 3 van de mediationovereenkomst. De e-mail en de mediationovereenkomst zijn weliswaar in het Engels, maar alle correspondentie met partijen was in het Engels en Engels was ook de voertaal bij de werkgever.

- De mediator behoeft de mediation vanwege de verergerde klachten van klager niet te pauzeren en na een herbeoordeling van zijn medische situatie ook niet te beëindigen. De mediator heeft het mediationproces ingericht conform de wensen van klager. Gedurende het proces stemde zij contactmomenten vooraf met klager af en informeerde steeds naar hoe het met klager ging. Op het moment dat klager aangaf dat te willen, zette zij de mediation 'on hold'. Dit blijkt uit de e-mail van de mediator van 23 augustus 2024, waarin zij gehoor geeft aan het verzoek van klager om het bezoek aan de bedrijfsarts af te wachten. Ook heeft de mediator begin juli 2024 klager de ruimte gegeven om met zijn advocaat te overleggen over het vervolg van de mediation. Klager heeft in zijn e-mails aan de mediator duidelijk zijn grenzen aangegeven. Klager werd gedurende het hele mediationproces medisch begeleid. Gedurende het proces zijn geen twijfels over voortzetting van de mediation in verband met klagers gesteldheid geuit, niet door klager zelf en ook niet door de bedrijfsarts, de huisarts, de psycholoog of een (medisch) adviseur van klager.
- De mediator is onafhankelijk geweest. Begin september 2023 is zij door de werkgever benaderd om de mediation te begeleiden. Dit was geen aanleiding om klager op dit punt in het bijzonder te wijzen. De mediator was werkzaam als zelfstandig mediator (werkend binnen een mediationkantoor) en is daarover altijd helder geweest.
- De mediator heeft de vertrouwelijkheid niet geschonden en is voldoende transparant geweest. Op grond van de Gedragsregels geldt dat vanaf het eerste contactmoment met partijen de mediator gebonden is aan de vertrouwelijkheid ten aanzien van wat partijen te berde brengen. Gedragsregel 6.1 heeft in zoverre zijn werking vooruit. In de Toelichting op deze Gedragsregel staat dat de geheimhoudingsplicht voor de mediator ook geldt voor de verkennende gesprekken met partijen vóórdat met hen een mediationovereenkomst is gesloten. In lijn daarmee is in dit geval in de mediationovereenkomst ook uitdrukkelijk opgenomen dat de Gedragsregels gelden vanaf het eerste contactmoment. De mediator heeft de door klager toegezonden stukken niet gedeeld met anderen.
- Een mediation kan onder meer eindigen door een schriftelijke verklaring van de mediator aan de partijen dat de mediation eindigt (artikel 8 van het MfN-Mediationreglement). Het is van groot belang dat de mediator ervoor zorgdraagt dat de tekst van het beëindigingsbericht volstrekt neutraal is, omdat dit het enige stuk is dat (los van partijafspraken) ook gebruikt mag worden buiten de mediation. Er moet voor worden gewaakt dat het bericht inhoudelijke informatie uit de mediation bevat; daarmee wordt immers de vertrouwelijkheid geschonden die voor vrijelijk deelnemen aan het proces voor partijen zo belangrijk is. Voorkomen moet worden dat met een niet neutraal beëindigingsbericht één van de partijen met een dergelijk bericht "aan de haal gaat", zeker ook in een arbeidsgeschil. De mediator heeft met haar beëindigingsbericht van 14 oktober 2024 geen informatie verstrekt die is terug te leiden tot de in de mediation gevoerde inhoudelijke gesprekken of tot één van partijen. Uit dat bericht komt niet naar voren op wiens initiatief de mediation is beëindigd of wat de reden hiervoor was. De toevoeging door de mediator van de zin 'Unfortunately, no agreements have been made between the parties' is ongewenst, omdat dit onnodig is en mogelijk gekleurd kan overkomen. Dit levert echter in dit geval geen klachtwaardig handelen van de mediator op.
- In de e-mails van de mediator van 19 juni 2024 en 10 juli 2024 valt niet te lezen dat de mediator de advocaat van de werkgever meer toestond dan de advocaat van klager.
- De werkgever heeft zeven e-mails verstuurd aan (de advocaat van) klager buiten de mediator om. De mediator was daarvan niet op de hoogte en had dus geen weet van de druk die de werkgever hiermee op klager zou hebben uitgeoefend. Toen klager de mediator hierover op 11 oktober 2024 informeerde, heeft zij geen kans meer gehad om hiermee iets te doen in het kader van de mediation. Klager heeft immers diezelfde dag nog (ruim een uur na zijn eerste e-mail) aan haar gemaild dat die communicatie

buiten haar om reden voor hem is de mediation per direct te willen beëindigen. Dat de mediator in haar eerste mail van 14 oktober 2024 tevens heeft gewezen op de Wet Verbetering Poortwachter levert niet klachtwaardig handelen op. De mediator heeft klager hiermee er enkel over geïnformeerd dat zieke werknemers en werkgevers verschillende verplichtingen hebben voor die wet.

- De mediator is opgetreden als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator verwacht mocht worden en heeft er blijk van heeft gegeven over ruim voldoende kwaliteit te beschikken om de mediation goed te laten verlopen.

4. Het geschil in hoger beroep

4.1. Klager heeft beroep ingesteld tegen de ongegrondverklaring van zijn klachten door de Tuchtcommissie.

4.2. De mediator heeft verweer gevoerd.

5. Het oordeel in hoger beroep

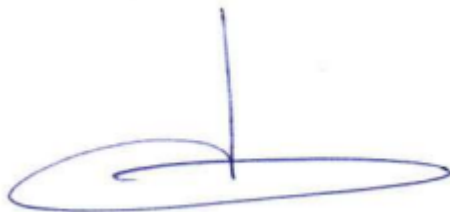
5.1. Het College van Beroep is van oordeel dat ook in dit hoger beroep niet is komen vast te staan dat de mediator in strijd heeft gehandeld met de Gedragsregels. De Tuchtcommissie heeft die klachten terecht ongegrond verklaard en dat wat in hoger beroep is aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel. Het College van Beroep neemt de motivering over die de Tuchtcommissie aan de ongegrondverklaring van die klachten ten grondslag heeft gelegd.

5.2. Dit leidt ertoe dat het beroep moeten worden verworpen.

6. Beslissing

Het College van Beroep:

- verwerpt het beroep van klager.



Aldus beslist op 27 februari 2026 door mr. J.M.H. Schoenmakers, voorzitter, mr. E. Schutte en mr. W.J. Kervers, leden, in tegenwoordigheid van mr. M.J. Boon, secretaris.