

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSpraak MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2020-7 van:

DE HEER A, wonende te B,
verder te noemen: klager,

tegen:

MEVROUW C, kantoorhoudende te D,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1. Met een op 23 mei 2020 binnengekomen e-mailbericht met bijlagen en de aanvulling daarop per e-mailbericht van 27 mei 2020 heeft klager een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft verweer gevoerd. Dit verweer met bijlagen is per e-mail op 23 juni 2020 binnengekomen.
- 1.3. De Tuchtcommissie heeft verder kennisgenomen van het e-mailbericht van klager van 17 september 2020 met de mededeling dat hij vanwege zijn leeftijd en het stijgende aantal coronabesmettingen niet aanwezig zal zijn bij de mondelinge behandeling op 18 september 2020 en van een reactie op het verweerschrift van de mediator.
- 1.4. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden 18 september 2020 te Den Haag. Hierbij waren behalve de leden van de Tuchtcommissie en de (plaatsvervangend) secretaris, de mediator, bijgestaan door de heer E, aanwezig.

2. Enkele vaststaande feiten

- 2.1. De mediator is een MfN-geregistreerde mediator en eigenaar van de onderneming F. De mediator is als coördinator verbonden aan het buurtbemiddelingsproject van de gemeente G (hierna: het project). Dit project is erop gericht om burens onder begeleiding van vrijwilligers die zijn getraind als bemiddelaar samen hun conflict te laten oplossen. Het project kent een klachtenregeling, die inhoudt dat klachten over een buurtbemiddelaar kunnen worden ingediend bij en worden behandeld door F. Verder kan een klager zich in laatste instantie richten tot de stuurgroep, die toezicht uitoefent op de uitvoering van het project, indien de klacht voor klager onbevredigend is afgehandeld door F. Klachten tegen de coördinator dienen volgens artikel 3.i. van deze regeling rechtstreeks te worden ingediend bij de stuurgroep.
- 2.2. Tussen klager en zijn buurman is een conflict ontstaan over klagers haag. Zij hebben geprobeerd dit conflict via het buurtbemiddelingsproject op te lossen. In eerste instantie waren hierbij twee buurtbemiddelaars betrokken, maar toen klager en zijn buurman zich enkele maanden na het afrondend gesprek met deze bemiddelaars bij de mediator

meldden, heeft de mediator de buurtbemiddeling samen met een andere buurtbemiddelaar overgenomen. Op 4 april 2018 heeft onder begeleiding van de mediator en deze andere buurtbemiddelaar een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. De mediator heeft de uitnodiging voor dit gesprek op 22 maart 2018 per e-mail naar klager verstuurd vanuit het e-mailadres van het project (“buurtbemiddeling@gemeente[g].nl”) en ondertekend als “coördinator Buurtbemiddeling G”. Tijdens het bemiddelingsgesprek hebben klager en zijn buurman afspraken gemaakt over het plaatsen van een nieuwe heg en deze vastgelegd in een intentieverklaring. Deze afspraken houden - samengevat - in dat klager op kosten van zijn buurman een stuk heg zou plaatsen en dat de buurman na plaatsing hiervan een bedrag van € 1.000 naar een goed doel zou overmaken en het bewijs van betaling hiervan naar klager zou sturen. Deze afspraken hebben echter niet tot een definitieve oplossing van het conflict geleid. Op 30 april 2018 heeft de mediator klager als volgt bericht:

“(…) Gezien het gesprek dat wij net telefonisch gevoerd hebben ben ik tot de conclusie gekomen dat wij vanuit buurtbemiddeling helaas niet verder kunnen. Ik zal dat ook aan dhr. H [klagers buurman, toevoeging Tuchtcommissie] laten weten”.

De mediator heeft deze e-mail vanuit het eerdergenoemde e-mailadres van het buurtbemiddelingsproject verstuurd en ondertekend als “coördinator Buurtbemiddeling [G]”.

- 2.3. Op 1 augustus 2018 heeft klager een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van de gemeente G. Deze klachtenfunctionaris heeft contact opgenomen met de mediator, waarna de mediator samen met de buurtbemiddelaar, die betrokken was bij het bemiddelingsgesprek op 4 april 2018, en de klachtenfunctionaris meerdere gesprekken heeft gevoerd met klager. Op 4 oktober 2018 heeft F de klacht van klager overgenomen van de gemeente en heeft de mediator in haar hoedanigheid van coördinator met klager de klachtenprocedure van het buurtbemiddelingsproject doorlopen. Op 17 december 2018 heeft de mediator klager per e-mail bericht dat de klachtenprocedure is afgerond en dat hij zijn klacht kan indienen bij de stuurgroep. De mediator heeft deze e-mail verstuurd vanuit het e-mailadres van F en ondertekend als “gecertificeerd mediator MfN”.
- 2.4. Bij brief van 28 december 2018 heeft klager onder verwijzing naar artikel 3.i. van de klachtenregeling zijn klacht tegen de mediator, aangeduid als “bemiddelaarster, coördinator Buurtbemiddeling [G] en eigenaar F”, doorgestuurd naar de stuurgroep. Bij brief van 4 januari 2019 heeft de gemeente [G] de ontvangst hiervan bevestigd.
- 2.5. Op 9 april 2019 heeft een hoorzitting bij de stuurgroep plaatsgevonden over de klacht van klager, waarna de beslissing van de stuurgroep op 27 mei 2019 per e-mail is medegedeeld aan klager, de mediator en de betrokken buurtbemiddelaar:

“(…) Korte samenvatting van het gesprek en overwegingen van de stuurgroep zijn:

- *Doel van klachtbehandeling volgens de heer A: excuses van mevrouw C over manier van handelen;*
- *De heer A vindt dat de heer H [klagers buurman, toevoeging Tuchtcommissie] onjuist gehandeld heeft;*
- *Intentieverklaring is volgens de heer A niet goed opgevolgd;*
- *C heeft volgens de heer A nooit op mogelijkheid van klacht indienen gewezen;*

- De heer A geeft steeds nieuwe klachten en argumenten. Niet duidelijk is wat hij nu eigenlijk wil bereiken;

- De heer A ziet zitting m.b.t. klacht als verhoor van mevrouw C. Hij reageert opvliegend. Gooit papieren om in te zien ook over tafel.

Buurtbemiddeling is een relatief lichte methode gebaseerd op vrijwilligheid en draagvlak bij beide partijen; het is buurtbemiddeling niet aan te rekenen als dat in de praktijk niet aanwezig blijkt te zijn bij één of beide partijen.

De stuurgroep komt dat de conclusie dat uw klacht ontvankelijk is, maar ongegrond. Mevrouw C heeft meer dan we van haar hadden mogen verwachten haar best gedaan om de buurtbemiddeling tot een goed einde te brengen. Ook heeft ze u daarna nog vaak te woord gestaan met de intentie om aan uw wensen tegemoet te komen. Het spijt ons dan ook dat u (gelet op het mailverkeer na 9 april) nog steeds niet tevreden bent."

- 2.6. Op 9 november 2019 heeft klager bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) een klacht ingediend tegen de mediator.
- 2.7. Op 3 december 2019 heeft de klachtbehandelaar van de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) kenbaar gemaakt dat zij de klachtbehandeling heeft beëindigd nu het niet is gelukt om tot een oplossing te komen en klager overweegt zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie.

3. De klacht

- 3.1. De Tuchtcommissie leidt uit de stukken af, in het bijzonder de e-mails van klager van 9 november 2019 en 23 en 27 mei 2020, dat klager de mediator het volgende verwijt:
 - de mediator heeft een oordeel gegeven terwijl dat niet is toegestaan en zij weigert de e-mail te verstrekken die dit bewijst;
 - de mediator weigert om mee te delen aan klager aan welk goed doel zijn buurman het geld heeft overgemaakt en om antwoord te geven op klagers vraag of het door zijn buurman toegezonden stuk wel een (geldig) betalingsbewijs is;
 - toen klager zijn ongenoegen uitte heeft de mediator klager niet gewezen op de klachtenprocedure van het buurtbemiddelingsproject maar hem in plaats hiervan bericht dat zij geen verdere e-mails van hem meer wenste te ontvangen;
 - de mediator heeft de klacht die klager tegen haar heeft ingediend zelf behandeld en niet doorgestuurd naar de stuurgroep;
 - de mediator heeft de spelregels van het handboek buurtbemiddeling en de klachtenregeling van het buurtbemiddelingsproject niet gevolgd.

4. Het verweer

- 4.1. De mediator heeft - samengevat - het volgende verweer gevoerd. Klager is om drie redenen niet-ontvankelijk in zijn klacht. In de eerste plaats is de mediator tijdens de buurtbemiddeling opgetreden als buurtbemiddelaar en niet als MfN-geregistreerd mediator. Pas toen klager de klachtprocedure startte is hij door de ondertekening van de e-mail van de mediator als MfN-registermediator bekend geworden met deze registratie. In de tweede plaats, als ervan uitgegaan zou worden dat de mediator als MfN-registermediator zou hebben opgetreden (wat niet het geval is volgens de mediator), heeft klager, zijn klacht niet tijdig, dat wil zeggen binnen twaalf maanden (zoals genoemd in de Klachtenregeling MfN-register) na de beëindiging van de buurtbemiddeling, althans mediation, ingediend. In de derde plaats heeft klager de onafhankelijke klachtprocedure van het buurtbemiddelingsproject reeds volledig doorlopen. Voor zover klager wel ontvankelijk zou zijn in zijn klacht, stelt de mediator dat zij niet verwijtbaar heeft gehandeld. Daartoe voert zij aan dat klager alle stappen van de met voldoende waarborgen omgeven klachtprocedure heeft doorlopen en zij juist ten behoeve van klager extra stappen heeft ondernomen om te proberen tot een goede oplossing voor klager te komen. De mediator heeft klager er herhaaldelijk op gewezen dat hij voor inhoudelijke wensen bij andere instanties moest zijn en dat er voor haar geen gronden meer waren om te reageren op de e-mails van klager. De mediator heeft geen inhoudelijk oordeel gegeven over het handelen van klagers buurman en mag dit als buurtbemiddelaar ook niet, aldus nog steeds de mediator.

5. De beoordeling

- 5.1. De Tuchtcommissie is van oordeel dat, wat er ook zij van de gestelde niet-ontvankelijkheid ten aanzien van de termijnoverschrijding (waarbij op grond van artikel 5 lid 3 Reglement STM geldt dat een klacht binnen achttien maanden na beëindiging van

de mediation bij de Tuchtcommissie moet zijn ingediend), klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht. De klachten van klager zien immers op het handelen van de mediator als buurtbemiddelaar tijdens het proces van de buurtbemiddeling en de mediator zich daarbij niet heeft geafficheerd als een MfN-geregistreerd mediator. Alle e-mails die de mediator tijdens de buurtbemiddeling heeft verstuurd naar klager zijn verzonden vanuit het e-mailadres van het project en vermelden haar hoedanigheid als coördinator, terwijl evenmin is gebleken dat de mediator zich in gesprekken met klager op enig moment heeft gepresenteerd als MfN-geregistreerd mediator. De omstandigheid dat klager eerst de weg van de klachtprocedure van het buurtbemiddelingsproject heeft doorlopen, wijst erop dat klager kennelijk ook zelf had begrepen dat de mediator tijdens het proces van de buurtbemiddeling optrad als buurtbemiddelaar. Dat hij tijdens de klachtprocedure bij F (naar aanleiding van de e-mail van de mediator van 17 december 2018) tot de ontdekking kwam dat de mediator ook als mediator bij de MfN geregistreerd staat, maakt dit alles niet anders. Op dat moment had de mediator tevergeefs getracht de klachtprocedure bij F in goede orde af te wikkelen en heeft zij vanuit haar hoedanigheid van coördinator en klachtbehandelaar aan klager laten weten dat hij zijn klacht ter behandeling kan voorleggen aan de stuurgroep. Uitsluitend indien en voor zover de mediator tijdens de bemiddeling of mediation in haar hoedanigheid van MfN-mediator optreedt, is zij voor haar gedragingen onderworpen aan de Gedragsregels. Nu hiervan geen sprake is, kan klager niet in zijn klacht worden ontvangen.

5.2. Ten overvloede overweegt de Tuchtcommissie dat klager ten aanzien van de desbetreffende buurtbemiddeling een met alle waarborgen omklede mogelijkheid is geboden om zijn klacht tegen de mediator in te dienen, met een mogelijkheid van afzonderlijke toetsing door de stuurgroep. Klager heeft van die mogelijkheid gebruik gemaakt en die klachtprocedure volledig doorlopen.

5.3. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht.

6. De beslissing

De Tuchtcommissie:

verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.