

Tuchtrechtspraak voor de MfN-registermediator

Jacques de Waart en Martine Höfelt plaatsen in deze rubriek annotaties bij (samenvattingen van) uitspraken van de tuchtcommissie en het college van beroep van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). De STM is de stichting die is opgericht ten behoeve van onafhankelijke tuchtrechtspraak over MfN-registermediators. Het register wordt beheerd door de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). De uitspraken zijn ieder in zijn geheel terug te vinden op de website www.mfn-tuchtrechtupdates.nl. Daar waar tekst wordt geciteerd uit de uitspraak is deze cursief weergegeven.

DOOR JACQUES DE WAART EN MARTINE HÖFELT



Jacques de Waart

is geregistreerd MfN-advocaat-mediator en trainer (De Waart Mediation), gespecialiseerd in multistakeholderconflicten en sinds 2000 nauw betrokken bij de kwaliteitsontwikkeling en -waarborging van mediation.



Martine Höfelt

is geregistreerd MfN-mediator en advocaat bij TACT Advocaten. Zij is gespecialiseerd in tuchtrecht en beroepsaansprakelijkheid voor o.a. advocaten, notarissen en mediators.

M-2020-8

Disbalans

**De tuchtcommissie van de STM
11 februari 2021**

Artikelen 5, 7, 8 en 9 Gedragsregels MfN

Dit is de eerste van twee uitspraken van de tuchtcommissie over een mediator die zich tevens als financieel deskundige profileerde. In deze zaak heeft de mediator een echtpaar bijgestaan bij een voorgenomen echtscheiding. De mediation is zonder succes geëindigd; de mediator heeft bijna € 40.000 aan klager, de man, gedeclareerd. De mediator wordt in deze procedure verweten dat hij niet onpartijdig is geweest door meer tijd aan de vrouw te besteden, dat hij niet over de financiële deskundigheid beschikte waarmee hij zich profileerde, dat hij het mediationproces niet goed heeft bewaakt omdat hij meer met zijn eigen agenda bezig was dan met die van partijen en dat hij excessief heeft gedeclareerd. In deze lezenswaardige uitspraak gaat de tuchtcommissie uitvoerig op ieder klachtonderdeel in. Alle klachtonderdelen worden gegrond verklaard, met uitzondering van het verwijt over de bewaking van het mediation-

proces (omdat niet is gebleken dat de mediation (slechts) door toedoen van de mediator is vertraagd).

Enkele vastgestelde feiten

De mediator – daarnaast ook geregistreerd financieel deskundige – heeft klager en zijn ex-partner bijgestaan bij de *voorgenomen scheiding met huwelijkse voorwaarden*. Klager werd in de mediation bijgestaan door zijn accountant en een fiscalist. Zijn ex-partner werd aanvankelijk door niemand bijgestaan of geadviseerd.

Naar aanleiding van het concept-echtscheidingsconvenant, dat enkele maanden na het sluiten van de mediationovereenkomst op 6 maart 2019 door de mediator was opgesteld, heeft klager een second opinion ingewonnen bij een advocaat. Deze advocaat heeft uitgebreid en kritisch inhoudelijk commentaar gegeven op het concept-echtscheidingsconvenant, welk commentaar met de mediator is gedeeld. Voor het

citaat van dit commentaar verwijzen wij naar de integrale uitspraak, gepubliceerd op www.mfn-tuchtrechtupdates.nl. Enkele maanden later, bij e-mail van 18 september 2019, heeft klager zich bij de mediator beklagd over het feit dat hij al ruim € 31.000 aan facturen aan de mediator had betaald 'zonder ook maar 1 meter vooruit [te] komen' (deze en volgende citaten van e-mails zijn geciteerd in de integrale uitspraak).

De mediator heeft klager bij e-mail van 24 september 2019 geïnformeerd dat de ex-partner van klager (ook) een advocaat heeft ingeschakeld ter toetsing van het concept-convenant. Vervolgens is kennelijk afgesproken dat klager deze (toetsings)kosten zou betalen.

Kort daarop heeft klager zich wederom over de gang van zaken bij de mediator beklagd: geen vooruitgang, vele facturen, lang wachten en 'dan nog de drie weken vakantie van de mediator in december'. De mediator heeft daarop direct gereageerd en onder andere aangegeven dat hij niet had verwacht dat zijn vakantie invloed zou hebben op het dossier van klager en hij heeft een toelichting gegeven op de voorstellen in het convenant. Daarbij heeft de mediator ook een chronologische weergave van zijn werkzaamheden gegeven over de laatste maanden, waarbij hij heeft aangegeven dat het vooral het afwachten van een reactie van de advocaat van de ex-partner, het onderhouden van contact met deze advocaat en de vakantie van deze advocaat zijn geweest waardoor er vertraging is opgelopen. De mediator heeft in zijn brief een concreet voorstel gedaan voor de verdere planning.

Vervolgens is de mediation weer opgepakt en zijn over en weer voorstellen geformuleerd. De mediator heeft bij e-mail van 6 november 2019 drie opties aan klager en zijn ex-partner voorgelegd, waaronder de optie om de mediation te beëindigen. Voor deze laatste optie is gekozen, waarop de mediation op 16 december 2019 is beëindigd. De echtscheiding is vervolgens verder door de advocaat van de ex-partner afgehandeld.

Gedurende de mediation heeft de mediator in totaal een bedrag aan ruim € 37.000 aan facturen aan klager verzonden. Klager heeft al deze facturen voldaan, met uitzondering van de laatste factuur van ruim € 2.000. De mediator heeft meerdere malen gemaand tot betaling en heeft incassomaatregelen aangekondigd.

Klager heeft de mediator op 9 maart 2020 aansprakelijk gesteld voor de schade ten gevolge van verkeerde advisering door de mediator en heeft zijn betalingsverplichtingen opgeschort. Ook heeft hij een klacht ingediend bij de SKM. Nadat dit niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, heeft klager een klacht over de mediator ingediend bij de tuchtcommissie.

Klacht

De klacht bestaat uit vijf onderdelen:

1. Klager verwijt de mediator dat hij niet onpartijdig is geweest (gedragsregel 5) 'door de voorgenomen echtscheiding eenzijdig, ten gunste van klagers ex-partner, te behandelen zonder rekening te houden met de wensen en belangen van klager'. Ter onderbouwing van dit klachtonderdeel voert klager aan dat de mediator veelvuldig met alleen de ex-partner zou hebben gespro-

ken en de kosten daarvan bij klager in rekening zou hebben gebracht. De mediator zou hebben erkend dat hij de ex-partner extra ondersteuning heeft gegeven, maar stelt dat dit nu juist zo was afgesproken tussen partijen. Klager betwist dit.

2. Voorts verwijt klager de mediator dat hij niet competent is (gedragsregel 7). Hij mocht van de mediator verwachten dat hij beschikte over gedegen juridische en financiële kennis, juist omdat hij zich als financieel deskundige profileerde. Echter, de mediator zou veel fouten in het concept-echtscheidingsconvenant hebben gemaakt.
3. Ook verwijt klager de mediator dat hij tekort is geschoten in het bewaken van het mediationproces (gedragsregel 8). De mediator had partijen voorgehouden dat de echtscheiding omstreeks juli/augustus 2019 rond zou zijn, maar de mediation is uiteindelijk pas in december 2019 zonder succesvolle afronding beëindigd. Klager verwijt de mediator dat hij 'drukker (is) geweest met het vakanties en verjaardagspartijtjes dan met het bewaken van het mediationproces'. De mediator maakte volgens klager te weinig tijd voor partijen vrij.
4. De mediator zou volgens klager ook excessief hebben gedeclareerd (gedragsregel 9). De mediator zou 'maar liefst 20 uur voor het concept echtscheidingsconvenant (dat gewoon een 'invulmodel' was) en kosten voor een ouderschapsplan, terwijl daar helemaal geen sprake was.' De mediator zou ook ten onrechte hoge kosten voor het extra adviseren van klagers ex-partner in rekening hebben gebracht. De mediator zou 'met een vork' hebben geschreven. In dat kader acht klager ook de dwingende wijze waarop de mediator aandrang op betaling klachtwaardig. Voor het verstrijken van de betalingstermijn van 7 dagen, verzond de mediator al een betalingsherinnering; op latere facturen stond zelfs 'een betalingstermijn van 0 dagen'.
5. Met het laatste klachtonderdeel verwijt klager de mediator dat hij in strijd met gedragsregel 1 heeft gehandeld (beroepsethiek en integriteit) door gelet op de hiervoor genoemde klachtonderdelen niet te handelen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht.

Verweer

De mediator heeft, ook na een op zijn verzoek verleend uitstel, geen verweerschrift ingediend. Wel heeft hij enkele dagen voor de mondelinge behandeling een groot aantal stukken zonder nadere motivering aan de tuchtcommissie toegezonden.

Ter mondelinge behandeling is slechts klager (met zijn gemachtigde) verschenen. De mediator had verzocht om uitstel van de mondelinge behandeling, maar dit verzoek is door de tuchtcommissie afgewezen omdat 'een tijdige afhandeling van de klacht thans voorrang geniet boven het belang van de mediator om tijdens een hoorzitting (alsnog) op de klachten te kunnen reageren, nu de mediator inmiddels voldoende tijd heeft gehad om zich te verweren en hem op zijn verzoek reeds eenmaal uitstel voor verweer was verleend'.

De tuchtcommissie overweegt dat in de beoordeling de standpunten en verweren van de mediator mee worden genomen, zoals deze blijken uit de door klager overgelegde stukken.

Beoordeling en beslissing

Klachtonderdeel 1: De tuchtcommissie stelt voorop dat het uitgangspunt voor het handelen van de mediator zijn neutrale en onpartijdige rol is. *'De mediator is er voor alle partijen, en geeft in daad en woord geen blijk van een voorkeur voor (één der) partijen. Van de mediator mag worden verwacht dat hij er tijdens het mediationproces ook steeds voor waakt dat zijn onpartijdigheid niet in het geding is. Daarnaast dient een mediator zichzelf kritisch te volgen in zijn handelen en zijn neutrale en onpartijdige rol doorlopend te bewaken.'*

Getoetst aan deze norm, concludeert de tuchtcommissie dat de mediator niet aan deze norm heeft voldaan. Uit zijn declaraties blijkt dat hij een groot aantal uren een-op-eengesprekken met de ex-partner van klager heeft gehad. Hij heeft dit ook bevestigd, omdat volgens hem zou zijn afgesproken *'dat de ex-partner extra ondersteuning van de mediator zou krijgen'*. Klager heeft dit echter betwist en stelt dat hij hooguit heeft ingestemd met een sporadisch een-op-eengesprek zodat de mediator aan zijn ex-partner over bepaalde zaken extra uitleg kon geven. De tuchtcommissie overweegt voorts dat niet is gebleken *'dat klager heeft ingestemd met een zodanig vergaande handelwijze van de mediator, dat deze (afgezien van de telefoongesprekken) tijdens het hele mediationtraject ca. 14 uur alleen met de ex-partner (al dan niet het bijzijn van haar zus) heeft gesproken tegenover 2,25 uur alleen met klager'*. *'Met het extra ondersteunen van één van de partijen in de mediation, zeker in die mate zoals blijkt uit de urenoverzichten bij de facturen, is de onpartijdigheid naar het oordeel van de Tuchtcommissie niet gewaarborgd. De mediator is door het veelvuldig voeren van één-op-één gesprekken met de ex-partner van klager – tegenover een enkel individueel gesprek met klager – te ver afgedreven van zijn neutrale rol en heeft aldus toegelaten dat er een ernstige disbalans ontstond. Daardoor kon bij klager de gedachte postvatten dat de mediator meer oog had voor de belangen van zijn ex-partner. Dit heeft bijgedragen aan het verlies van vertrouwen bij klager in de onpartijdigheid en neutraliteit van de mediator.'* Voorts overweegt de tuchtcommissie dat de mediator de onderwerpen en zaken die hij met de ex-partner heeft besproken, niet met klager heeft gecommuniceerd. *'Kennelijk gingen vele van die gesprekken op enig moment geheel buiten klager om. Ook hiermee heeft de mediator zijn onpartijdigheid niet in acht genomen.'* Dit klachtonderdeel wordt daarom gegrond verklaard.

Klachtonderdeel 2: Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel neemt de tuchtcommissie tot uitgangspunt dat een mediator alleen een mediation aanneemt wanneer hij over de nodige kwaliteiten beschikt om die specifieke mediation goed te laten verlopen (gedragsregel 7). Hier hadden partijen nu juist voor deze mediator gekozen omdat hij zich naast echtscheidingsmediator ook profileerde als financieel planner en aangaf ervaring te hebben met echtscheidingen waarbij een onderneming was betrokken.

Klager mocht er daarom op vertrouwen dat de mediator over gedegen kennis en vaardigheden op die vakgebieden beschikte. De vraag hoe de onderneming van klager werd betrokken in de echtscheidingsafwikkeling, evenals de woning, enkele leningen etc. was voor klager immers relevant.

De tuchtcommissie oordeelt dat de mediator in dit opzicht *'ernstig is tekortgeschoten'*. Ter nadere toelichting voert de tuchtcommissie aan dat uit de uitgebreide brief van de advocaat van de klager met kritisch commentaar op het concept-echtscheidingsconvenant blijkt dat sprake was *'van een (groot) aantal grove slordigheden en cruciale fouten, bijvoorbeeld het gebruik van de modeltekst voor een vaststellingsovereenkomst bij gemeenschap van goederen, terwijl er sprake was van huwelijksvoorwaarden (dit is ook vermeld in de mediationovereenkomst), en daarnaast zaken als: een tegenstrijdige berekening van de alimentatie dat (en waarom) het gehele vermogen van de onderneming van klager in de echtscheiding betrokken moest worden, hoe de waardering is gedaan (zonder verdere onderbouwing), of er een uitkeringstoets is gedaan, waarom de ex-partner zoveel mag bijverdienen etc.'* De mediator heeft het voorgaande niet inhoudelijk weersproken. Volgens de tuchtcommissie getuigt dit ervan dat de mediator *'de technische vaardigheden en juridische en financiële deskundigheid in onvoldoende mate bezit, hoewel die hij wél naar klager en zijn ex-partner toe heeft uitgedragen. Enkel door het inschakelen van een externe echtscheidingsadvocaat (door klager en later ook door de ex-partner van klager) zijn die onjuistheden en slordigheden boven water gekomen. Dit alles valt de mediator in zijn gepresenteerde hoedanigheid van gespecialiseerde en ter zake kundige echtscheidingsmediator aan te rekenen.'*

Ook dit klachtonderdeel wordt daarom gegrond verklaard.

Klachtonderdeel 3: De tuchtcommissie baseert zich voor de beoordeling van dit klachtonderdeel op de e-mail die de mediator aan de klager heeft geschreven tijdens de mediation over het mediationproces. Uit die e-mail volgt dat de mediator een vijftal opties uitgebreid met partijen heeft besproken. Daaruit blijkt niet dat het proces door toedoen van de mediator is vertraagd of dat de mediator de voortgang onvoldoende bewaakte. De vertraging volgt volgens de tuchtcommissie ook door het inschakelen van de advocaat door klager zelf voor een second opinion en door het inschakelen van een advocaat door de ex-partner. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard.

Klachtonderdeel 4: De tuchtcommissie stelt voorop: *'Gedragsregel 9.1 bepaalt dat de mediator met partijen vooraf een afspraak maakt over zijn tarief en de bijkomende kosten en Gedragsregel 9.5 bepaalt dat de mediator zorgt voor een duidelijke en inzichtelijke declaratie. Daarbij dient de mediator op een heldere manier de kosten te specificeren, een verrichtingenstaat bij te houden en deze desgevraagd aan partijen te overleggen. Op deze wijze is het voor partijen inzichtelijk voor welke werkzaamheden de mediator welke kosten in rekening brengt. Daarnaast is – in lijn met het voorgaande – van belang dat duidelijk is welke (betalings-) voorwaarden de mediator hanteert, zoals de betalingstermijn of het al dan niet versturen van voorschotnota's.'*

De tuchtcommissie oordeelt dat de mediator deze gedragsregels heeft geschonden. De declaraties van de mediator zijn erg hoog, *'onder meer gezien tegen de achtergrond van de mediation, waarbij het doel was het opstellen van een echtscheidingsconvenant tussen klager en zijn ex-partner en*

geen sprake was van een ingewikkelde (v)chtscheiding of anderszins complicerende factoren.' Voorts overweegt de tuchtcommissie dat de mediator veel uren in rekening heeft gebracht voor extra overleg met de ex-partner zonder dat vast is komen te staan dat klager heeft ingestemd 'met het stelselmatige karakter van die één-op-één gesprekken'.

Klager heeft tijdens de mediation geklaagd over het declaratiegedrag van de mediator, maar deze heeft zijn gedrag naar aanleiding daarvan niet verbeterd.

Daarnaast acht de tuchtcommissie het 'flagrant in strijd met Gedragsregel 9.1 en niet in overeenstemming met de afspraken in de mediationovereenkomst dat de mediator facturen aan klager heeft verstuurd met een betalingstermijn van 0 dagen (facturen van 26 april, 17 en 24 mei 2019).'

Dit klachtonderdeel wordt dan ook gegrond verklaard.

Klachtonderdeel 5: Aangezien de tuchtcommissie heeft geoordeeld dat er sprake is van handelen in strijd met gedragsregels 5, 7 en 9, is er ook sprake van strijd met gedragsregel 1: de mediator heeft zich niet gedragen conform de professionele standaard, dat een mediator dient te handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator mag worden verwacht. Ook dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

De tuchtcommissie achtte een forse maatregel gerechtvaardigd, omdat er sprake was van schending van enkele belangrijke kernwaarden van mediation. Daarnaast weegt de tuchtcommissie het tuchtrechtelijk verleden van de mediator mee: 'Het gedrag van de mediator, waarop de klachten van klager betrekking hebben, (staat) niet op zichzelf. Aan de mediator is recent (in februari 2019, M-2018-11) nog een tuchtrechtelijke maatregel van schorsing voor de duur van 6 weken opgelegd. Door in eerste instantie op te treden als partijadviseur en dus belangenbehartiger, vervolgens zich op te werpen als mediator en daarna in dezelfde zaak zijn rol als partijadviseur weer op te pakken heeft de mediator een ernstige inbreuk gemaakt op een van de kernwaarden van mediation, zo oordeelde de Tuchtcommissie in die zaak. Bij het bepalen van de op te leggen maatregel neemt de Tuchtcommissie verder in aanmerking dat de kans op herhaling van het handelen van de mediator in de toekomst groot is, nu hij er in persoon noch op andere wijze, zoals bijvoorbeeld in een schriftelijke toelichting, blijk van heeft gegeven inzicht te hebben in het kwalijke van zijn handelen. Daarnaast heeft de Tuchtcommissie ambtshalve kennis van een derde klachtprocedure tegen de mediator, in de zaak met zaaknummer M-2020-9, waarin is bepaald dat de mediator in een (complexe) (v)chtscheiding meerdere gedragsregels heeft geschonden, en een deels voorwaardelijke schorsing opgelegd heeft gekregen.'

De tuchtcommissie legt de mediator daarom een schorsing van de registratie van de mediator in het MfN-register voor de duur van zes maanden op, waarvan drie maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar, passend en noodzakelijk. Ter voorkoming van misverstanden verduidelijkt de tuchtcommissie: 'Dit betekent, dat wanneer de mediator zich in de periode van de proeftijd schuldig maakt aan (opnieuw) een overtreding van de Gedragsregels, de schorsing van drie maanden alsnog ten uitvoer zal worden gelegd.'

Noot

In deze klachtzaak is volgens de tuchtcommissie de mediator ernstig tekortgeschoten op nogal wat punten. Kort samengevat betreft dat er drie.

Disbalans in aan partijen bestede aandacht/tijd

Deze uitspraak benadrukt nog eens hoe belangrijk het is om vergelijkbare tijd aan partij 2 te besteden als met partij 1 een afzonderlijk gesprek is gevoerd, ook wanneer dat gesprek objectief gezien wellicht voor partij 2 voor de mediation minder nodig is. Het komt in de mediationpraktijk voor dat een van partijen meer begeleiding nodig heeft dan de andere partij ten behoeve van het goede verloop van de mediation. Bijvoorbeeld omdat er bij die partij (nog) geen commitment is voor de mediation, terwijl dat bij de andere partij er al wel is. Of dat de ene partij veel minder goed dan de andere partij overziet wat de voorliggende keuzes zijn. Ook kan het zijn dat de mediator zorg heeft of een partij voldoende *compos mentis* is en dat in caucus nader wil onderzoeken. Voor al deze situaties van disbalans in tijd en aandacht is dan een objectief criterium aanwezig en hoeft die disbalans op zich niet te betekenen dat daarmee ook de onpartijdigheid van de mediator zou zijn aangetast. De tuchtcommissie spreekt van het door de mediator 'extra ondersteunen van een van partijen'. De vraag is wat de tuchtcommissie daarmee bedoelt of daaronder verstaat. Ons inziens kan een disbalans te rechtvaardigen zijn op de door ons genoemde gronden. De vraag is of vastlegging van die disbalans dan uitkomst biedt. Dat lijkt hier (ook) te wringen. In ieder geval doet de mediator er verstandig aan – al is het maar voor de vorm – net zoveel tijd met de een door te brengen als met de ander.

De geafficheerde expertise niet leveren

Een variant op *What you see is what you get* is: *what you tell is what you sell*. Als je je afficheert met een bepaald specialisme dan mag er van je verwacht worden dat je die bijzondere expertise ook levert. Wees dus alert op waar je mee schermt.

Excessief declaratiegedrag

De commissie suggereert dat er een norm is over wat redelijkerwijs aan werkzaamheden bij bijvoorbeeld een echtscheiding te verwachten valt. Zie de overweging: 'de ingediende nota's zijn erg hoog, onder meer bezien tegen de achtergrond van de mediation, waarbij het doel was het opstellen van een echtscheidingsconvenant tussen klager en zijn ex-partner en geen sprake was van een ingewikkelde (v)chtscheiding of anderszins complicerende factoren.' Dat lijkt ons een lastig te hanteren norm. Er is weinig peil te trekken op hoeveel uren partijen met elkaar nodig hebben om tot overeenstemming te komen. Ook in de ogenschijnlijk eenvoudige zaken kan bijvoorbeeld het proces van aanvaarding van het afgewezen zijn, ook in de niet-vechtscheiding, veel tijd in beslag nemen, die hoort bij een zorgvuldige mediation.

Anders dan bijvoorbeeld in het advocatentuchtrecht – waar de gedragsregels bepalen dat 'een advocaat een, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijk salaris in rekening' dient te brengen, bepaalt gedragsregel 9 slechts dat vooraf afspraken moeten worden gemaakt (lid 1), dat een vast bedrag is toegestaan (lid 2) en dat de declaratie duidelijk en

inzichtelijk moet zijn (lid 3). Ook als een soortgelijke bepaling in de gedragsregels was opgenomen, zou discussie kunnen blijven bestaan over de vraag wat een redelijke declaratie is. Het komt nu eenmaal regelmatig voor dat mediator en partijen hier verschillend over denken.

Ondanks het ontbreken van een basis daarvoor in de gedragsregels lijkt in het mediationtuchtrecht aansluiting te worden gezocht met het advocatuurlijke uitgangspunt dat vermeend excessief declareren wel aan het oordeel van de tuchtrechter kan worden onderworpen (vgl. bijvoorbeeld M-2017-7/TC 2017, nr. 5). De vraag rijst dan: wat is excessief? Daarbij zou naar onze mening kunnen worden gedacht aan gevallen dat een specialistentarief wordt berekend voor niet-specialistisch werk, de gedeclareerde bedragen niet in verhouding staan tot het belang van de zaak of een onterechte grondslag voor de declaratie. Voor de volledigheid merken wij op dat zelfs als de tuchtcommissie zou oordelen dat de mediator excessief heeft gedeclareerd, dit slechts tuchtrechtelijke consequenties heeft. De tuchtcommissie kan de declaratie niet verlagen.

Opvallend is in onze ogen dat de tuchtcommissie een relatie tussen geschreven uren en het uiteindelijke resultaat legt. Ook dat is in mediation ingewikkeld, nu het een inspanningsverplichting betreft om partijen tot elkaar te brengen en niet een resultaatsverbintenis voor het tot stand brengen van een convenant. Wel is natuurlijk evident klachtwaardig dat uren voor een ouderschapsplan worden gerekend terwijl er in het geheel geen sprake is van een ouderschapsplan.

Het is in de geschetste situatie begrijpelijk dat de mediator een maatregel krijgt opgelegd. Vanwege een kennelijk recente eerder gegronde klacht en een gegronde klacht in een procedure die op dezelfde dag als deze uitspraak door de

tuchtcommissie werd behandeld, én vanwege de kans op herhaling – die de commissie groot acht – heeft de tuchtcommissie deze forse maatregel opgelegd van een schorsing van een half jaar (waarvan drie maanden voorwaardelijk).

Aandacht verdient het oordeel bij klachtonderdeel 5: beroeps-ethiek en integriteit. Zoals de tuchtcommissie het nu heeft geformuleerd, levert ieder handelen in strijd met gedragsregel 5, 7 en 9 automatisch ook strijd op met gedragsregel 1. Dit is ons inziens echter niet juist. Gedragsregel 1 is een algemene regel, voor zover het getoetste gedrag niet onder een van de overige meer specifieke gedragsregel zou blijken te (kunnen) vallen. De nu door de tuchtcommissie gehanteerde logica brengt met zich mee dat er altijd sprake zal zijn van schending van gedragsregel 1 indien sprake is van schending van een van de andere gedragsregels. De toevoeging van de tuchtcommissie '*zoals hierboven beschreven*' maakt het nog enigszins casuïstisch, waarmee we mogen hopen dat deze redenering misschien alleen voor deze specifieke professioneel zwakke broeder is gebruikt. Al in de opening van de uitspraak is de irritatie van de tuchtcommissie immers te lezen: '*(...) geen verweerschrift ingediend. Wel heeft hij (...), 'nog een verzoek tot uitstel ingediend en tegelijkertijd een groot aantal stukken zonder nadere motivering (...), '(...) niet verschenen', '(...) nu de mediator inmiddels voldoende tijd heeft gehad (...)*'. Wij zijn niet voor deze uitleg van gedragsregel 1. Deze verliest daarmee zijn waarde in de verhouding generieke en specifieke bepalingen.

Al met al een disbalans in de aan partijen bestede tijd, in aangeboden en geleverde diensten en in gedeclareerde en gewerkte uren.

M-2020-9

Fout, door hoe je omgaat met je fout

De tuchtcommissie van de STM 11 februari 2021

Artikelen 1, 6, 7 en 8 Gedragsregels MfN; artikel 7 lid 4 Reglement STM

De beklagde mediator in deze beslissing is dezelfde mediator die in de hiervoor besproken beslissing een forse maatregel kreeg opgelegd. Wederom werd de mediator ingeschakeld om partijen bij te staan bij een voorgenomen echtscheiding. Het betrof een complexe mediation in het kader van een (v)chtscheiding en omgangsregeling met minderjarige kinderen. Klaagster heeft de mediator diverse verwijten gemaakt, waaronder het verwijt dat de mediator niet reageert op haar verzoeken, dat hij afspraken niet nakomt en onvoldoende competent is en dat hij de vertrouwelijkheid heeft geschonden. De tuchtcommissie verklaart bijna alle klachtonderdelen gegrond. Een mediator dient de verantwoordelijkheid te nemen voor het (bewaken van het) goede verloop van het mediationproces, met de nodige voortvarendheid op te treden en

voldoende tijd beschikbaar te maken teneinde het vertrouwen van partijen in het proces te blijven borgen. Ook concludeert de tuchtcommissie dat de mediator meermalen de vertrouwelijkheid heeft geschonden door met derden vertrouwelijke informatie te delen zonder dat zij een geheimhoudingsverklaring hadden ondertekend. Voorts wordt onder andere overwogen dat meer deskundigheid van de mediator had mogen worden verwacht gelet op de financiële expertise waarmee hij zich profileerde. Opvallend is ten slotte dat de tuchtcommissie de openbaarmaking van de maatregel heeft bepaald door middel van toezending van de beslissing aan de SKM, de mediationfunctionaris van de Rechtbank Oost-Brabant en het Gerechtshof 's-Hertogenbosch en aan de Raad voor Rechtsbijstand.

Enkele vastgestelde feiten

Wederom werd de mediator ingeschakeld om partijen bij te staan bij een voorgenomen echtscheiding, in het bijzonder de

afwikkeling van de (gecompliceerde) echtscheiding en een omgangsregeling.

Op 30 januari 2018 heeft de mediator een e-mail aan de ex-partner van klaggster verzonden met een verslag van het gesprek van de mediator met de kinderen, met klaggster en enkele hiervoor genoemde derden in de cc. Daarop reageerde klaggster op 4 maart 2018 als volgt: *'Wat me tevens verbaasd heeft is dat je blijkbaar op woensdag 28 februari contact hebt gehad met [E] met de vraagstelling op welke manier [F, ex-partner] en ik jouw factuur van € 4584,87 zouden kunnen voldoen. Daarbij zet je in de mail van 2 maart dat de factuur in zijn geheel betaald wordt van de kinderrekening. Ten eerste vind ik het zeer brutaal om met een derde te overleggen hoe jouw factuur te betalen voor [F] en mij. [E] is in mijn financiën geen enkele partij.'*

Klagster heeft vervolgens vele e-mailberichten aan de mediator verzonden met verzoeken om afspraken na te komen en te reageren op haar berichten. Nadat de mediator op 4 april 2018 (per ongeluk) een e-mail met vertrouwelijke informatie had verzonden aan een derde, iemand met dezelfde voornaam als de ex-partner van klaggster, heeft klaggster de mediator daarop direct aangesproken. Daarop heeft de mediator niet gereageerd.

In de periode van februari tot november 2019 heeft klaggster de mediator diverse malen verzocht om een reactie en om tot actie over te gaan.

Klagster en haar ex-partner hebben op 26 april 2019 een vaststellingsovereenkomst gesloten. In de vaststellingsovereenkomst staat dat klaggster wil meewerken aan *'het als fiscale partners doen van de aangifte inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen over 2018, als de teruggave wordt aangevraagd voor de kinderrekening.'* Ook bepaalt de vaststellingsovereenkomst dat *'bij ontvangst van het afkoopbedrag van de spaarverzekering, iedere ouder van zijn of haar helft een bedrag van € 9.999,00 zal overmaken naar de kinderrekening.'* In een eerdere (ook door de mediator opgestelde) vaststellingsovereenkomst tussen de ex-partner, zijn broer en zijn ouders van 22 maart 2018 was echter in artikel 2.3 vastgelegd *'dat het door de ex-partner ontvangen afkoopbedrag van de spaarverzekering zal worden ingebracht in de hypotheek.'*

In een notariële akte van verdeling en levering van 26 april 2018 is vermeld *'dat het afkoopbedrag uit de spaarverzekering aan beide partijen voor de helft toekomt waarbij de ex-partner zich verbindt om hetgeen is opgenomen in artikel 8.3 van het tussen hen opgestelde ouderschapsplan na te komen.'* Tussen klaggster en haar ex-partner is vervolgens onenigheid ontstaan over de betaling van het bedrag op de kinderrekening. De mediator heeft daarop toegezegd en pogingen gedaan om klaggster, haar ex-partner en diens ouders op één lijn te krijgen. In dat verband heeft de mediator klaggster bericht dat *'het minder goed gaat met de ouders, er geen contact met hen mag worden opgenomen en dat er geen financiële ruimte bij hen is en dat zowel de ex-partner als zijn broer niet meer reageren richting de mediator'*. De mediator eindigt de e-mail met de mededeling *'dat zijn mogelijkheden als mediator zijn uitgeput en dat het proces voor hem beëindigd is'*. De mediator heeft klaggster er tot slot op gewezen dat het haar vrij staat een advocaat in de arm te nemen indien zij stappen wil ondernemen. De mediator heeft de mediation bij e-mail van 16 oktober 2019 beëindigd.

Klagster heeft daarop een klacht bij de SKM ingediend. Vervolgens heeft zij op 23 juni 2020 een klacht bij de tuchtcommissie ingediend over het handelen van de mediator. Anders dan in de hiervoor besproken tuchtprocedure heeft de mediator hier wel verweer gevoerd. Daarnaast heeft hij een aantal stukken (zonder nadere motivering) aan de tuchtcommissie toegezonden. Bij de mondelinge behandeling was slechts klaggster aanwezig. De mediator is met bericht van afwezigheid niet verschenen.

Klacht en verweer

De klacht valt uiteen in vijf onderdelen, die hierna bij de beoordeling zullen worden besproken. De mediator heeft zich tegen de verwijten van klaggster verweerd met de uitleg dat het mediationproces langdurig en intensief is geweest. Nadat uiteindelijk de vaststellingsovereenkomst was gesloten – na een zeer intensief en emotioneel traject, waarbij meerdere instanties betrokken waren – bleek bij de afwikkeling dat de ex-partner niet de juiste informatie had aangeleverd en/of gegeven. De ex-partner weigerde vervolgens verder contact en wilde geen mediation meer. De mediator heeft dit aan klaggster gemeld en de mediation was daarmee beëindigd. De mediator heeft klaggster meegedeeld dat zij desgewenst een advocaat kon inschakelen om naleving van de overeenkomst te vorderen. Klagster is volgens de mediator *'via mailberichten, Whatsapp-berichten (met eenzijdig opgelegde termijnen) en meerdere malen onverwachts aan de deur komen, pressie op hem blijven uitoefenen, waarbij zij niet wilde accepteren dat haar ex-partner niet meer verder wilde met de mediation en dat de mediation was beëindigd.'*

Beoordeling en beslissing

De tuchtcommissie overweegt dat het hier om een complexe mediation ging in het kader van een (v)chtscheiding en omgangsregeling met minderjarige kinderen. Er was sprake van huiselijk geweld en meerdere (jeugdzorg)instellingen waren nauw bij het gezin betrokken. Deze situatie vergt van een scheidings- en omgangsmediator *'een heldere en gestructureerde aanpak, waarbij partijen op basis van relevante juridische en financiële informatie ('informed consent') weloverwogen een beslissing kunnen nemen over de (rechts)gevolgen van hun keuzes. De betrokkenheid van hulpverlenende instanties (voor minderjarige kinderen) en ondersteuning (van de ex-partner) maken het daarnaast van groot belang dat ieders rol duidelijk is, en dat – indien nodig in het belang van de kinderen – in een ondertekende geheimhoudingsverklaring concrete afspraken over het al dan niet delen van informatie worden gemaakt.'*

Klachtonderdeel 1: Klagster verweet de mediator dat hij zich niet heeft gehouden aan de bepaling in de mediationovereenkomst die bepaalt dat *'vooraf besproken (moet) worden op welke wijze de monitoringsformulieren ontvangen worden'*. Ondanks het feit dat de mediator niet heeft betwist dat hij het artikel in de mediationovereenkomst over de monitoringsformulieren niet heeft nageleefd, levert dit volgens de tuchtcommissie geen schending van een gedragsregel op. *'De mediator heeft de mediation beëindigd en hij heeft uitleg gegeven over de reden van de beëindiging. Daarbij is niet gebleken dat de*

belangen van klaagster door het niet naleven van dit voorschrift zijn geschonden.'

Klachtonderdeel 2: Klaagster verweet de mediator dat hij op geen enkele wijze heeft gereageerd op vele rappel-e-mailberichten, Whatsapp-berichten en telefonische verzoeken. Zelfs op haar aankondiging hem thuis te bezoeken en een officiële klacht, heeft hij niet gereageerd.

De tuchtcommissie overweegt dat uit de vele door klaagster overgelegde stukken blijkt dat zij de mediator vele malen heeft benaderd en dat zij daarin aangeeft dat de mediator niet reageert op haar verzoeken en dat hij afspraken niet nakomt. Ook is de tuchtcommissie uit deze correspondentie gebleken dat klaagster zich *'grote zorgen maakte over de kinderen, het niet-vlotten van de echtscheiding, de omgangsregeling, de contacten met de ouders (en broer) van haar ex-partner en dat zij ook het vertrouwen in de mediator verloor'*. De tuchtcommissie oordeelt dat het op de weg van de mediator had gelegen om hierover met klaagster in gesprek te gaan. *'De mediator heeft het verlies van vertrouwen echter niet daadkrachtig opgepakt, maar daarentegen veel noodkreten onbeantwoord gelaten of steevast te laat beantwoord met als reden (privé)-omstandigheden aan zijn kant (hardnekkige griep (e-mail 5 maart 2018), vakantieperiode en drukke agenda (e-mail van 31 augustus 2018), verblijf in Oostenrijk (Whatsapp 1 februari 2019), week vakantie in Duitsland (Whatsapp van 5 april 2019), de voorbereidingen van een surpriseparty voor zijn echtgenote (Whatsapp van 22 april 2019), vakantie en overige privéomstandigheden (Whatsapp van 16 juli 2019 en 25 juli 2019).'* De mediator heeft in deze procedure niet aangegeven of, en zo ja wat hij heeft geprobeerd om klaagsters vertrouwen te (her)winnen. De tuchtcommissie rekent dit de mediator aan, *'zeker gezien de complexiteit van de mediation en de duidelijke wanhoop die uit de vele berichten van klaagster sprak. De mediator heeft klaagster het gevoel gegeven dat zij aan haar lot werd overgelaten, en hierop verder niet daadkrachtig geacteerd.'* De tuchtcommissie oordeelt dat de mediator hiermee gedragsregel 8 heeft geschonden, *'waaruit voortvloeit dat de mediator verantwoordelijkheid neemt voor het (bewaken van het) goede verloop van het mediationproces, met de nodige voortvarendheid optreedt en voldoende tijd beschikbaar maakt teneinde het vertrouwen van partijen in het proces te blijven borgen.'* De tuchtcommissie oordeelt voorts dat de mediator in strijd heeft gehandeld met gedragsregel 1 (integriteit) *'door voor te stellen om zijn eigen facturen te betalen van de kinderrekening, terwijl hij wist dat het saldo bestemd was voor de verzorging en opvoeding van kinderen. Bovendien was het juist die kinderrekening en het feit dat de beloofde stortingen door de ex-partner hierop een probleem waren die voor veel commotie en onenigheid hebben gezorgd.'*

Dit klachtonderdeel wordt dan ook gegrond verklaard.

Klachtonderdelen 3 en 5: Klaagster verwijt de mediator dat er driemaal 'een datalek' heeft plaatsgevonden, in ieder geval door de e-mail d.d. 4 april 2018 die de mediator naar de verkeerde persoon stuurde omdat hij een foutief e-mailadres had ingevoerd. *'Ook is er privé-informatie (financiële informatie met betrekking tot de hypotheek etc.) met derden gedeeld zonder dat klaagster hiervoor schriftelijk akkoord*

heeft gegeven. Dat waren nagenoemde personen die bij de mediation zijn betrokken zonder dat deze een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Hierop had de mediator moeten toezien. Er is informatie gedeeld met G van Stichting Y, H & K van [organisatie Z] (de ambulante begeleiders van de ex-partner van klaagster) en E (budgetcoach).'

De tuchtcommissie neemt als uitgangspunt dat een mediator er op grond van gedragsregel 5 op moet toezien dat hijzelf en alle andere betrokkenen bij de mediation zich uitdrukkelijk verbinden aan de geheimhoudingsplicht. Deze plicht geldt voor alle betrokkenen bij het mediationproces en *'voor de mediator in het bijzonder als eerstverantwoordelijke om erop toe te zien dat de betrokkenen zich tot geheimhouding verbinden en de vertrouwelijkheid respecteren'*. Op grond van gedragsregel 8.3 betreft de mediator geen derden bij de mediation, behoudens met toestemming van partijen.

De tuchtcommissie overweegt dat is gebleken dat de mediator meermalen de vertrouwelijkheid heeft geschonden door met derden vertrouwelijke informatie te delen zonder dat zij een geheimhoudingsverklaring hadden ondertekend (o.a. de budgetcoach en de personen die ter ondersteuning van de kinderen betrokken waren). Daarnaast heeft de mediator abusievelijk informatie naar een verkeerde (niet bij de mediation betrokken) persoon gemaaild. *'Het maken van een dergelijke vergissing is op zich niet klachtwaardig, maar de mediator heeft, nadat hij hierop direct dezelfde dag door klaagster was geattendeerd, geen enkele actie ondernomen. Van de mediator had mogen worden verwacht dat hij direct adequaat had opgetreden, door de betreffende persoon actief te vragen de e-mail te verwijderen en door excuses te maken richting klaagster en haar ex-partner.'*

Deze klachtonderdelen worden ook gegrond verklaard.

Klachtonderdeel 4: Naar aanleiding van het verwijt van klaagster dat de mediator bij het geven van financieel advies een fout zou hebben gemaakt overweegt de tuchtcommissie als volgt.

Gedragsregel 7 bepaalt dat een mediator slechts een mediation aanneemt als hij over de nodige kwaliteiten beschikt om de mediation goed te laten verlopen. *'Er mag van hem verwacht worden dat hij beschikt over kennis, vaardigheden, beroepshouding en persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van de mediation te waarborgen. De te verwachten kennis kan ook inhoudelijke deskundigheid zijn op het terrein waarop de kwestie zich afspeelt indien partijen de mediator juist met het oog daarop hebben benoemd.'*

De tuchtcommissie concludeert dat de mediator nauw betrokken was *'bij (1) de totstandkoming van de vaststellingsovereenkomst, waarin is vastgelegd dat het afkoopbedrag uit de spaarverzekering zou worden gestort op de kinderrekening, (2) de vaststellingsovereenkomst tussen de ex-partner, zijn broer en zijn ouders waarin is opgenomen dat het aan de ex-partner toevallende bedrag uit de kapitaalverzekering in de nieuwe hypotheek zou worden gestort en (3) de notariële akte van verdeling, waarin staat de ex-partner zich verplicht om, met zijn deel van de afkoopsom van de verzekering, de verplichting van artikel 8.3 van het opgestelde ouderschapsplan na te komen.'*

Omdat de mediator zich profileerde als financieel planner en zich ook daadwerkelijk bezighield met de opstelling van de akte

van verdeling en de financiële afwikkeling, mocht van hem worden verwacht dat hij hierover ook de relevante inhoudelijke en financiële kennis zou bezitten. *'Het dubbel gebruiken van de afkoopsom van de spaarverzekering (aanwending van het bedrag voor de hypotheek én storting van het bedrag op de kinderrekening) in de afwikkeling is dan ook een ernstige fout die de mediator – in zijn hoedanigheid van gespecialiseerde echtscheidingsmediator met inhoudelijke kennis van zaken – kan worden verweten.'* De mediator heeft op dit punt geen toelichting gegeven of verweer gevoerd.

De tuchtcommissie overweegt ook dat uit de stukken is gebleken dat de mediator te gemakkelijk is afgegaan op informatie van de ex-partner over het aanvragen van een teruggave van inkomstenbelasting, welke informatie achteraf niet bleek te kloppen. De tuchtcommissie overweegt dat *'van de mediator in dit geval, mede als financieel deskundige, had mogen worden verwacht dat hij eerst een onderbouwing van de ex-partner had gevraagd alvorens die teruggave in de afwikkeling als vaststaand element mee te nemen. Hierover is immers nadien grote discussie ontstaan toen bleek dat de ex-partner van klaagster de vaststellingsovereenkomst (financieel gezien) niet kon nakomen omdat hij geen teruggave van inkomstenbelasting meer kreeg.'*

Dit laatste klachtonderdeel wordt eveneens gegrond verklaard.

Maatregel

Naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachtonderdelen 2 t/m 5 gaat de tuchtcommissie over tot het opleggen van de maatregel van een schorsing van de registratie van de mediator in het MfN-register voor de duur van zes maanden, waarvan drie maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar, passend en noodzakelijk. Net zoals in de hiervoor besproken uitspraak verheldert de tuchtcommissie dit met de overweging: *'Dit betekent, dat wanneer de mediator zich in de periode van de proeftijd schuldig maakt aan (opnieuw) een overtreding van de gedragsregels, de schorsing van drie maanden alsnog ten uitvoer zal worden gelegd.'* De maatregel wordt als volgt onderbouwd: *'Het gedrag van de mediator heeft niet voldaan aan de professionele standaard, dat een mediator dient te handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator mag worden verwacht. De mediator heeft belangrijke kernwaarden als beroepsethiek, vertrouwelijkheid en competentie geschonden. De ernst van het gedrag van de mediator, en de nadelige effecten van zijn handelen op de situatie van klaagster, rechtvaardigen op zich al een zware maatregel. Daarnaast staat het gedrag van de mediator, waarop de klachten van klaagster betrekking hebben, niet op zichzelf. Aan de mediator zijn eerder tucht-rechtelijke maatregelen opgelegd.'*

Bij het bepalen van de op te leggen maatregel neemt de Tuchtcommissie verder in aanmerking dat zorgen bestaan over het handelen van de mediator in de toekomst, nu hij er naar aanleiding van de door klaagster ingediende klacht geen blijk van heeft gegeven inzicht te hebben in zijn handelen.' Ten slotte heeft de tuchtcommissie de eerder genoemde openbaarmaking van de maatregel bepaald (op grond van art. 7 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak Mediators) *'door middel van toezending van deze (niet-geanonimiseerde versie) beslissing aan de SKM, aan de mediationfunctionaris van de Rechtbank Oost-Brabant en het Gerechtshof 's-Herto-*

genbosch en aan de Raad voor de Rechtsbijstand (waar de mediator bij de verwijzingsvoorziening staat ingeschreven).'

Noot

Juist in complexe zaken is heldere structuur, duidelijkheid over de rol en wie wel en niet over welke informatie zullen beschikken, van groot belang.

Zeker de lezers die als mediator in echtscheidingen actief zijn, zullen de situatie herkennen van veeleisende partijen. De tuchtcommissie noemt dat in dit geval *'(...) de duidelijke wanhoop die uit de vele berichten van klaagster sprak'*. Het moge duidelijk zijn dat het juist in die situatie van essentieel belang is dat betrokkene zich door de mediator gehoord weet. Uitblijven van een reactie is funest. Wat er ook gebeurt of misgaat: communiceer!

Opnieuw wordt bevestigd: laat derden die betrokken worden in de mediation altijd tekenen voor de geheimhouding. Voorts wordt de mediator tevens financieel planner – dezelfde persoon als in voorgaande noot – afgerekend op zijn vermeende expertise. Zie onze voorgaande noot: *'Sell what you tell'*. Overigens is wel de vraag in hoeverre de mediator een onderzoeksplicht zou hebben naar de juistheid van door partijen verstrekte informatie. Mediation is veel, maar zeker niet het traject van de waarheidsvinding. Wel rust op de mediator de plicht om partijen bewust te maken van eventuele risico's en met hen hypothetisch te verkennen wat het betekent indien de situatie toch anders blijkt, of wat er nodig is om van de geschetste situatie te kunnen uitgaan. Dat brengt partijen wellicht tot nadere afspraken om de gestelde uitgangspunten te verifiëren, of brengt hen tot het inwinnen van advies. Echter, de conclusie van de tuchtcommissie dat de mediator hier een onderzoeksplicht zou hebben, delen wij niet. De overweging daarbij is ook een wat verwonderlijke: *'Hierover (over teruggave inkomstenbelasting, JdW/MH) is immers nadien grote discussie ontstaan toen bleek dat de ex-partner (...) niet kon nakomen (...).'* De verantwoordelijkheid van de mediator is niet een onderzoeksplicht, maar een zorgplicht dat partijen weloverwogen en goed geïnformeerd tot hun keuzes komen, ook in hoe zij omgaan met over en weer verstrekte informatie.

Maatregel van openbaarmaking

Het voorgaande komt in een wat ander licht te staan nu aan het slot blijkt dat de mediator niet voor het eerst wordt berispt: *'Aan de mediator zijn eerder tucht-rechtelijke maatregelen opgelegd.'* Opvallend is dat de tuchtcommissie ervoor kiest de maatregel van openbaarmaking op te leggen, waarbij niet alleen de maatregel openbaar wordt gemaakt, maar de niet-geanonimiseerde uitspraak met de instanties wordt gedeeld waarmee deze mediator in aanraking komt. Wij hebben geen eerdere uitspraken kunnen vinden waarin deze maatregel op deze wijze is opgelegd. Anders dan de geanonimiseerde publicatie ter lering (ende vermaak?) betreft dit een bekendmaking met naam en toenaam. Het oogt als een publieke schandpaal – welk effect het ook kan hebben – maar is veeleer bedoeld als gericht informeren van de loketten om daarmee zeker te stellen dat deze zonder die kennis niet per abuis toch tijdens de schorsing nog van de diensten van de mediator gebruik zouden maken. De publicatie beperkt zich dan ook tot die specifieke loketten. ■