

## Stand van zaken

# Het MfN-register: een kwaliteitskeurmerk

Mediation is sterk in ontwikkeling en staat meer en meer in de belangstelling. Wat is de stand van zaken in de huidige markt van mediators? Hoeveel mediators zijn er en in welke vakgebieden zijn zij actief? Hoeveel mediations verrichten deze mediators? Dit artikel geeft inzicht in de markt van de MfN-registermediators.

### MfN-register

Door **Judith Emaus en  
Joska Cazander**

In 2012 stond mediation nog in de kinderschoenen en bevond het zich in de introductiefase in de productlevenscyclus, volgens Baarsma en Barendrecht.<sup>1</sup> Hoe kunnen we mediation in 2017 in de productlevenscyclus plaatsen? Is er groei te zien en gaan we de koers naar een volwassen beroep inzetten? Bereiken we bekendheid met het verhogen van de registratie- en onderhoudseisen? De professie is in ontwikkeling, ziet de markt dat ook?

#### Aantal mediators

Op 1 januari 2017 stonden er 2.908 mediators in het MfN-register ingeschreven bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM; de beheerder van het MfN-register en uitvoerder van het kwaliteitssysteem voor de MfN-registermediator). In 2016 startte het MfN-register met een aantal van 2.958 registermediators. Al vijf jaar is het aantal MfN-registermediators zo goed als stabiel en schommelt het rond de 3.000.

In mei 2016 heeft het MfN-bureau een vragenlijst uitgezet onder alle MfN-registermediators om (meer) inzicht te krijgen in de actuele stand van zaken in het mediationveld en het MfN-register. Door het hoge aantal respondenten (42%) zijn de resultaten van dit onderzoek representatief te noemen. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat een kwart van de registermediators uitsluitend een mediationpraktijk heeft. 23% van de mediators combineert zijn mediationpraktijk met een advo-

catenpraktijk en 19% van de mediators combineert zijn mediationpraktijk met een praktijk als adviseur. Andere combinaties zijn een mediationpraktijk met een deel- of voltijd baan, met een praktijk als psycholoog of een praktijk als notaris. 10% van de registermediators gaf aan een interne mediator te zijn. Uit de *peer reviews* bleek dat een deel van de registermediators gelieerd is aan (overheids)organisaties. Ook is uit het onderzoek gebleken dat ongeveer een op de drie MfN-registermediators mediation als hoofdberoep heeft. Dit houdt in dat een op de drie het grootste deel van zijn inkomen verkrijgt uit mediations.

#### Aantal mediations

Hoeveel mediations verrichten MfN-registermediators per jaar? Dat was een van de vragen in het onderzoek. We maakten hierbij geen onderscheid tussen mediations met of zonder een MfN-modelovereenkomst. In 2015 verrichtten ongeveer 600 MfN-registermediators (circa 20%) twaalf mediations of meer; ongeveer 300 MfN-registermediators (circa 10%) verrichtten tussen de zes en twaalf mediations; en ongeveer 2.100 MfN-registermediators (circa 70%) verrichtten minder dan zes mediations.

Het grootste werkteerrein van de MfN-registermediator is familiezaken; 55% van de MfN-registermediators heeft familie als belangrijkste werkteerrein. Een ander groot werkteerrein is arbeidsmediation (21%).

## Enkel mediators die staan ingeschreven in het MfN-register kunnen zich inschrijven bij de Raad voor Rechtsbijstand om in aanmerking te komen voor mediations in het kader van de verwijzingsvoorziening en het werken op toevoegingsbasis

Sinds 1 april 2005 kunnen mediators toevoegingen aanvragen en hun klanten gesubsidieerde rechtsbijstand aanbieden. Enkel mediators die staan ingeschreven in het MfN-register kunnen zich inschrijven bij de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de raad) om in aanmerking te komen voor mediations in het kader van de verwijzingsvoorziening (mediation naast rechtspraak) en het werken op toevoegingsbasis. Conform de inschrijvingsvoorwaarden van de raad kan een MfN-registermediator zich pas inschrijven bij de raad indien deze een peer review met goed gevolg heeft ondergaan én in de drie jaar voor de datum van inschrijving bij de raad negen mediations op basis van de mediationovereenkomst voor de MfN-registermediator heeft verricht.<sup>2</sup> Het aanbod van mediators bij de raad is ruim voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. Eind 2015

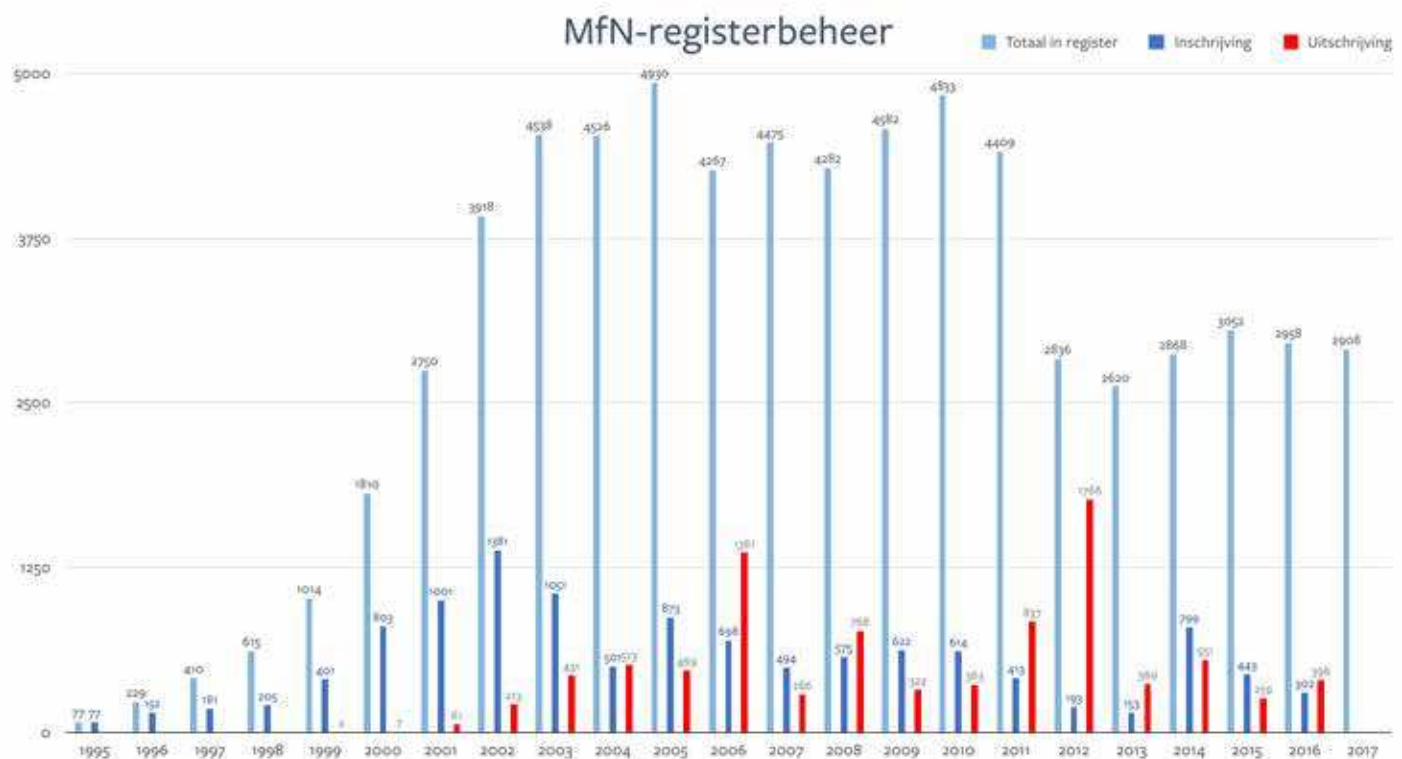
Het verloop van de inschrijvingen in het MfN-register van 1995 tot 2017, inclusief in- en uitschrijvingen.

waren in totaal ruim 1.400 mediators ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand. Het gemiddeld aantal mediationtoevoegingen per mediator ligt sinds 2012 ongeveer rond de zeventien zaken. Het aantal mediationtoevoegingen per mediator loopt echter sterk uiteen. Ruim de helft van de mediators doet tien of minder mediationtoevoegingen per jaar. Een hele kleine groep (1%) doet er meer dan honderd per jaar.<sup>3</sup>

### Onderhoudseisen

Het voormalige NMI-register kende een groter aantal registermediators dan de bijna drieduizend die zich nu in het MfN-register bevinden. Van 2002 tot en met 2011 waren het er tussen de vier- en vijfduizend. Zoals in de figuur is te zien is het aantal registermediators van 2011 op 2012 flink gedaald. De oorzaak van deze terugloop is het feit dat in 2012 de kwaliteitseisen zijn verhoogd door het invoeren van zwaardere toetredingseisen en de driejaarlijkse onderhoudseisen. Naast de basisopleiding en het theorie-examen werd de vaardigheden-toets (het assessment) verplicht om toe te kunnen treden. Ook werd de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste om je in te kunnen schrijven als MfN-registermediator.

De driejaarlijkse onderhoudseisen betekenen: het doen van een minimum aantal mediations (praktijkvoering) en het voldoen aan 48 PE-punten. Om vervolgens de titel MfN-registermediator te mogen voeren is ook deelname aan een kwaliteitsinstru-



ment (*peer review*) verplicht (sinds 2012). Het beoogde doel van de peer review is het neerzetten van een professionele kwaliteitsstandaard in de beroepsgroep. De peer review is niet alleen een instrument om de kwaliteit van de geleverde diensten te toetsen en zo nodig te verbeteren, maar ook om de transparantie en de vergelijkbaarheid van registermediators te bevorderen. De diversiteit van mediators in het register is groot en hoe borg en meet je de kwaliteit? In het klacht- en tuchtrecht wordt het gedrag van een registermediator in een specifieke casus getoetst, maar wat zegt dat over zijn praktijkvoering? Tijdens een peer review wordt de praktijkvoering getoetst aan de hand van de Normen mediationpraktijk. Deze normen zijn geënt op de regelgeving voor de MfN-registermediator. Inmiddels is in 2016 de peer review geëvalueerd. Dit evaluatieonderzoek is uitgevoerd door het Montaigne Centrum, verbonden aan de Universiteit Utrecht.<sup>4</sup> Een kwaliteitsstandaard neerzetten in een register had het verlies van ingeschrevenen die daaraan niet konden en/of wilden voldoen tot gevolg. De beroepsgroep MfN-registermediators kromp, maar (de borging van) de kwaliteit nam toe en de professie ontwikkelde zich. De interessante vraag die opkomt is of de markt deze ontwikkeling heeft opgemerkt. En wat zegt het feit dat het aantal registermediators sinds de invoering van de driejaarlijkse onderhoudseisen in 2012 zo goed als stabiel is gebleven, over het MfN-register?

Kende het voormalig NMI-register in 2011 nog ongeveer 4.500 registermediators, waren dat er in 2012 nog maar ongeveer 2.500 – zoals vermeld vanwege de invoering van zwaardere toetredingseisen en de driejaarlijkse onderhoudseisen. De afgelopen jaren is dat aantal redelijk stabiel op circa 3.000. Twee derde hiervan heeft inmiddels met goed gevolg een peer review ondergaan en voldoet dus aan de kwantitatieve en kwalitatieve normen die voor de mediationpraktijk van de MfN-registermediator gelden. Hiermee is de (minimale) kwaliteit van de praktijkvoering van deze registermediators getoetst en geborgd. De overige circa 1.000 registermediators zijn de zogenoemde ‘nieuwe aanwas’ en zij dienen pas nadat zij drie jaar staan ingeschreven in het MfN-register een peer review te ondergaan. Deze groep is ingestroomd door het voldoen aan de toetredingseisen, waaronder het met goed gevolg afronden van de basisopleiding, het behalen van het theorie-examen en het assessment.

## Mededelingen

Kwaliteit toetsen, borgen en verbeteren betekent ook het mediatorsveld informeren en op de hoogte houden van ontwikkelingen in de professie. Op regelmatige basis verstuurt het MfN-bureau de ‘Mededelingen voor de MfN-registermediator’. In de loop der jaren zijn signaleringen uit de praktijk

en *best practices* geformuleerd die in deze mededelingen worden opgenomen met als doel kwaliteitsbevordering voor de registermediator. Deze signaleringen en best practices zijn samengesteld op basis van onder andere signaleringen uit de mediationpraktijk en ervaringen uit de klachtbehandeling en de peer review.

## Waar staan we nu?

In 2012 noemen Baarsma en Barendrecht twee verklaringen voor de achterblijvende vraag naar mediation, te weten:

1. **Onbekend maakt onbemind:** mediation, wat is het?
2. **De kwaliteit is niet transparant:** een deel van de mediators heeft geen tot nauwelijks praktijkvoering.

Wat betreft punt 2 laat dit artikel zien dat er de afgelopen jaren hard aan gewerkt is om de beroepsgroep een serieuze professie te maken. Een professie die staat voor kwaliteit, met één keurmerk. Een kwaliteitsstandaard waarop de markt kan en mag vertrouwen. Wat betreft punt 1 is er marktonderzoek nodig om te kunnen meten of mediation meer voeten aan de grond heeft gekregen. De afgelopen jaren zijn er ontwikkelingen geweest die zouden kunnen suggereren dat mediation haar markt aan het vergroten is, denkt u dan bijvoorbeeld aan de invoering van mediation in het strafrecht; arbo-diensten bieden mediation standaard in hun pakket aan; in familiezaken is mediation inmiddels niet meer weg te denken; de informele aanpak bij overheidsorganen is geen uitzondering meer, maar regel; rechtsbijstandsverzekeraars hebben mediation in hun voorwaarden opgenomen; interne mediators zijn vindbaar in organisaties; het gebruik van mediationclausules in overeenkomsten en algemene voorwaarden. Maar er zijn nog meer (markt)mogelijkheden die (nog) niet voldoende zijn benut. Dagelijks zijn vele MfN-registermediators als ambassadeur van mediation de markt aan het bedienen en verder aan het aanboren. De Stichting Kwaliteit Mediators helpt daarbij, door de kwaliteit van mediators en mediation te borgen, verder te ontwikkelen en te professionaliseren. Ga voor meer informatie naar [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl). ●



## Over de auteurs

Judith Emaus is directeur/manager MfN-bureau, Stichting Kwaliteit Mediators. Joska Cazander is beleidsmedewerker bij het MfN-bureau.

## Noten

1. Barbara Baarsma en Maurits Barendrecht, *Mediation 2.0*, Tilburg: SEO Economisch Onderzoek/HiiL – Tisco 2012.
2. De inschrijvingsvoorwaarden voor mediators zijn te raadplegen op [www.rvr.org](http://www.rvr.org).
3. Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2015, Raad voor Rechtsbijstand.
4. Marc Simon Thomas, *Evaluatie onderzoek naar ‘Peer Review’ voor de MfN-registermediator*, Utrecht: Montaigne Centrum, 2016. Zie ook zijn bijdrage over de evaluatie in het vorige nummer van Tijdschrift Conflictantering, TC 2017, nr. 1.