



De stand van Mediation in Nederland

drs. R.J.M. Vogels
drs. P.Th. van der Zeijden

Zoetermeer, 16 april 2010

In opdracht van het Nederlands Mediation Instituut (NMI).

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Onderzoeksvragen	5
1.3	Aanpak	6
2	Mediators	9
2.1	Inleiding	9
2.2	De mediators	9
2.3	Mediations	12
2.4	Mediation praktijk	20
2.5	Verwachtingen	23
2.6	NMI	26
3	Publiek	33
3.1	Inleiding	33
3.2	Geschillen	33
3.3	Ervaringen met het oplossen van geschillen	34
3.4	Bekendheid met mediation en NMI	37
3.5	Voorkeur voor wijze van geschilbeslechting	40
3.6	Gebruik en resultaat van het gebruik van mediation	42
3.7	Vergelijking van mediation met andere vorm van geschilbeslechting	43

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het Nederlands Mediation Instituut (NMI) heeft zich de afgelopen 15 jaar ingezet om mediation te bevorderen in Nederland. Bij het NMI zijn circa 4.500 mediators aangesloten. Circa 800 mediators zijn hiervan gecertificeerd. In het NMI register zijn dus twee typen mediators opgenomen. De Commissie Kwaliteit heeft aanbevolen te streven naar één register van geregistreerde mediators.

Bij het NMI is behoefte aan meer inzicht in de samenstelling van het bestand van aangesloten mediators. Wie zijn en wat doen de gecertificeerde en niet-gecertificeerde mediators (geregistreerde)? Daarnaast wil het NMI meer zicht op hoe de markt voor mediation er op dit moment uitziet: hoeveel mediations worden er afgerond en welk deel van de omzet komt uit mediation?

Het NMI is er voor mediators, maar heeft ook een taak om mediation en de NMI-registratie bekend te maken bij het publiek. Kent het publiek mediation en wordt de NMI-registratie ervaren als een keurmerk voor kwaliteit?

Stratus is gevraagd om een onderzoek uit te voeren om deze zaken in beeld te krijgen.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn uit te splitsen naar mediators en het publiek.

Onderzoek onder mediators

Het onderzoek onder mediators geeft een antwoord op de volgende vragen:

- Welke functie hebben de mediators als hoofdfunctie?
 - Wat doen zij naast hun werkzaamheden als mediator?
- Hoeveel mediators in het bestand zijn actief
 - Wat is de omzet/aantal mediations
 - Welke soort mediations
 - Verdeling naar familie, arbeid, overheid en B-to-B
 - Hoe is de ontwikkeling in de laatste 5 jaar
- Wat zijn de andere activiteiten van de mediators?
 - Mediation een bron van inkomsten of alleen een onderdeel van de functie (bv. bij ambtenaren)
 - Welk deel van de omzet komt uit mediation?
 - Stijgt dit deel of juist niet?
- Welke ontwikkeling zien zij in de markt?
 - Professionalisering, opkomst mediatorkantoren of juist altijd gecombineerd met andere functie
- Welke ondersteuning is nodig van NMI?
- Waarom alleen ingeschreven en niet gecertificeerd?

Publieksonderzoek

In dit onderzoek gaat het om de bekendheid en wellicht de ervaringen van het publiek met mediation. De volgende vragen komen in ieder geval aan bod:

- Is het publiek op de hoogte van de mogelijkheden van mediation?
- Wat is de naamsbekendheid van het NMI?
- Welk deel heeft wel eens te maken gehad met mediation?
 - Wat was de aard van het geschil?
 - Wie was de mediator (ingeschreven of niet)?
 - Waarom gekozen voor mediation?
 - Hoe is men te spreken over de mediation?
 - Was het een succes?
 - Volgende keer weer mediation?
 - Waarom beter dan andere vormen van geschillenbeslechting?
- In welke gevallen zou de keuze vallen op mediation?
 - Voor welke type geschillen is mediation in de ogen van het publiek het meest geschikt?
 - Hierbij kunnen we een aantal cases voorleggen, bv rond familie, wonen, koop en arbeid
 - Wie zijn de concurrenten?

1.3 Aanpak

Ten behoeve van het onderzoek is een tweetal internetenquêtes gehouden, een enquête onder mediators die staan ingeschreven bij het NMI en een enquête onder het publiek.

Enquête onder mediators

Het gehele bestand van het NMI is benaderd met het verzoek om een vragenlijst op het internet in te vullen. Alle mediators hebben begin december een brief ontvangen met de oproep tot deelname. Vervolgens zijn ook twee herinneringsoproepen verstuurd per e-mail. Er is gestart met een bestand van 4.566 mediators, waarvan 3.748 geregistreerd en 818 gecertificeerd. De respons bedroeg in totaal 967 (responspercentage 21%), waarvan 718 geregistreerd (responspercentage 19%) en 249 gecertificeerd (responspercentage 30%).

Om te komen tot uitspraken over alle bij het NMI aangesloten mediators zijn de resultaten uit de enquête herwogen. Dat betekent dat voor het berekenen van gemiddelden voor alle bij het NMI aangesloten mediators de antwoorden van de geregistreerde mediators enigszins zwaarder zijn meegewogen en die van de gecertificeerde mediators enigszins minder zwaar. Immers, het responspercentage bij de geregistreerde mediators was lager dan bij de gecertificeerde mediators.

Om na te gaan of bepaalde groepen mediators niet hebben meegewerkt aan het onderzoek is een telefonisch *nonrespons-onderzoek* uitgevoerd. Daarbij is met name nagegaan of bijvoorbeeld mediators die geen mediations hebben gedaan in 2009 mogelijk in mindere mate hebben meegewerkt aan het onderzoek. Hiervoor zijn 100 (zowel geregistreerde als gecertificeerde) mediators gebeld die niet aan de internetenquête heb-

967 mediators hebben deelgenomen aan het onderzoek

ben meegewerkt. Aan hen zijn vragen gesteld over het aantal uitgevoerde mediations in 2009, andere werkzaamheden naast mediation, voornaamste andere bron van inkomsten en al dan niet in loondienst werken als mediator. De verdeling van zowel de geregistreerde als gecertificeerde mediators naar aantal uitgevoerde mediations in 2009 van deze groep komt sterk overeen met die verdeling in de respons op de internetenquête. Ook de resultaten op de andere vragen die zijn gesteld in het non-respons-onderzoek geven geen reden om aan te nemen dat bepaalde groepen systematisch niet of in mindere mate aan de internetenquête hebben meegewerkt. Hieruit kan worden afgeleid dat de respons op de internetenquête een betrouwbare weergave is van de gehele populatie van mediators die bij het NMI is aangesloten

Enquête onder het publiek

Stratus heeft een tweetal internetenquêtes uit laten voeren onder personen van 18 jaar en ouder om zicht te krijgen op de bekendheid en de ervaringen van het publiek met mediation.

De eerste enquête was gericht op personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden. Deze enquête was erop gericht om de verhouding tussen personen met en personen zonder een geschil te achterhalen, alsmede enkele andere aspecten en oordelen over mediation. De respondenten op deze enquête die in de voorgaande 24 maanden een geschil hebben gehad hebben tevens de gehele vragenlijst van de tweede enquête doorlopen.

De tweede enquête was *alleen* gericht op personen die in de voorgaande 24 maanden een geschil hebben gehad. Hiervoor zijn de respondenten door middel van een selectievraag geselecteerd.

Onderzoek onder 2.078 particulieren

In het totaal hebben 502 personen aan de eerste enquête meegewerkt en 1.576 aan de tweede enquête¹. De verdeling van de respondenten over geslacht en leeftijdsklasse wijkt enigszins af van de werkelijke verdeling in Nederland. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder zijn de resultaten herwogen, waarbij gebruik is gemaakt van de Gouden Standaard 2009. De Gouden Standaard is een ijkingsinstrument dat door de MOA (Center for Marketing Intelligence & Research) in samenwerking met het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) is ontwikkeld. De Gouden Standaard geeft onder andere de samenstelling van de bevolking qua geslacht en leeftijdsklasse.

¹ Voor de internetenquête onder particulieren is gebruik gemaakt van het panel van PanelClix.

2 Mediators

2.1 Inleiding

Stratus heeft een internetenquête uit laten voeren onder mediators die staan ingeschreven bij het NMI (geregistreerd of gecertificeerd). Daarbij is informatie verzameld over:

- de aard van de mediators,
- de mediations van de mediators,
- de praktijk van de mediators,
- de verwachtingen,
- de plaats en de rol van en het oordeel over het NMI.

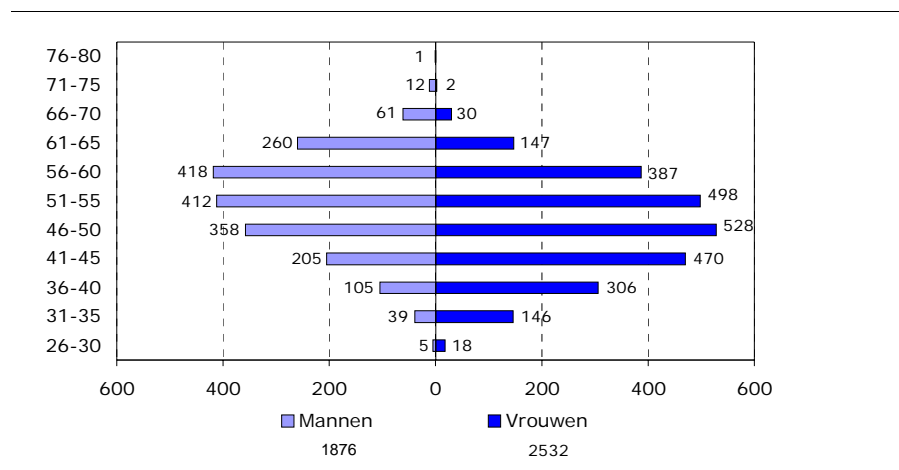
De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk beschreven, waarbij steeds onderscheid wordt gemaakt tussen mediators die uitsluitend geregistreerd staan bij het NMI en mediators die zijn gecertificeerd door het NMI.

2.2 De mediators

Aantallen

Bij de start van de internetenquête begin december stonden er 4.566 mediators ingeschreven bij het NMI, waarvan 3.748 geregistreerd en 818 gecertificeerd. Vrouwen zijn onder mediators in de meerderheid: 57% is vrouw. Mediators zijn in het algemeen ouder dan 45 jaar. Bij de mannen is de grootste groep ouder dan 50. In Figuur 1 is de leeftijdsopbouw van de bij het NMI geregistreerde mediators te zien.

Figuur 1 Aantal mediators per leeftijdsklasse

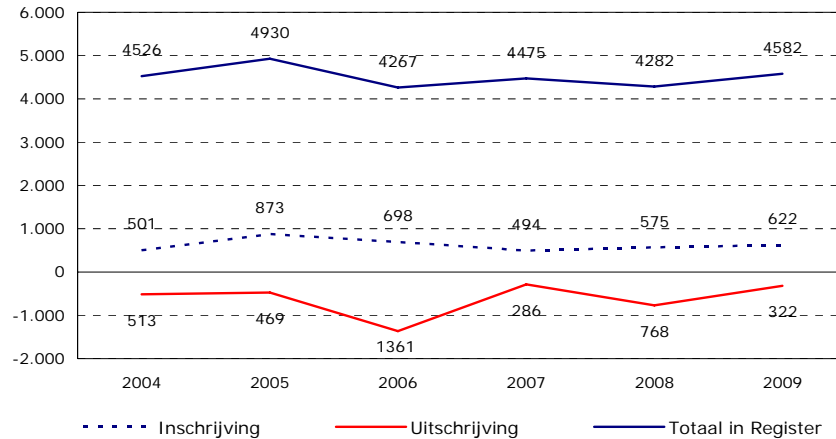


Bron: NMI, bewerking Stratus

In- en uitstroom

Het aantal mediators schommelt sinds 2004 rond de 4.500. Jaarlijks stromen er z'n 550 mediators in bij het NMI. De uitstroom is echter ook aanzienlijk. De uitstroom laat grotere schommelingen zien met pieken in 2006 en 2008.

Figuur 2 In- en uitstroom registraties NMI



Bron: NMI, bewerking Stratus

Andere werkzaamheden

6% werkt uitsluitend als mediator

Mediation is voor het overgrote deel van de mediators niet het enige waarmee zij zich bezighouden. De mediators hebben daarnaast andere werkzaamheden, of mediation is een nevenactiviteit. Ruim 6% van de mediators werkt uitsluitend als mediator (zie Tabel 1). Bij de gecertificeerde mediators is dit beduidend hoger namelijk 18,5%. Bij de geregistreerde mediators is dat 3,5%.

Tabel 1 Bron van inkomsten naast werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	geregistreerd	gecertificeerd	totaal
Heeft werkzaamheden naast mediation	94,0	80,7	91,6
Werkt alleen als mediator	3,5	18,5	6,2
Onbekend	2,5	0,8	2,2
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

Helpt mediators met andere werkzaamheden in loondienst

Van de mediators die naast mediation ook andere werkzaamheden hebben, werkt ongeveer de helft in loondienst bij een bedrijf, de overheid of een stichting of vereniging, terwijl de andere helft een eigen bedrijf heeft of lid is van een maatschap (zie Tabel 2). Bij de gecertificeerde mediators ligt het percentage mediators met een eigen bedrijf of lid van een maatschap hoger, namelijk op 70%.

Tabel 2 Andere bron van inkomsten naast werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators die naast mediation andere bronnen van inkomsten heeft)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
In loondienst van een bedrijf	22,8	16,4	21,8
In loondienst van de overheid	20,6	10,4	19,0
In loondienst bij een stichting / vereniging	9,5	3,5	8,5
Lid van een maatschap	5,6	9,5	6,2
Eigen bedrijf	41,5	60,2	44,5
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

Loondienst

In Tabel 3 is aangegeven in welke mate de mediators als mediator in loondienst werken. Daaruit blijkt dat ruim 80% van de mediators de mediationwerkzaamheden niet in loondienst uitvoeren. Bij de gecertificeerde mediators ligt dit percentage hoger dan bij de geregistreerde mediators. 5,6% van de mediators werkt in loondienst en gebruikt mediation alleen bij interne geschillen.

Uit nadere analyse van de resultaten blijkt dat 28% van alle mediators in loondienst werkt maar de activiteiten als mediator niet in loondienst uitvoert. Kennelijk voeren de mediators mediationactiviteiten uit naast een betaalde baan. Bij de geregistreerde mediators ligt dit percentage op 31% en bij de gecertificeerde mediators op 13%.

Tabel 3 Mate waarin mediators als mediator in loondienst werken, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
In loondienst	13,5	11,6	13,3
In loondienst en alleen interne geschillen	6,4	2,0	5,6
Niet in loondienst	80,1	86,3	81,2
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

Aandeel mediation in de omzet/inkomsten

Gemiddeld halen de mediators 15% van de omzet of de inkomsten uit het doen van mediations. Bij de gecertificeerde mediators is dat beduidend hoger, namelijk 42%. Bij de geregistreerde mediators is dat 10%.

15% inkomsten uit
mediation

2.3 Mediations

2.3.1 Aantal mediations

Gecertificeerde
mediators 30 zaken,
geregistreerde
6 zaken in 2009

In het voorgaande kwam reeds aan de orde dat gecertificeerde mediators een groter deel van hun inkomsten uit mediations haalt dan geregistreerde mediators. Dit komt ook tot uitdrukking in het aantal mediations dat zij als mediator doen. Het gemiddelde aantal mediations voor alle mediators was in 2009 10. Voor de gecertificeerde mediators was dat 30 tegen 6 bij de geregistreerde mediators (zie Tabel 4). Bijna driekwart van de gecertificeerde mediators deed in 2009 10 of meer mediations. Bij de geregistreerde mediators was dat minder dan een zesde. Verder blijkt dat bijna een derde van de registreerde mediators in 2009 in het geheel geen mediations heeft gedaan. Bij de gecertificeerde mediators komt dat vrijwel niet voor.

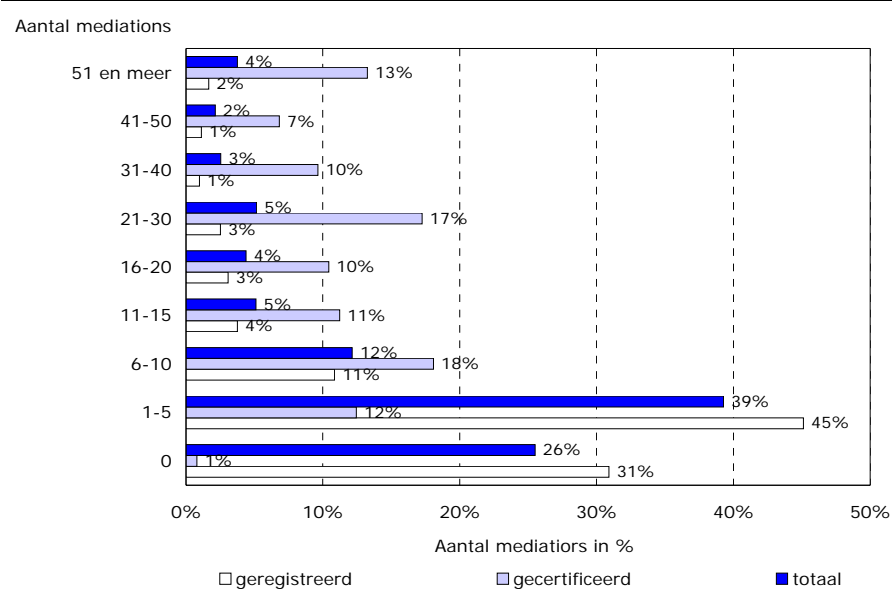
Tabel 4 Aantal mediations per mediator in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (geschat aantal mediators en aantal mediators in procenten)

<i>Aantal mediations</i>	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	<i>aantal mediators</i>	<i>in %</i>	<i>aantal mediators</i>	<i>in %</i>	<i>aantal mediators</i>	<i>in %</i>
0	1.158	30,9	6	0,8	1.164	25,5
1 – 9	1.975	52,7	217	26,5	2.192	48,0
10 of meer	615	16,4	595	72,7	1.210	26,5
Totaal	3.748	100	818	100	4.566	100
Gemiddeld aantal per mediator		6		30		10

Bron: Stratus, 2010.

In Figuur 3 is een meer gedetailleerde verdeling van de mediators over aantallen mediations in 2009 weergegeven.

Figuur 3 Aantal mediations per mediator in 2009, naar geregistreerd/ gecertificeerd (aantal mediators in procenten)



Bron: Stratus, 2010.

Totaal 47.300
mediations via NMI
mediators

Op basis van de resultaten kan een schatting worden gemaakt van het totaal aantal mediations in 2009 van de bij het NMI aangesloten mediators (zie Tabel 5). Het totaal aantal mediations bedraagt circa 47.300.

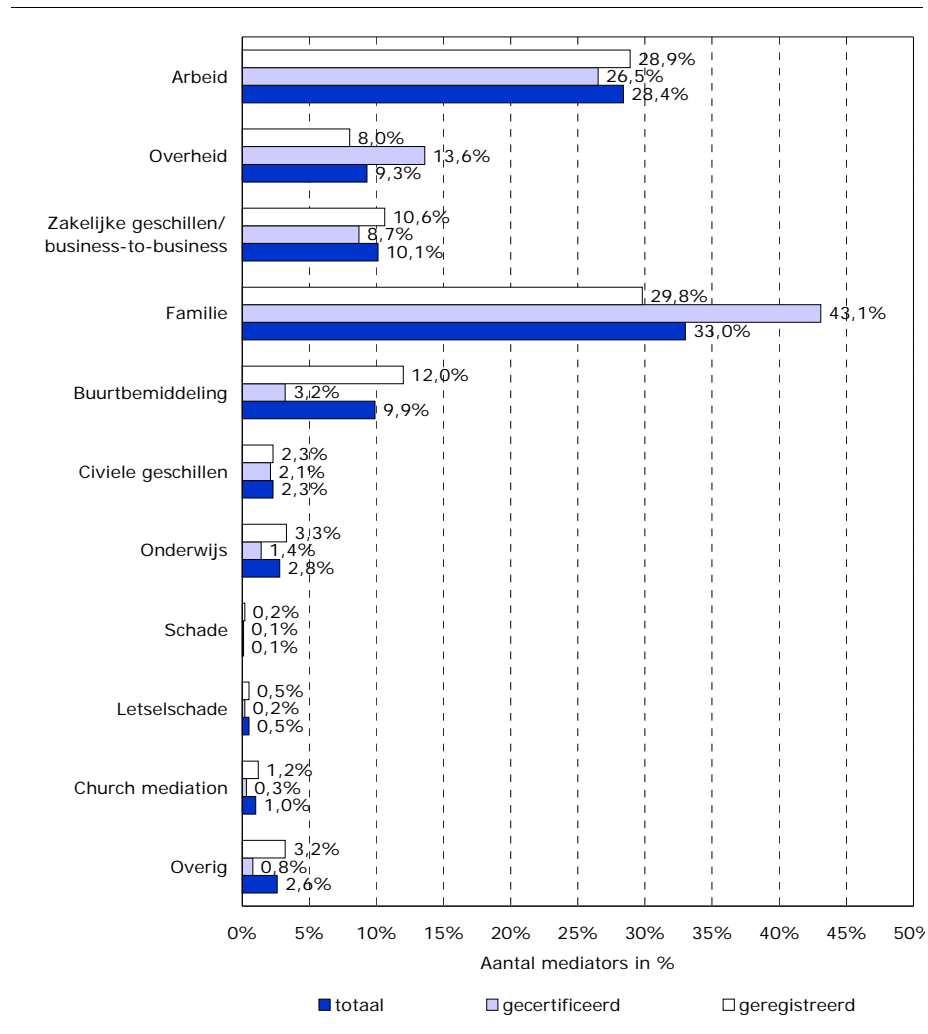
Tabel 5 Schatting van het totaal aantal mediations van de bij het NMI aangesloten mediators in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (95%-betrouwbaarheids-interval)

	<i>schatting totaal aantal mediations</i>	<i>bandbreedte totaal aantal mediations</i>
geregistreerd	22.900	18.900 – 26.900
gecertificeerd	24.400	20.000 - 28.800
totaal	47.300	39.500 – 55.100

Bron: Stratus, 2010.

De gemiddelde verdeling per mediator van de mediations over de verschillende gebieden is weergegeven in Figuur 4. Daaruit blijkt dat mediation vooral plaatsvindt bij geschillen in de familiesfeer en in de arbeidsfeer. De gecertificeerde mediators zijn sterker op de familiesfeer gericht dan de geregistreerde mediators.

Figuur 4 Gemiddelde verdeling van de mediations over categorieën¹ per mediator in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators met 1 of meer mediations in 2009)

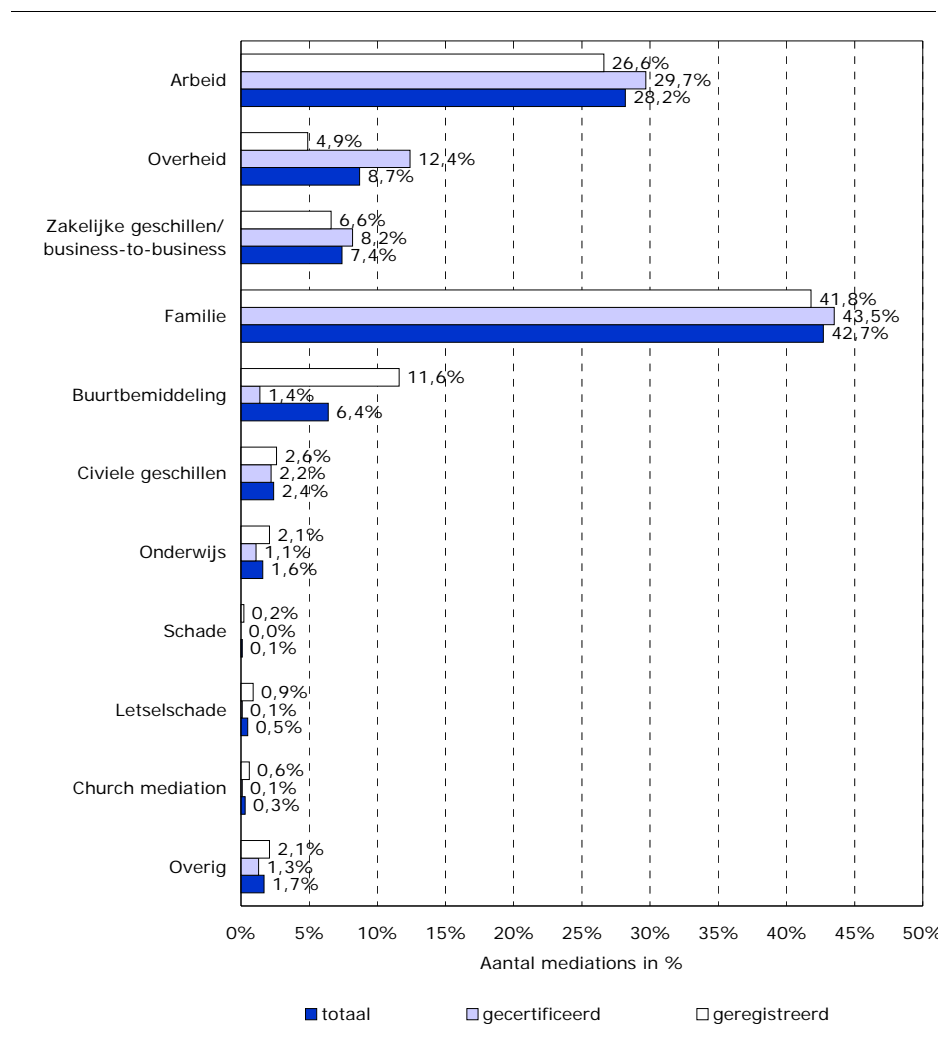


¹ De gebruikte categorieën zijn vastgesteld op basis van informatie dat is aangeleverd door het NMI en in overleg met het NMI.

Bron: Stratus, 2010.

Wanneer rekening wordt gehouden met het aantal mediations per mediator, dan kan een verdeling worden gemaakt van alle mediations van de mediators in 2009 over de verschillende categorieën (zie Figuur 5). Daaruit blijkt dat 43% van alle mediations betrekking heeft op geschillen in de familiesfeer en 28% op geschillen ten aanzien van arbeidsrelaties.

Figuur 5 Gemiddelde verdeling van alle mediations over categorieën¹ in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van het aantal mediations in 2009)

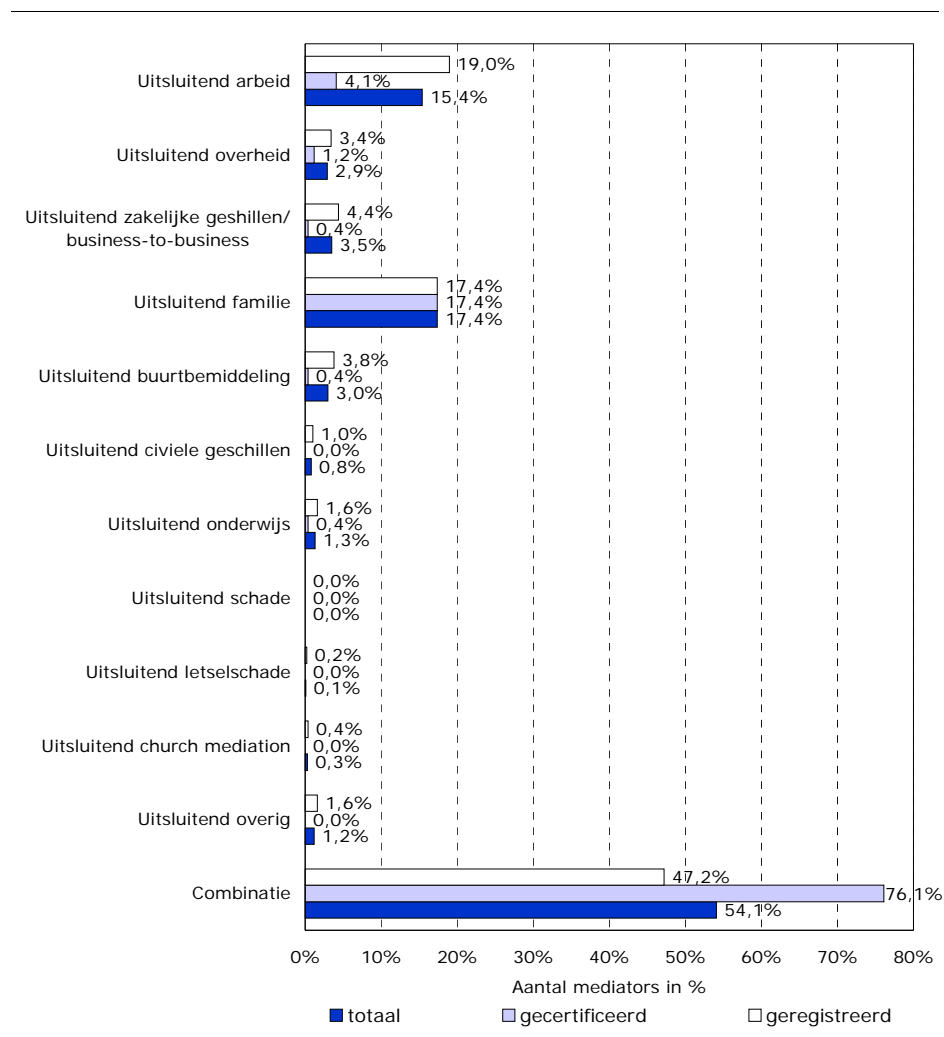


¹ De gebruikte categorieën zijn vastgesteld op basis van informatie dat is aangeleverd door het NMI en in overleg met het NMI.

Bron: Stratus, 2010.

In Figuur 6 is weergegeven in welke mate mediators uitsluitend actief zijn in één categorie. Bij de gecertificeerde mediators is ruim driekwart actief in meerdere categorieën, terwijl dat bij de geregistreerde mediators minder dan de helft is. Voorzover mediators actief zijn in één categorie dan is dat bij zowel geregistreerde als gecertificeerde mediators veel in de categorie 'familie' en bij de geregistreerde mediators ook in de categorie 'arbeid'.

Figuur 6 Mate waarin mediators in 2009 in één categorie actief waren dan wel in een combinatie van categorieën, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators met 1 of meer mediations in 2009)



Bron: Stratus, 2010.

Aantal mediations
per jaar circa 10

Ontwikkeling aantal mediations

Het aantal mediations per mediator ligt de laatste jaren gemiddeld op ongeveer 10. In de afgelopen jaren is gemiddelde aantal mediations per mediator bij de geregistreerde mediators gegroeid van 3 naar 6 en bij de gecertificeerde mediators van 14 in 2004 naar 30 in 2009 (zie Tabel 6).

Tabel 6 Gemiddeld aantal mediations per ingeschreven mediator in de jaren 2004 - 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd

<i>Jaar</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
2004	3,4	14,4	8,1
2005	3,7	15,9	8,7
2006	5,2	18,0	9,6
2007	5,7	20,9	10,3
2008	6,4	22,4	10,6
2009	6,1	29,8	10,4

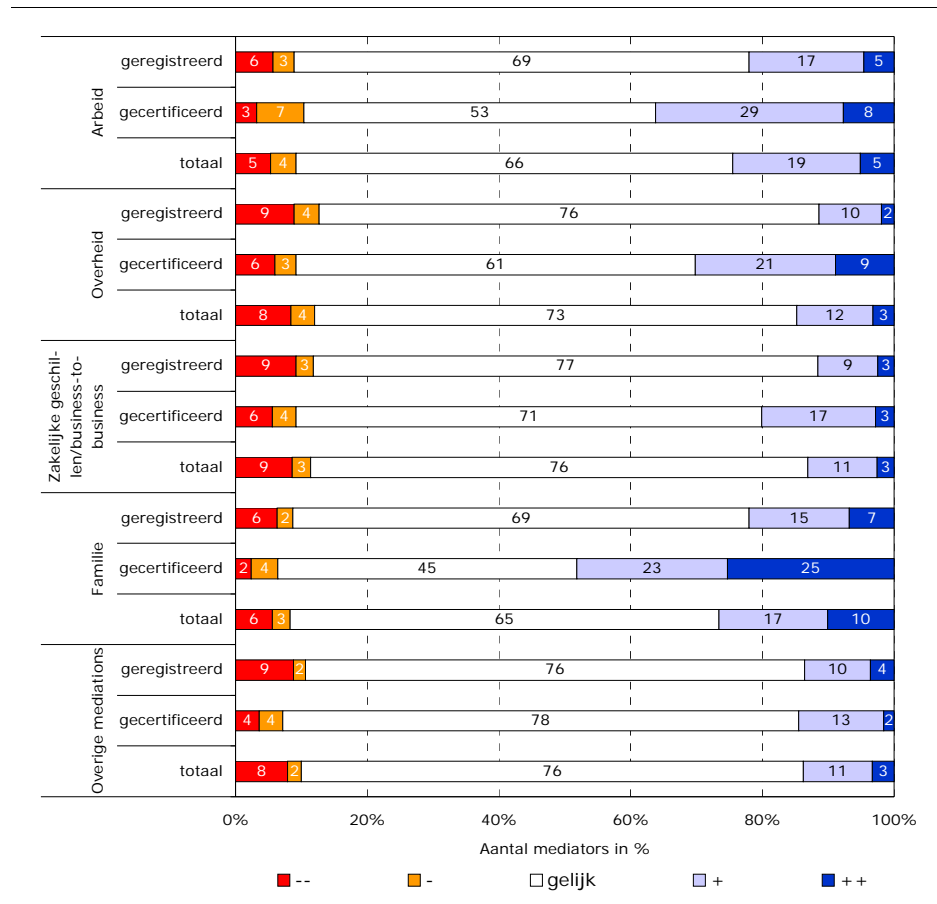
Toelichting: Het gemiddelde van 2009 betreft het gemiddelde van alle mediators die in 2009 bij het NMI stonden ingeschreven. Het gemiddelde in de voorgaande jaren betreft mediators die in 2009 en in het betreffende jaar bij het NMI stonden ingeschreven. Daardoor is het aantal waarnemingen waarop de gemiddelden zijn gebaseerd lager naarmate dit verder in het verleden ligt. Dit geldt bij de geregistreerde mediators sterker dan bij de gecertificeerde mediators.

Bron: Stratus, 2010.

Ontwikkeling aantal mediations naar categorie

In Figuur 7 is de ontwikkeling weergegeven van het aantal mediations per categorie in de afgelopen vijf jaar. In alle categorieën zijn er meer mediators die een toename hebben ervaren dan mediators die een afname hebben gezien. Bij de categorie 'familie' zijn relatief de meeste mediators met een (sterke) toename van het aantal mediations, gevolgd door de categorie 'arbeid'. In alle categorieën is het percentage mediators dat een toename heeft ervaren bij de gecertificeerde mediators duidelijk groter dan bij de geregistreerde mediators.

Figuur 7 Ontwikkeling aantal mediations bij de mediators in de afgelopen 5 jaar, naar categorie en naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van het aantal mediators)



Bron: Stratus, 2010.

2.3.2 Mediation omzet

Niet alle mediators halen omzet of inkomsten als mediator, deels omdat men geen mediations doet en deels omdat men wel mediations doet maar daaruit geen inkomsten krijgt (bijvoorbeeld bij interne mediators). De helft van alle mediators had in 2009 geen omzet of inkomsten uit mediations. Ongeveer de helft van de groep mediators zonder omzet uit mediations had wel mediations in 2009 (bijvoorbeeld vrijwillige buurtbemiddeling, interne mediations door mediators in loondienst van de over-

50% in 2009 geen omzet uit mediations

heid, e.d.). Bij de geregistreerde mediators had 58% geen inkomsten uit mediations en bij de gecertificeerde mediators was dat 11%.

De gemiddelde omzet per mediator (die omzet/inkomsten heeft uit mediations) is de afgelopen jaren sterk gegroeid (zie Tabel 7). Een gecertificeerde mediator met inkomsten uit mediations behaalde bijna € 40.000 in 2009. Bij de geregistreerde mediators was dat ruim € 14.000.

Tabel 7 Gemiddelde omzet per mediator in de jaren 2004 – 2009 van de mediators die in de betreffende jaren omzet halen uit mediations, naar geregistreerd/gecertificeerd (in €)

<i>Jaar</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
2004	7.500	19.500	14.700
2005	7.200	20.200	14.300
2006	7.100	22.900	14.200
2007	8.800	27.800	16.700
2008	10.800	28.800	17.400
2009	14.200	39.400	22.200

Toelichting: Het gemiddelde van 2009 betreft het gemiddelde van alle mediators die in 2009 bij het NMI stonden ingeschreven. Het gemiddelde in de voorgaande jaren betreft mediators die in 2009 en in het betreffende jaar bij het NMI stonden ingeschreven. Daardoor is het aantal waarnemingen waarop de gemiddelden zijn gebaseerd lager naarmate dit verder in het verleden ligt. Dit geldt bij de geregistreerde mediators sterker dan bij de gecertificeerde mediators.

Bron: Stratus, 2010.

Op basis van de resultaten kan een schatting worden gemaakt van de totale omzet uit mediations in 2009 van de bij het NMI aangesloten mediators (zie Tabel 8). Totale mediationomzet in 2009 is geschat op 51,1 miljoen euro.

Tabel 8 Schatting van de totale omzet uit mediations van de bij het NMI aangesloten mediators in 2009 (in mln. euro's), naar geregistreerd/gecertificeerd (95%-betrouwbaarheidsinterval)

	<i>schatting totale omzet uit mediations</i>	<i>bandbreedte totale omzet uit mediations</i>
geregistreerd	22,4	16,9 – 27,9
gecertificeerd	28,7	22,5 – 34,9
totaal	51,1	41,3 – 60,9

Bron: Stratus, 2010.

2.4 Mediation praktijk

2.4.1 Resultaten

70% mediations
resulteert in
volledige overeen-
stemming

Het belangrijkste doel van mediation is het slechten van geschillen en het bereiken van overeenstemming tussen partijen die een geschil hebben. De mate waarin mediation leidt tot overeenstemming tussen partijen is weergegeven in Tabel 9. In de tabel staat het resultaat van het totaal van de laatste 10 mediations (of minder indien de betreffende mediator geen 10 mediations heeft gedaan) van alle mediators. 70% van de mediations resulteert in volledige overeenstemming tussen partijen en 16% tot gedeeltelijke overeenstemming. In 14% van de mediations wordt geen overeenstemming bereikt.

Tabel 9 Totaal resultaat van de laatste 10 mediations (of minder indien de betreffende mediator geen 10 mediations heeft gedaan), naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van het totaal aantal mediations)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Volledige overeenstemming tussen partijen	69,2	72,9	70,3
Gedeeltelijke overeenstemming	18,0	10,2	15,7
Geen overeenstemming	12,8	16,9	14,0
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

2.4.2 Tarieven

Uurtarief gecertificeerde mediator 10 tot 15% hoger

De door de mediators gehanteerde tarieven bedragen gemiddeld € 139 per uur. Het gemiddelde minimum tarief bedraagt € 120 en het gemiddelde maximumtarief € 158. De tarieven van de gecertificeerde mediators zijn zo'n 10 tot 15% hoger dan die van de geregistreerde mediators.

Tabel 10 Gemiddelde gehanteerde uurtarieven, naar geregistreerd/gecertificeerd (in €)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Minimum uurtarief	117	128	120
Gemiddeld uurtarief (meestal)	135	155	139
Maximum uurtarief	153	178	158

Bron: Stratus, 2010.

2.4.3 Werving

Uit Tabel 11 blijkt dat het grootste deel van de mediationopdrachten de mediators bereikt via de eigen kanalen, namelijk het eigen netwerk of de eigen acquisitie. Bij de gecertificeerde mediators is ook nog eens een kwart van de mediations afkomstig uit de rechtspraak.

Tabel 11 Wijze waarop mediators nieuwe mediations kregen in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators met 1 of meer mediations in 2009)

<i>Categorie</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Doorverwijzing via eigen netwerk/ samenwerkingsverband	30,7	17,2	27,5
Eigen acquisitie, vrije stroom, eigen initiatief van partijen	28,7	23,2	27,4
Doorverwijzing via gemeente en overheid	9,7	4,2	8,4
Doorverwijzing via andere instelling	9,0	4,6	7,9
Via de rechtspraak	1,4	25,4	7,2
Doorverwijzing via Arbo-instelling	5,1	6,2	5,3
Doorverwijzing via kantoorgenoten	5,4	2,1	4,6
Doorverwijzing via advocatuur	3,5	6,7	4,3
Via juridisch loket	0,7	8,7	2,6
Doorverwijzing via verzekeraars	2,0	1,7	1,9
Anders	3,8	0	2,9
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

2.4.4 Lidmaatschap van verenigingen

Aan de respondenten is gevraagd of zij naast het NMI lid zijn van andere verenigingen, met name:

- vereniging van Familierechtadvocaten Scheidingsmediators (vFAS)
- Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv)
- Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat (VMSN)
- Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
- Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVvMA).

30% is lid van NMv

30% van de mediators is lid van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv). Bij de gecertificeerde mediators is dat zelfs ruim 60% (zie Tabel 12). Het lidmaatschap van de andere genoemde verenigingen komt beïnvloedend minder voor bij de mediators.

Tabel 12 Lidmaatschap van verenigingen, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

<i>Vereniging</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv)	23,3	61,4	30,1
Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)	3,6	13,7	5,4
Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVvMA)	1,7	4,4	2,2
vereniging van Familierechtadvocaten Scheidingsmediators (vFAS)	1,3	4,8	1,9
Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat (VMSN)	0,3	0,8	0,4
Anders	27,4	33,3	28,5
Geen van bovenstaande verenigingen	55,8	20,9	49,6

Bron: Stratus, 2010.

2.4.5 Tijdbesteding

9 uur per week
mediationwerk-
zaamheden

Mediators besteden gemiddeld 9 uur in de week aan werkzaamheden als mediator (zie Tabel 13). Bij gecertificeerde mediators is dat 21 uur en bij geregistreerde mediators 6,5 uur.

Tabel 13 Gemiddelde tijdbesteding mediators aan werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in uren per week)

<i>Werkzaamheden</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Directe mediation werkzaamheden	2,6	12,1	4,3
Werving/acquisitie	1,2	2,7	1,5
Managementtaken	1,3	3,1	1,6
Opleiding	1,4	3,1	1,7
Totaal	6,5	21,0	9,1

Bron: Stratus, 2010.

helft gecertificeerden draagt bij aan training

2.4.6 Trainingen

Gecertificeerde mediators zijn beduidend meer betrokken bij training en opleiding dan geregistreerde mediators (zie Tabel 14). Bijna de helft van de gecertificeerde mediators heeft in 2009 zelf training verzorgd of een bijdrage geleverd aan trainingen. Bij de geregistreerde mediators is dat minder dan een vijfde.

Tabel 14 Bijdragen aan training en opleiding van mediators in 2009, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Zelf training verzorgd	7,8	26,9	11,2
Bijdrage geleverd aan training	10,6	20,1	12,3
Geen bijdrage geleverd aan training	81,6	53,0	76,5
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

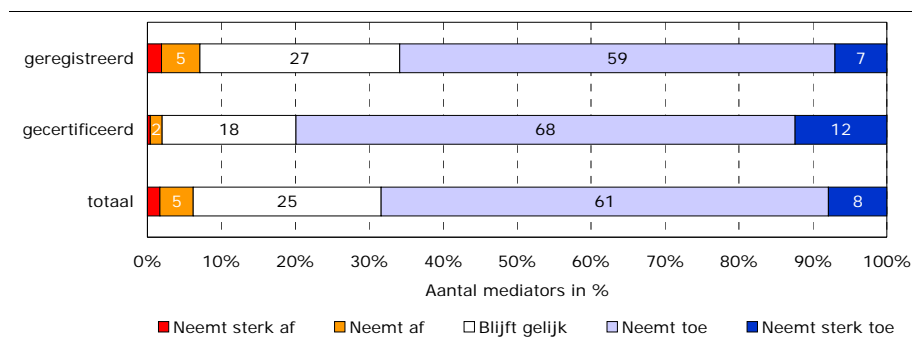
2.5 Verwachtingen

2.5.1 Marktontwikkeling

68% verwacht groei markt

Over het algemeen verwachten de mediators dat de markt voor mediation de komende vijf jaar zal groeien. 68% van de mediators verwacht een (sterke) groei (zie Figuur 8). Bij de gecertificeerde mediators is het percentage mediators dat een groei verwacht groter dan bij de geregistreerde mediators.

Figuur 8 Verwachte ontwikkeling van de markt voor mediation in de komende 5 jaar, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators)



Bron: Stratus, 2010.

De meest genoemde reden voor een verwachte toename is de betere bekendheid van mediation. Andere redenen die vaak worden genoemd zijn de volgende:

- een toename in de doorverwijzingen door de rechtbank, door bedrijfsartsen en door arbodiensten,
- het succes van mediations, de resultaten en de duurzaamheid van de resultaten,
- de lagere kosten van mediation ten opzichte van andere vormen van geschilbeslechting,
- de toenemende professionaliteit van de mediators,
- bewustwording en ontdekking van de mogelijkheden bij bedrijven, overheid en organisaties,
- bewustwording en ontdekking van de mogelijkheden bij de advocatuur,
- ontlasting van de rechterlijke macht en de mogelijkheden van mediation naast rechtspraak,
- opname van mediation in contracten,
- maatschappelijke ontwikkelingen (complexere samenleving, individualisering, toegenomen mondigheid, etc.),
- toename van het aantal conflicten mede als gevolg van de crisis (echtscheidingen, e.d.),
- verplicht ouderschapsplan bij echtscheidingen,
- tijdwinst,
- meer gericht op overeenstemming,
- verzekeraars hebben meer oog voor mediation.

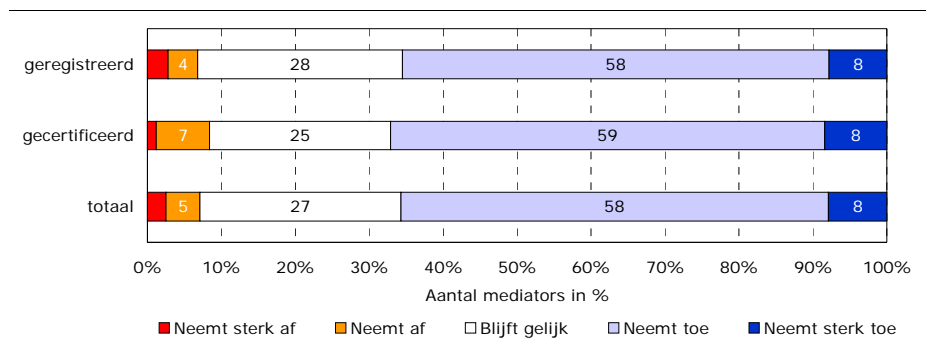
Degenen die een afname van mediation verwachten geven vooral de volgende redenen:

- nog te onbekend,
- de hype is enigszins voorbij en de nieuwigheid is eraf,
- juridisering van geschillen,
- de huidige crisis.

2.5.2 Ontwikkeling eigen mediation activiteiten

Ook voor de eigen mediationactiviteiten verwacht het grootste deel van de mediators een (sterke) groei in de komende vijf jaar (zie Figuur 9). Hierbij zijn geen duidelijke verschillen tussen de geregistreerde en gecertificeerde mediators.

Figuur 9 Verwachte ontwikkeling van de eigen mediationactiviteiten in de komende 5 jaar, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators)



Bron: Stratus, 2010.

De belangrijkste reden voor een verwachte groei is dat men zelf actiever wordt door eigen acquisitie, netwerken, e.d. Daarnaast zijn er veel mediators die recent zijn gestart of een eigen bedrijf willen beginnen. Ten slotte geven diverse mediators aan dat zij groei verwachten omdat zij recent gecertificeerd zijn of de certificatie willen behalen.

Bij het beperkte aantal mediators dat de eigen mediationactiviteiten ziet afnemern in de komende jaren spelen voor redenen als verschuiving van werkzaamheden en leeftijd een rol.

2.5.3 Formule

Door middel van een open vraag is aan de respondenten gevraagd wat zij de beste formule vinden om als mediator te operen, bijvoorbeeld als zelfstandige of als onderdeel van bijvoorbeeld een advocatenkantoor. Zelfstandig mediator of zelfstandig mediationkantoor is de meest genoemde voorkeur (circa 50% van de mediators). Daarbij wordt vooral gewezen op de onafhankelijkheid. Sommigen wijzen op gevaren bij mediation als onderdeel van een advocatenkantoor, zoals tegengestelde belangen, kwetsbaarheid en juridisering van de mediation. Veel van de mediators die de voorkeur geven aan zelfstandigheid vinden echter wel weer samenwerkingsverbanden en netwerken van belang voor het verkrijgen van opdrachten. De voorkeur voor zelfstandigheid is bij de gecertificeerde mediators sterker dan bij de geregistreerde mediators.

Vervolgens is er een redelijk grote groep (circa 20% van de mediators) die de voorkeur geeft aan het opereren als mediator binnen een organisatie, veelal een advocatenkantoor. Het gebruikmaken van het netwerk en de acquisitie en het samenbrengen van kennis worden genoemd als reden van deze voorkeur. De voorkeur voor opereren als mediator bin-

nen een organisatie is sterker bij de geregistreerde mediators dan bij de gecertificeerde mediators.

Ten slotte is er een groep (circa 30% van de mediators) die geen duidelijke voorkeur heeft. Dat kan zijn omdat ze de hiervoor genoemde redenen van beide opties inzien, of omdat men vindt dat dit afhangt van de situatie, of omdat men hierover daadwerkelijk geen idee of geen mening heeft, of omdat het voor hen niet van toepassing is (zoals bij intern mediators).

2.6 NMI

2.6.1 Geregistreerd versus gecertificeerd

Mediators kunnen bij het NMI op twee manieren ingeschreven staan, namelijk uitsluitend geregistreerd of gecertificeerd. In deze paragraaf wordt ingegaan op dit onderscheid.

Keuze voor certificatie

Aan de gecertificeerde mediators is gevraagd waarom zij voor certificatie hebben gekozen. 51% van de gecertificeerde mediators noemt als reden het keurmerk, de markt en de commerciële overwegingen. 44% noemt de toegang tot rechtbank, het juridisch loket en de Raad voor de Rechtsbijstand. 36% noemt de eigen professionaliteit en kwaliteit als reden. Ten slotte zijn er nog enkele mediators die hebben aangegeven in het verleden gebruik gemaakt te hebben van een overgangsregeling en er zijn nog enkele mediators die certificering noemen als eis om als opleider op het gebied van mediation te kunnen werken.

Certificatie overwogen

Van de mediators die uitsluitend geregistreerd staan bij het NMI geeft 70% aan certificering te hebben overwogen. De meest genoemde redenen om niet tot certificering over te gaan zijn de hoge kosten en het (te) kleine aantal (voor certificering bruikbare) mediations. Veel mediators geven aan dat de kosten niet opwegen tegen de opbrengsten. Verder zijn er veel geregistreerde mediators die geen of slechts enkele mediations per jaar doen. Dat is te weinig om in aanmerking te komen voor certificering. Daarnaast zijn er mediators die mediations doen die niet voldoen aan de eisen voor certificering. Verder zijn er veel mediators die nog maar kort actief zijn als mediator en eerst praktijkervaring op willen doen.

Andere veel genoemde redenen zijn de beperkte meerwaarde van certificering in het algemeen of voor de eigen mediationwerkzaamheden, het tijdsbeslag en de eisen. Ten aanzien van de eisen wordt erop gewezen dat deze hoog zijn en dat de slagingskans laag is. Daarbij worden ook vraagtekens gezet bij sommige eisen. Met name de vereiste assessment met video-opnamen wordt door diverse mediators als onzinnig en onjuist ervaren.

70% heeft certificatie overwogen...

...kosten wegen niet op tegen baten of te weinig zaken

Verder zijn er mediators die gezien hun leeftijd niet aan certificering beginnen. Sommige mediators geven aan dat certificatie voor de klanten niets zegt en diverse mediators hebben twijfels bij de daadwerkelijke kwaliteit van de gecertificeerde mediators. Daarbij wordt ook gewezen op een overgangsregeling uit het verleden waarbij mediators kennelijk erg makkelijk aan een certificaat konden komen.

Voordeel van registratie of certificatie bij het NMI

Aan de respondenten is gevraagd op welke wijze zij voordeel hebben van registratie of certificatie bij het NMI. Zowel bij de geregistreerde als bij de gecertificeerde mediators is de erkenning, het keurmerk, het vertrouwen (naar de markt), e.d. het meest genoemde voordeel. Daarnaast werd door veel andere geregistreerde mediators aangegeven dat de registratie hen geen of nauwelijks voordeel oplevert. Dat is bij de gecertificeerde mediators aanzienlijk minder. Voor veel geregistreerde mediators is de informatiefunctie van het NMI erg belangrijk (website, tijdschrift, vraagbaak, etc.). Door de gecertificeerde mediators is dit voordeel nauwelijks genoemd. Door de gecertificeerde mediators zijn nog vaak de mogelijkheden voor verwijzingen van de Rechtbank, het juridisch loket, e.d. genoemd. Andere voordelen die (in beperkte mate) zijn genoemd zijn onder andere: belangenbehartiging, netwerk, faciliteiten, klanten via de website van het NMI, klachtenregeling en tuchtrecht.

Oordeel over onderscheid registratie en certificatie

Aan de respondenten is door middel van een open vraag gevraagd hoe zij aankijken tegen het handhaven van de twee mogelijke vormen van registratie bij het NMI. Uit de gegeven antwoorden ontstaat een beeld dat ruim de helft van de geregistreerde mediators het huidige systeem met twee vormen van registratie wil handhaven of daar in ieder geval geen moeite mee te hebben en dat ruim een vijfde over wil stappen naar één vorm. Bij de gecertificeerde mediators wil ongeveer twee vijfde het huidige systeem met twee vormen van registratie handhaven of heeft in ieder geval geen moeite met handhaving, terwijl ruim een kwart over wil stappen naar één vorm.

Voor het handhaven van het huidige systeem worden verschillende redenen gegeven. Er wordt aangegeven dat geregistreerde en gecertificeerde mediators in de praktijk verschillende functies hebben. Bij gecertificeerde mediators is mediation vaker een hoofdtaak, terwijl mediation bij geregistreerde mediators vaker een nevenfunctie is. Volgens diverse respondenten (zowel geregistreerde als gecertificeerde) doen beide groepen goed werk en bevinden zich in beide groepen kwalitatief goede mediators. Aangezien de markt divers is, is het bestaan van twee vormen van mediators volgens respondenten gerechtvaardigd. Het voorziet in een behoefte. Het afschaffen van de huidige twee vormen en beperking tot alleen gecertificeerde mediators zou leiden tot verlies van aangesloten mediators en het verlies van keuzemogelijkheden voor zowel cliënten als mediators. Diverse geregistreerde mediators geven aan dat er wel meer aandacht voor hen gewenst is en dat zij momenteel te veel als minder gekwalificeerde of tweederangs mediators worden behandeld. En dat terwijl volgens verschillende respondenten geregistreerde mediators niet

per definitie ondeskundig zijn en 'gecertificeerd zijn' niet per definitie een meerwaarde biedt. De voorstanders van handhaving van de huidige twee vormen van registratie vinden wel dat dit momenteel tot onduidelijkheid in de markt leidt en dat er behoefte is aan betere uitleg van de verschillen.

De respondenten die bezwaren hebben tegen het huidige systeem en over willen naar een systeem van één type mediator duiden vaak op de huidige onduidelijkheid en verwarring over het onderscheid tussen geregistreerde en gecertificeerde mediators. Verder zijn er respondenten (met name geregistreerde mediators) die vraagtekens zetten bij de toegevoegde waarde van certificering of die de huidige registratie te licht vinden en de certificering te zwaar. Bij gecertificeerde mediators zien we vaker de voorkeur om over te gaan naar een systeem van uitsluitend gecertificeerde mediators met een duidelijke kwaliteitsgarantie. Er zouden nu teveel onervaren, niet-actieve en/of startende mediators zijn met onvoldoende kwaliteit, hetgeen leidt tot vertroebeling.

Daarnaast zijn er nog andere suggesties gedaan, zoals:

- verschuiving naar één vorm tussen de huidige twee vormen,
- het invoeren van een aspirant-lidmaatschap of mediator in opleiding,
- één type mediator met verschillende specialisatiemogelijkheden.

Wanneer het NMI overgaat tot een systeem met alleen nog gecertificeerde mediators, zal bijna de helft van de geregistreerde mediators de registratie beëindigen terwijl 38% nog niet weet hoe hiermee om te gaan. Bij de gecertificeerde mediators twijfelt circa 19%, terwijl 3% de registratie beëindigd (zie Tabel 15).

Tabel 15 Reactie wanneer het NMI overgaat tot een systeem met alleen nog gecertificeerde mediators, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

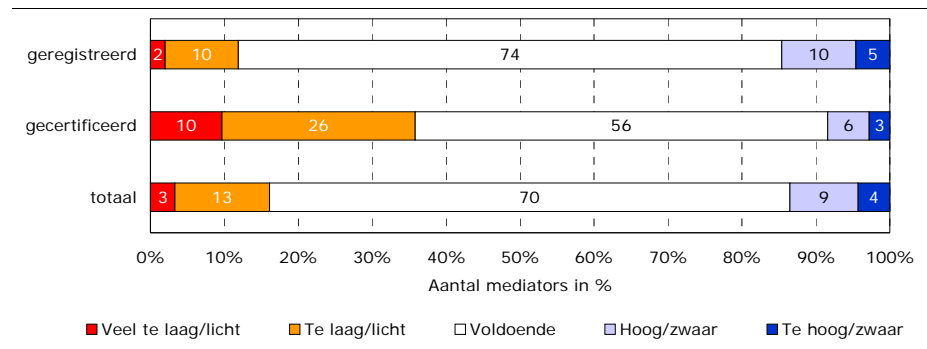
<i>Reactie</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Zorgt dat aan de certificatie-eisen wordt voldoen	15,7	78,3	27,0
Beëindigt de registratie	46,4	3,2	38,6
Weet nog niet	37,9	18,5	34,4
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

Oordeel over eisen aan registratie en certificatie

Het oordeel over de eisen die aan registratie worden gesteld verschilt duidelijk tussen de geregistreerde en gecertificeerde mediators. Bij de geregistreerde mediators is het aantal mediators dat de eisen voor registratie te laag vindt redelijk in evenwicht met het aantal mediators dat de eisen te hoog vindt. Bij de gecertificeerde mediators is het percentage mediators dat de eisen voor registratie te laag vindt duidelijk hoger (zie Figuur 10).

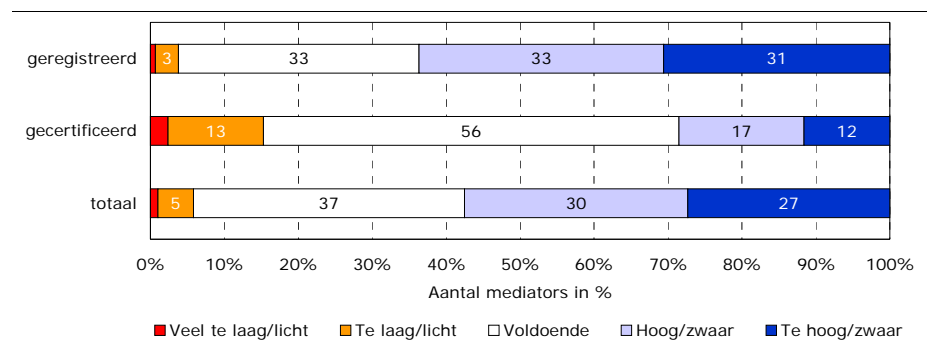
Figuur 10 Oordeel over de eisen die het NMI stelt aan registratie, naar geregistreerd/ge-certificeerd (in procenten)



Bron: Stratus, 2010.

Ten aanzien van de eisen voor certificatie is zowel bij de geregistreerde als bij de gecertificeerde mediators het percentage mediators dat de eisen hoog of te hoog vindt groter dan het percentage mediators dat de eisen te laag vindt (zie Figuur 11). Bij de geregistreerde mediators is het percentage mediators dat de eisen hoog of te hoog vindt aanzienlijk groter dan bij de gecertificeerde mediators. Bijna tweederde van de geregistreerde mediators vindt de eisen voor certificatie hoog of te hoog.

Figuur 11 Oordeel over de eisen die het NMI stelt aan certificatie, naar geregistreerd/ge-certificeerd (in procenten)



Bron: Stratus, 2010.

2.6.2 Ondersteuning van het NMI

Ervaren ondersteuning van het NMI

NMI als kwaliteits-
bewaker

In Tabel 16 is de mate weergegeven waarin mediators ondersteuning van het NMI ervaren op de verschillende gebieden. Het belangrijkste daarbij is het bewaken van de kwaliteit van mediators, dat voor de gecertificeerde mediators belangrijker is dan voor de geregistreerde mediators. 17% van de mediators ervaart op geen van de genoemde gebieden ondersteuning (18% bij geregistreerd en 13% bij gecertificeerd).

Tabel 16 Mate waarin mediators ondersteuning van het NMI ervaren voor de verschillende gebieden, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

<i>Gebieden</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Bewaken kwaliteit mediators	51	63	53
Bewaken kwaliteit opleidingen	48	46	47
Promotie van mediation bij het publiek	42	47	43
Kennisplatform	44	31	42
Behandeling van klachten	25	45	29
Werving nieuwe opdrachten	4	5	4

Bron: Stratus, 2010.

Gewenste prioriteiten NMI

Op de vraag aan welke mediations het NMI de hoogste prioriteit moet geven antwoord bijna de helft van zowel de geregistreerde als de gecertificeerde mediators promotie, zowel bij het publiek als bij het bedrijfsleven, de overheid en andere organisaties. Er wordt gevraagd om publiciteit in de media (pers, radio, tv, folders, etc.). Een volgende prioriteit is de bewaking van de kwaliteit en de professionaliteit. Dit wordt door de gecertificeerde mediators vaker genoemd dan door de geregistreerde mediators. Vervolgens noemen zowel de geregistreerde als de gecertificeerde mediators de discussie over het huidige stelsel van geregistreerde en gecertificeerde mediators. Hierover moeten beslissingen worden genomen. De gewenste richting verschilt echter tussen de respondenten. Verder wordt door redelijke aantallen respondenten genoemd:

- het kostenaspect c.q. de betaalbaarheid op diverse terreinen genoemd, zoals inschrijfgeld, opleidingen, certificering kosten, etc.,
- de kwaliteit van de opleidingen,
- aanpassing van de eisen voor (her)certificatie (te hoge eisen, afschaffen video-opnamen, etc.),
- werving van opdrachten.

Andere prioriteiten die worden genoemd zijn onder andere:

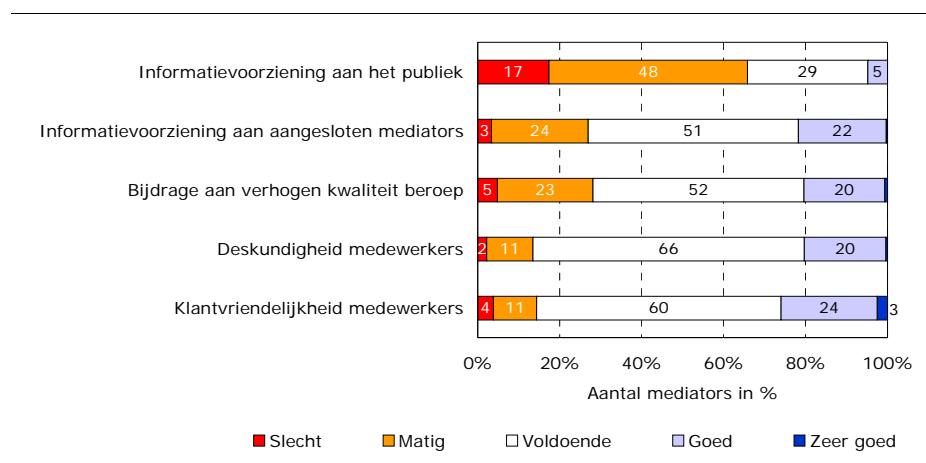
- ondersteuning startende mediators,
- communicatie met de aangesloten mediators (minder intern gericht, minder elitair, minder bureaucratie),
- EU-regelgeving,
- beschermde titel voor mediators,
- etc.

2.6.3 Tevredenheid over het NMI

Rapportcijfer NMI:
6,4

Het rapportcijfer dat de mediators geven aan het NMI komt gemiddeld uit op 6,4 (zowel voor geregistreerd als voor gecertificeerd). Voor een dienstverlenende organisatie is dit aan de lage kant. Wanneer wordt gekeken naar de verschillende aspecten van de dienstverlening van het NMI, dan blijkt dat met name de informatievoorziening aan het publiek in de ogen van de mediators duidelijk onvoldoende is (zie Figuur 12). Tweederde van de mediators vindt de informatievoorziening van het NMI aan het publiek matig of slecht. Sommige mediators vinden dat het NMI te veel naar binnen is gericht. Bij de informatievoorziening aan de aangesloten mediators en bij de bijdrage aan het verhogen van de kwaliteit van het beroep gaat het duidelijk beter. Het percentage mediators dat deze aspecten onvoldoende vindt ligt op ruim een kwart. De deskundigheid en de klantvriendelijkheid van de medewerkers zijn aspecten waar duidelijk het best op wordt gescoord.

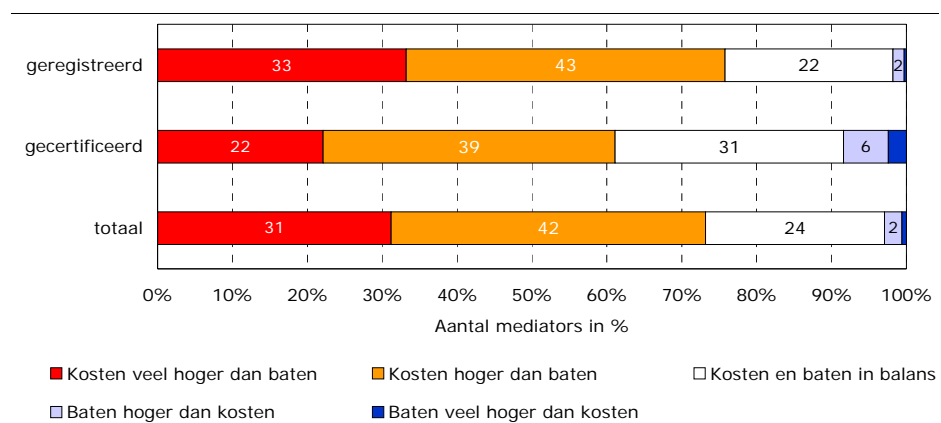
Figuur 12 Tevredenheid over verschillende aspecten van het NMI (in procenten van het aantal mediators)



Bron: Stratus, 2010.

Wanneer de mediators een kosten/batenanalyse maken van hun NMI-lidmaatschap, dan blijkt dat bijna driekwart van de mediators de kosten hoger vinden dan de baten (zie Figuur 13). Bijna een derde vindt de kosten zelfs veel hoger dan de baten. De gecertificeerde mediators zijn bij de kosten/batenanalyse duidelijk positiever dan de geregistreerde mediators.

Figuur 13 Kosten/batenanalyse van het NMI-lidmaatschap, naar geregistreerd/ge-certificeerd (in procenten)



Bron: Stratus, 2010.

3 Publiek

3.1 Inleiding

Stratus heeft een internetenquête uit laten voeren om zicht te krijgen op de bekendheid en de ervaringen van het publiek met mediation. Daarbij is informatie verzameld over:

- geschillen,
- het oplossen van geschillen,
- de bekendheid met mediation en NMI,
- de voorkeur voor wijze van geschilbeslechting,
- het gebruik en het resultaat van het gebruik van mediation,
- het oordeel over mediation en andere vorm van geschilbeslechting.

De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk beschreven.

3.2 Geschillen

Een derde laatste 24 maanden te maken gehad met een geschil

Mediation en andere vormen van geschilbeslechting zijn voor het publiek alleen van belang wanneer zij met een geschil te maken hebben dat een oplossing verlangt. In Tabel 17 is aangegeven in hoeverre personen in de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met geschillen. Daaruit blijkt dat een derde van de bevolking de afgelopen 24 maanden te maken heeft gehad met één of meer geschillen. Daarbij gaat het vooral om geschillen met de werkgever, geschillen in de familie/relatie en geschillen met leveranciers.

Tabel 17 Aantal personen met geschillen in de afgelopen 24 maanden

<i>Aard geschil</i>	<i>Aantal personen in %</i>
Geschil met werkgever	9,9
Geschil in de familie/relatie	9,3
Geschil met leveranciers	8,4
Geschil met burens	5,5
Geschil over schade	4,7
Geschil met de overheid	4,4
Geschil over letselschade	1,3
Geen geschil	66,5

Bron: Stratus, 2010.

3.3 Ervaringen met het oplossen van geschillen

Algemeen

23% heeft rechtsbijstandverzekeraar ingeschakeld...

...4% een mediator

Voor het oplossen van geschillen staan voor het publiek diverse wegen ter beschikking. De meest geëigende weg hangt daarbij onder andere af van de aard van het geschil. Aan de respondenten is ten aanzien van een aantal mogelijke partijen voor geschilbeslechting gevraagd of zij die wel eens hebben ingeschakeld (zie Tabel 18). De partij die door personen het meest is genoemd is de rechtsbijstandsverzekering, namelijk door 23% van de personen. Daarbij kan worden opgemerkt dat 61% van de personen heeft aangegeven te beschikken over een rechtsbijstandverzekering¹. Vervolgens geeft bijna 17% van de personen aan wel eens een advocaat te hebben ingeschakeld. Ruim 4% van de personen zegt wel eens een mediator ingeschakeld te hebben.

Tabel 18 Mate waarin verschillende partijen wel eens worden ingeschakeld bij het oplossen van geschillen

<i>Partij</i>	<i>Aantal personen in %</i>
Rechtsbijstandverzekering	23,0
Geen van de genoemde partijen	19,0
Advocaat	16,9
Consumentenorganisatie	7,1
Geschillencommissie	4,3
Mediator	4,1
Ombudsman	3,7
Brancheorganisatie	3,7
Notaris	2,3
Nog nooit een geschil gehad (Niet van toepassing)	35,8

Bron: Stratus, 2010.

Naar aard van het geschil

De mate waarin verschillende partijen worden ingeschakeld hangt mede af van de aard van het conflict. In Tabel 19 is aangegeven in welke mate verschillende professionele adviseurs worden ingeschakeld bij het oplossen van verschillende typen geschillen in de afgelopen 24 maanden. De belangrijkste conclusies per type conflict zijn de volgende:

- voor geschillen in de persoonlijke sfeer en met burens:
 - relatief vaak is geen of nog geen professionele adviseur ingeschakeld,
 - de advocaat is het vaakst ingeschakeld,
- voor geschillen met de werkgever:

¹ Volgens gegevens van het Verbond van Verzekeraars bedroeg het aantal verzekeringspolissen voor rechtsbijstand in 2008 3.656.000, waarvan 2.212.000 gezinspolissen en 1.444.000 motorrijtuigen- en verkeerspolissen. Bron: Verbond van Verzekeraars, 'Verzekerd in cijfers 2009'.

- advocaten, vakbonden en rechtsbijstandsverzekeraars zijn de adviseurs die het meest worden ingeschakeld,
- daarnaast spelen specifieke partijen als CWI/UWV en de vertrouwenspersoon op het werk een rol,
- voor geschillen met de overheid:
 - advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars zijn de adviseurs die het meest worden ingeschakeld,
 - ook het juridisch loket, vakbonden en consumentenorganisatie spelen een rol,
- geschillen met leverancier, schade of letselschade:
 - rechtsbijstandsverzekeraars worden hier relatief vaak ingeschakeld,
 - advocatuur wordt wel vaak ingeschakeld, maar in mindere mate dan bij de andere type geschillen,
 - daarnaast spelen specifieke partijen als consumentenorganisaties, letselschadespecialisten en verzekeraars een rol.

Kijken we vanuit de adviseurs dan kan het volgende worden opgemerkt:

- het juridisch loket speelt bij alle type geschillen een rol voor rond de 10% van de gevallen,
- de advocaat wordt bij alle typen geschillen vaak ingeschakeld, echter wat minder bij de geschillen met leverancier, schade of letselschade,
- vakbonden worden ingeschakeld bij geschillen met de werkgever, maar (in mindere mate) ook bij geschillen met de overheid of met leverancier, schade of letselschade,
- mediators worden in beperkte mate ingeschakeld, en dan vooral bij de geschillen in de persoonlijk sfeer en bijna niet bij geschillen met leverancier, schade of letselschade,
- er zijn verschillende typen adviseurs die affiniteit hebben met één van de typen geschillen.

Tabel 19 Mate waarin verschillende adviseurs zijn ingeschakeld bij het oplossen van geschillen, naar aard van het geschil (Aantal personen in % van het totaal aantal personen dat in de afgelopen 24 maanden een geschil op het betreffende onderwerp heeft gehad)

Adviseur	Aard van het conflict			
	Persoonlijke sfeer of met buren	Werkgever	Overheid	Leverancier, schade of letselschade
Juridisch loket	10,2	14,7	12,8	9,2
Advocaat	19,7	23,0	25,2	14,5
Notaris	4,0	1,6	3,3	1,4
Vakbond	*	21,4	9,0	4,6
Echtscheidingsbemiddelaars	2,8	*	*	*
Maatschappelijk werk	8,9	4,6	5,7	1,8
Sociale raadsman/vrouw	5,8	4,7	7,2	2,7
Mediator	5,5	4,0	4,1	1,5
Rechtsbijstandsverzekeraar	8,4	19,3	18,0	29,8
Consumentenorganisatie	*	*	7,5	12,1
CWI/UWV	*	8,6	*	*
Vertrouwenspersoon op werk	*	9,0	*	*
Letselschadespecialist	*	*	*	4,6
Verzekeraar	*	*	*	9,5
Anders ¹	12,6	4,9	11,3	5,1
(Nog) geen professionele adviseurs ingeschakeld	43,7	18,3	25,8	29,1

De met een * gemarkeerde velden zijn voor het betreffende type geschil niet uitgevraagd.

1 In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd:

- bij 'persoonlijke sfeer of met burens': vooral woningbouwvereniging/verhuurder en familie en kennissen, en verder politie, gemeente, woningbouwvereniging/verhuurder, raad van de kindbescherming, rechter, slachtofferhulp en psycholoog.
- bij 'werkgever': vooral arbodienst of arts, en verder curator, ondernemingsraad en vertrouwenspersoon van buiten.
- bij 'overheid': AFM, bedrijfsjurist, belastingdienst, curator, gehandicaptenraad, ombudsman, politieke partij, gemeenteraadslid, accountant, stichting geluidshinder en werkgever.
- bij 'leverancier, schade of letselschade': vooral geschillencommissie en brancheorganisatie, en verder Consuwijzer, energiebedrijf, klachtencommissie of klantenservice, consumentenprogramma's en werkgever.

Bron: Stratus, 2010.

3.4 Bekendheid met mediation en NMI

Bekendheid met mediation

40% redelijk tot
goed bekend met
mediation

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met mediation als een vorm om een geschil op te lossen. 1,4% heeft zelf de afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van een mediator en is dus bekend met mediation. 40% heeft niet gehoord van mediation, en ruim 18% heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet echt wat het is. Zo'n 40% is redelijk tot goed bekend met mediation.

Tabel 20 Bekendheid met mediation als vorm om een conflict op te lossen

<i>Bekendheid</i>	<i>Aantal personen in %</i>
Afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van mediator	1,4
Niet van gehoord	40,0
Wel van gehoord, maar weet niet echt wat het is	18,4
Heb een redelijk beeld van wat het is	22,5
Weet goed wat mediation is	17,7
Totaal	100,0

Bron: Stratus, 2010.

Mediation overwogen

Van degenen die de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met een geschil heeft 4% gebruik gemaakt van een mediator (zie Tabel 21). 7,3% van de personen die de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met een geschil, heeft overwogen om gebruik te maken van mediation. Ofwel bijna 90% is niet bekend met mediation of is wel bekend met mediation, maar heeft niet overwogen om er gebruik van te maken.

Tabel 21 Bekendheid met mediation als vorm om een conflict op te lossen bij degenen die een geschil hebben gehad in de afgelopen 24 maanden

<i>Bekendheid</i>	<i>Aantal personen in %</i>
Afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van mediator	4,0
Niet van gehoord	37,7
Wel van gehoord tot weet goed wat mediation is, en mediation overwogen	7,3
Wel van gehoord tot weet goed wat mediation is, maar mediation niet overwogen	51,0
Totaal	100,0

Bron: Stratus, 2010.

12% kent NMI

Bekendheid met het NMI

Het NMI is bij ongeveer 12% van de personen bekend (zie Tabel 22). Daarbij is nauwelijks sprake van verschil tussen personen met of zonder geschillen in de afgelopen 24 maanden.

Tabel 22 Bekendheid met het NMI, naar personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden (aantal personen in %)

<i>Bekendheid</i>	<i>Met geschil</i>	<i>Zonder geschil</i>	<i>Totaal</i>
Niet van mediation gehoord	37,7	41,2	40,0
Niet van het NMI gehoord	49,8	47,2	48,1
Wel van het NMI gehoord	12,5	11,6	11,9
Totaal	100,0	100,0	100,0

Bron: Stratus, 2010.

Bekendheid met het NMI wil nog niet zeggen dat men gebruik heeft gemaakt van de diensten van het NMI. Aan de respondenten is gevraagd of zij wel eens contact hebben gehad met het NMI en of zij de website van het NMI wel eens hebben bezocht. Daaruit blijkt dat 0,7% van de personen contact heeft gehad met het NMI en 2,3% de website van het NMI heeft bezocht (zie Tabel 23). Personen met een geschil in de afgelopen 24 maanden weten het NMI en zijn website beter te vinden dan personen zonder een geschil. Op de website wordt onder andere gezocht naar algemene informatie, naar mediators, informatie betreffende specifieke geschillen, informatie over gedragsregels, etc. Bij de contacten met het NMI gaat het meestal over een specifiek conflict waar men mee te maken heeft. De tevredenheid over de contacten met het NMI en over de website van het NMI scoort vrijwel uitsluitend 'voldoende' of 'goed'.

Tabel 23 Contact gehad met het NMI of de website van het NMI bezocht, naar personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden (aantal personen in %)

<i>Bekendheid</i>	<i>Met geschil</i>	<i>Zonder geschil</i>	<i>Totaal</i>
Contact gehad met het NMI	1,2	0,4	0,7
De website van het NMI bezocht	3,2	1,8	2,3

Bron: Stratus, 2010.

Degenen die contact hebben gehad met het NMI of de website van het NMI hebben bezocht zijn hier over het algemeen tevreden over (zie Tabel 24). Het aantal respondenten waarop deze analyse is gebaseerd is echter beperkt. De resultaten zijn dus slechts indicatief.

Tabel 24 Tevredenheid over website van en contacten met het NMI (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van website c.q. contacten)

	<i>Website</i> (n=68)	<i>Contacten</i> (n=23)
Slecht	0	7
Matig	4	2
Voldoende	38	45
Goed	57	46
Zeer goed	1	0
Totaal	100	100

Bron: Stratus, 2010.

Zoekgedrag mediator

Personen die min of meer bekend zijn met mediation zouden vooral het internet gebruiken wanneer zij een mediator nodig hebben (zie Tabel 25). Ruim 40% geeft aan zelf te gaan zoeken via het internet. Daarnaast geeft 28% aan te zoeken via een zoekmachine en 22% kijkt op de website van het NMI.

Tabel 25 Wijze van het kiezen van een mediator (aantal personen in procenten van het aantal personen dat min of meer bekend is met mediation)

<i>Adviseur</i>	%
Zelf zoek via internet	41,6
Zoeken via google of een andere zoekmachine	27,9
Kijken op de site van het NMI	22,3
Advies door vrienden of bekenden	20,2
Advies door het juridische loket	19,0
Advies door advocaat	16,3
Anders ¹	6,5

¹ In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd: de rechtsbijstandverzekering en de werkgever.

Bron: Stratus, 2010.

Criteria bij de selectie van een mediator

Bij het zoeken en selecteren van een mediator wordt vooral gelet op de inhoudelijke kwaliteit van de mediator (zie Tabel 26). Ruim 60% geeft namelijk aan dat men ervaring met de problematiek van belang acht, en ruim de helft vindt kennis over de aard van het conflict van belang. Vervolgens wordt nabijheid van de mediator op prijs gesteld. Registratie bij het NMI wordt door ruim een kwart van belang geacht. In het voorgaande bleek echter al de beperkte bekendheid van het NMI.

Tabel 26 Selectiecriteria bij het kiezen van een mediator (aantal personen in procenten van het aantal personen dat min of meer bekend is met mediation)

<i>Adviseur</i>	<i>%</i>
Ervaring met de problematiek	62,9
Kennis over de aard van het conflict	51,8
De locatie (in de buurt)	44,1
Aanbeveling door derden	35,0
Registratie NMI	26,6
Of het een man of een vrouw is	4,4
Anders ¹	2,4

1 In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd: de kosten, referenties en onafhankelijkheid.

Bron: Stratus, 2010.

3.5 Voorkeur voor wijze van geschilbeslechting

Bij geschillen kunnen verschillende adviseurs worden ingeschakeld om het geschil te beslechten. Welke adviseur de voorkeur geniet hangt mede af van het type geschil. In Tabel 27 is aangegeven welke adviseurs de voorkeur genieten bij de verschillende typen geschillen. Bij conflicten in de familie- en relatiesfeer geeft men de voorkeur aan kennissen of familie, gevolgd door een mediator. Bij dergelijke conflicten speelt het behoud van de relatie ook een belangrijke rol. Bij conflicten met een leverancier of met de overheid wordt een oplossing veel meer gezien als een juridische oplossing met behulp van de rechtsbijstandsverzekering of een advocaat. Bij conflicten met een leverancier zien we daarnaast nog de specifieke instanties, zoals consumentenorganisaties en geschillencommissies. Bij conflicten met de werkgever wordt veelal eerst gedacht aan de vakbond voor het oplossen van conflicten. Voor het oplossen van conflicten met een leverancier, de overheid of de werkgever wordt duidelijk minder vaak gedacht aan een mediator dan voor het oplossen van conflicten in de familie- en relatiesfeer.

Tabel 27 Beste adviseur voor het oplossen van geschillen, naar aard van het geschil (Aantal personen in %)

Adviseur	Aard van het conflict			
	Familie of relatie	Werkgever	Overheid	Leverancier
Advocaat	10,1	14,8	22,0	16,1
Accountant	0,1	0,0	0,5	0,3
Fiscaal adviesbureau	0,1	0,4	1,8	0,8
Mediator	20,3	5,5	2,7	4,3
Vakbond	0,7	35,2	4,8	2,4
Rechtskundig adviesbureau	1,7	4,8	9,9	5,6
Consumentenorganisatie	*	*	3,4	18,2
Juridisch loket	1,6	4,7	13,4	5,4
Geschillencommissie	*	*	7,7	15,1
Notaris	1,0	0,1	0,1	0,1
Assurantietussenpersoon	0,7	0,1	0,3	0,1
Rechtsbijstandverzekering	5,4	14,0	18,0	20,1
Maatschappelijk werk	8,5	0,3	0,4	0,2
Vertrouwenspersoon op het werk	*	9,0	*	*
Kennis of familie	31,1	0,7	0,4	1,0
Anders	4,9	3,7	3,8	1,9
Geen idee	13,8	6,6	10,7	8,3
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0

De met een * gemarkeerde velden zijn voor het betreffende type geschil niet uitgevraagd.

1 In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd:

- bij 'familie en relatie': vooral 'zelf oplossen', 'afhankelijke van het conflict' en 'in onderling overleg/samen oplossen', en verder een arts, een therapeut en de bijbel.
- bij 'werkgever': vooral 'heb geen werkgever' en 'zelf oplossen', en verder 'afhankelijk van het conflict', de werkgever en de ondernemingsraad.
- bij 'overheid': vooral 'zelf oplossen' en ombudsman, en verder branchevereniging en bureau raadsliden.
- bij 'leverancier': vooral 'zelf oplossen', brancheorganisatie en ombudsman, en verder consumentenprogramma's en werkgever.

Bron: Stratus, 2010.

3.6 Gebruik en resultaat van het gebruik van mediation

Reden om te kiezen voor mediation

De reden om te kiezen voor mediation voor de oplossing van een geschil hangt sterk af van het type geschil. In Tabel 28 zijn de verschillende redenen per type conflict weergegeven. Doorverwijzing door de rechtbank vindt vooral plaats bij conflicten met de overheid. De reden om een relatie in stand te houden speelt met name bij conflicten in de persoonlijke sfeer, zoals met familie of met de werkgever. Lagere kosten blijken bij veel typen conflicten een belangrijke reden te zijn om te kiezen voor mediation, behalve bij conflicten met de werkgever. Vertrouwelijkheid speelt bij conflicten met de werkgever een belangrijkere rol dan bij de andere typen conflicten.

Tabel 28 Redenen om te kiezen voor het inschakelen van een mediator, naar type geschil (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een mediator heeft ingeschakeld) (n=74)

<i>Reden</i>	<i>Aard van het conflict</i>				<i>totaal</i>
	<i>familie</i>	<i>werkgever</i>	<i>overheid</i>	<i>leverancier</i>	
<i>n</i>	41	20	9	9	74
Zelf gekozen	24.6	25.2	34.9	22.4	27,4
Om de relatie in stand te houden	26.8	22.0	0	7.2	21,2
Verwacht betere uitkomst	20.9	14.0	28.4	18.4	21,1
Lagere kosten	27.5	0	23.4	26.7	20,7
Gaat sneller	19.1	7.1	31.3	24.0	17,8
Doorverwijzing rechtbank	13.5	12.7	38.9	7.2	14,9
Vertrouwelijkheid	10.5	20.3	8.0	0	12,8
Eerder al goede ervaring mee gehad	3.0	7.3	0	28.0	7,9
Op advies van ...	10.5	5.3	0	0	7,3
Doorverwijzing juridisch loket	10.3	0	8.0	0	6,7

Bron: Stratus, 2010.

Mediator ingeschreven bij het NMI

De vraag of de ingeschakelde mediator is ingeschreven bij het NMI lijkt in de praktijk niet sterk te spelen. Van degenen die een mediator hebben ingeschakeld weet 63% niet of de ingeschakelde mediator was ingeschreven bij het NMI. 29% gaf aan dat de ingeschakelde mediator was ingeschreven bij het NMI en 8% gaf aan dat de ingeschakelde mediator niet was ingeschreven bij het NMI.

In 69% van de gevallen heeft mediation bijgedragen aan oplossen geschil

Resultaat van mediation

In het grootste deel van de gevallen heeft mediator bijgedragen aan de oplossing van een geschil, namelijk bij 69% van de personen die een mediator hadden ingeschakeld (zie Tabel 29). In bijna een derde van de gevallen is het geschil volledig opgelost. Er zijn duidelijke verschillen tussen de aard van het conflict. De bijdrage van mediation aan de oplossing van geschillen is bij geschillen in de persoonlijke sfeer (familie en werkgever) groter dan bij geschillen met de overheid of met een leverancier.

Tabel 29 Resultaat van de mediation, naar aard van het conflict (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een mediator heeft ingeschakeld) (n=74)

	Aard van het conflict				totaal
	familie	werkgever	overheid	leverancier	
<i>n</i>	41	20	9	9	74
Geschil is geheel opgelost	36,7	34,4	10,9	14,1	31,3
Geschil is gedeeltelijk opgelost	33,0	35,0	43,9	21,1	37,4
Geschil is niet opgelost	13,6	10,6	20,3	21,1	16,4
Geschil is groter geworden	11,7	20,0	24,8	22,5	9,0
Weet niet/geen mening	5,0	0,0	0,0	21,1	5,9
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Bron: Stratus, 2010.

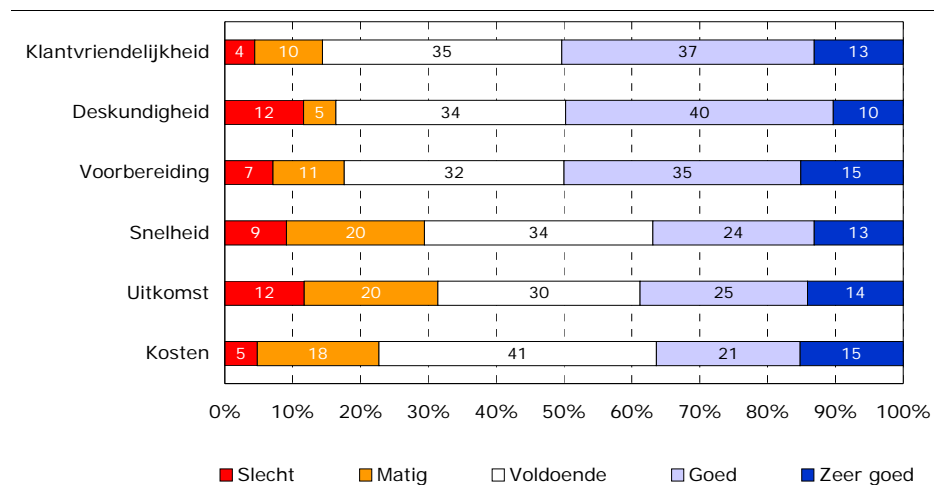
Opvallend is dat de mediators in de enquête onder mediators hebben aangegeven dat 70% van hun mediations resulteert in volledige overeenstemming (zie Tabel 9) terwijl 31% van het publiek aangeeft dat hun conflict geheel is opgelost met mediation. Mogelijk schatten de mediators de resultaten van hun mediations te hoog in of wordt er door partijen de indruk gewekt dat volledige overeenstemming is bereikt terwijl dat in werkelijkheid niet het geval is.

3.7 Vergelijking van mediation met andere vorm van geschilbeslechting

Tevredenheid

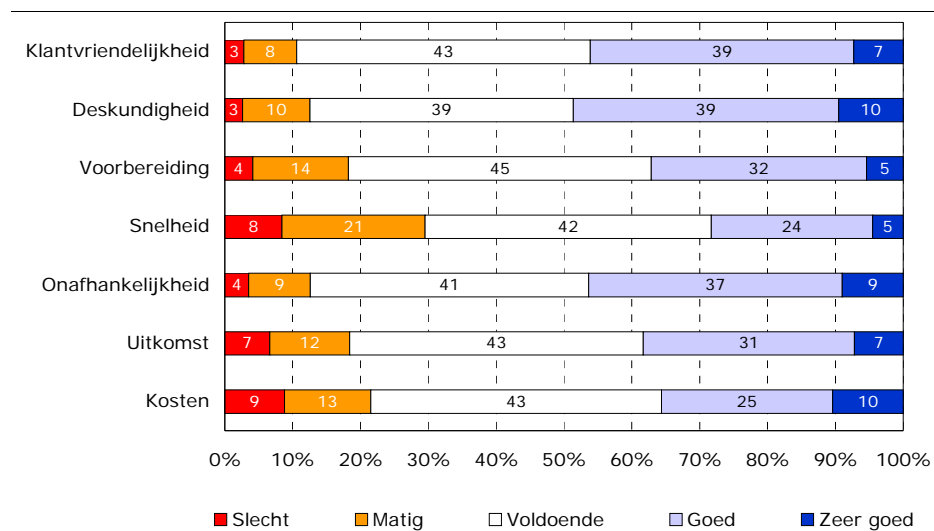
In Figuur 14 en Figuur 15 is de tevredenheid over respectievelijk mediation en andere vormen van geschilbeslechting op diverse aspecten weergegeven. Daaruit blijkt dat de gemiddelde tevredenheid bij mediation gelijk is aan die van andere vormen van geschilbeslechting. Wat wel opvalt is dat bij mediation verschillende aspecten vaker met 'slecht' of 'zeer goed' worden beoordeeld. Bij mediation zien we bijvoorbeeld dat bijna 12% van de gevallen de aspecten 'deskundigheid' en 'uitkomst' slecht beoordeelt, maar daar tegenover staat dat bij alle aspecten meer dan 10% van de gevallen een beoordeling van 'zeer goed' geeft.

Figuur 14 Tevredenheid de verschillende aspecten van *mediation* (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van website c.q. contacten) (n=74)



Bron: Stratus, 2010.

Figuur 15 Tevredenheid de verschillende aspecten van *andere vormen* dan geschilbeslechting dan mediation (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van website c.q. contacten) (n=1.685)



Bron: Stratus, 2010.

Herhaling en aanbeveling

Ten aanzien van de vraag of men weer zou kiezen voor de gekozen vorm van geschilbeslechting en of men de gekozen vorm zou aanbevelen bij vrienden en bekenden, zien we geen sterke verschillen tussen mediation en andere vormen van geschilbeslechting (zie Tabel 30 en Tabel 31). Ongeveer driekwart kiest de volgende keer (waarschijnlijk) weer voor mediation.

Tabel 30 Bij volgend geschil weer kiezen voor *mediation* (herhaling) en aanbeveling van mediator bij vrienden en bekenden (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van website c.q. contacten) (n=74)

	<i>Herhaling</i>	<i>Aanbeveling</i>
Zeker wel	17,2	27,7
Waarschijnlijk wel	60,5	46,3
Waarschijnlijk niet	17,3	18,3
Zeker niet	5,1	7,7
Totaal	100	100

Bron: *Stratus, 2010.*

In Tabel 31 is te zien dat burgers die met andere geschillenbeslechters dan mediators in zee zijn gegaan een volgende keer in driekwart van de gevallen ook weer kiezen voor deze andere adviseur.

Tabel 31 Bij volgend geschil weer kiezen voor *andere vorm* dan mediation (herhaling) en aanbeveling van adviseur (anders dan een mediator) bij vrienden en bekenden (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van website c.q. contacten) (n=1.685)

	<i>Herhaling</i>	<i>Aanbeveling</i>
Zeker wel	21,0	21,4
Waarschijnlijk wel	56,4	51,9
Waarschijnlijk niet	15,7	16,6
Zeker niet	7,0	10,1
Totaal	100	100

Bron: *Stratus, 2010.*