



**MONTAIGNE  
CENTRUM**

ONDERZOEKSCENTRUM VOOR  
RECHTSPLEGING EN CONFLICTOPLOSSING

## **Evaluatie onderzoek**

naar "Peer Review" voor de MfN-registermediator

Aanvrager: mr. Judith H. Emaus, manager SKM

mr. Daan de Snoo, secretaris bestuur MfN

Opsteller: dr. mr. Marc Simon Thomas, post-doc onderzoeker Montaigne  
Centrum, Universiteit Utrecht

Datum: 11 april 2016

## Inleiding

De Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), voorheen het Nederlands Mediation Instituut (NMI), voert het kwaliteitssysteem van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) uit en beheert het MfN register. MfN-registermediators voldoen aan de kwaliteits- en onderhoudseisen van de SKM. Per 2012 maakt het verplichte kwaliteitsinstrument "Peer Review" onderdeel uit van deze driejaarlijkse onderhoudseisen. Vier jaar later, in 2016, zijn ca. 2.000 peer reviews uitgevoerd en wordt gedacht aan een volgende ronde. De vraag hoe een dergelijke tweede ronde van peer reviews er uit zal zien, staat nog open. Vooreerst bestaat de wens om de eerste ronde van peer reviews te evalueren. Dit onderzoeksvoorstel betreft die evaluatie.

## Stichting Kwaliteit Mediators (SKM)

De SKM, voorheen het NMI, beheert en onderhoudt het kwaliteitsregister van de MfN: het MfN-register. De belangrijkste taken van de SKM zijn registerbeheer en de uitvoering van het kwaliteitsstelsel. Hieronder vallen: 1) in- en uitschrijven MfN-registermediators; 2) Permanente Educatie (PE); 3) erkenning en accreditatie opleidingen; 4) condities (reglementen en modellen) waaronder een MfN-registermediator werkzaam is; en 5) "Peer Review".

De door de MfN vastgestelde verplichte onderhoudseisen (waaronder het doen van minimaal negen mediations in een periode van drie jaar), de PE en het "Peer Review" zijn bedoeld om de kwaliteit van het mediationberoep continu te verbeteren, alsmede om een professionele standaard in de beroepsgroep neer te zetten. Kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering zijn derhalve het doel.

Kende de voormalige NMI in 2011 nog ongeveer 4.500 aangesloten leden (waaronder ca. 950 gecertificeerde leden), als gevolg van een gewijzigd registratiebeleid (waaronder strengere eisen) waren dat er in 2012 nog maar ca. 2.500. Door een relatief groot aantal in- en uitschrijvingen per jaar zijn dat er thans ca. 2.900, terwijl het aantal van de oorspronkelijke 2.500 mediators is gereduceerd tot ca. 2.000.

## Peer Review

Tijdens een "Peer Review" beoordeelt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot de geleverde diensten (de mediations) van een bij MfN aangesloten registermediator. Het is een vorm van intercollegiale toetsing. Het "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 MfN-registermediators te bevorderen.

Het doel van het middel "Peer Review", zoals gehanteerd wordt door de SKM is kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van zowel bij de MfN aangesloten mediators als van hun praktijkvoering.

Een "Peer Review" wordt afgenomen door een speciaal aangestelde reviewer (momenteel zijn er zo'n 35 werkzaam) die op basis van bewezen kwaliteit, ervaring en een aantal specifieke vaardigheden (communicatieve vaardigheden, objectiviteit en schriftelijke vaardigheden) is geselecteerd en vervolgens een specifieke opleiding heeft doorlopen.

Een "Peer Review" duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats in de mediationpraktijk van de betreffende MfN-registermediator. Tijdens zo'n review komen een aantal vaste gesprekspunten aan de orde (waaronder de uitgevoerde mediations (kwalitatief en kwantitatief), de PE-activiteiten en een uitgevoerde zelfevaluatie). Een en ander wordt allemaal digitaal vastgelegd in speciaal daarvoor ontworpen online reviewtool.

Van de "Peer Review" wordt door de reviewer een digitaal verslag gemaakt, vervolgens bestaat er de mogelijkheid voor de betreffende MfN-registermediator om daar een reactie op te geven (hoor en wederhoor). Het definitieve rapport, inclusief de reactie, gaat daarna naar de Reviewcommissie. De onafhankelijke Reviewcommissie bestaat uit vijf leden en een medewerker van de SKM als (ambtelijk) secretaris. De Reviewcommissie neemt vervolgens een beslissing tot (al dan niet onder voorbehoud) handhaving in het MfN-register of tot advies aan het SKM-bestuur om tot schrapping uit het MfN-register over te gaan.

De kosten van een "Peer Review" bedragen 375,00 euro, exclusief btw. Wanneer een her-review noodzakelijk is kost dat of 60,00 euro (alleen op basis van schriftelijke stukken), of 120,00 euro (wanneer er ook een nieuw bezoek nodig is).

Het verplichte "Peer Review" is in 2012 van start gegaan, met een veronderstelde looptijd van drie jaar. Volgens planning zouden er jaarlijks 600-800 reviews worden uitgevoerd.<sup>1</sup> Omdat de doorlooptijd en de verwerkingstijd langer duurde dan verwacht, is in 2015 besloten om de prognose naar beneden bij te stellen tot 400-600 reviews per jaar en de doorlooptijd voor onbepaalde tijd te verlengen totdat alle registermediators met een inschrijfdatum tot 01-01-2012 zijn opgeroepen/gereviewed. Inmiddels is dat het geval en hebben ca. 2.000 peer reviews plaatsgevonden.

---

<sup>1</sup> De notitie "2015 SKM-bestuur inzake verlenging reviewproject" van 30 april 2015 spreekt van 600-800 geprognostiseerde reviews, de "Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator" heeft het over "een streven" van 500-750 oproepen per jaar.

## Evaluatie

Bij het van start gaan van het project "Peer Review" is afgesproken om na afloop een evaluatie te laten uitvoeren. Omdat de "Peer Review" een belangrijke *asset* wordt geacht in de positie van de SKM bij de Raad voor de Rechtsbijstand en bij het ministerie van Veiligheid en Justitie is besloten om deze evaluatie door een onafhankelijk onderzoeksbureau te laten uitvoeren.

Tenslotte, de "Peer Review" kent in principe een driejaarlijkse cyclus. In beginsel lijkt er geen reden om deze driejaarlijkse cyclus te doorbreken. Er wordt evenwel gedacht aan de ontwikkeling van een nieuwe, '*light*' versie voor mediators die al aan de eerste ronde van "Peer Review" hebben deelgenomen en dat de oorspronkelijke (volledige) versie van toepassing wordt op hen die nog niet al een keer gereviewed zijn, ergo: nieuw ingeschreven mediators. De bevindingen van de voorgestelde evaluatie kunnen worden meegenomen bij de ontwikkeling van die *light* versie van de "Peer Review".

## Doel- en vraagstelling

Het doel van dit evaluatie onderzoek is om basis van de ervaringen van alle betrokkenen uitspraken te kunnen doen over de effecten het "Peer Review".

De vragen die met dit onderzoek worden beantwoord zijn:

- In hoeverre is het doel van dat met de "Peer Review" wordt beoogd, naar de mening van de mediators, de reviewers én de Reviewcommissie, behaald?
- In hoeverre sluiten de door de MfN vastgestelde normen voor de mediation praktijk aan bij de geconstateerde praktijkvoering van mediators?
- In hoeverre zijn die normen vervolgens in de praktijk hanteerbaar?
- Welke verbeterpunten kunnen worden geformuleerd?
- Hoe functioneerde, naar de mening van de mediators en reviewers, de review instructie?
- Hoe functioneerde, naar de mening van de mediators, reviewers én de Reviewcommissie, de online reviewtool?

## Opzet van het onderzoek

Het voorgestelde onderzoek naar de ervaringen met en de effecten van "Peer Review" betreft een zogenaamd kwalitatief onderzoek en bestaat uit de volgende onderdelen.

- Analyse van de gegevens uit de reviewtool betreffende het onderdeel "reactie van de mediator" van een representatief aantal reacties;
- Enquête uitgevoerd onder een representatief aantal MfN-registermediators die hebben in de afgelopen hebben deelgenomen aan de "Peer Review"

(steekproef van 400 mediators, evenredig verdeeld over de jaren 2012-2015);

- Enquête uitgevoerd onder de ca. 35 reviewers;
- Focusgroepen met panels van mediators en reviewers (twee focusgroepen met elk 12 deelnemers);
- Aanvullende telefonisch afgenomen diepte-interviews met een aantal gereviewden (20) en reviewers (3);
- Expertinterviews met een lid van de Reviewcommissie, bestuursleden van de SKM (1) en de MfN (1) en met een of meerdere leden van de Raad voor de Rechtsbijstand.

De onderzoekers zullen worden bijgestaan door een begeleidingscommissie die (zoals voorgesteld door het SKM-bestuur) zal bestaan uit twee reviewers, twee mediators, een lid van de Reviewcommissie, een bestuurslid van de SKM, een projectmanager en een externe deskundige. De begeleidingscommissie wordt ondersteund door het bureau van de SKM.

### Planning van het onderzoek

Het evaluatie onderzoek beslaat in totaal 26 weken. Indien gestart kan worden met het onderzoek in mei, en rekening houdend met een aantal weken zomervakantie, dan zal het eindrapport vóór de geplande jaarvergadering van de MfN op 17 november 2016 worden opgeleverd.

#### Literatuuronderzoek (week 1-2)

Relevante schriftelijke stukken (zoals: de Instructie Peer Review, het zogeheten Rodelijnsdocument, notulen van vergaderingen, etc.) worden aangeleverd door SKM en bestudeerd door de onderzoekers

#### Analyse van gegevens uit de reviewtool (week 1-4)

SKM levert een representatief aantal voorbeelden van "reactie van de mediator" aan, die vervolgens worden geanalyseerd door de onderzoekers.

#### Uitvoeren van de enquêtes (week 4-8)

Op basis van de in week 1-4 verkregen informatie en gedane analyse worden twee vragenlijsten opgesteld (een voor mediators en een voor reviewers) en die worden door SKM onder de respondenten verspreid en de ingevulde vragenlijsten worden door de onderzoekers verzameld.

#### Analyse van de enquêtes (week 9-12)

De antwoorden uit de ingevulde vragenlijsten worden door de onderzoekers geanalyseerd.

Van deze analyse en het eerste beeld dat is ontstaan wordt gedeeld met de begeleidingscommissie.

#### Focusgroepen (week 13-14)

Twee focusgroepen worden georganiseerd (planning, uitnodigingen, etc. zijn al in een eerder stadium opgestart). De verslagen van de focusgroepen worden door de onderzoekers geanalyseerd.

#### Telefonische diepte-interviews (week 15-18)

Twintig + drie telefonische interviews worden afgenomen én opgenomen (planning, uitnodigingen, etc. zijn al in een eerder stadium opgestart), de opnames worden uitgeschreven om vervolgens te worden geanalyseerd door de onderzoekers.

#### Expertinterviews (week 19-20)

Vijf expertinterviews worden afgenomen én opgenomen (planning, uitnodigingen, etc. zijn al in een eerder stadium opgestart), de opnames uitgeschreven en geanalyseerd door de onderzoekers.

#### Finale analyse + opstellen concept-rapportage (week 21-24)

Finale analyse van alle gegevens wordt gedaan en een concept-rapportage wordt geschreven door de onderzoekers.

Concept-rapportage wordt besproken met de begeleidingscommissie.

#### Eindrapportage (week 25-26)

Eindrapport wordt geschreven door de onderzoekers.

Presentatie van de belangrijkste bevindingen uit het rapport worden gepresenteerd op het jaarlijkse congres van de MfN die gehouden zal worden op 17 november 2011.

#### Begroting

Bij dit onderzoek zal gebruik gemaakt worden van een student assistent, die de onderzoeker(s) ondersteunt. De supervisie wordt uitgevoerd door een hoogleraar. Totaal zijn 106 (onderzoeker(s)) + 112 (student assistent) + 8 (hoogleraar) begroot.

	stud.ass.	onderz.	Hoogl.
Supervisie			8
literatuuronderzoek		8	
analyse gegevens reviewtool	16	8	
uitvoeren enquêtes	8	12	
analyse enquêtes	40	10	
eerste bijeenkomst b.c.		2	
Focusgroepen	8	4	
analyse focusgroepen	6	4	
telefonische diepte-interviews		12	
analyse interviews	24	6	
Expertinterviews		5	
analyse interviews	10	3	
concept rapportage		20	
tweede bijeenkomst b.c.		2	
Eindrapportage		10	
	112	106	8

### Verantwoording

Dit onderzoeksvoorstel is mede gebaseerd op een gesprek tussen Judith Emaus, Daan de Snoo en Marc Simon Thomas op vrijdag 1 april, en op basis van de volgende schriftelijke stukken:

- Instructie Peer Review voor de MfN-registermediator
- Notitie SKM- bestuur 2015 "evaluatie en voortzetting project peer review 2016" van 30 maart 2016
- Notitie "verlenging project review, aflopende reviewverklaringen en evaluatie" van 30 april 2015
- Rodelijnsdocument Peer Review van november 2015
- Vogels, R.J.M. 2011. "De stand van Mediation in Nederland", Stratus.