

Klachtenanalyse 2017

Door: de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM)

1. Inleiding

Al sinds 2001 kent de Mediatorsfederatie Nederland een klachtenregeling met als doel klachten over een MfN-registermediator op een laagdrempelige en informele manier op te lossen.

Als een partij bij een mediation ontevreden is over het functioneren van een mediator kan hij tot twaalf maanden na beëindiging van de mediation een schriftelijke klacht bij de Stichting Kwaliteit Mediators (beheerder van het MfN-register en uitvoerder van het kwaliteitssysteem, hierna: SKM) indienen.

De klachtenfunctionaris checkt of een binnengekomen klacht in behandeling kan worden genomen: gaat het om een MfN-registermediator, gaat het om een mediation conform MfN-conditions, is de klacht binnen twaalf maanden na de beëindiging van de mediation ingediend, is de klacht voorzien van een motivering en is de klacht conform de Klachtenregeling ingediend? Indien aan voornoemde voorwaarden is voldaan, zorgt de klachtenfunctionaris voor doorgeleiding naar een onafhankelijke klachtbehandelaar.

De klachtbehandeling die volgt is informeel en laagdrempelig. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat zowel de klager als de mediator hun verhaal kunnen doen en dat de klacht voortvarend wordt behandeld. De klachtbehandelaar doet geen uitspraak over de klacht.

In 2017 zijn zeven klachtbehandelaren actief geweest in de klachtbehandeling. Als uitgangspunt voor klachtbehandelaren geldt het profiel voor de SKM-Klachtbehandelaar.

Ieder jaar worden de gegevens van de klachtbehandeling in kaart gebracht. Onderstaand vindt u de klachtenanalyse van het jaar 2017.

2. Klachtenanalyse

Voor de klachtenanalyse is gebruik gemaakt van de formulieren die de klachtbehandelaren na afronding van de klachtbehandeling opsturen naar het SKM-secretariaat. De klachtbehandelaar geeft onderstaande punten op het overzicht klachtbehandeling aan:

- het onderwerp van de mediation;
- het onderwerp van de klacht;
- de uitkomst van de klachtbehandeling;
- hoeveel uren de klachtbehandeling heeft geduurd, en
- of er verlenging van de behandelingstermijn is geweest.

De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaren (2008 -2017) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- ingekomen klachten worden verwerkt in het jaar dat de klacht bij de SKM is ingediend;
- alleen gegevens over de in behandeling genomen klachten worden in de analyse verwerkt (met uitzondering van paragraaf 2.1).

2.1 Aantal klachten

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2008 tot en met 2017.

Tabel 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2008-2016

Jaar	Melding	In behandeling genomen
2008	42	35
2009	46	39
2010	70	60
2011	89	69
2012	67	60
2013	72	63
2014	82	68
2015	79	67
2016	86	67
2017	68	53
Totaal	701	581

In 2017 ontving de SKM van 68 mensen een klacht. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2016 is daarmee met 18 klachtmeldingen afgenomen.

Uit tabel 1 volgt dat van de 68 klachtmeldingen in 2017 er daadwerkelijk 53 in behandeling zijn genomen.

Zoals in bovenstaande tabel is te zien leiden niet alle klachtmeldingen tot een daadwerkelijke klachtbehandeling. In tabel 2 is aangegeven waarom klachtmeldingen niet in behandeling zijn genomen. Deze klachtmeldingen worden niet verwerkt in de verdere analyse van de klachten.

Tabel 2: Niet in behandeling genomen klachten over de periode 2008-2017

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	Geen gebruik klachten-regeling	Geen mediation	Geen MfN-registermediator	Te laat
2008	7	0	4	1	2	0
2009	7	0	1	2	4	0
2010	10	1	6	2	0	1
2011	20	0	1	11	1	7
2012	7	0	2	4	0	1
2013	9	0	2	5	2	0
2014	14	0	2	5	4	3
2015	12	0	2	6	3	1
2016	19	1	0	10	5	3
2017	15	0	3	6	1	5
Totaal	120	2	23	52	22	21

In 2017 hebben 15 klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. De redenen hiervoor zijn:

- er is geen sprake van een MfN-mediation (het gaat bijvoorbeeld om een vFAS-mediation);
- het gaat niet om een MfN-registermediator;
- de klager heeft zijn klacht te laat ingeleverd (minstens een jaar na beëindiging van de mediation).

2.2 Uitkomst klachtbehandeling

Sinds januari 2013 maken de klachtbehandelaren na de afronding van de klachtbehandeling gebruik van een overzichtsformulier. Voorheen werd de klachtbehandelaar gevraagd of de klacht was opgelost of niet. Aangezien het vaak lastig was om de uitkomst van een klachtbehandeling onder een van bovenstaande opties te scharen, is er voor de termen 'afgerond' en 'niet afgerond' gekozen.

In onderstaande tabel vindt u de verschillende uitkomsten van de klachtbehandeling.

Tabel 3: Aantal afgeronde en niet afgeronde klachten over de periode 2013-2016

	2013	2014	2015	2016	2017
Afgerond	38	45	47	43	34
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22	33	34	27
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7	4	2	1
Berusting van de klager	3	6	6	4	0
Partijen zelf tot een oplossing gekomen	2	3	2	0	4
Geen oplossing tussen partijen	2	4	9	1	2
Klager reageert niet meer	0	0	0	1	0
Niet afgerond	25	21	20	21	19
Tuchtcommissie	23	17	17	22	13
Onbekend	2	4	3	2	6

Van de 53 in behandeling genomen klachten zijn er 34 afgerond binnen de klachtbehandeling en 19 niet. Van de afgeronde klachten zijn er 27 opgelost tijdens de klachtbehandeling. In 13 gevallen heeft de klager aangegeven zijn klacht alsnog voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Overigens strookt dit aantal niet met het daadwerkelijke aantal klachten dat door een klager is ingediend bij de Tuchtcommissie: 8. Er is dus een aantal klagers die na afronding van de klachtbehandeling heeft aangegeven naar de Tuchtcommissie te gaan, maar dit uiteindelijk toch niet heeft gedaan.

2.3 Aandachtsgebieden mediation

In tabel 4 ziet u de in behandeling genomen klachtmeldingen verdeeld over verschillende aandachtsgebieden.

Uit onderstaande gegevens volgt dat het aantal klachten over mediations in familiezaken en arbeidszaken de afgelopen tien jaar verreweg het hoogste is.

Onder de categorie 'overige' in beide tabellen vallen bijvoorbeeld mediations in burenruzies en letselschadezaken.

Tabel 4: Verdeling per jaar van in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebieden (2008-2017)

Aandachtsgebied	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Familie	18	25	39	50	38	44	49	48	33	44
Arbeid	5	9	13	12	15	12	12	12	27	7
Zakelijk	2	1	3	2	1	2	4	6	4	2
Onderwijs	2	3	0	1	0	1	0	0	0	0
Overheid	5	0	3	0	0	2	1	1	1	0
Overige/onbekend	3	1	2	4	6	2	2	0	2	0
Totaal	35	39	60	69	60	63	68	67	67	53

2.4 Onderwerp klachten

Ontevreden deelnemers aan een mediation dienen vaak een klacht in die uit meerdere componenten bestaat. Zo kan een klacht zowel over een onzorgvuldige procesbegeleiding van de mediator gaan als over de factuur.

Tabel 5 laat zien waarover geklaagd wordt. Er wordt het meest geklaagd over de onafhankelijkheid/onpartijdigheid van de mediator. Daarna volgen klachten over de competentie van de mediator, de werkwijze van de mediator, de facturering, de onzorgvuldige procesbegeleiding, transparantie, de partijautonomie, de vertrouwelijkheid en het mediationresultaat. Klachten over de werkwijze van de mediator betreffen onder andere het niet voortvarend behandelen van de kwestie of het niet maken van gespreksverslagen.

Tabel 5: Onderwerpen klachten over de periode 2013-2017

Onderwerpen	Aantal klachten 2013	Aantal klachten 2014	Aantal klachten 2015	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2017
Onafhankelijkheid/onpartijdigheid	35	44	36	41	25
Competentie	21	19	26	24	22
Werkwijze	25	18	22	22	19
Facturering	13	14	24	5	17
Onzorgvuldige procesbegeleiding	29	24	28	29	13
Transparantie	10	17	32	27	13
Partijautonomie	9	18	13	25	6
Vertrouwelijkheid	16	9	9	12	5
Mediationresultaat	15	7	3	5	4
Anders	4	5	5	5	3

3. Tuchtrechtspraak

Na het doorlopen van de klachtbehandeling heeft de klager, ongeacht de uitkomst van deze klachtbehandeling, de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators, die als eerste instantie is belast met de tuchtrechtspraak.¹

¹ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

De Tuchtcommissie toetst (net als het College van Beroep) het handelen van de mediator aan de Gedragsregels voor de MfN-registermediator, doet uitspraak en heeft de bevoegdheid om één van de volgende sancties op te leggen: waarschuwing, berisping, schorsing van de registratie of doorhaling van de registratie.

In 2017 hebben 11 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan 10 zaken in behandeling zijn genomen en 1 zaak is ingetrokken. De Tuchtcommissie heeft 1 klacht niet-ontvankelijk verklaard, 5 klachten ongegrond verklaard en 6 klachten gegrond.² Van de gegrond verklaarde klachten is er 2 keer geen maatregel opgelegd, 2 keer een waarschuwing, 2 keer een berisping uitgesproken door de Tuchtcommissie.

Na een uitspraak van de Tuchtcommissie is er nog hoger beroep mogelijk bij het College van Beroep, dat als laatste instantie over de klacht oordeelt. Van de 10 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten, is er uiteindelijk in 3 gevallen hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Het College van Beroep heeft in 1 zaak de klachten deels ongegrond verklaard alsook een waarschuwing opgelegd, in 1 zaak het beroep verworpen en de uitspraak van de Tuchtcommissie gehandhaafd (gegrond zonder maatregel) en in 1 zaak een groot gedeelte van de klachten niet-ontvankelijk verklaard en de overige klachten waren ongegrond.

² Zoals eerder vermeld kunnen klagers een klacht indienen die uit meerdere componenten bestaat. De tuchtrechter oordeelt ieder component afzonderlijk. Zo is het dus mogelijk dat een klacht voor een deel gegrond is en een ander deel ongegrond.