

Klachtenanalyse 2019

MfN-register

MfN-register
Westblaak 140
Postbus 21499
3001 AL Rotterdam
Tel. 010 – 201 23 44
info@mediatorsfederatienl.nl
www.mfnregister.nl

1. Inleiding

Het MfN-register is hét Nederlandse kwaliteitsregister voor mediators, ondergebracht in een onafhankelijke stichting. Sinds 1995 zet de stichting zich in voor de professionalisering van het mediationberoep door het verzorgen van onder andere kwaliteitsborging en -verbetering. Een van de belangrijke onderdelen dat een professioneel kwaliteitsregister typeert, is het bestaan van een klachtenregeling en onafhankelijk tuchtrecht. Dit draagt bij aan het vertrouwen in en de professionalisering van de beroepsgroep van MfN-registermediator en mediation in het algemeen.

Als een deelnemer aan een mediation niet tevreden is over het handelen van een MfN-registermediator kan hij een klacht indienen bij het MfN-register. De klachtenregeling is laagdrempelig en informeel van aard.

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend bij het MfN-register. Het MfN-bureau controleert of de klacht in behandeling kan worden genomen.

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze:

- betrekking heeft op een MfN-registermediator;
- betrekking heeft op een mediation conform MfN-condities;
- binnen 12 maanden na beëindiging van de mediation is ingediend;
- voorzien is van een (korte) motivering;
- conform de klachtenregeling is ingediend.¹

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt deze doorgeleid naar een onafhankelijke klachtbehandelaar, die de verdere procesbegeleiding op zich neemt. Een klachtbehandelaar is een neutrale en externe deskundige met een brede oriëntatie en ervaring op het gebied van mediation. 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.

De klachtenregeling is een belangrijk instrument om de kwaliteit van de MfN-registermediator te waarborgen. Het MfN-register voert dan ook ieder jaar een analyse uit van de binnengekomen klachten. Hieronder treft u de klachtenanalyse over het jaar 2019.

¹ Voor de meest recente versie van de Klachtenregeling en de Toelichting op de Klachtenregeling, zie <https://mfregister.nl/consument/klachtenregeling/>

2. Klachtenanalyse

De klachtenanalyse wordt uitgevoerd op basis van de terugkoppeling van de klachtbehandelaren, de mediators en de indieners van de klacht, alsmede de meldingen die binnenkomen op het MfN-bureau.

Na beëindiging van een klacht vermeldt de klachtbehandelaar de kenmerken van de klacht, bijvoorbeeld het aandachtsgebied van de mediation en de aard van de klacht. Indieners van een klacht en de betreffende mediators worden na beëindiging van de klacht gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen.

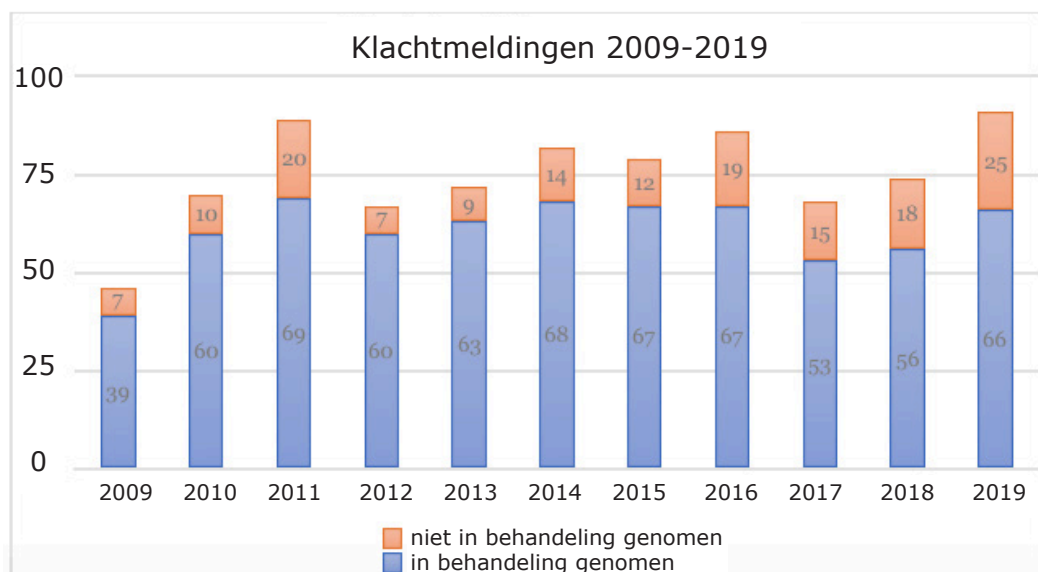
De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2009 - 2019) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

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

2.1 Klachtmeldingen

In onderstaande grafiek is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2009 tot en met 2019.

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2009-2019



In 2019 ontving het MfN-bureau 91 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2018 is daarmee met 17 klachtmeldingen toegenomen. In totaal zijn 66 klachtmeldingen in behandeling genomen, een toename van 10 vergeleken met 2018. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 81,1 % in behandeling genomen.

Niet alle klachtmeldingen leiden tot een daadwerkelijke klachtbehandeling. In overzicht 2 is aangegeven waarom klachtmeldingen niet in behandeling zijn genomen. Deze klachtmeldingen worden niet verwerkt in de verdere analyse van de klachten.

Overzicht 2: Niet in behandeling genomen klachten over de periode 2009-2019

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenregeling	Geen mediation	Geen MfN-registermediator	Te laat	Totaal
2009	0	1	2	4	0	7
2010	1	6	2	0	1	10
2011	0	1	11	1	7	20
2012	0	2	4	0	1	7
2013	0	2	5	2	0	9
2014	0	2	5	4	3	14
2015	0	2	6	3	1	12
2016	1	0	10	5	3	19
2017	0	3	6	1	5	15
2018	1	1	6	4	6	18
2019	13	1	2	5	4	25
Totaal	16 (10,3%)	21 (13,5%)	59 (37,8%)	29 (18,6%)	31 (19,9%)	156 (100%)

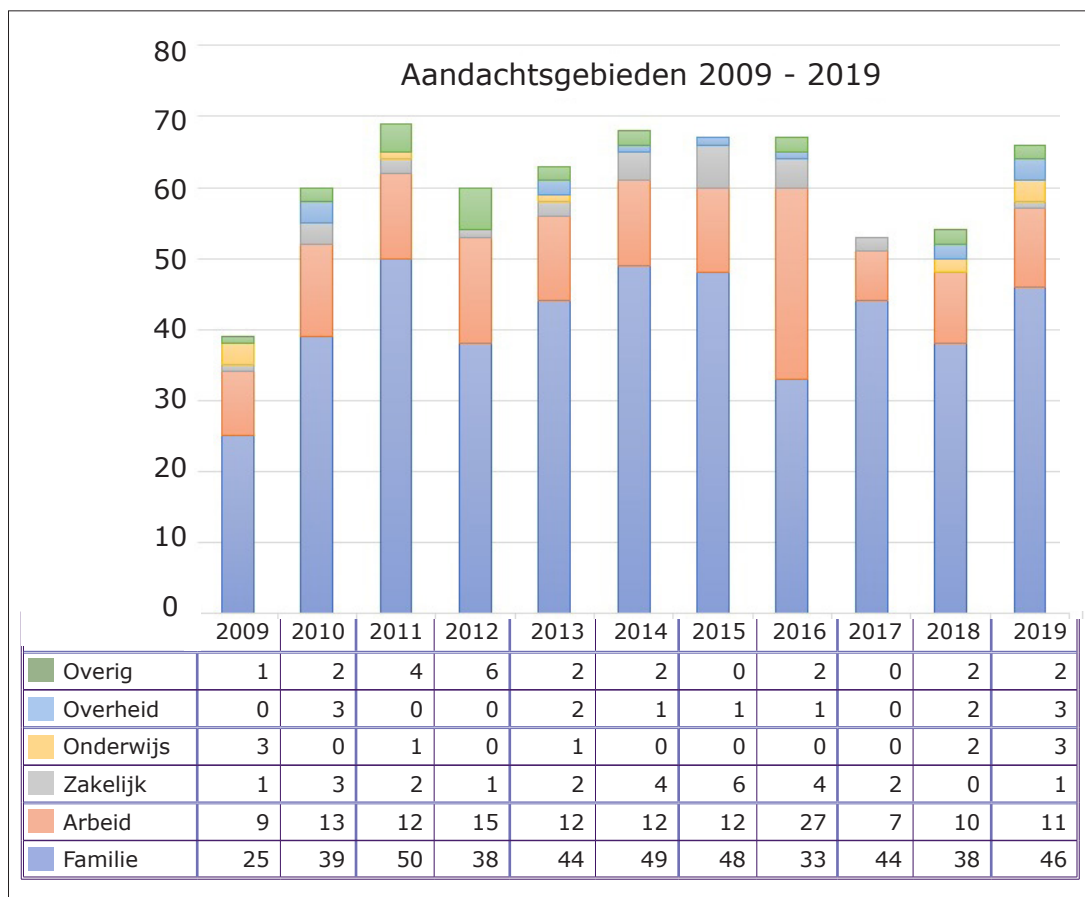
In bijna de helft van de gevallen waarin een klacht niet in behandeling wordt genomen, ligt hieraan ten grondslag dat geen sprake is van een mediation volgens MfN-condities.² Opvallend in 2019 was het grote aantal klagers dat niet meer reageerde, maar liefst 13. Dit aantal was in andere jaren veel lager.

² Voor de meest recente versie van de MfN-condities, zie <https://mfregister.nl/mediators/regelgeving-en-documenten/>

2.2 Aandachtsgebied van de mediation

In overzicht 3 is de verdeling van de mediations per aandachtsgebied weergegeven over de periode 2009-2019.

Overzicht 3: Verdeling per aandachtsgebied over de periode 2009-2019



Uit bovenstaande gegevens volgt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken, op grote afstand gevolgd door mediations in arbeidszaken. Onder de categorie 'overige' in beide tabellen vallen bijvoorbeeld mediations in burenruzies, letselschadezaken en mediation in strafzaken.

Als een mediation niet in één categorie kan worden geplaatst, wordt deze bij de totalen van meerdere categorieën geteld.

2.3 Aard van de klacht

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.

Overzicht 4 toont een ontwikkeling van de meest frequente klachten per jaar.

Overzicht 4: Ontwikkeling klachten over de periode 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Onafhankelijkheid/ onpartijdigheid	35	44	36	41	25	9	19
Competentie	21	19	26	24	22	8	13
Werkwijze	25	18	22	22	19	28	38
Facturering	13	14	24	5	17	7	10
Onzorgvuldige pro- cesbegeleiding	29	24	28	29	13	14	20
Transparantie	10	17	32	27	13	18	21
Partijautonomie	9	18	13	25	6	13	12
Vertrouwelijkheid	16	9	9	12	5	20	17
Mediationresultaat	15	7	3	5	4	1	2
Anders	4	5	5	5	3	2	3

Klachten over de onafhankelijkheid van de mediator zijn over de afgelopen 5 jaar het meest voorkomend; bijna 20% van de klachten ging hierover. Wel is een duidelijke dalende lijn zichtbaar; de hoge aantallen van de eerste jaren zijn niet meer geëvenaard. Met name waar het gaat om de werkwijze van de mediator is de laatste jaren juist een stijgende lijn in het aantal klachten te ontwaren. In 2019 ging het om een recordaantal van 38 meldingen. Klachten over de werkwijze van de mediator betreffen onder andere het niet voortvarend behandelen van de kwestie.

2.4 Beëindiging van de klachtprocedure

Bij de beëindiging van de klachtbehandeling registreert de klachtbehandelaar of de klacht is opgelost. Opgeloste klachten worden in deze analyse als afgerond beschouwd. Klachten waarbij partijen niet nader tot elkaar zijn gekomen maar de afloop onbekend is, dan wel klachten die worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie worden als 'niet afgerond' beschouwd.

Overzicht 5: Afgeronde klachten over de periode 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Afgerond	38	45	47	43	34	31	36
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7	4	2	1	0	2
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22	33	34	27	27	29
Berusting klager	3	6	6	4	0	0	4
Partijen zelf tot op- lossing gekomen	2	3	2	0	4	2	0

Van de 66 in behandeling genomen klachten zijn 36 klachten afgerond (ongeveer 55%). Dit is lager dan het gemiddelde over de afgelopen 7 jaar (62,3%). In positieve zin valt op dat in ruim 80% van de afgeronde klachten een oplossing is gevonden binnen de klachtbehandeling.

Van de 66 klachten konden 30 klachten niet worden afgerond. Hiervan hieronder een overzicht.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2013-2019

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Niet afgerond	25	21	20	21	19	25	30
Tuchtcommissie	23	17	17	22	13	19	25
Onbekend	2	4	3	2	6	6	5

Van de 30 niet afgeronde klachten heeft de klager in 25 gevallen aangegeven zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Dit leidt er overigens niet in alle gevallen toe dat de klager hiertoe ook daadwerkelijk overgaat. Onder Hoofdstuk 3 is te zien dat het aantal daadwerkelijk ingediende klachten lager ligt.

2.5 Evaluatie klachtbehandeling

Na afloop van de klachtbehandeling ontvangen de klager en de betreffende mediator een evaluatieformulier, om te monitoren hoe zij de klachtbehandeling hebben ervaren. Er wordt gevraagd naar de ervaring van de algehele procedure, de rol van de klachtbehandelaar en de rol van het MfN-bureau.

In 2019 zijn 22 evaluatieformulieren geretourneerd. Het meest tevreden was men over de neutraliteit van de klachtbehandelaar en de voortvarendheid waarmee de klacht werd behandeld. De klachtbehandeling als geheel werd gemiddeld met een 5,7 beoordeeld op een schaal van 1 tot 10. Dat is significant lager dan in 2018, toen de klachtbehandeling met een 7,8 werd beoordeeld. Dit kan te maken hebben met de sterke stijging in het aantal geretourneerde formulieren; van 12 in 2018 naar 22 in 2019.

3. Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

Na het beëindigen van de klachtbehandeling heeft de klager, ongeacht de uitkomst van deze klachtbehandeling, de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie van de onafhankelijke Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). De STM is de onafhankelijke stichting die is opgericht om de tuchtrechtspraak over bij hen aangesloten mediatorsinstellingen uit te voeren. Op dit moment is alleen het MfN-register aangesloten bij de STM.

De Tuchtcommissie toetst in eerste instantie 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.³

³ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

In 2019 hebben 21 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend. De Tuchtcommissie heeft in 9 gevallen de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Daarvan zijn in 3 gevallen alle klachtonderdelen gegrond verklaard. In de overige 6 zaken zijn daarnaast één of meer klachtonderdelen ongegrond verklaard. In nog eens 9 zaken is de klacht volledig ongegrond verklaard. In 3 zaken is op het moment van schrijven van dit verslag nog geen uitspraak gedaan. De Tuchtcommissie koos er in 2 gevallen voor de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren, maar geen maatregel op te leggen. In 7 zaken is wel een maatregel opgelegd. Daarbij koos de Tuchtcommissie 5 keer voor een waarschuwing en twee keer voor een berisping van de mediator. Zwaardere maatregelen zijn in 2019 niet opgelegd.

Wanneer naar de aard van de gegronde klachten wordt gekeken, valt op dat de Tuchtcommissie de mediator het vaakst (in vier gevallen) aansprak op een gebrekkige transparantie (Gedragsregel⁴ 2). Driemaal werd een schending van de vertrouwelijkheid aangenomen (Gedragsregel 6). In één zaak⁵ oordeelde de Tuchtcommissie dat sprake was van een schending van gedragsregel 1: Beroepsethiek en integriteit. Deze wordt algemeen beschouwd als de 'kapstokregel' waar andere gedragsregels uit voortvloeien. Het aannemen van een schending van deze regel gebeurt dan ook niet lichtzinnig. In deze zaak besloot de Tuchtcommissie onder meer hiertoe vanwege een onaanvaardbare rolverwisseling door de mediator.

Na de uitspraak van de Tuchtcommissie is hoger beroep mogelijk bij het College van Beroep, dat in laatste instantie over de klacht oordeelt. Van de 21 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten is uiteindelijk in drie zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep.

In twee gevallen kwam het College van Beroep niet tot een ander oordeel dan de Tuchtcommissie en verwierp zij het beroep. In één geval verklaarde zij het beroep niet ontvankelijk wegens overschrijding van de indieningstermijn van het beroepschrift door appellant.

⁴ De nieuwste versie van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (per 1-1-2020) is raadpleegbaar via <https://mfregister.nl/content/uploads/Gedragsregels-voor-de-MfN-registermediator.pdf>

⁵ Het gaat hier om uitspraak M-2019-19 , inclusief annotatie door mr. A. Schaberg. De uitspraken van de Tuchtcommissie en het College van Beroep met bijbehorende annotaties zijn raadpleegbaar via <https://www.mfn-tuchtrechtupdates.nl/>