

Klachtenanalyse 2021

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 het Nederlandse kwaliteitsregister voor mediators, ondergebracht in een onafhankelijke stichting. Al bijna drie decennia 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 konden in 2021 via de [website](#), per e-mail of per post worden ingediend. 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 2021.

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.

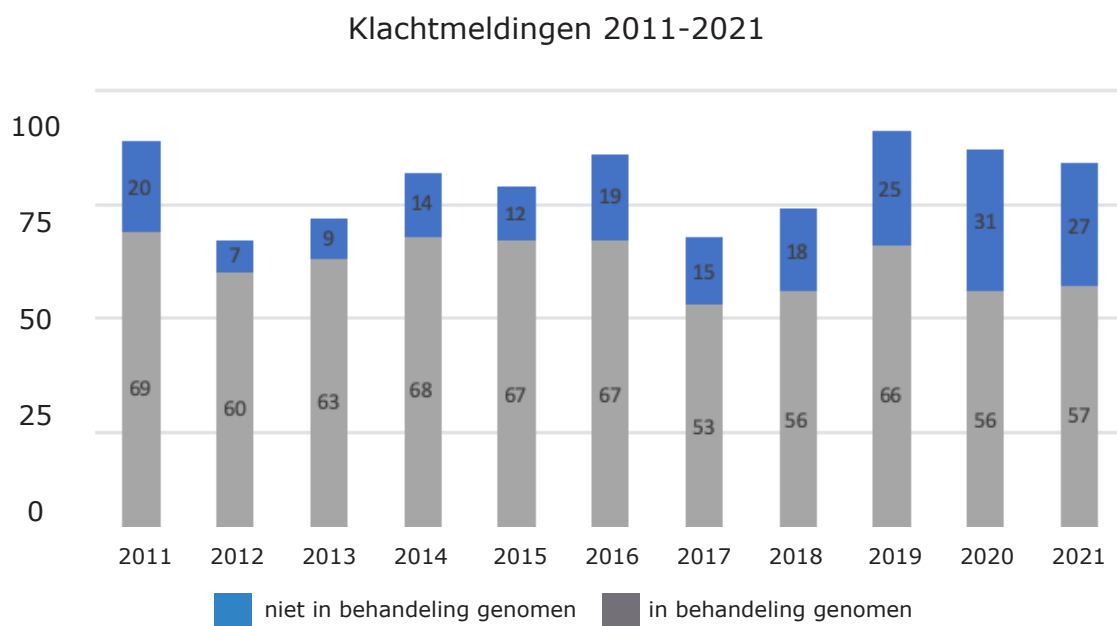
De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2011 - 2021) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- 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 2011 tot en met 2021.

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2011-2021



In 2021 ontving het MfN-bureau 84 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2020 is daarmee met 3 klachtmeldingen afgenomen. In totaal zijn 57 klachtmeldingen in behandeling genomen, een toename van 1 klacht vergeleken met 2020. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 77,6% 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 2011-2021

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenregeling	Geen mediation	Geen MfN-registermediator	Te laat	Totaal
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
2020	16	2	4	6	3	31
2021	9	0	8	2	4	23
Totaal	40 (17,8%)	22 (12,2%)	61 (33,9%)	31 (17,2%)	34 (18,9%)	193 (100%)

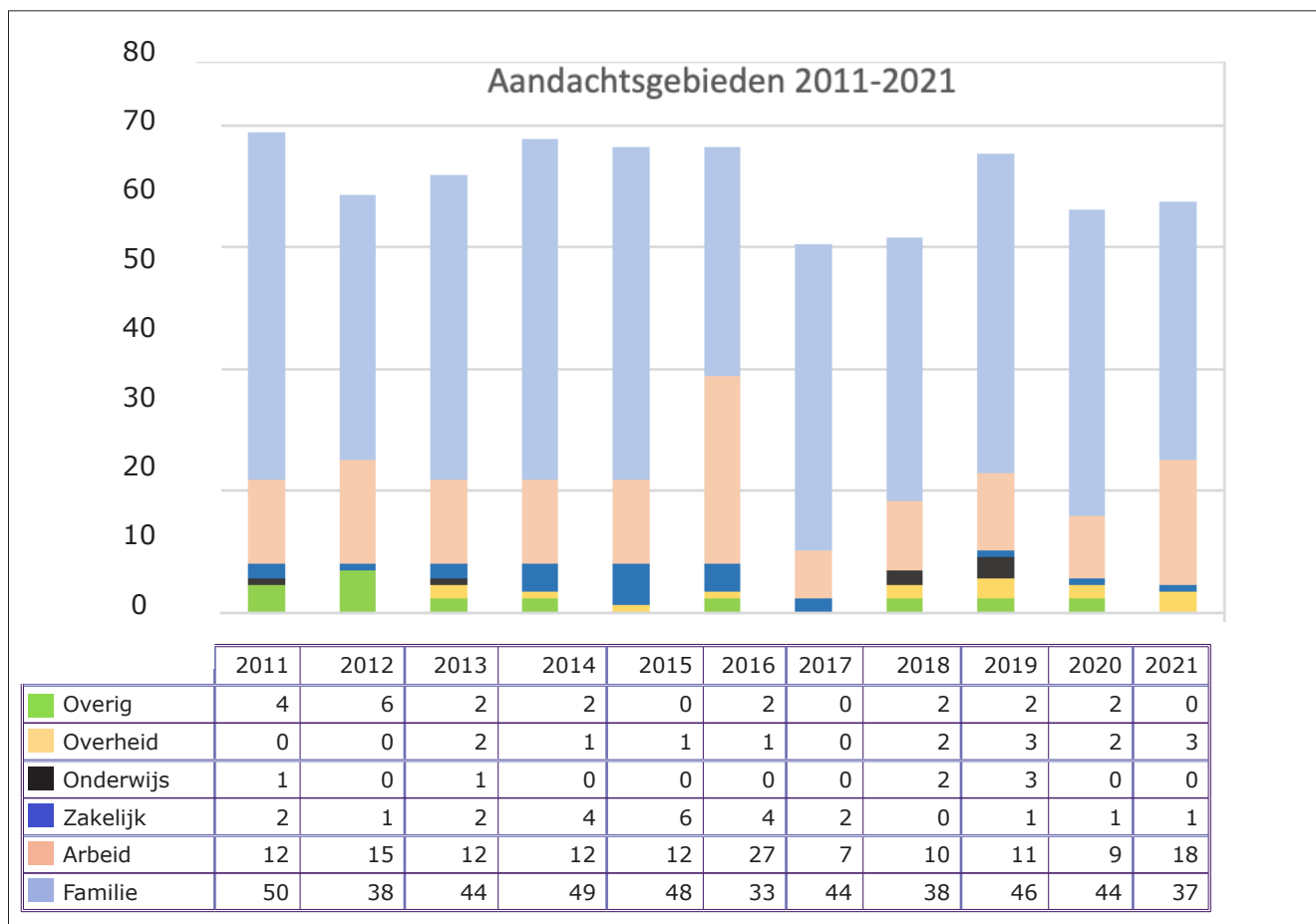
In 2021 is het opvallend dat er na twee jaar een toename van het aantal klagers die niet meer reageerden, voor het eerst een afname zichtbaar is. Verder valt op dat er een stijgende lijn is van klachtmeldingen waarbij geen sprake is van mediation conform MfN-condities.

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 2011-2021.

Overzicht 3: Verdeling per aandachtsgebied over de periode 2011-2021



Uit bovenstaande gegevens volgt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken. Het is opvallend dat in 2021 bij familiezaken een afname zichtbaar is en dat het aantal mediations in arbeidszaken is verdubbeld ten opzichte van 2020. Onder de categorie 'overige' vallen bijvoorbeeld mediations in burenruzies, letselschadezaken en mediation in strafzaken.

Als een mediation niet in één categorie kan worden geplaatst, wordt deze bij de desbetreffende categorieën opgeteld.

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 2013-2021

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Onafhankelijkheid/ onpartijdigheid	35	44	36	41	25	9	19	30	40
Competentie	21	19	26	24	22	8	13	30	25
Werkwijze	25	18	22	22	19	28	38	15	17
Facturering	13	14	24	5	17	7	10	15	8
Onzorgvuldige pro- cesbegeleiding	29	24	28	29	13	14	20	14	14
Transparantie	10	17	32	27	13	18	21	18	10
Partijautonomie	9	18	13	25	6	13	12	12	11
Vertrouwelijkheid	16	9	9	12	5	20	17	7	11
Mediationresultaat	15	7	3	5	4	1	2	7	2
Anders	4	5	5	5	3	2	3	1	2

Opvallend is dat bij klachten over de onafhankelijkheid/onpartijdigheid, het aantal in 2021 nog verder is toegenomen. In 2019 en 2020 was ook al sprake van een flinke toename.

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 2013-2021

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Afgerond	38	45	47	43	34	31	36	28	29
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7	4	2	1	0	2	2	1
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22	33	34	27	27	29	22	23
Berusting klager	3	6	6	4	0	0	4	4	5
Partijen zelf tot op- lossing gekomen	2	3	2	0	4	2	0	0	0

Van de 57 in behandeling genomen klachten zijn 29 klachten afgerond (50,1%). Dit is lager dan het gemiddelde over de afgelopen 8 jaar (61,5%).

Van de 57 klachten konden 28 klachten niet worden afgerond. Hiervan hieronder een overzicht.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2013-2021

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Niet afgerond	25	21	20	21	19	25	30	28	28
Tuchtcommissie	23	17	17	22	13	19	25	25	21
Onbekend	2	4	3	2	6	6	5	1	7

Van de 28 niet afgeronde klachten heeft de klager in 21 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-register.

In 2021 zijn 30 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 7,1 beoordeeld.

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

In 2021 hebben 22 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend. Bij twee klachten is er nog geen uitspraak gedaan ten tijde van het opstellen van de klachtenanalyse. In één geval is de klacht niet in behandeling genomen i.v.m. termijnoverschrijding en in één geval is de klacht ingetrokken door klager na de hoorzitting. In twee gevallen waren de klachten niet-ontvankelijk verklaard.

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.

De Tuchtcommissie heeft in 7 zaken de klacht volledig ongegrond verklaard. En in overige 9 zaken de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Daarvan zijn in 2 zaken alle klachtonderdelen gegrond verklaard. In al deze zaken is een maatregel opgelegd. Daarbij koos de Tuchtcommissie 4 keer voor een waarschuwing en 4 keer voor een berisping van de mediator. Eén keer werd er gekozen voor een voorwaardelijke schorsing, voor de duur van 1 maand met een proeftijd van één jaar.

Wanneer naar de aard van de gegronde klachten wordt gekeken, valt op dat de Tuchtcommissie de mediator het vaakst (in vijf gevallen) aansprak op de schending van de partijautonomie (Gedragsregel 3). In vier zaken werd een schending van de beroepsethiek en integriteit en in vier zaken een schending van de vertrouwelijkheid geconstateerd. Een schending van Gedragsregel 1: Beroepsethiek en integriteit, wordt in het algemeen beschouwd als de 'kapstokregel' waar andere gedragsregels uit voortvloeien. Het aannemen van een schending van deze regel gebeurt dan ook niet lichtzinnig. Driemaal was er sprake van een schending van de onpartijdigheid. Tweemaal werd er een schending van de tarief en kosten, competentie, transparantie en onafhankelijkheid aangenomen. Ten slotte was er eenmaal sprake van een schending van de werkwijze.

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 in zes zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. In vijf gevallen heeft het College van Beroep het beroep verworpen. In één geval vernietigde het College van Beroep deels de beslissing van de Tuchtcommissie waarbij een voorwaardelijke schorsing was opgelegd. Enkele klachten in deze zaak werden door het College alsnog gegrond verklaard. Er werd geen zwaardere maatregel opgelegd door het College van Beroep.