

Klachtenanalyse 2018

MfN-register

1. Inleiding

In Nederland is er één onafhankelijk en erkend non-profit kwaliteitsregister voor mediators: het MfN-register. Het MfN-register met bijbehorende kwaliteitssystemen is ondergebracht in een aparte kwaliteitsstichting. 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 onderdelen van de kwaliteitsborging voor MfN-registermediators is de klachtenregeling.

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. De klachtenfunctionaris 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 klachtenregeling¹ is ingediend.

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 in de mediationwereld. 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 2018.

¹ Raadpleeg voor de meest recente versie van de klachtenregeling: <https://mfregister.nl/login-registermediator/klacht-mfn-registermediator/>.

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.

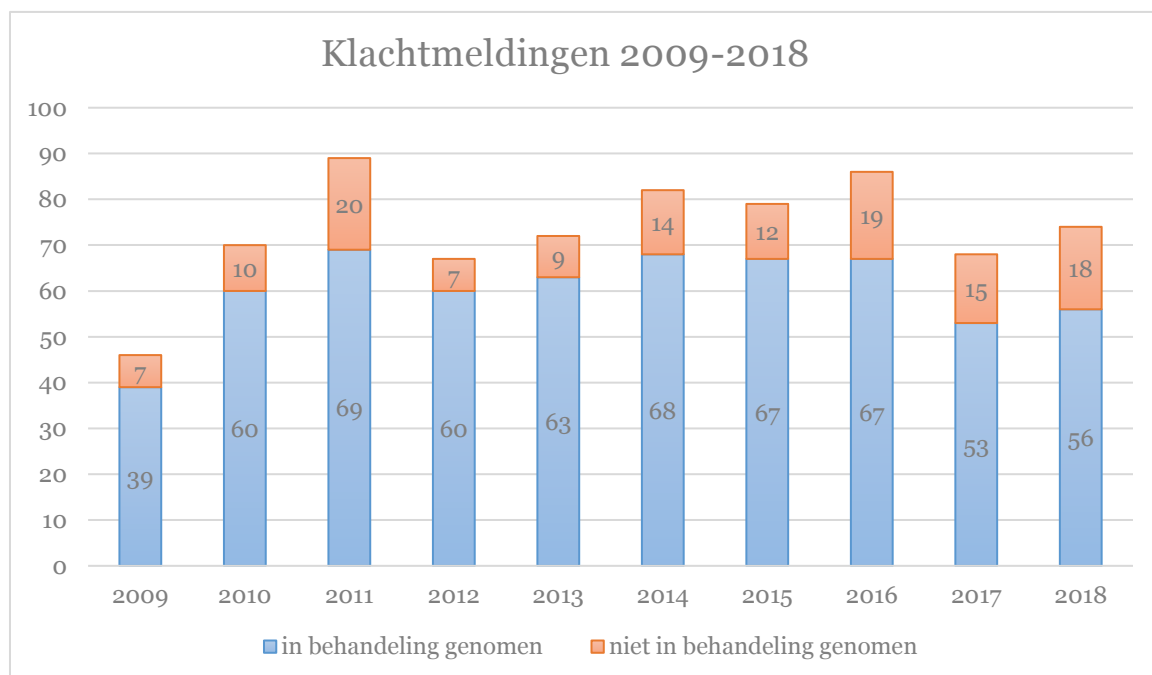
De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2009 - 2018) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- 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 2018.

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2009-2018



In 2018 ontving de SKM 74 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2017 is daarmee met 6 klachtmeldingen toegenomen. In totaal zijn 56 klachtmeldingen in behandeling genomen, een toename van 3 vergeleken met 2017. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 82,1% 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 2009-2018

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachten-regeling	Geen mediation	Geen MfN-register-mediator	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
Totaal	3	20	57	24	27	131

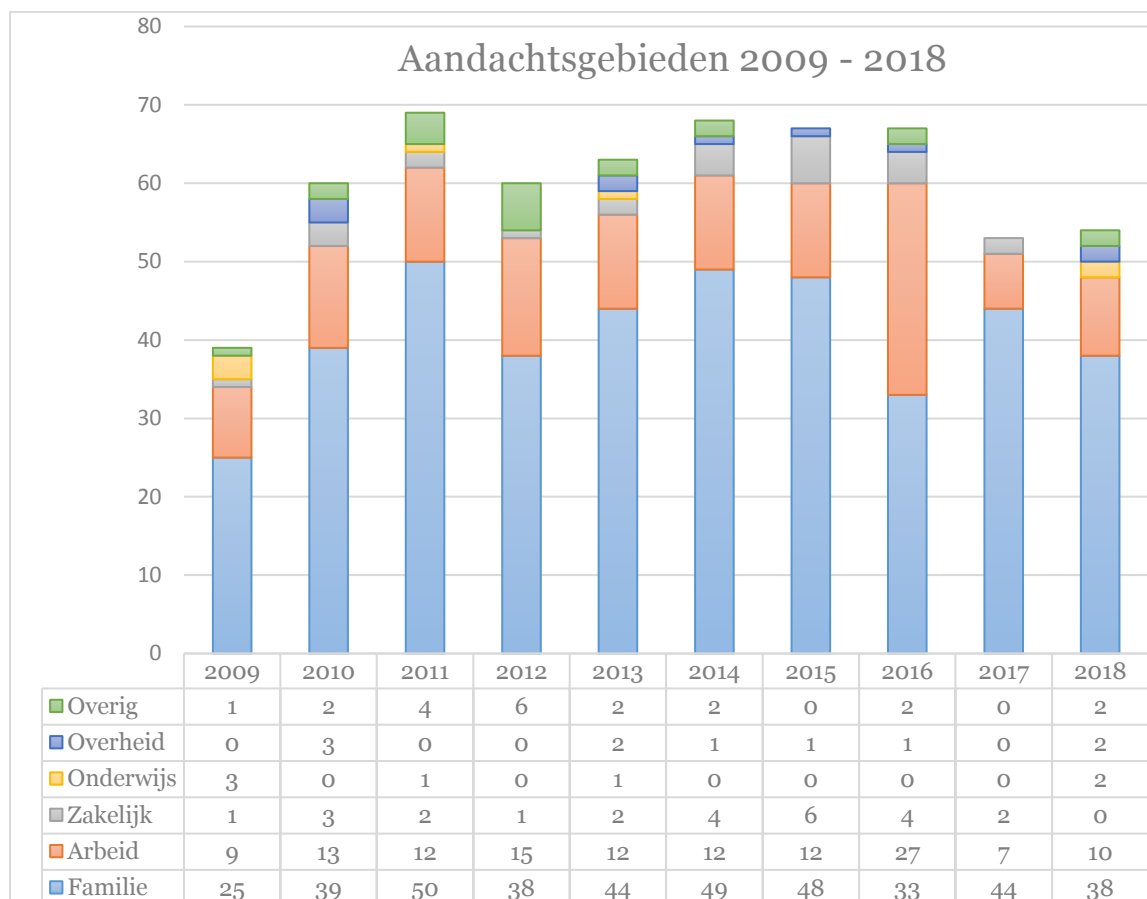
In bijna dan de helft van de gevallen waarin een klacht niet in behandeling wordt genomen, ligt hieraan ten grondslag dat geen sprake is van een mediation volgens MfN-condities.² Ook in 2018 was dit de voornaamste reden voor het niet in behandeling nemen van de klacht, samen met het overschrijden van de maximale indieningstermijn.

² Raadpleeg voor de meest recente versie van de MfN-condities: <https://mfregister.nl/login-registermediator/condities/>

2.2 Aandachtsgebied van de mediation

In overzicht 3 is de verdeling van de mediations per aandachtsgebied weergegeven over de periode 2009-2018.

Overzicht 3: Verdeling per aandachtsgebied over de periode 2009-2018



Uit bovenstaande gegevens volgt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken, op enige afstand gevolgd door mediations in arbeidszaken. Onder de categorie ‘overige’ in beide tabellen vallen bijvoorbeeld mediations in burenruzies, letselschadezaken en mediation in strafzaken³.

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

³ In 2018 is er één klacht ingediend met betrekking tot mediation in strafzaken.

2.3 Aard van de klacht

Ook dienen ontevreden deelnemers aan een mediation 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 2013-2018

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

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; het aantal klachten op dit punt is gedaald van 41 klachten in 2016 naar slechts 9 in 2018. Hierna werd het vaakst geklaagd over een onzorgvuldige procesbegeleiding en de werkwijze van de mediator. Klachten over de werkwijze van de mediator betreffen onder andere het niet voortvarend behandelen van de kwestie of het niet maken van gespreksverslagen.

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 waarin de klager berust of niets meer van zich laat horen, dan wel klachten die worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie worden als 'niet afgerond' beschouwd.

Overzicht 5: Afgeronde klachten over de periode 2013-2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Afgerond	38	45	47	43	34	31
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7	4	2	1	0
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22	33	34	27	27
Berusting klager	3	6	6	4	0	0
Partijen zelf tot oplossing gekomen	2	3	2	0	4	2
Geen oplossing tussen partijen	2	4	9	1	2	2
Klager reageert niet meer	0	0	0	1	0	0

Van de 56 klachten zijn 31 klachten afgerond (ongeveer 55%). Dit is lager dan het gemiddelde over de afgelopen 6 jaar (63%). In positieve zin valt op dat in bijna 90% van de afgeronde klachten een oplossing is gevonden binnen de klachtbehandeling.

Van de 56 klachten konden 25 klachten niet worden afgerond. Hiervan hieronder een overzicht.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2013-2018

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

Van de 25 niet afgeronde klachten heeft de klager in 19 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.

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 2018 zijn 12 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 7,8 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.⁴

In 2018 hebben 16 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan 15 zaken in behandeling zijn genomen en 1 zaak is ingetrokken. De Tuchtcommissie heeft 1 klacht niet-ontvankelijk verklaard, 6 klachten ongegrond en 8 klachten gegrond.⁵ Van de gegrond verklaarde klachten is er 2 keer een waarschuwing, 4 keer een berisping, 1 keer een voorwaardelijke schorsing en 1 keer een schorsing uitgesproken door de Tuchtcommissie.

Na de uitspraak van de Tuchtcommissie is er hoger beroep mogelijk bij het College van Beroep, dat in laatste instantie over de klacht oordeelt. Van de 15 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten is er uiteindelijk in 2 gevallen hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Het College van Beroep heeft in de ene zaak het beroep verworpen en de uitspraak van de Tuchtcommissie gehandhaafd (gedeeltelijk gegrond met als maatregel een

⁴ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

⁵ 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.

waarschuwing). In de andere zaak is op het moment van schrijven van deze analyse nog geen uitspraak beschikbaar aangezien het hoger beroep nog in behandeling is.