

Klachtenanalyse 2020

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 konden in de eerste helft van 2020 per e-mail worden ingediend bij het MfN-register. Vanaf de tweede helft in 2020 konden de klachten worden ingediend via de [website](#) of per e-mail. 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 2020.

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.

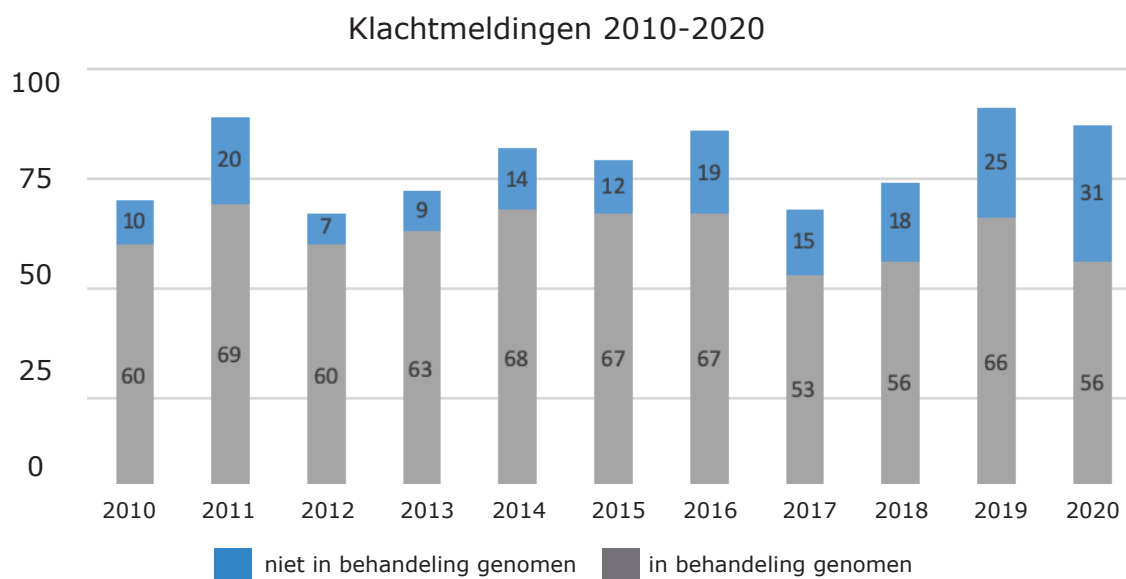
De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2010 - 2020) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- 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 2010 tot en met 2020.

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2010-2020



In 2020 ontving het MfN-bureau 87 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2019 is daarmee met 4 klachtmeldingen afgenomen. In totaal zijn 56 klachtmeldingen in behandeling genomen, een afname van 10 vergeleken met 2019. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 79,2% 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 2010-2020

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenregeling	Geen mediation	Geen MfN-registermediator	Te laat	Totaal
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
2020	16	2	4	6	3	31
Totaal	32 (17,8%)	22 (12,2%)	61 (33,9%)	31 (17,2%)	34 (18,9%)	180 (100%)

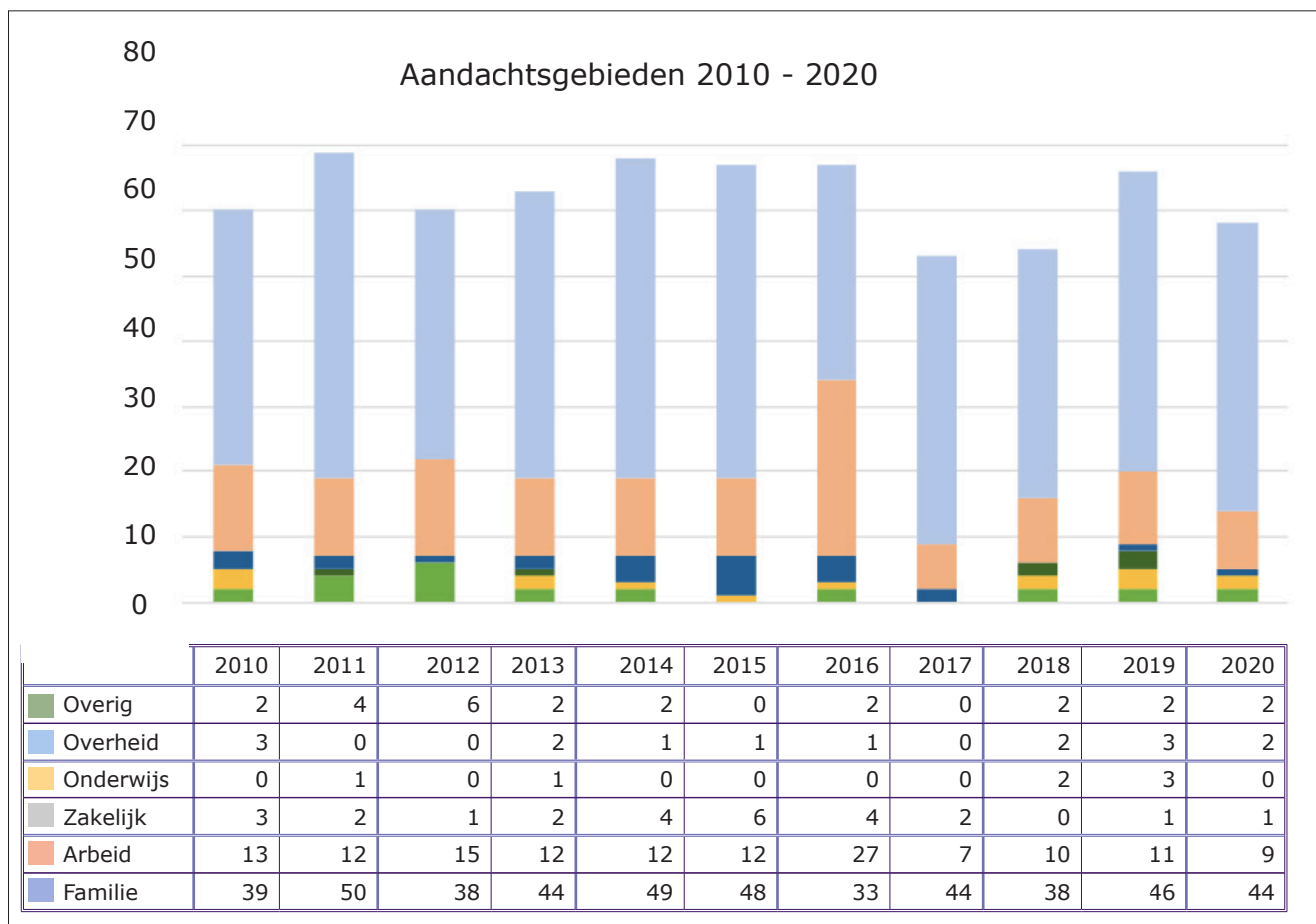
In 2019 was het al opvallend dat er een groot aantal klagers was die niet meer reageerde. In 2020 is het aantal nog meer toegenomen, naar maar liefst 16 klagers. Dit aantal was in andere jaren veel lager.

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 2010-2020.

Overzicht 3: Verdeling per aandachtsgebied over de periode 2010-2020



Uit bovenstaande gegevens volgt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken, op grote afstand gevolgd door mediations in arbeidszaken. Dat de meeste klachten worden ingediend in deze aandachtsgebieden is niet verrassend. Immers, uit de interne gegevens van het MfN-register blijkt dat de meeste mediations in 2020 zijn uitgevoerd op het gebied van familie en arbeid. Namelijk ruim 80% van het totaal aantal mediations.

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 2013-2020

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

In 2019 was er al een toename zichtbaar van klachten over de onafhankelijkheid en competentie van de mediator. In 2020 zijn deze aantallen nog meer gestegen. Het aantal klachten die gingen over de werkwijze van de mediator is fors gedaald in 2020, slechts 15 klachten. Eerder was er een duidelijke stijgende lijn zichtbaar. 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 2013-2020

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

Van de 56 in behandeling genomen klachten zijn 28 klachten afgerond (50%). Dit is lager dan het gemiddelde over de afgelopen 7 jaar (52,2%). In positieve zin valt op dat 89% van de afgeronde klachten een oplossing is gevonden binnen de klachtbehandeling.

Van de 56 klachten konden 28 klachten niet worden afgerond. Hiervan hieronder een overzicht.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2013-2020

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

Van de 28 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.

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 2020 hebben 15 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend. In één geval is de klacht niet in behandeling genomen en in twee gevallen waren de klachten niet-ontvankelijk verklaard. De Tuchtcommissie heeft in 10 gevallen de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Daarvan zijn in 3 gevallen alle klachtonderdelen gegrond verklaard. In de overige 7 zaken zijn daarnaast één of meer klachtonderdelen ongegrond verklaard. In nog eens 3 zaken is de klacht volledig ongegrond verklaard. De Tuchtcommissie koos er in 1 geval voor de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren, maar geen maatregel op te leggen. In 9 zaken is wel een maatregel opgelegd. Daarbij koos de Tuchtcommissie 4 keer voor een waarschuwing en 1 keer voor een berisping van de mediator. Twee keer werd er gekozen voor een voorwaardelijke schorsing, waarvan in 1 geval voor de duur van 6 maanden en in 1 geval voor de duur van 1 jaar, met in beide gevallen een proeftijd van twee jaar. Daarnaast is er in twee gevallen de maatregel voor een schorsing van 6 maanden, waarvan 3 maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar opgelegd.

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.

Wanneer naar de aard van de gegronde klachten wordt gekeken, valt op dat de Tuchtcommissie de mediator het vaakst (in vijf gevallen) aansprak op een gebrekkige transparantie (Gedragsregel 2). Viermaal werd een schending van de beroepsethiek en integriteit, partijautonomie, vertrouwelijkheid en competentie aangenomen. 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. In drie zaken werd een schending van de onpartijdigheid aangenomen en in drie zaken werd een schending van de werkwijze aangenomen. Eenmaal was er sprake van een schending van de onafhankelijkheid en eenmaal was er sprake van een schending van tarief en kosten.

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 14 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten is uiteindelijk in twee zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. In één geval kwam het College van Beroep tot een andere motivering dan de Tuchtcommissie t.a.v. van de opgelegde maatregel. In het ander geval vernietigde het College van Beroep deels de beslissing van de Tuchtcommissie. Er werd vervolgens een zwaardere maatregel opgelegd door het College van Beroep.