

Klachtenanalyse 2023

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 met een beroepsregistratie, gehouden door de stichting Mediatorsfederatie Nederland (MfN). MfN-registermediator is een beschermd beroepstitel met logo dat ruim drie decennia staat voor een exclusief en transparant kwaliteitslabel in de Nederlandse samenleving.

De MfN kent voor alle bij haar geregistreerde MfN-registermediators een professioneel kwaliteitskader met gedragsregels, een mediationreglement, een klachtenregeling en onafhankelijk tuchtrecht. Het onafhankelijke tuchtrecht wordt uitgevoerd door de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM).¹

Als een deelnemer aan een mediation (na beëindiging van de mediation) niet tevreden is over het handelen van een MfN-registermediator, dan kan deze deelnemer of diens vertegenwoordiger onder de voorwaarden genoemd in de MfN-klachtenregeling een klacht indienen bij het MfN-register. Bij klachtbehandeling op grond van de klachtenregeling gaat het er in beginsel om een oplossing te bereiken in een concrete situatie. Met de klachtenregeling wordt de behandeling van klachten dan ook in eerste instantie laagdrempelig en informeel ingestoken.

Klachten konden in 2023 via de website of per e-mail kosteloos worden ingediend.² Het MfN-bureau controleert of de klacht in behandeling kan worden genomen aan de hand van de criteria zoals die zijn neergelegd in de klachtenregeling.³

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze:

- betrekking heeft op een MfN-registermediator;
- betrekking heeft op een mediation conform MfN-condities;⁴
- binnen 12 maanden na beëindiging van de mediation is ingediend;
- voorzien is van een (korte) motivering;
- conform de klachtenregeling 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 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 2023.

¹ Zie hiervoor <https://mediationtuchtrecht.nl/> en <https://www.mfn-tuchtrechtupdates.nl/>

² <https://mfregister.nl/consument/klacht-indienen/>

³ De Klachtenregeling en de Toelichting op de Klachtenregeling zijn te raadplegen op <https://mfregister.nl/consument/klachtenregeling/>

⁴ Zie voor de condities het MfN-mediationreglement, de Gedragsregels op <https://mfregister.nl/mediators/regelgeving-en-documenten/>

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.

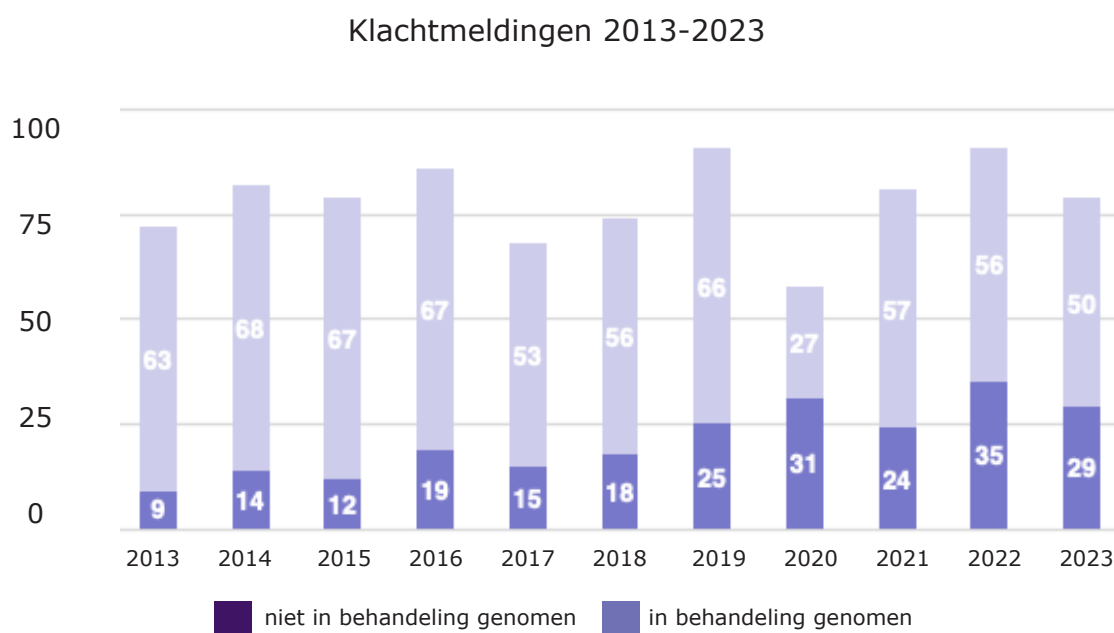
De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2013 - 2023) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- 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 2013 tot en met 2023.

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2013-2023



In 2023 ontving het MfN-bureau 79 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2022 is daarmee met 12 klachtmeldingen afgenomen. In totaal zijn 50 klachten in behandeling genomen, een daling van 6 klachten in vergelijking met 2022. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 73% procent 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 2013-2023

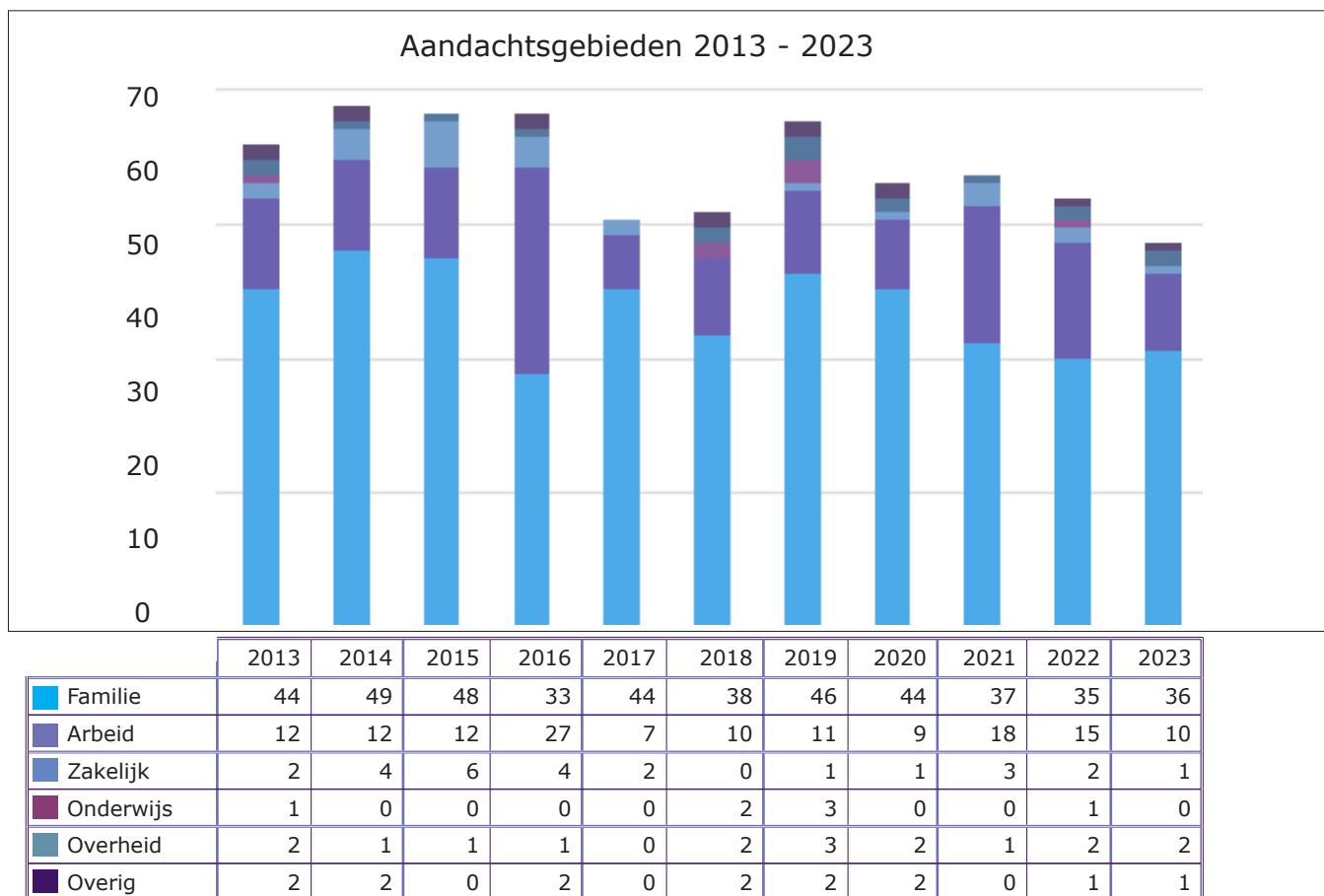
	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenregeling	Geen mediation	Geen MfN-registermediator	Te laat	Mediation loopt nog	Totaal
2013	0	2	5	2	0	0	9
2014	0	2	5	4	3	0	14
2015	0	2	6	3	1	0	12
2016	1	0	10	5	3	0	19
2017	0	3	6	1	5	0	15
2018	1	1	6	4	6	0	18
2019	13	1	2	5	4	0	25
2020	16	2	4	6	3	0	31
2021	9	0	8	2	4	1	23
2022	13	1	6	6	9	0	34
2023	11	0	5	6	4	1	29
Totaal	64	16	67	44	42	2	237
	(27%)	(7%)	(28%)	(19%)	(18%)	(1%)	(100%)

In 2023 is het opvallend dat het aantal klagers dat een klacht te laat indient sterk is afgenomen ten opzichte van 2022. Verder is de lijn in 2023 in algemene zin ongeveer gelijk gebleven.

2.2 Aandachtsgebied van de mediation

In overzicht 3 is de verdeling van de mediations per aandachtsgebied weergegeven over de periode 2013-2023.

Overzicht 3: Verdeling per aandachtsgebied over de periode 2013-2023



Uit bovenstaande gegevens volgt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken. Het aantal klachten bij mediations in familiezaken in 2023 is ten opzichte van 2022 ongeveer gelijk gebleven. Het is opvallend dat het aantal klachten bij mediations in arbeidszaken in 2023 flink is gedaald ten opzichte van 2022, terwijl het aantal arbeidsmediations is gestegen het afgelopen jaar.⁵ Onder de categorie 'Overig' vallen onder andere 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 de werkwijze als over de vertrouwelijkheid gaan. Onderstaand overzicht toont een ontwikkeling van de meest frequente klachten per jaar.

⁵ Zie hiervoor het Veldonderzoek 2023 van MfN, onder "Aandachtsgebied praktijkvoering".

Overzicht 4: Ontwikkeling klachten over de periode 2013-2023

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Onafhankelijkheid/ onpartijdigheid	35	44	36	41	25	9	19	30	40	36	38
Competentie	21	19	26	24	22	8	13	30	25	20	14
Werkwijze	25	18	22	22	19	28	38	15	17	12	16
Facturering	13	14	24	5	17	7	10	15	8	8	6
Onzorgvuldige pro- cesbegeleiding	29	24	28	29	13	14	20	14	14	18	13
Transparantie	10	17	32	27	13	18	21	18	10	8	10
Partijautonomie	9	18	13	25	6	13	12	12	11	2	5
Vertrouwelijkheid	16	9	9	12	5	20	17	7	11	14	6
Mediationresultaat	15	7	3	5	4	1	2	7	2	4	1
Anders	4	5	5	5	3	2	3	1	2	1	0

Opvallend is dat bij klachten over de competentie, de vertrouwelijkheid en een onzorgvuldige procesbegeleiding een aanmerkelijke afname zichtbaar is ten opzichte van 2022. Bij de overige categorieën van klachten componenten zijn de aantallen ongeveer gelijk gebleven en zijn geen bijzondere stijgingen of dalingen te zien.

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 2013-2023

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Afgerond	38	45	47	43	34	31	36	28	29	28	30
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7	4	2	1	0	2	2	1	1	2
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22	33	34	27	27	29	22	23	24	26
Berusting klager	3	6	6	4	0	0	4	4	5	2	2
Partijen zelf tot oplossing gekomen	2	3	2	0	4	2	0	0	0	0	0

Van de 50 in behandeling genomen klachten zijn er 30 afgerond (60%). Dit is hoger dan het gemiddelde in 2022 (50%). Van de 50 klachten konden 20 klachten niet worden afgerond. Een overzicht van de klachten die niet werden afgerond wordt hieronder weergegeven.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2013-2023

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Niet afgerond	25	21	20	21	19	25	30	28	28	28	20
Tuchtcommissie	23	17	17	22	13	19	25	25	21	19	11
Onbekend	2	4	3	2	6	6	5	1	7	9	9

Van de 20 niet-afgeronde klachten in 2023 heeft de klager in 11 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 beleving van de rol van de klachtbehandelaar en van het MfN-register.

In 2023 zijn 28 evaluatieformulieren geretourneerd. Het meest tevreden was men over de voortvarendheid waarmee de klacht werd behandeld. De klachtbehandeling als geheel werd gemiddeld met een 7,8 beoordeeld.⁶

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 maatregelen op te leggen: waarschuwing, berisping, schorsing van de registratie of doorhaling van de registratie.⁷

⁶ Op een schaal van 1-10.

⁷ 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 2023 hebben twaalf klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend. De Tuchtcommissie heeft in zes zaken de klacht volledig ongegrond verklaard. In twee zaken is klager niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht. In één zaak is de klacht in behandeling genomen. In drie zaken heeft ze de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard. In deze drie zaken is een maatregel opgelegd. Hierbij heeft de Tuchtcommissie twee keer een berisping opgelegd en één keer voor een waarschuwing. Eén klacht is op het moment van schrijven nog aanhangig bij de Tuchtcommissie.

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 19 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten is in vier zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Twee van deze zaken lopen nog. In één geval werd het beroep verworpen en in het andere geval werd het beroep niet ontvankelijk verklaard.