



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



De Nederlandse Mediationmarkt

Paul van der Zeijden; René Vogels

Zoetermeer, 28 november 2019

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Onderzoeksvragen	5
1.3	Aanpak	6
2	Mediators	9
2.1	Inleiding	9
2.2	De mediators	9
2.3	Mediations	11
2.4	Mediation praktijk	17
2.5	Verwachtingen	21
2.6	MfN-register	23
3	Publiek	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Geschillen	25
3.3	Ervaringen met het oplossen van geschillen	26
3.4	Bekendheid met mediation en MfN-register	29
3.5	Voorkeur voor wijze van oplossing van kwesties	33
3.6	Gebruik en resultaat van het gebruik van mediation	35
3.7	Vergelijking van mediation met andere vormen van oplossing van kwesties	39



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Mediatorsfederatie Nederland (MfN-register) is het door de Rechtspraak en Raad voor Rechtsbijstand erkende kwaliteitsregister van mediators in Nederland. Bij dit private non-profit register zijn in het jaar 2019 ruim 2.900 mediators aangesloten. Bij het MfN-register is behoefte aan meer inzicht in de Nederlandse mediationmarkt. Wie zijn en wat doen de aangesloten mediators? Daarnaast wil het MfN-register meer zicht op hoe de markt voor mediation er op dit moment uitziet: hoeveel mediations worden er afgerond en welk deel van de omzet komt uit mediation? Aan de andere kant is behoefte aan inzicht in het publiek ten aanzien van mediation. Kent het publiek mediation en hoe wordt over mediation gedacht?

Panteia is gevraagd om een onderzoek uit te voeren om deze zaken in beeld te krijgen¹.

1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn uit te splitsen naar het onderzoek onder mediators en het onderzoek onder het publiek.

Onderzoek onder mediators

Het onderzoek onder de MfN-registermediators geeft een antwoord op de volgende vragen:

- Welke functie vervullen deze mediators als hoofdfunctie?
 - Wat doen zij naast hun werkzaamheden als mediator?
- Hoeveel mediators in het bestand zijn actief?
 - Wat is de omzet/aantal zaken?
 - Welke soort zaken?
 - Verdeling naar familie, arbeid, overheid en B-to-C?
 - Hoe is de ontwikkeling in de praktijkvoering in de laatste drie jaar?
- Wat zijn de andere activiteiten van de mediators?
 - Is mediation een bron van inkomsten of alleen een onderdeel van de functie (bv. bij ambtenaren)?
 - Welk deel van de omzet komt uit mediation?
 - Stijgt dit deel of juist niet?
- Welke ontwikkeling zien zij in de markt?
- Wat is het oordeel over het MfN-register en welke verwachtingen zijn er voor de organisatie MfN?

¹ In 2009 heeft onderzoeksbureau Stratus (toen onderdeel van Panteia) in opdracht van het toenmalige NMI (NMI was de naam van de MfN voor 2014) de markt voor mediation in Nederland in kaart gebracht (R. Vogels en P. van der Zeijden, De stand van Mediation in Nederland, Stratus 16 april 2010). Het huidige onderzoek is in belangrijke mate op dezelfde wijze uitgevoerd. Er zijn echter wel verschillen. In 2009 werd bij de toenmalige NMI aangesloten mediators onderscheid gemaakt tussen geregistreerde en gecertificeerde mediators. Het huidige MfN-register kent dit onderscheid niet. Ook zijn de gehanteerde vragenlijsten aangepast. Daardoor is een volledige vergelijking met de resultaten van het onderzoek uit 2009 niet mogelijk. Daar waar mogelijk en relevant wordt in deze rapportage vergeleken met de resultaten van het onderzoek uit 2009.



Publieksonderzoek

In dit onderzoek gaat het om de bekendheid en de ervaringen van het publiek met mediation. De volgende vragen komen aan bod:

- Is het publiek op de hoogte van de mogelijkheden van mediation?
- Wat is de naamsbekendheid van het MfN-register?
- Welk deel heeft wel eens te maken gehad met mediation?
 - Wat was de aard van het geschil?
 - Wie was de mediator (aangesloten bij het MfN-register of niet)?
 - Waarom gekozen voor mediation?
 - Hoe is men te spreken over de mediation?
 - Was het een succes?
 - Volgende keer weer mediation?
 - Waarom beter dan andere vormen van geschillenbeslechting?
- In welke gevallen zou de keuze vallen op mediation?
 - Voor welke type geschillen is mediation in de ogen van het publiek het meest geschikt?
 - Wie zijn de concurrenten? Van de organisatie of van mediation?

1.3 Aanpak

Ten behoeve van het onderzoek is een tweetal internetenquêtes gehouden, een enquête onder mediators die zijn aangesloten bij het MfN-register en een enquête onder het publiek.

Enquête onder mediators

Het gehele bestand van het MfN-register is benaderd met het verzoek om een vragenlijst op het internet in te vullen. Alle mediators hebben begin oktober 2019 een e-mail ontvangen met de oproep tot deelname. Vervolgens zijn drie herinneringsoproepen verstuurd per e-mail en heeft het MfN-register het onderzoek ook verschillende malen onder de aandacht van de aangesloten mediators gebracht via een mailing en via social media. Er is gestart met een bestand van 2.915 mediators. De respons bedroeg in totaal 1.242 (responspercentage 43%), waarvan 743 mediators de vragenlijst volledig hebben ingevuld.

Enquête onder het publiek

Panteia heeft een tweetal internetenquêtes uit laten voeren onder personen van 18 jaar en ouder om zicht te krijgen op de bekendheid en de ervaringen van het publiek met mediation.

De eerste enquête was gericht op personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden. Deze enquête was erop gericht om de verhouding tussen personen met en personen zonder een geschil te achterhalen, alsmede enkele andere aspecten en oordelen over mediation. De respondenten op deze enquête die in de voorgaande 24 maanden daadwerkelijk een geschil hebben gehad hebben de gehele vragenlijst van een tweede enquête doorlopen.

De tweede enquête was dan ook alleen gericht op personen die in de voorgaande 24 maanden een geschil hebben gehad. Hiervoor zijn de respondenten door middel van een selectievraag geselecteerd.



In het totaal hebben 523 personen aan de eerste enquête meegewerkt en 1.546 aan de tweede enquête². De verdeling van de respondenten over geslacht en leeftijdsklasse wijkt enigszins af van de werkelijke verdeling in Nederland. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder zijn de resultaten herwogen, waarbij gebruik is gemaakt van de Gouden Standaard 2019. De Gouden Standaard is een ijkingsinstrument dat door de MOA (Center for Marketing Intelligence & Research) in samenwerking met het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) is ontwikkeld. De Gouden Standaard geeft onder andere de samenstelling van de bevolking qua geslacht en leeftijdsklasse.

² Voor de internetenquête onder particulieren is gebruik gemaakt van het panel van PanelClix.



2 Mediators

2.1 Inleiding

Panteia heeft een internetenquête uitgevoerd onder mediators die zijn aangesloten bij het MfN-register. Daarbij is informatie verzameld over:

- de aard van de mediators,
- de mediations van de mediators,
- de praktijk van de mediators,
- de verwachtingen,
- de plaats en de rol van en het oordeel over het MfN-register.

De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk beschreven.

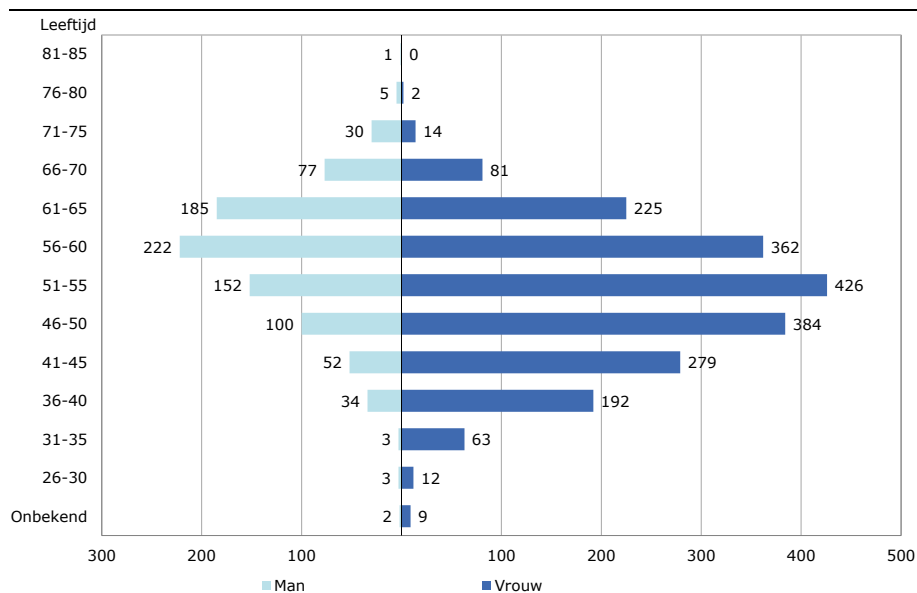
2.2 De mediators

Aantallen

Bij de start van de internetenquête in oktober 2019 waren er 2.915 mediators aangesloten bij het MfN-register. Vrouwen zijn onder mediators in de meerderheid: 70% is vrouw.

80% van de mediators is 45 jaar of ouder. Bij de mannen is 81% 50 jaar of ouder. Bij de vrouwen is 81% 43 jaar of ouder. In figuur 1 is de leeftijdsopbouw van de bij het MfN-register aangesloten mediators te zien.

figuur 1 Aantal mediators per leeftijdsklasse en geslacht



Bron: MfN-register, bewerking Panteia.



Mediation is voor 30% belangrijkste inkomstenbron

Andere werkzaamheden

Mediation is voor de meeste mediators niet het enige waarmee zij zich bezighouden. De mediators hebben daarnaast andere werkzaamheden, of mediation is een nevenactiviteit. Voor 30% van de mediators is de mediationpraktijk de belangrijkste inkomstenbron (zie tabel 1). Voor 55% is ander werk de belangrijkste inkomstenbron.

tabel 1 Belangrijkste bron van inkomsten naast werkzaamheden als mediator (in procenten van het totaal aantal mediators)

	%
Mediationpraktijk is belangrijkste inkomstenbron	30
Ander werk is belangrijkste inkomstenbron	55
Inkomsten uit mediationpraktijk en ander werk zijn ongeveer gelijk	15
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

17% alleen mediation praktijk

In tabel 2 is aangegeven welke combinaties van de mediationpraktijk met andere werkzaamheden er zijn. 17% heeft uitsluitend een mediationpraktijk. Verder wordt de mediationpraktijk door 22% van de mediators gecombineerd met een advocatenkantoor en door 16% met een praktijk als adviseur. In de categorie 'anders' (18%) is een groot scala genoemd. Vooral de combinatie met trainer of opleider is daarbij veel genoemd. Verder worden onder andere combinaties genoemd met een accountantspraktijk, bemiddeling, jeugdzorg, maatschappelijke dienstverlening, bedrijfsjurist, systeemtherapeut, arbeidsdeskundigenpraktijk, vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris, HR-adviseur, juridisch adviseur, geestelijke gezondheidszorg, relatietherapie, vastgoedadvies, interim-management, HR-consultancy, curator, fiscalist, theatermaker en arbodienstverlening. Enkele mediators geven aan dit jaar niet meer of wegens recente inschrijving nog niet actief te zijn als mediator.



tabel 2 Combinatie van werkzaamheden als mediator (in procenten van het totaal aantal mediators, meerdere antwoorden mogelijk)

<i>Als MfN-registermediator</i>	<i>%</i>
heb ik (uitsluitend) een mediationpraktijk	17
combineer ik een mediationpraktijk met een advocatenpraktijk	22
combineer ik een mediationpraktijk met een praktijk als adviseur	16
combineer ik een mediationpraktijk met een praktijk als coach	12
combineer ik een mediationpraktijk met een praktijk als psycholoog	2
combineer ik een mediationpraktijk met een praktijk als notaris	1
heb ik een voltijdbaan gecombineerd met een mediationpraktijk	4
ben ik als vrijwilliger bezig met het mediationvak (bijvoorbeeld buurtbemiddeling)	12
heb ik een deeltijdbaan gecombineerd met een mediationpraktijk	11
ben ik interne mediator	8
anders	18

Bron: Panteia, 2019.

Startjaar als mediator

In tabel 3 is het startjaar als mediator weergegeven. Daaruit blijkt dat veel mediators nog maar relatief kort als mediator actief zijn. 63% is korter dan 10 jaar actief als mediator.

tabel 3 Startjaar als mediator (in procenten van het totaal aantal mediators)

<i>Startjaar</i>	<i>%</i>
Voor 2000	6,7
2000 - 2004	12,0
2005 - 2009	18,7
2010 - 2014	25,8
2015 - 2019	36,8
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

2.3 Mediations

Aantal mediations

Het gemiddelde aantal mediations per mediator komt in 2019 uit op 17,5. Een kleine 5% doet geen mediations in 2019, hetgeen neerkomt op een kleine 140 mediators. Meer dan de helft van de mediators doet 10 of meer mediations in 2019.

In 2009 was het gemiddeld aantal mediations van de bij het NMI (voorganger van het MfN-register) aangesloten mediators 10.



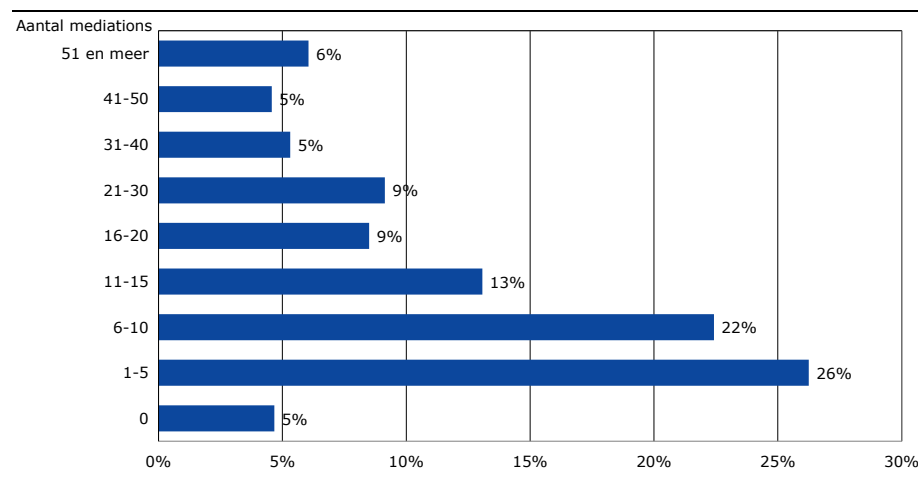
tabel 4 Aantal mediations per mediator in 2019 (geschat aantal mediators en aantal mediators in procenten)

<i>Aantal mediations</i>	<i>Aantal mediators</i>	<i>%</i>
0	136	4,7
1 – 9	1.287	44,1
10 of meer	1.492	51,2
Totaal	2.915	100

Bron: Panteia, 2019.

In figuur 2 is een meer gedetailleerde verdeling van de mediators over aantallen mediations in 2019 weergegeven.

figuur 2 Aantal mediations per mediator in 2019 (aantal mediators in procenten)



Bron: Panteia, 2019.

Circa 51.000 mediations via MfN-registermediators

Op basis van de resultaten kan een schatting worden gemaakt van het totaal aantal mediations in 2019 van de bij het MfN-register aangesloten mediators (zie tabel 5). Het totaal aantal mediations bedraagt circa 51.000, waarvan 42.700 mediations conform MfN-condities en 8.300 overige mediations.

In 2009 kwam het totaal aantal mediations van de bij het NMI aangesloten mediators uit op 47.300.



tabel 5 Schatting van het totaal aantal mediations van bij het MfN-register aangesloten mediators in 2019, naar mediations conform MfN-condities en overige mediations (95% betrouwbaarheidsinterval)

	Schatting totaal aantal mediations	Bandbreedte totaal aantal mediations
Mediations conform MfN-condities	42.700	38.300 – 47.100
Overige mediations	8.300	6.200 – 10.400
Totaal	51.000	46.200 – 55.800

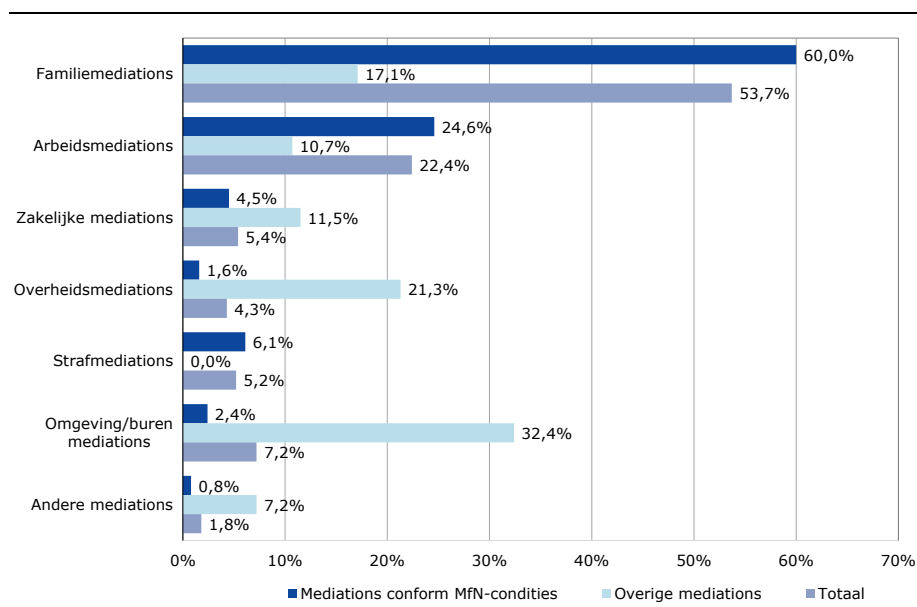
Bron: Panteia, 2019.

54% mediations in
familiesfeer

In figuur 3 is het totaal aantal mediations van de mediators in 2019 verdeeld over de verschillende categorieën. Daaruit blijkt dat 54% van alle mediations betrekking heeft op geschillen in de familiesfeer en 22% op geschillen ten aanzien van arbeidsrelaties. Van de mediations conform MfN-condities heeft 60% van alle mediations betrekking op geschillen in de familiesfeer en 25% op geschillen ten aanzien van arbeidsrelaties. Bij de overige mediations zien we dat het daar bij 32% gaat om omgeving/buren mediations.

In 2009 was het aandeel van de familiemediations ook de grootste van de mediations van de bij het NMI aangesloten mediators. Dit aandeel wat met 43% toen wel lager dan nu. Het aandeel van arbeidsmediations (28%) en het aandeel van overheidsmediations (9%) waren in 2009 hoger dan nu.

figuur 3 Verdeling van de mediations over categorieën in 2019, naar mediations conform MfN-condities en overige mediations (in procenten van het aantal mediations in 2019)



Bij 'Andere mediations' worden onder andere genoemd: mediations in de gezondheidszorg, mediations in het onderwijs, kerkmediations, team mediations, mediations bij verenigingen, mediations bij besturen, mediations in de sport, etc.

Bron: Panteia, 2019.



Aantal mediations
stijgt

Ontwikkeling aantal mediations

Het gemiddelde aantal mediations per mediator is toegenomen van 15,6 in 2017 naar 17,5 in 2019. De toename komt vooral voor rekening van mediations conform MfN-condities (zie tabel 6).

tabel 6 Gemiddeld aantal mediations per mediator van de mediators die in 2019 waren aangesloten bij het MfN-register, naar mediations conform MfN-condities en overige mediations

Jaar	Mediations		Totaal
	conform MfN-condities	Overige mediations	
2017	12,8	2,8	15,6
2018	14,3	3,0	17,3
2019	14,6	2,9	17,5

Toelichting: Het gemiddelde van 2019 betreft het gemiddelde van alle mediators die in 2019 waren aangesloten bij het MfN-register. Het gemiddelde in de voorgaande jaren betreft mediators die in 2019 en in het betreffende jaar bij het MfN-register waren aangesloten. Daardoor is het aantal waarnemingen waarop de gemiddelden zijn gebaseerd lager naarmate dit verder in het verleden ligt.

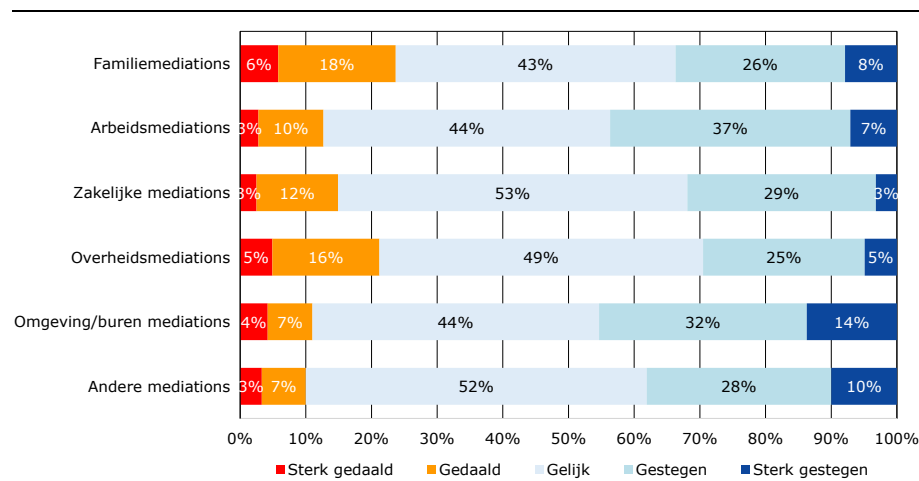
Bron: Panteia, 2019.

Stijging in alle
categorieën

Ontwikkeling aantal mediations naar categorie

In figuur 4 is de ontwikkeling weergegeven van het aantal mediations per categorie in de afgelopen drie jaar. In alle categorieën zijn er meer mediators die een toename hebben ervaren dan mediators die een afname hebben gezien. Bij de categorie 'omgeving/buren' zijn relatief de meeste mediators met een (sterke) toename van het aantal mediations, gevolgd door de categorie 'arbeid'. De categorie met relatief de meeste mediators met een (sterke) daling betreft 'familie' gevolgd door 'overheid'.

figuur 4 Ontwikkeling aantal mediations bij de mediators in de afgelopen drie jaar, naar categorie (in procenten van het aantal mediators dat actief is in de betreffende categorie)



Bron: Panteia, 2019.



79% afgesloten met
vaststellings-
overeenkomst

Vaststellingsovereenkomst of schriftelijke eindovereenkomst

In tabel 7 is weergegeven in hoeverre mediations worden afgesloten met een vaststellingsovereenkomst of schriftelijke eindovereenkomst. Bij twee derde van de mediators wordt meer dan 70% van de mediations afgesloten met een vaststellingsovereenkomst of schriftelijke eindovereenkomst. Het gemiddelde percentage is 72%. Wanneer we dat wegen met de aantallen mediations per mediator dan blijkt naar schatting 79% van alle mediations te worden afgesloten met een vaststellingsovereenkomst of schriftelijke eindovereenkomst.

tabel 7 Percentage mediations met een vaststellingsovereenkomst (in procenten van het totaal aantal mediators)

<i>Percentage mediations met een vaststellingsovereenkomst</i>	<i>%</i>
0% - 25%	11,1
26% - 50%	10,4
51% - 60%	4,2
61% - 70%	8,1
71% - 80%	21,0
81% - 90%	23,0
91% - 100%	22,2
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

Mediations op basis van een mediationtoevoeging

Om mediations uit te kunnen voeren op basis van een mediationtoevoeging dient men te zijn ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand. 48% van de mediators is ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand. In tabel 8 is aangegeven hoeveel mediations op basis van een mediationtoevoeging deze mediators doen op jaarbasis. 18% van deze mediators heeft geen mediations met een mediationtoevoeging gedaan sinds de inschrijving bij de Raad voor Rechtsbijstand. 2% doet alle mediations op basis van een mediationtoevoeging.



tabel 8 Aantal mediations op basis van een mediationtoevoeging op jaarbasis (in procenten van het totaal aantal mediators dat is ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand)

<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Doet alle mediations op basis van een mediationtoevoeging	2
Gemiddeld meer dan 10 keer per jaar	31
Gemiddeld 8 – 10 keer per jaar	11
Gemiddeld 5 – 7 keer per jaar	14
Gemiddeld 2 – 4 keer per jaar	16
Gemiddeld 1 keer per jaar	8
Geen enkele sinds de inschrijving bij de Raad voor Rechtsbijstand	18
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

Mediationomzet

Per mediator
€ 20.200 omzet uit
mediations

Niet alle mediators halen omzet of inkomsten als mediator, deels omdat men geen mediations doet en deels omdat men wel mediations doet maar daaruit geen inkomsten krijgt (bijvoorbeeld bij interne mediators of bij mediators die als vrijwilliger werken). 27% heeft aangegeven geen omzet of inkomsten als mediator te halen. De gemiddelde omzet per mediator betrof in 2018 € 18.000 en in 2019 € 20.200 (zie tabel 9). Het overgrote deel daarvan betreft betaalde mediations.

tabel 9 Gemiddelde omzet per mediator van de mediators die in 2019 waren aangesloten bij het MfN-register, naar mediations op basis van een toevoeging (RvR) en betaalde mediations (in €, exclusief BTW)

<i>Jaar</i>	<i>Mediations op</i>		<i>Totaal</i>
	<i>basis van een toevoeging</i>	<i>Betaalde mediations</i>	
2018	3.100	14.900	18.000
2019	3.200	17.000	20.200

Bron: Panteia, 2019.

In tabel 10 zijn de gemiddelden weergegeven van alleen de mediators die in 2019 omzet of inkomsten uit mediation hadden. De gemiddelde omzet per mediator komt dan uit op € 27.500.

In 2009 bedroeg de gemiddelde omzet per mediator van alleen de mediators die in dat jaar omzet uit mediation hadden € 22.200.



tabel 10 Gemiddelde omzet per mediator van de mediators die i 2019 waren aangesloten bij het MfN-register en *in het betreffende jaar omzet hadden*, naar mediations op basis van een toevoeging (RvR) en betaalde mediations (in €, exclusief BTW)

Jaar	Mediations op		Totaal
	basis van een toevoeging	Betaalde mediations	
2018	4.800	22.700	27.500
2019	4.400	23.100	27.500

Bron: Panteia, 2019.

Totale omzet MfN
mediators
59 miljoen euro

Op basis van de resultaten kan een schatting worden gemaakt van de totale omzet uit mediations in 2019 van de bij het MfN-register aangesloten mediators (zie tabel 11). Totale mediationomzet in 2019 is geschat op 59 miljoen euro, exclusief BTW.

In 2009 kwam de totale omzet van de bij het NMI aangesloten mediators uit op 51 miljoen euro.

tabel 11 Schatting van de totale omzet uit mediations van de bij het MfN-register aangesloten mediators in 2019 (in mln. euro's, exclusief BTW), naar mediations op basis van een toevoeging (RvR) en betaalde mediations (95%-betrouwbaarheidsinterval)

	Schatting totale omzet uit mediations	Bandbreedte totale omzet uit mediations
Mediations op basis van een toevoeging	9,5	7,5 – 11,6
Betaalde mediations	49,5	43,9 – 55,1
Totaal	59,0	51,7 – 65,3

Bron: Panteia, 2019.

2.4 Mediation praktijk

Tarieven

Gemiddeld uurtarief
€ 147

Aan de respondenten is gevraagd om per categorie mediations aan te geven wat het uurtarief is dat in de meeste gevallen in rekening wordt gebracht (zie tabel 12). Gemiddeld komt het tarief uit op € 147, exclusief BTW. De laagste tarieven worden gerekend voor overheidsmediations en de hoogste voor zakelijke mediations. In 2009 bedroeg het gemiddelde uurtarief van de bij het NMI aangesloten mediators € 139,-.



tabel 12 Gemiddeld meest gehanteerde uurtarief (in €, exclusief BTW) naar categorie mediations

<i>Categorie waarin mediators 50% meer van hun mediations doen</i>	<i>Tarief</i>
Familiemediations	157
Arbeidsmediations	167
Zakelijke mediations	191
Overheidsmediations	61
Strafmediations	143
Omgeving/buren mediations	100
Totaal	147

Bron: Panteia, 2019.

Werving

Uit tabel 13 blijkt dat het grootste deel van de mediationopdrachten de mediators bereikt via de eigen acquisitie en het eigen initiatief van partijen. 7% van de mediators komt ook aan nieuwe mediations via de website van het MfN-register.

tabel 13 Wijze waarop mediators nieuwe mediations krijgen (meerdere antwoorden mogelijk, in procenten van de mediators)

<i>Wijze</i>	<i>%</i>
Via het Juridisch Loket	24
Via de Rechtspraak	23
Doorverwijzing advocatuur	29
Doorverwijzing ARBO-instellingen	16
Doorverwijzing via gemeenten en overheid	17
Doorverwijzing via verzekeraars	8
Doorverwijzing via kantoorgenoten/netwerk/samenwerkingsverband	49
Eigen acquisitie	62
Op eigen initiatief van partijen	60
Via website MfN-register	7
Via website(s) van derden	12

Bron: Panteia, 2019.

Registraties/lidmaatschappen

Aan de respondenten is gevraagd welke registraties/lidmaatschappen men heeft naast de registratie bij de MfN. In tabel 14 zijn de registraties/lidmaatschappen weergegeven die door meer dan 1% van de respondenten zijn genoemd. Naast de in de tabel genoemde registraties en lidmaatschappen is een grote variatie genoemd die enkele keren zijn genoemd. Dit betreft over het algemeen specifieke beroepsgroepen.



tabel 14 Registraties/lidmaatschappen naast de registratie bij de MfN (in procenten van de mediators)

<i>Registraties/lidmaatschappen</i>	<i>%</i>
NMv	39
vFAS	18
Regionale mediatororganisaties	11
Orde van Advocaten	8
Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN)	7
ADR	6
Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)	3
Nederlandse vereniging Mediation Advocaten (NVMMA)	3
Register van Financieel Echtscheiding Adviseurs (RFEA)	3
Nederlandse Vereniging van Familiemediator (Mfam)	3
Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)	3
Vereniging Zakelijke Mediation (ZAM)	2
Vereniging Mediators in de Gezondheidszorg (VMG)	2
Vereniging van Mediators in Strafzaken (VMSZ)	2
Stichting Kwaliteitsregister Jeugd	2
Vereniging Mediators Overheid (VMO)	2
Nederlandse Orde van beroepscoaches (NOBCO)	2
Overige sectorale mediationorganisaties	6

Bron: Panteia, 2019.



18,6 uur per week
mediation, met 6
contacturen

Tijdbesteding

Mediators besteden gemiddeld 18,6 uur in de week aan werkzaamheden als mediator (zie tabel 15). Daarvan heeft 6 uur betrekking op directe mediation contacturen met partijen.

In 2009 besteedden de bij het NMI aangesloten mediators gemiddeld 9,1 uur aan mediationwerkzaamheden.

tabel 15 Gemiddelde tijdbesteding mediators aan werkzaamheden als mediator (in uren per week)

<i>Aantal</i>	<i>Uren</i>
Directe mediation contacturen met partijen	6,0
Verslaglegging en administratieve afhandeling van zaken	4,4
Werving/acquisitie voor de mediationpraktijk	1,6
Bedrijfsvoering (doen van de financiële administratie en andere werkzaamheden)	1,9
Opleidingen volgen	1,3
Overige activiteiten	3,4
Totaal uren mediation	18,6

Bron: Panteia, 2019.

Contacturen en doorlooptijd per mediation

In tabel 16 is per categorie mediation het gemiddeld aantal contacturen en de gemiddelde doorlooptijd per mediation weergegeven.

Familiemediations hebben met 13 uur het hoogste gemiddelde aantal contacturen en met 79 dagen de langste gemiddelde doorlooptijd.

Strafmediations hebben het laagste gemiddeld aantal contacturen en de kortste gemiddelde doorlooptijd.

tabel 16 Gemiddelde aantal contacturen en gemiddelde doorlooptijd (in dagen) per mediation naar categorie

<i>Categorie</i>	<i>Gemiddeld aantal contacturen</i>	<i>Gemiddelde doorlooptijd in dagen</i>
Familiemediations	13	79
Arbeidsmediations	8	41
Zakelijke mediations	12	55
Overheidsmediations	11	61
Strafmediations	6	9
Omgeving/buren mediations	8	33
Andere mediations	7	37

Bron: Panteia, 2019.



Aantal MfN-registermediators per organisatie

MfN-registermediators werken over het algemeen alleen. Ruim twee derde van de MfN-registermediators geeft namelijk aan dat zij de enige MfN-registermediator zijn in dezelfde organisatie of hetzelfde kantoor. Een derde geeft aan in een organisatie of kantoor te werken waar meer (aankomend) MfN-registermediators actief zijn.

tabel 17 Aantal (aankomend) MfN-registermediators in dezelfde organisatie of hetzelfde kantoor (in procenten van het aantal mediators)

<i>Aantal</i>	<i>%</i>
1	68
2	11
3 - 9	12
10 of meer	9
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

Samenwerkingsverbanden

Aan de respondenten is gevraagd welke vaste samenwerkingsverbanden met andere (aankomend) MfN-registermediators of professionals men heeft. Ongeveer 40% van de respondenten heeft daarbij een samenwerking genoemd. Het gaat daarbij vooral om intervisiegroepen, samenwerking op specifieke mediation-gebieden (zoals scheiding, overheidsmediation, agrimediation, arbeid, vastgoed, etc.) en samenwerking met advocaten. Verder worden veel specifieke beroepsgroepen enkele keren genoemd, zoals notarissen, juristen, financieel planners, scheidingsdeskundigen, fiscaal jurist, hypotheekadviseur, etc.

2.5 Verwachtingen

Verwachte ontwikkelingen in de mediationmarkt in 2020

Aan de respondenten is gevraagd wat de belangrijkste ontwikkeling is die zij voorzien in de mediationmarkt in 2020. De antwoorden kunnen als volgt worden samengevat (in volgorde van wat het meest is genoemd):

- Velen verwachten een (verdere) toename van het aantal mediations op allerlei gebieden, zoals familie/echtscheiding, arbeid, strafzaken, zakelijke mediation en overheid. Slechts enkelen verwachten dat de aantallen niet veranderen of afnemen. De redenen die voor de verwachte toename worden genoemd zijn divers, zoals:
 - Wetswijzingen op het gebied van arbeid, ziekteverzuim, familierecht (alimentatiewetgeving), 'scheiden zonder rechter', omgevingswet, e.d.
 - Verplichte mediation,
 - Overbelasting van de rechtsspraak en meer doorverwijzingen vanuit de rechtsspraak.
- Toenemende aandacht voor mediation en het toenemende belang van mediation. Mediation wordt steeds 'gewoner' gevonden.
- Verdere toename van het aantal mediators in verhouding tot de vraag naar mediations. Er wordt op gewezen dat er erg veel opleiders zijn en de



drempel voor de opleidingen laag is. De toenemende discrepantie tussen aanbod en vraag leidt tot (extra) concurrentie.

- Wildgroei doordat er steeds meer mediators komen met een lage kwaliteit en/of zonder registratie.
- Knelpunten door druk op de vergoedingen/tarieven. De vergoedingen voor toevoegingen worden te laag gevonden waardoor mediators afhaken. Verder leidt de concurrentie tot druk op de tarieven.
- Rolvervaging doordat andere beroepsgroepen (zoals advocaten en rechters) mediation erbij doen.
- Toenemende specialisatie onder mediators.
- Wetgeving op het gebied van mediation waardoor het vak van een mediator beter wordt ingekaderd (bij voorkeur ook een beschermde titel).
- Verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering van het mediationvak.
- Meer samenwerking, zowel met andere mediators als met andere professionals (zoals advocaten).
- Toenemende juridisering van mediation.
- Het wordt voor kleinere, zelfstandige en startende mediators steeds lastiger om toegang tot mediations te krijgen.
- De markt wordt steeds meer beheerst door grote partijen, zoals rechtsbijstandsverzekeraars en franchiseorganisaties.
- Er is sprake van concurrentie tussen verschillende organisaties op het gebied van (registratie van) mediators. Dit leidt tot verdeeld onder de mediators. Ook de plaats van de MfN staat daarbij onder druk.
- Opkomst van online-mediation.

Gewenste ontwikkelingen in de mediationmarkt in 2020

Aan de respondenten is vervolgens gevraagd wat de belangrijkste ontwikkeling is die zij zouden willen zien in de mediationmarkt in 2020. De antwoorden kunnen als volgt worden samengevat (in volgorde van wat het meest is genoemd):

- Meer profilering en meer bekendheid over mediation voor het oplossen van conflicten (voordelen, mogelijkheden), algemeen en gericht op specifieke gebieden, bijvoorbeeld waar mediation nu nog minder bekend is.
- Meer mediations, bijvoorbeeld door meer doorverwijzingen (van rechtspraak, Juridisch Loket, rechtsbijstandverzekering, etc.) of door meer gebruik van mediation in specifieke gebieden waar mediation nu nog beperkt wordt ingezet.
- Betere acceptatie en erkenning van mediation, zowel bij publiek als bij juridische gremia. Mediation zou logischer en gebruikelijker moeten worden.
- (Wettelijke) bescherming van het mediationvak en/of van de mediatortitel.
- (Nog) meer aandacht voor kwaliteit, kwaliteitsverbetering en kwaliteitsborging.
- Betere vergoedingen voor mediation, waarbij met name wordt gerefereerd aan de vergoedingen voor toevoegingen.
- Het eerder inzetten van mediation voordat de juridische weg wordt ingeslagen en preventieve inzet van mediation.
- Betere samenwerking en minder onderlinge strijd tussen de verschillende mediatororganisaties.
- Meer specialisatie.
- Vaker een verplichting om mediation in te zetten, bijvoorbeeld bij echtscheidingen waarbij kinderen zijn betrokken of arbeidsconflicten.



- Meer samenwerking tussen mediators en met andere professionals, zoals advocaten.
- Betere ondersteuning en betere toegang voor startende en kleinere mediators.
- Betere toegankelijkheid van mediation, laagdrempeliger.
- Minder mediators opleiden (en minder mediatoropleiders) en minder mediators die 'het erbij doen'.
- Eén kwaliteitsregister voor alle mediators in Nederland.
- Minder juridisering.
- De mediator zou zelf echtscheidingen moeten kunnen indienen bij de rechtbank.

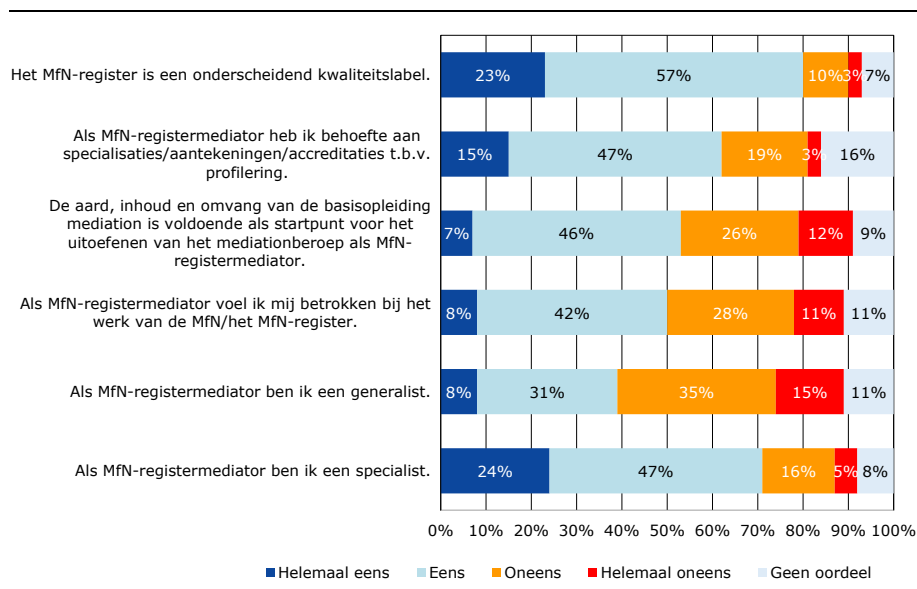
2.6 MfN-register

Oordeel over MfN-registratie

Om een oordeel te geven over de MfN-registratie is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd met de vraag of zij het daarmee eens of oneens waren. De resultaten zijn weergegeven in figuur 5 en kunnen als volgt worden samengevat:

- 80% vindt het MfN-register een onderscheidend kwaliteitslabel.
- 62% heeft behoefte aan specialisaties/aantekeningen/accreditaties t.b.v. profilering.
- Ruim de helft vindt de aard, inhoud en omvang van de basisopleiding mediation voldoende als startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep als MfN-registermediator.
- De helft voelt zich betrokken bij het werk van de MfN/het MfN-register.
- MfN-registermediators voelen zich vaker specialist dan generalist.

figuur 5 Stellingen (in procenten van het aantal mediators)



Bron: Panteia, 2019.

Aan degenen die het oneens zijn met de stelling dat de basisopleiding voldoende is als startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep is gevraagd op welke manier de basisopleiding kan worden verbeterd. Veruit het meest wordt verbetering van de praktijkgerichtheid genoemd door meer praktijkoefeningen, verplichte stages, co-mediatorschap, e.d.



Vervolgens is ook vaak de behoefte genoemd aan meer ondernemerschap en meer aandacht voor het opzetten van een praktijk. Verder wordt de huidige basisopleiding als te kort beschouwd, zowel het aantal opleidingsuren als de doorlooptijd. Andere zaken die zijn genoemd zijn:

- Meer selectie vooraf, geschiktheidseisen, toelatingseisen,
- Meer juridische kennis,
- Aandacht voor specifieke aspecten voor familiemediations (vermogensverdeling, alimentatie, scheidingsproces, fiscale zaken, pensioenen, e.d.),
- Meer specialisatiemogelijkheden,
- Goede voorlichting vooraf,
- Betere toetsing.

Actieve referentie

Bijna de helft van de MfN-registermediators heeft wel eens mediators of mediators in opleiding uit hun netwerk aanbevolen zich aan te sluiten bij het MfN-register en/of relaties gewezen op het MfN-register. De meest genoemde redenen voor actieve referentie hebben te maken met kwaliteitswaarborg/keurmerk, profilering in de markt en vertrouwen voor klanten. Daarbij is ook het klacht- en tuchtrecht een aantal keer genoemd. Andere redenen die verschillende keren zijn genoemd zijn:

- Voorwaarde voor inschrijving bij de Raad voor Rechtsbijstand,
- Belangrijke informatiebron voor (startende) mediators,
- Wordt verlangd voor bepaalde mediations of wordt verlangd om intern mediator te kunnen zijn,
- Belangrijk om een goede organisatie te hebben om het mediatorvak te profileren en mediation te promoten.

7% geeft aan het MfN-register niet aan te bevelen. Daarbij geven ze vooral aan dat in hun perceptie het MfN-register te weinig toegevoegde waarde biedt en de kosten te hoog zijn.

tabel 18 Mate waarin MfN-registermediators wel eens mediators of mediators in opleiding uit hun netwerk hebben aanbevolen zich aan te sluiten bij het MfN-register en/of relaties gewezen op het MfN-register (in procenten van de mediators)

<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Ja, verschillende keren	28
Ja, een enkele keer	21
Nee, zo'n situatie heeft zich nog niet voorgedaan	44
Nee, ik beveel het MfN-register niet aan	7
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

49% heeft MfN
register aanbevolen
bij collega's



3 Publiek

3.1 Inleiding

Panteia heeft een internetenquête uitgevoerd om zicht te krijgen op de bekendheid en de ervaringen van het publiek met mediation. Daarbij is informatie verzameld over:

- geschillen,
- het oplossen van geschillen,
- de bekendheid met mediation en MfN,
- de voorkeur voor wijze van geschilbeslechting,
- het gebruik en het resultaat van het gebruik van mediation,
- het oordeel over mediation en andere vormen van geschilbeslechting.

De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk beschreven. Waar relevant zijn ook de resultaten uit 2009 vermeld.

3.2 Geschillen

40% heeft te maken gehad met een geschil

Mediation en andere vormen van geschilbeslechting zijn voor het publiek alleen van belang wanneer zij met een geschil te maken hebben dat een oplossing verlangt. In tabel 19 is aangegeven in hoeverre personen in de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met geschillen in 2019 en in 2009. Daaruit blijkt dat 40% van de bevolking de afgelopen 24 maanden te maken heeft gehad met één of meer geschillen. Daarbij gaat het vooral om geschillen met leveranciers, burens en de werkgever. In 2009 had een derde van de bevolking in de voorgaande 24 maanden één of meer geschillen gehad. Als we 2019 vergelijken met 2009 dan zien we vooral een toename van de geschillen met burens, de geschillen over schades, geschillen met leveranciers en geschillen met de overheid.

tabel 19 Aantal personen met conflicten of geschillen in de afgelopen 24 maanden in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

<i>Aard geschil</i>	2019	2009
Geschil met betrekking tot scheiding/relatie	4,5	
Geschil met betrekking tot nalatenschap (erfenis)	3,3	
Geschil in de familie/relatie		9,3
Geschil met burens	12,0	5,5
Geschil met werkgever	10,9	9,9
Geschil met een overheidsinstantie (vergunning, uitkering e.d.)	6,3	4,4
Geschil met een leverancier of dienstverlener (aankoop, dienstverlening, gezondheidszorg)	12,5	8,4
Geschil over letselschade	2,1	1,3
Geschil over andere schade (goederen, onkosten)	7,3	4,7
Geen geschil	59,8	66,5

Bron: Panteia, 2019.



3.3 Ervaringen met het oplossen van geschillen

6% heeft weleens een mediator ingeschakeld

Voor het oplossen van geschillen staan voor het publiek diverse wegen ter beschikking. De meest geëigende weg hangt daarbij onder andere af van de aard van het geschil. Aan de respondenten is ten aanzien van een aantal mogelijke partijen voor geschilbeslechting gevraagd of zij die wel eens hebben ingeschakeld (zie tabel 20). De partij die door personen het meest is genoemd is de rechtsbijstandsverzekering, namelijk door 31% van de personen. Daarbij kan worden opgemerkt dat 60% van de personen heeft aangegeven te beschikken over een rechtsbijstandverzekering. Vervolgens geeft 16% van de personen aan wel eens een advocaat te hebben ingeschakeld. Bijna 6% van de personen zegt wel eens een mediator ingeschakeld te hebben. Wanneer we de cijfers van 2019 vergelijken met die van 2009 dan zien we vooral een toename van het gebruik van de rechtsbijstandsverzekering. Ervaring met inschakeling van een mediator is toegenomen van 4,1% in 2009 naar 5,8% in 2019.

tabel 20 Mate waarin verschillende partijen wel eens worden ingeschakeld bij het oplossen van geschillen in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

Partij	2019	2009
Rechtsbijstandsverzekering	31,4	23,0
Advocaat	16,3	16,9
Consumentenorganisatie (Eigen Huis, ANWB, Consumentenbond e.d.)	7,8	7,1
Geschillencommissie	7,1	4,3
Mediator	5,8	4,1
Andere partijen ¹	5,2	3,7
Notaris	4,8	2,3
Ombudsman	4,1	3,7
Geen van de genoemde partijen	42,4	54,8

¹ In de vragenlijst was 'de brancheorganisatie' als partij opgenomen, waarbij respondenten konden aangeven welke brancheorganisatie. Echter, respondenten hebben daarbij vrijwel geen brancheorganisaties ingevuld, maar allerlei andere partijen. Genoemde partijen daarbij zijn onder andere: Juridisch Loket, vakvereniging, politie, rechtswinkel, sociale raadslieden, toezichthouders, woningbouwverenigingen en buurtbemiddeling.

Bron: Panteia, 2019.

Naar aard van het geschil

De mate waarin verschillende professionals worden ingeschakeld hangt mede af van de aard van het geschil. In tabel 21 is aangegeven in welke mate verschillende professionals worden ingeschakeld bij het oplossen van verschillende typen geschillen in de afgelopen 24 maanden. De belangrijkste conclusies per type geschil zijn de volgende:

- Voor geschillen met betrekking tot scheiding/relatie:
 - De advocaat wordt het meest ingeschakeld.
 - De mediator speelt met 21% een belangrijke rol.
- Voor geschillen met betrekking tot nalatenschap (erfenis):



- De advocaat en de notaris worden het meest ingeschakeld.
- Voor geschillen met burens:
 - Bij bijna de helft van de geschillen wordt geen professional ingeschakeld.
 - De rechtsbijstandsverzekeraar en het Juridisch Loket worden het meest ingeschakeld.
 - De mediator speelt met 7% een belangrijke rol (als alleen wordt gekeken naar de geschillen waarbij een professional is ingezet dan is dat 14%).
- Voor geschillen met werkgever:
 - Rechtsbijstandsverzekeraar, vakbond en advocaat worden in vrijwel gelijke mate ingezet.
 - Daarna volgen het Juridisch Loket en vertrouwenspersoon op het werk.
- Voor geschillen met een overheidsinstantie:
 - Het Juridisch Loket en de rechtsbijstandsverzekeraar worden het meest ingezet, gevolgd door de advocaat.
- Voor geschillen met een leverancier of dienstverlener:
 - Bij ruim 40% van de geschillen wordt geen professional ingezet.
 - De rechtsbijstandsverzekeraar wordt het meest ingezet, gevolgd door de advocaat, het Juridisch Loket en consumentenorganisatie.
- Voor geschillen over letselschade:
 - Hier wordt vrijwel altijd een professional ingeschakeld.
 - De meest ingeschakelde professionals zijn de advocaat, de rechtsbijstandsverzekeraar en de letselschadespecialist.
- Voor geschillen over andere schade (goederen, onkosten):
 - De rechtsbijstandsverzekeraar, de verzekeraar en de advocaat worden het meest ingezet.

Kijken we vanuit de professionals dan kan het volgende worden opgemerkt:

- de advocaat wordt bij alle typen geschillen vaak ingeschakeld, vooral bij geschillen met betrekking tot echtscheiding/relatie en met letselschade,
- De rechtsbijstandsverzekeraar wordt vaak ingeschakeld, het meest bij letselschade en het minst bij geschillen met betrekking tot echtscheiding/relatie,
- Het Juridisch Loket speelt bij alle type geschillen een rol voor tussen 10% en 22% van de gevallen,
- Er zijn specifieke professionals voor specifieke geschillen, zoals de echtscheidingsbemiddelaars bij geschillen met betrekking tot echtscheiding/relatie, vakbond, UWV, vertrouwenspersoon op werk en arbodienst bij geschillen met de werkgever en de letselschadespecialist bij geschillen met betrekking tot letselschade.
- Mediators worden vooral ingeschakeld bij de geschillen in de persoonlijk sfeer (zoals bij echtscheiding/relatie en met burens), en bijna niet bij geschillen met leverancier, letselschade of andere schade.



tabel 21 Mate waarin verschillende professionals zijn ingeschakeld bij het oplossen van geschillen, naar aard van het geschil (aantal personen in % van het totaal aantal personen dat in de afgelopen 24 maanden een geschil op het betreffende onderwerp heeft gehad), 2019

Professional	Aard van het geschil							
	Scheiding/ relatie	Nalatenschap/ erfenis	Buren	Werkgever	Overheid	Leverancier	Letselschade	Andere schade
Juridisch Loket	18,5	22,0	13,0	15,8	22,1	10,0	13,1	11,1
Advocaat	40,6	31,3	8,6	19,1	17,8	12,4	35,2	18,9
Notaris	10,9	28,4	2,8	*	3,2	1,0	3,0	0,9
Vakbond	*	*	*	20,6	5,9	3,6	10,8	2,8
Echtscheidingsbemiddelaars	9,7	*	*	*	*	*	*	*
Maatschappelijk werk	9,6	6,1	6,6	6,1	7,4	2,8	6,7	2,4
Sociale raadsman/vrouw	3,7	6,2	6,0	4,1	8,4	3,9	0,9	1,2
Mediator	21,4	4,9	7,2	4,9	3,9	2,0	3,1	3,4
Rechtsbijstandsverzekeraar	5,1	14,4	13,8	21,8	19,7	19,5	30,9	23,8
Consumentenorganisatie	*	*	*	*	7,8	10,0	2,5	8,7
UWV	*	*	*	7,6	*	*	*	*
Vertrouwenspersoon op werk	*	*	*	15,4	*	*	*	*
Arbodienst	*	*	*	6,3	*	*	*	*
Letselschadespecialist	*	*	*	*	*	1,3	28,2	4,8
Verzekeraar	*	*	*	*	*	4,3	18,7	21,0
Anders ¹	4,3	0,8	12,3	2,7	11,5	5,5	3,5	3,7
(Nog) geen professionals ingeschakeld	27,0	20,8	46,8	21,7	26,7	42,8	4,2	23,3

De met een * gemarkeerde velden zijn voor het betreffende type geschil niet uitgevraagd.

1 In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd:

- bij 'echtscheiding/relatie': politie, veilig thuis, psycholoog, slachtofferhulp en familie.
- bij 'nalatenschap/erfenis': familie.
- bij 'buren': vooral woningbouwvereniging/verhuurder, politie/wijkagent/boa, gemeente, en verder vereniging van eigenaren, andere burens, buurtbemiddeling en vluchtelingenwerk.
- bij 'werkgever': familie/kennis, ARBO, collega/manager en ondernemingsraad.
- bij 'overheid': ombudsman, accountant, arts, cliënt ondersteuner, bedrijf dat ondersteunt bij WOZ-bezwaren, financieel adviseur, geschillencommissie, kennissen, belangenvereniging PGB-houders, RDW, gemeenteraad en vastgoedadviseur.
- bij 'leverancier': diverse bedrijven, geschillencommissie, bank, Consuwijzer, deurwaarder, familie/kennissen, Kassa, Kifid en klachtenloket.
- bij 'letselschade': vakbond, verzekeringsagent en slachtofferhulp.
- bij 'andere schade': tussenpersoon verzekering, politie, openbaar ministerie, slachtofferhulp en geschillencommissie.

Bron: Panteia, 2019.



3.4 Bekendheid met mediation en MfN-register

49% weet wat mediation is

Bekendheid met mediation

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met mediation als een vorm om een geschil op te lossen. 3,1% heeft zelf de afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van een mediator en is dus bekend met mediation. 20% heeft niet gehoord van mediation, en ruim 30% heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet echt wat het is. Zo'n 46% is redelijk tot goed bekend met mediation.

tabel 22 Bekendheid met mediation als vorm om een geschil op te lossen, in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

<i>Bekendheid</i>	2019	2009
Afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van mediator	3,1	1,4
Niet van gehoord	20,2	40,0
Wel van gehoord, maar weet niet echt wat het is	30,6	18,4
Heb een redelijk beeld van wat het is	31,9	22,5
Weet goed wat mediation is	14,2	17,7
Totaal	100,0	100,0

Bron: Panteia, 2019.

Bekendheid en gebruik sinds 2009 duidelijk gestegen

Wanneer de resultaten worden vergeleken met onderzoek uit 2009 dan zien we dat het gebruik van mediation is toegenomen van 1,4% naar 3,1%. Verder is de bekendheid duidelijk toegenomen. In 2009 had nog 40% niet gehoord van mediation en dat is nu nog 20%. In 2009 had 18% ervan gehoord zonder echt te weten wat het is, nu 31%. In 2009 had 40% een redelijk tot goed beeld van wat mediation is, nu 46%.

Mediation overwogen

Van degenen die de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met een geschil heeft 7,6% gebruik gemaakt van een mediator (zie tabel 23). 17,3% van de personen die de afgelopen 24 maanden te maken hebben gehad met een geschil, heeft overwogen om gebruik te maken van mediation. Ofwel driekwart is niet bekend met mediation of is wel bekend met mediation, maar heeft niet overwogen om er gebruik van te maken.

Ten opzichte van 2009 is de bekendheid met mediation duidelijk groter en wordt ook vaker mediation overwogen.



tabel 23 Bekendheid met mediation als vorm om een geschil op te lossen en de mate waarin is overwogen om een mediator in te schakelen bij degenen die een geschil hebben gehad in de afgelopen 24 maanden, in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

<i>Bekendheid/mediator overwogen</i>	2019	2009
Afgelopen 24 maanden gebruik gemaakt van mediator	7,6	4,0
Niet van gehoord	15,3	37,7
Wel van gehoord tot weet goed wat mediation is, en mediation <u>overwogen</u>	17,3	7,3
Wel van gehoord tot weet goed wat mediation is, maar mediation <u>niet overwogen</u>	59,8	51,0
Totaal	100,0	100,0

Bron: Panteia, 2019.

Bekendheid met Mediatorsfederatie Nederland (MfN)

Aan de respondenten die wel van mediation hebben gehoord is gevraagd of zij de Mediatorsfederatie Nederland (of de voorganger NMI) kennen (zie tabel 24). De MfN is bij 11,5% van de personen bekend. De bekendheid van zowel mediation als de MfN is bij personen met een geschil in de afgelopen maanden beduidend groter dan bij personen zonder geschil in de afgelopen 24 maanden. In het onderzoek van 2009 had 11,9% van het NMI gehoord. De bekendheid van de organisatie is derhalve praktisch gelijk gebleven.

tabel 24 Bekendheid met de Mediatorsfederatie Nederland (of de voorganger NMI), naar personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden (aantal personen in %), 2019

<i>Bekendheid</i>	<i>Met geschil</i>	<i>Zonder geschil</i>	<i>Totaal</i>
Niet van mediation gehoord	15,3	23,6	20,2
Niet van het MfN (of voorganger NMI) gehoord	67,9	68,5	68,3
Wel van het MfN (of voorganger NMI) gehoord	16,8	7,9	11,5
Totaal	100,0	100,0	100,0

Bron: Panteia, 2019.

Aan de respondenten, die aangeven dat zij bekend zijn met de MfN, is gevraagd of zij wel eens contact hebben gehad met de MfN en of zij de website van de MfN wel eens hebben bezocht. Daaruit blijkt dat 3,2% van de personen contact heeft gehad met de MfN en 5,2% de website van de MfN heeft bezocht (zie tabel 25). Personen met een geschil in de afgelopen 24 maanden weten de MfN en de website beter te vinden dan personen zonder een geschil. Op de website wordt vooral gezocht naar informatie betreffende specifieke geschillen. Verder wordt gezocht naar algemene informatie, naar het proces (hoe werkt het en wat moet je doen?), naar mediators en naar tarieven/kosten. Bij de contacten met de MfN gaat het meestal over een specifiek conflict waar men mee te maken heeft. Verder wordt algemene informatie over mediation ingewonnen en soms ook informatie over tarieven/kosten.



In 2009 was het percentage van de bevolking dat contact heeft gehad met het NMI 0,7% en had 2,3% de website van het NMI bezocht.

tabel 25 Contact gehad met de MfN of de website van de MfN bezocht, naar personen met en personen zonder een geschil in de afgelopen 24 maanden (aantal personen in %), 2019

<i>Bekendheid</i>	<i>Met geschil</i>	<i>Zonder geschil</i>	<i>Totaal</i>
Contact gehad met de MfN	5,3	1,8	3,2
De website van de MfN bezocht	8,2	3,2	5,2

Bron: Panteia, 2019.

Degenen die contact hebben gehad met de MfN zijn hier over het algemeen tevreden over (zie tabel 26). Echter, 18% ervaart de contacten met de MfN als onvoldoende.

tabel 26 Tevredenheid over de contacten met de MfN (aantal personen in procenten van het aantal dat contact heeft gehad met de MfN), 2019

	<i>%</i>
Slecht	2
Matig	16
Voldoende	44
Goed	25
Zeer goed	13
Totaal	100

Bron: Panteia, 2019.

Zoekgedrag mediator

Aan alle respondenten is gevraagd hoe zij een mediator zouden kiezen, wanneer zij voor het oplossen van een geschil een mediator willen inschakelen (zie tabel 27). Zo'n twee derde gaat zelf zoeken op het internet. Een kwart laat zich adviseren door het Juridisch Loket. Ruim een op de tien zegt de site van het MfN-register te raadplegen.

tabel 27 Wijze van het kiezen van een mediator (aantal personen in %), 2019

<i>Wijze</i>	<i>%</i>
Ik ga zelf zoeken via internet	65,0
Ik kijk op de site van het MfN-register	10,7
Ik laat me adviseren door vrienden of bekenden	20,1
Ik laat mij adviseren door het Juridisch Loket	25,0
Ik laat mij adviseren door mijn advocaat	11,6
Nog anders ¹	4,4

¹ In de categorie 'anders' zijn onder andere genoemd: de rechtsbijstandverzekering, vakbond, kennissen, arbodienst en de werkgever.

Bron: Panteia, 2019.



Criteria bij de selectie van een mediator

Bij het zoeken en selecteren van een mediator wordt vooral gelet op de inhoudelijke kwaliteit van de mediator (zie tabel 28). Bijna 60% geeft namelijk aan dat men ervaring met de problematiek van belang acht, en 44% vindt kennis over de aard van de kwestie van belang. Vervolgens wordt nabijheid van de mediator op prijs gesteld. Registratie in het MfN-register wordt door 20% van belang geacht.

Als we 2019 vergelijken met 2009 dan zien we vooral dat aanbeveling door derden minder belangrijk is geworden bij het kiezen van een mediator. Daarnaast zien we dat registratie in het MfN-register nu minder van belang is dan registratie bij het NMI in 2009.

tabel 28 Selectiecriteria bij het kiezen van een mediator, in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

<i> criterium</i>	<i> 2019</i>	<i> 2009</i>
Ervaring met mijn problematiek	59,4	62,9
De locatie (in de buurt)	53,7	44,1
Kennis over de aard van de kwestie	44,4	51,8
De achtergrond (beroepsgroep)	26,9	*
Registratie MfN-register (2019) / NMI (2009)	19,7	26,6
Aanbeveling door derden	19,2	35,0
Of het een man of vrouw is	7,9	4,4
Anders	1,5	2,4

Bron: Panteia, 2019.

Kenmerken waaraan een mediator zou moeten voldoen

Aan de respondenten is gevraagd aan welke drie kenmerken een mediator zou moeten voldoen om vertrouwen in de mediator en in mediation te geven. De antwoorden zijn gecategoriseerd en in tabel 29 zijn de categorieën weergegeven die door meer dan 1% van de respondenten zijn genoemd. Het meest van belang blijkt de deskundigheid en ervaring van de mediator. Dit kenmerk wordt door 69% genoemd. Dit betreft zowel algemene mediationkennis en -ervaring als kennis en ervaring met het specifieke geschil waar de respondent mee te maken heeft. Vervolgens wordt de betrouwbaarheid en het vertrouwd overkomen van de mediator door 38% genoemd.



tabel 29 Kenmerken waaraan een mediator zou moeten voldoen om vertrouwen in de mediator en in mediation te geven (aantal personen in procenten dat het kenmerk heeft genoemd), 2019

<i>Kenmerk</i>	<i>%</i>
Deskundigheid en ervaring	69%
Betrouwbaar/vertrouwenwekkend	38%
Onpartijdig	23%
Begripvol/inlevingsvermogen	22%
Luisteren/geduld/voldoende tijd nemen	18%
Eerlijk	16%
Prettig, aardig of klantvriendelijk persoon	11%
Aandacht/inzet	9%
Oplossingsgericht	7%
Betaalbaar	6%
Accuraat/nauwkeurig	5%
Adviserend/behulpzaam	5%
Communicatief	5%
Begrijpelijk	5%
Aanbevolen/goede naam	4%
Bemiddelend voor beide partijen	3%
In de buurt	3%
Aangesloten bij keurmerk/beroepsorganisatie/kwaliteitsorganisatie	3%
Geheimhouding/vertrouwelijkheid	2%

Bron: Panteia, 2019.

3.5 Voorkeur voor wijze van oplossing van kwesties

Bij geschillen kunnen verschillende professionals worden ingeschakeld om het geschil te beslechten. Welke professional de voorkeur geniet hangt mede af van het type geschil. Aan alle respondenten zijn de volgende typen conflicten voorgelegd met de vraag wat de beste professional zou zijn om het conflict op te lossen:

- conflict in de familie of relatie (zoals scheiding, nalatenschap, erfenis),
- conflict met een werkgever,
- conflict met de overheid (over bijvoorbeeld een uitkering of vergunning),
- conflict met een leverancier of dienstverlener (aankoop, dienstverlening, gezondheidszorg).

In tabel 30 is aangegeven welke professionals de voorkeur genieten bij de verschillende typen geschillen. Bij geschillen in de familie- en relatiesfeer geeft men de voorkeur aan een advocaat, gevolgd door een mediator. Bij geschillen met de werkgever genieten de advocaat en de vakbond in nagenoeg gelijke mate de voorkeur, gevolgd door de rechtsbijstandsverzekering. Bij geschillen met de overheid gaat de voorkeur uit naar inschakeling van een advocaat, gevolgd door het Juridisch Loket, een juridisch adviseur en de rechtsbijstandsverzekering.



Bij geschillen met een leverancier of dienstverlener kiest men voor de advocaat, een consumentenorganisatie, de rechtsbijstandverzekering of een geschillencommissie.

De mediator heeft vooral de voorkeur bij geschillen waarbij het behoud van de relatie ook een belangrijke rol speelt, zoals bij geschillen in de familie of relatie. Bij geschillen met een leverancier of met de overheid wordt een oplossing veel meer gezien als een juridische oplossing.

Wanneer we 2019 vergelijken met 2009 dan zien we vooral dat de advocaat in 2019 vaker wordt gezien als de beste professional voor het oplossen van alle typen geschillen, maar vooral van geschillen in de familie- of relatiesfeer. Daarnaast scoort ook de notaris hoog bij geschillen in de familie- of relatiesfeer.

tabel 30 Beste professional voor het oplossen van geschillen, naar aard van het geschil, in 2019 en in 2009 (aantal personen in %)

<i>Professional</i>	<i>Familie of relatie</i>		<i>Werkgever</i>		<i>Overheid</i>		<i>Leverancier</i>	
	<i>2019</i>	<i>2009</i>	<i>2019</i>	<i>2009</i>	<i>2019</i>	<i>2009</i>	<i>2019</i>	<i>2009</i>
Advocaat	31,0	10,1	23,2	14,8	27,2	22,0	17,7	16,1
Accountant	1,5	0,1	0,3	0,0	1,7	0,5	1,0	0,3
Fiscaal adviesbureau	1,8	0,1	1,0	0,4	2,5	1,8	1,6	0,8
Mediator	19,7	20,3	5,6	5,5	4,5	2,7	3,4	4,3
Vakbond	*	0,7	21,6	35,2	3,4	4,8	2,6	2,4
Juridisch adviesbureau	5,3	1,7	7,5	4,8	11,7	9,9	7,9	5,6
Juridisch Loket	3,5	1,6	6,3	4,7	13,1	13,4	8,6	5,4
Consumentenbond/ANWB/Eigen Huis en andere consumentenorganisaties	*	*	*	*	4,1	3,4	16,1	18,2
Geschillencommissie	*	*	*	*	5,3	7,7	11,5	15,1
Notaris	11,5	1,0	0,7	0,1	1,0	0,1	0,9	0,1
Assurantie tussenpersoon	1,0	0,7	0,6	0,1	0,5	0,3	1,1	0,1
Rechtsbijstandverzekering	3,9	5,4	13,4	14,0	11,5	18,0	13,7	20,1
Maatschappelijk werk	1,8	8,5	0,6	0,3	0,8	0,4	1,1	0,2
Vertrouwenspersoon op het werk	*	*	8,5	9,0	*	*	*	*
Kennis of familie	5,8	31,1	1,5	0,7	1,5	0,4	1,8	1,0
Geen idee	12,1	13,8	7,8	6,6	10,2	10,7	10,3	8,3
Anders	1,1	4,9	1,4	3,7	1,0	3,8	0,7	1,9
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2019.

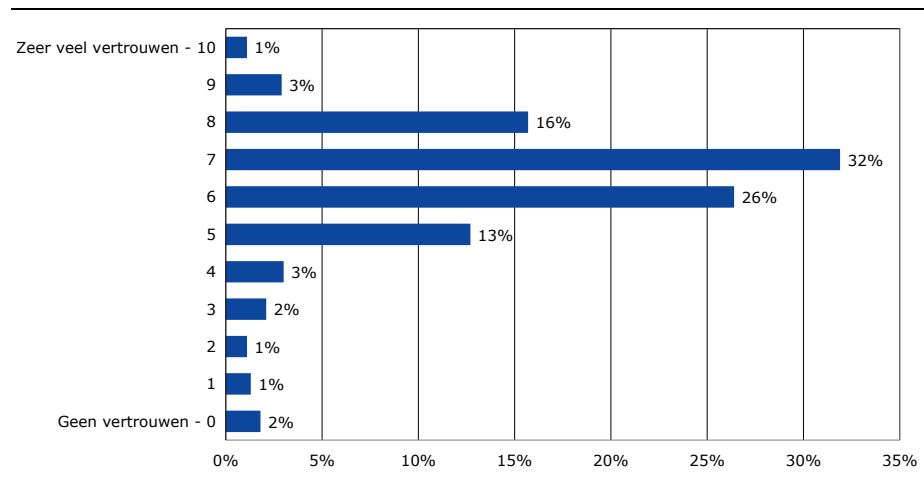
Vertrouwen in mediation

Bij de keuze voor een mediator speelt ook het algemene vertrouwen dat men heeft in mediation voor het oplossen van geschillen. Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij over het algemeen vertrouwen



hebben in mediation voor het oplossen van geschillen. Dit vertrouwen konden zij aangeven op een schaal van 0 'geen vertrouwen' tot en met 10 'zeer veel vertrouwen'. De resultaten zijn weergegeven in figuur 6. 15% van de respondenten heeft hier geen oordeel over. Van de andere respondenten geeft meer dan de helft een 6 of een 7. Gemiddeld komt het vertrouwen uit op 6,3. Bij onderzoeken (klanttevredenheid) in de dienstverlening wordt een score beneden de 7 gezien als onvoldoende. De resultaten over het vertrouwen lijken er daarom op te duiden dat het algemene vertrouwen in mediation beperkt is.

figuur 6 Algemeen vertrouwen in mediation voor het oplossen van geschillen (aantal personen dat een mening heeft gegeven in %), 2019



Bron: Panteia, 2019.

3.6 Gebruik en resultaat van het gebruik van mediation

Reden om te kiezen voor mediation

De reden om te kiezen voor mediation voor de oplossing van een geschil hangt mede af van het type geschil. In tabel 31 zijn de verschillende redenen per type geschil weergegeven. Doorverwijzing door de rechtbank vindt vooral plaats bij geschillen over nalatenschappen of geschillen met de overheid. Doorverwijzing door het Juridisch Loket vindt vooral plaats bij geschillen over nalatenschappen, geschillen met de overheid of geschillen met betrekking tot letselschade. De reden om een relatie in stand te houden speelt bij alle typen geschillen een belangrijke rol, maar in sterkere mate bij geschillen met de werkgever. Ook lagere kosten en snelheid blijken bij veel typen conflicten een belangrijke reden te zijn om te kiezen voor mediation.



tabel 31 Redenen om te kiezen voor het inschakelen van een mediator, naar type geschil (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een mediator heeft ingeschakeld), 2019

Reden	n	Aard van het geschil								Totaal
		Scheiding/ relatie	Nalatenschap/ erfenis	Buren	Werkgever	Overheid	Leverancier	Letseischaade	Andere schade	
		48	8	35	28	12	12	11	3	143
Doorverwijzing rechtbank		12	25	14	9	18	2	10	14	10
Doorverwijzing Juridisch Loket		5	24	15	9	31	21	25	17	12
Om de relatie in stand te houden, te verbeteren of te beëindigen		27	29	25	37	26	32	27	24	23
Op advies van derden ¹		14	8	12	10	0	8	17	13	12
Eigen voorkeur		12	3	22	14	16	12	13	25	18
Eerder al goede ervaring mee gehad		3	14	11	13	5	7	16	3	9
Lagere kosten		16	19	16	15	18	22	35	16	14
Gaat sneller		21	6	21	21	21	33	24	29	20
Vertrouwelijkheid		15	12	13	14	9	8	18	17	13
Verwacht betere uitkomst		21	13	12	18	26	26	0	16	17
Anders		5	6	5	3	0	7	0	9	5

¹ Bij 'op advies van derden' zijn genoemd: advocaat, Arboarts, collega, kennis/vriend, politie relatietherapeut en woningcorporatie.

Bron: Panteia, 2019.

Aan de respondenten is vervolgens ook gevraagd welke reden de belangrijkste is voor de keuze voor mediation (zie tabel 32). Daaruit blijkt dat het instandhouden van de relatie het meest is genoemd als belangrijkste reden, gevolgd door eigen voorkeur en advisering door derden.



tabel 32 Belangrijkste reden om te kiezen voor het inschakelen van een mediator (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een mediator heeft ingeschakeld), 2019

<i> criterium</i>	<i> %</i>
Om de relatie in stand te houden, te verbeteren of te beëindigen	21,2
Eigen voorkeur	13,9
Op advies van derden	12,2
Verwacht betere uitkomst	9,5
Doorverwijzing Juridisch Loket	7,8
Lagere kosten	7,8
Doorverwijzing rechtbank	7,3
Eerder al goede ervaring mee gehad	6,9
Gaat sneller	5,4
Vertrouwelijkheid	3,1
Anders	4,9
Totaal	100,0

Bron: Panteia, 2019.

Mediator ingeschreven in het MfN-register

De vraag of de ingeschakelde mediator is ingeschreven in het MfN-register lijkt in de praktijk niet sterk te spelen. Van degenen die een mediator hebben ingeschakeld weet 54% niet of de ingeschakelde mediator was ingeschreven in het MfN-register. 32% gaf aan dat de ingeschakelde mediator was ingeschreven in het MfN-register en 14% gaf aan dat de ingeschakelde mediator niet was ingeschreven in het MfN-register.

In 2009 wist 63% niet of de ingeschakelde mediator was ingeschreven bij het NMI. 29% gaf toen aan dat de ingeschakelde mediator was ingeschreven bij het MNI en 8% gaf aan dat de ingeschakelde mediator niet was ingeschreven bij het NMI.

Resultaat van mediation

In het grootste deel van de gevallen heeft mediation bijgedragen aan de oplossing van een geschil, namelijk bij 71% van de personen die een mediator hadden ingeschakeld (zie tabel 33). In ruim een derde van de gevallen is het geschil volledig opgelost.

In 2009 was 31% van de geschillen waarbij een mediator was ingeschakeld volledig opgelost, en 37% was gedeeltelijk opgelost.



tabel 33 Resultaat van de mediation, naar aard van het geschil (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een mediator heeft ingeschakeld), 2019

	<i>Aard van het geschil</i>								
	<i>Scheiding/ relatie</i>	<i>Nalatenschap/ erfenis</i>	<i>Buren</i>	<i>Werkgever</i>	<i>Overheid</i>	<i>Leverancier</i>	<i>Letseischaade</i>	<i>Andere schade</i>	<i>Totaal</i>
<i>n</i>	48	8	35	28	12	12	11	3	143
Geschil is geheel opgelost	34	31	34	38	41	43	7	33	36
Geschil is gedeeltelijk opgelost	31	55	40	35	38	27	44	35	35
Geschil is niet opgelost	16	0	24	11	13	18	32	23	19
Geschil is groter geworden	17	9	2	12	6	10	17	9	8
Weet niet/geen mening	2	5	0	4	2	2	0	0	2
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2019.

*Reden om **niet** te kiezen voor mediation*

Onbekendheid met mediation belangrijke reden om **niet** te kiezen voor mediation

Aan respondenten die in de afgelopen 24 maanden een geschil hebben gehad, maar geen mediator hebben ingeschakeld, is gevraagd waarom zij geen mediator hebben ingeschakeld (zie tabel 34). Ruim een derde geeft aan dat het niet nodig is, omdat men het zelf al heeft opgelost of omdat het geschil nog te recent is en men nog niet zover is. Vervolgens is de belangrijkste reden om geen mediator in te schakelen het feit dat men niet of onvoldoende op de hoogte is van mediation (15%) en vervolgens omdat men er niet aan heeft gedacht om een mediator in te schakelen (9%). Verder geeft 8% aan dat men al een andere partij had ingeschakeld en/of daar de voorkeur aan gaf (zoals een advocaat, een geschillencommissie of een vakbond). In de tabel is ook te zien dat er over het algemeen geen grote verschillen zijn in de redenen om geen mediator in te schakelen bij verschillende typen geschillen. Het grootste verschil is te zien bij geschillen met betrekking tot letselschade, waar aanzienlijk veel vaker wordt aangegeven men geen mediator heeft ingeschakeld omdat men de rechtsbijstandsverzekering reeds heeft ingeschakeld.



tabel 34 Redenen om **niet** te kiezen voor het inschakelen van een mediator, naar type geschil (aantal personen in procenten van het aantal personen dat de afgelopen 24 maanden een geschil heeft gehad, maar geen mediator heeft ingeschakeld), 2019

Reden	Aard van het geschil								Totaal
	Scheiding/ relatie	Malatenschap/ erfenis	Buren	Werkgever	Overheid	Leverancier	Letsel schade	Andere schade	
Niet (meer) of nog niet nodig	33	30	41	31	36	35	30	33	35
Conflict niet zwaar genoeg	2	1	3	2	1	4	0	2	3
Niet (meer) passend bij type geschil	3	9	6	8	6	8	3	5	7
Niet aan gedacht	5	9	8	10	9	10	5	13	9
Niet of onvoldoende mee bekend of geen of onvoldoende ervaring mee	18	16	13	16	17	15	14	17	15
Rechtsbijstandsverzekering	1	2	3	3	2	5	13	5	4
Andere partij al ingeschakeld of had de voorkeur	9	11	5	9	7	4	11	7	8
Te duur	4	1	4	3	3	3	2	3	3
Tegenpartij of andere partij wilde niet	5	4	1	0	1	1	3	2	1
Slechte ervaring met mediation of geen vertrouwen in mediation	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Duurt te lang of te veel gedoe	1	1	0	1	1	1	2	0	1
Weet niet/geen antwoord	15	10	12	12	12	9	11	8	10
Anders	0	2	0	1	1	1	2	1	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2019.

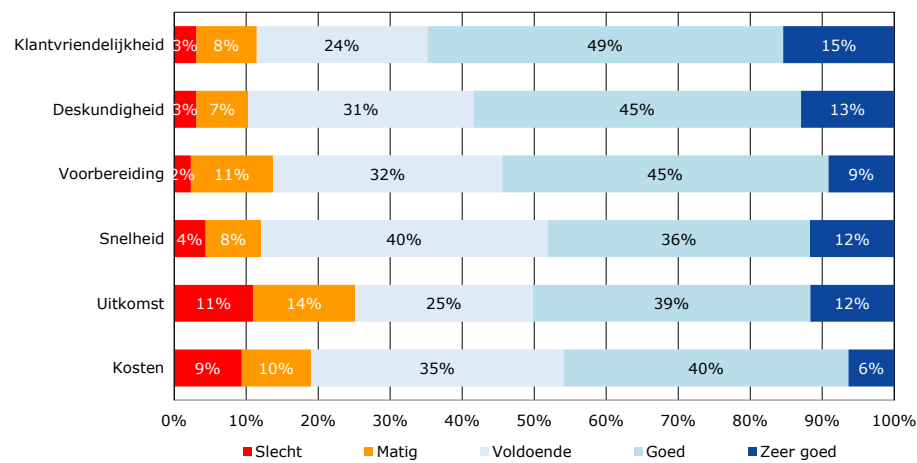
3.7 Vergelijking van mediation met andere vormen van oplossing van kwesties

Tevredenheid

In figuur 7 en figuur 8 is de tevredenheid over respectievelijk mediation en geschilbeslechting door andere professionals op diverse aspecten weergegeven. Daaruit blijkt dat de gemiddelde tevredenheid bij mediation in grote lijnen gelijk is aan die van geschilbeslechting door andere professionals. Wat wel opvalt, is dat bij mediation 25% van de gevallen het aspect 'uitkomst' slecht of matig beoordeelt. Bij geschilbeslechting door andere professionals zien we dat 22% de snelheid slecht of matig beoordeelt.

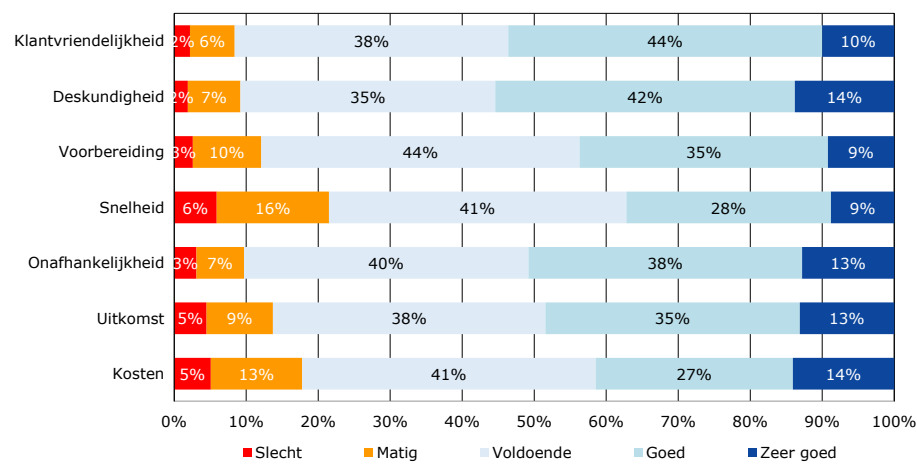


figuur 7 Tevredenheid over de verschillende aspecten van mediation (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van een mediator) (n=143)



Bron: Panteia, 2019.

figuur 8 Tevredenheid over de verschillende aspecten van andere vormen dan geschilbeslechting dan mediation (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van een andere professional dan een mediator) (n=1.616)



Bron: Panteia, 2019.

Herhaling en aanbeveling

79% kiest de volgende keer weer voor mediation

Ten aanzien van de vraag of men weer zou kiezen voor de gekozen vorm van geschilbeslechting en of men de gekozen vorm zou aanbevelen bij vrienden en bekenden, zien we geen sterke verschillen tussen mediation en geschilbeslechting door een andere professional (zie tabel 35 en tabel 36). 79% kiest de volgende keer (waarschijnlijk) weer voor mediation en 74% zou mediation waarschijnlijk of zeker aanbevelen bij vrienden en bekenden. De resultaten in 2009 waren in grote lijnen vergelijkbaar met die in 2019.



tabel 35 Bij volgend geschil weer kiezen voor mediation (herhaling) en aanbeveling van mediator bij vrienden en bekenden (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van een mediator), 2019 (n=143) en 2009 (n=74)

	<i>Herhaling</i>		<i>Aanbeveling</i>	
	<i>2019</i>	<i>2009</i>	<i>2019</i>	<i>2009</i>
Zeker wel	20	17	27	28
Waarschijnlijk wel	59	61	47	46
Waarschijnlijk niet	11	17	11	18
Zeker niet	10	5	15	8
Totaal	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2019.

Van degenen die gebruik hebben gemaakt van een andere professional dan een mediator kiest 80% de volgende keer (waarschijnlijk) weer voor die professional en 78% zou die professional waarschijnlijk of zeker aanbevelen bij vrienden en bekenden. De resultaten in 2009 waren in grote lijnen vergelijkbaar met die in 2019.

tabel 36 Bij volgend geschil weer kiezen voor ingeschakelde professional (herhaling) en aanbeveling van de professional bij vrienden en bekenden (aantal personen in procenten van het aantal dat gebruik heeft gemaakt van een andere professional dan een mediator), 2019 (n=1.616) en 2009 (n=1.685)

	<i>Herhaling</i>		<i>Aanbeveling</i>	
	<i>2019</i>	<i>2009</i>	<i>2019</i>	<i>2009</i>
Zeker wel	20	21	22	21
Waarschijnlijk wel	60	56	56	52
Waarschijnlijk niet	16	16	16	17
Zeker niet	4	7	6	10
Totaal	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2019.

