

UITKOMSTEN VELDONDERZOEK 2022

Mediatorsfederatie Nederland - MfN-register

Inleiding

Het MfN-register heeft met dit veldonderzoek als doel te reflecteren op haar werkwijzen en dienstverlening, zodat zij de MfN-registermediators in de toekomst nog beter van dienst kan zijn.

Het is hierbij van belang om een actueel beeld bij de beroepsgroep te behouden en om inzicht te krijgen in wat er leeft in het mediatorsveld en waar MfN-registermediators behoefte aan hebben.

Looptijd en respons

De vragenlijst behorend bij het 'veldonderzoek MfN-register' is op 13 september 2022 naar ca. 2.700 MfN-registermediators verstuurd. De MfN-registermediators hebben tot 3 oktober 2022 de gelegenheid gehad om de vragenlijst in te vullen. Een looptijd van (bijna) drie weken.

In totaal hebben **679 MfN-registermediators** (hierna te noemen: respondenten) de vragenlijst ingevuld. Dit betekent dat ruim **25%** van alle MfN-registermediators de vragenlijst heeft ingevuld. Hiermee is het veldonderzoek representatief.



Resultaten

1 ORGANISATIE EN COMMUNICATIE

1.1 Nieuwsberichten



Uit het onderzoek blijkt dat **96%** van de respondenten het liefst via de **nieuwsbrief** onze nieuwsberichten ontvangt. Dit medium steekt er met kop en schouders bovenuit. Gevolgd door de **website** met **14%** en tot slot gevolgd door **sociale media** met **6%** en het directe contact met het **MfN-bureau**, ook met **6%**.

1.2 MfN-register

“Wat komt er bij u op als u aan het MfN-register denkt?”

Een greep uit de meest gegeven antwoorden:



1.3 Waardering

“Wat waardeert u het meest aan het MfN-register?”

(Respondenten konden hier meerdere antwoorden geven)

68%	Onderhouden van kwaliteitsstandaard
40%	Lobby richting politiek & stakeholders
37%	Kwaliteitslabel t.b.v. positionering in markt
32%	MfN als vaste gesprekspartner met ketenpartners en organisaties
26%	Klachtenregeling
18%	Kennisbank / mediation helpdesk
13%	Nieuwsupdates
8%	Jaarlijkse MfN-mediationcongres
2%	Anders

1.4 Verwachtingen

“Wat zijn de verwachtingen van het MfN-register?”

Een greep uit de meest gegeven antwoorden:



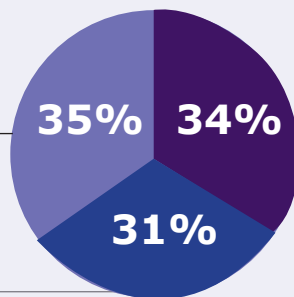
2 MEDIATORSPRAKTIJK

2.1 COVID

De invloed van COVID op MfN-registermediators:

heeft een effect ervaren

heeft wel effect ervaren, maar inmiddels niet meer



ervaart geen tot weinig effect op zijn/haar praktijkvoering

65% ervaart dus geen effect (meer) van COVID



van de **35%** MfN-registermediators die een effect hebben ervaren, heeft:

71% minder mediatons uitgevoerd

16% toename lastig gedrag klanten ervaren

7%

ervaart toename mediatons sinds COVID



31%

ervaart digitalisering: meer online mediation

2.2 Mediationwetgeving

56%

heeft behoefte aan de wettelijke verankering van mediation en het beroep mediator

34%

van de respondenten is neutraal

10%

van de respondenten heeft geen behoefte aan een wettelijke verankering

Een greep uit de opmerkingen van de respondenten: steun in de rug van mediation in de markt, meer status en onderscheid, meer serieus worden genomen, geen wetgeving als dit leidt tot meer bureaucratie, wettelijk formaliseren schuurt met de gedachte van mediation, liever inzetten op bevordering mediation, niet iedereen zou zich mediator mogen noemen, vervuiling van de markt voorkomen, niet teveel juridiseren.

Belangrijkste aspecten mediationwet

1. De bevordering van mediation als methode van conflictbemiddeling
2. Een wettelijk beschermde beroepstitel
3. Kwaliteitsbewaking- en toetsing

Minst belangrijke aspecten mediationwet

1. Stuiting van de verjaring
2. Deelgeschillenregeling
3. Wettelijke verankering van mediationovereenkomst

3 KWALITEIT

3.1 Kwaliteit voor de MfN-registermediator

“Wat is kwaliteit voor de MfN-registermediator?”

Een greep uit de meest gegeven antwoorden:



3.2 Voordelen registratie

“Wat is de toegevoegde waarde van beroepsregistratie in het MfN-register?”

Een greep uit de meest gegeven antwoorden:



3.3 Specialisaties

Hebben respondenten behoefte aan meer specialisaties?

49,2%

ja, behoefte aan meer specialisaties

12,3%

neutraal

38,5%

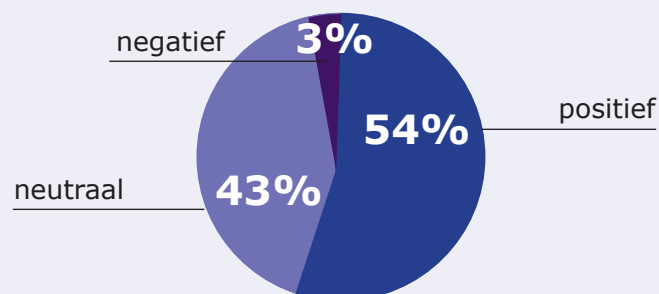
nee, geen behoefte aan meer specialisaties

- meer en beter onderscheiden op de markt (**11,8%**)
- hoort thuis bij een professionele beroepsgroep (**34,8%**)
- een andere reden (**2,7%**), o.a.;
 - onontkoombaar net als specialisaties bij advocatuur
 - basisopleiding is onvoldoende voor arbeidszaken
 - manier om kennis en vaardigheden te borgen
 - klanten vragen naar specialisatie kennis en ervaring
 - waarom familie wel een specialisatie en arbeid niet?

- het onderscheid in aandachtsgebieden op de website is voldoende (**25,9%**)
- brengt meer verwarring voor de consument (**11,8%**)
- een andere reden (**3%**), o.a.;
 - specialisatie is niet per se kwaliteit
 - regeldruk
 - met basisopleiding alle soorten mediations doen
 - brengt kosten mee
 - diskwalificatie van niet gespecialiseerde mediator

3.4 Klachtenregeling

Hoe ervaart u de aanwezigheid van de klachtenregeling van het MfN-register?



23% heeft de klachtenprocedure weleens doorlopen.
Zij hebben de klachtenprocedure als volgt ervaren:

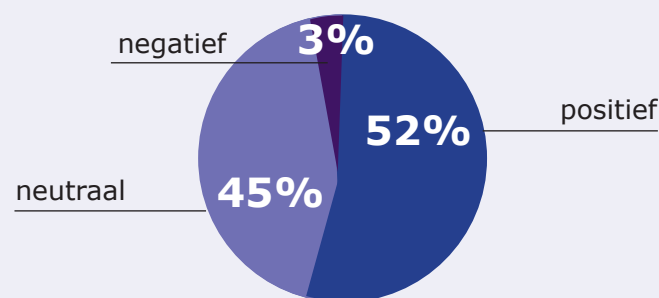
51%
goed

29%
voldoende

20%
matig tot slecht

3.5 Tuchtrect

De aanwezigheid van onafhankelijke tuchtrechtspraak wordt als volgt ervaren:



8% van respondenten heeft weleens een tuchtprocedure doorlopen.
Zij hebben de procedure als volgt ervaren:

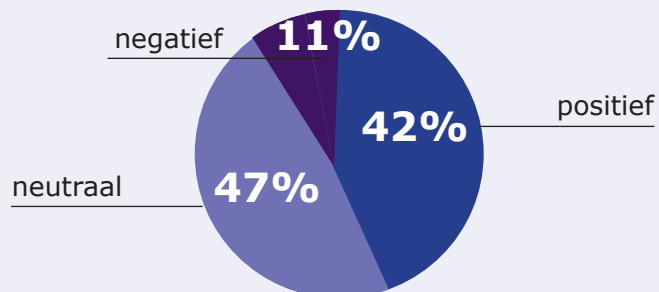
55%
goed

21%
voldoende

24%
matig tot slecht

3.6 Peer review

Hoe ervaren de MfN-registermediators de onderhoudseis peer review?



De verschillende aspecten van peer review worden als volgt gewaardeerd:
(hier waren meerdere antwoorden mogelijk)

63% waardeert de vakinhoudelijke uitwisseling met een ervaren collega-mediator	59% van de respondenten waardeert de zelfreflectie	34% waardeert de normen van de mediation-praktijk
--	--	---