

## Notitie

<b>Aan</b>	: Klachtbehandelaars
<b>Van</b>	: Caroline Emmen
<b>Datum</b>	: 12 april 2010
<b>Onderwerp</b>	: Klachtenoverzicht / klachtenanalyse 2009
<b>Bijlage(n)</b>	: -

### Inleiding

Sinds 1 januari 2001 kent het NMI een klachtenregeling met als doel het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van mediation en het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijk termijn adequaat te reageren. In maart 2009 is de klachtenregeling op enkele punten gewijzigd o.a. is een termijn gesteld aan de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan met de klachtbehandelaar overlegd worden of klachtbehandeling gewenst is of de klacht direct aan de tuchtrechter voorgelegd kan worden.

De klachtenregeling kan gebruikt worden indien een van de bij een mediation betrokken partijen uiting aan een klacht geeft. Elk jaar worden de gegevens van de klachtbehandeling in kaart gebracht. In 2009 maakte het NMI gebruik van de diensten van 5 klachtbehandelaars. Als uitgangspunt voor klachtbehandelaars geldt het profiel NMI klachtbehandelaar. In 2009 is een tweetal aanvullingen in het profiel NMI klachtbehandelaar opgenomen, t.w. de benoemingstermijn van drie jaar (met mogelijkheid van herbenoeming voor eenzelfde periode), en het houden van een klanttevredenheidsonderzoek.

### Klachtenanalyse / klachtenoverzicht 2009

Voor de klachtenanalyse wordt gebruik gemaakt van de formulieren die de klachtbehandelaars na afronding van de klachtbehandeling opsturen naar het NMI-secretariaat. De klachtbehandelaar geeft op het evaluatieformulier aan:

- of de mediator gecertificeerd is of geregistreerd
- het onderwerp van de mediation
- het onderwerp van de klacht
- de uitkomst van de klachtbehandeling
- hoeveel uren de klachtbehandeling heeft geduurd
- of er verlenging van de behandelingstermijn is geweest.

De statistische verwerking en analyse van de gegevens gebeurt in MS Excel. De gegevens van de afgelopen vijf jaren (2004 -2009) zijn opgenomen. Bij de verwerking is een aantal uitgangspunten in acht genomen:

- ingekomen klachten worden verwerkt in het jaar dat de klacht bij het NMI is ingediend
- alleen gegevens over de in behandeling genomen klachten worden in de analyse verwerkt;
- klachten over niet-NMI-geregistreerde mediators worden alleen bij de klachtmeldingen (dus niet in de analyse) vermeld;
- een ingediende klacht waarvan de klager aangeeft (nog) geen gebruik te willen maken van de klachtenregeling wordt alleen bij de klachtmeldingen (dus niet in de analyse) vermeld;
- indien een klager de klacht, die in behandeling is genomen door een klachtbehandelaar, (voorlopig) intrekt of niets meer van zich laat horen, wordt deze klacht opgenomen bij de opgeloste klachtbehandelingen.

### Gegevens klachtbehandeling periode 2004-2009

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2004 t/m 2009. Bij de uitkomst van de klachtbehandeling geeft de klachtbehandelaar aan of de uitkomst "klacht opgelost" of "klacht niet opgelost" is. In sommige gevallen geeft de klachtbehandelaar bij deze uitkomsten nog een specificatie zoals "partijen zijn zelf tot een oplossing gekomen" of "de klacht is niet opgelost, berusting bij partijen". In tabel 1 wordt alleen vermeld of de klacht is opgelost of niet.

Tabel 1: In behandeling genomen klachten over de periode 2004-2009

Jaar	Melding	In behandeling genomen	Klacht opgelost	%	Klacht niet opgelost	%	Nog in behandeling	%
2004	43	32	17	53%	15	47%	0	0%
2005	44	39	19	49%	20	51%	0	0%
2006	50	44	18	41%	26	59%	0	0%
2007	49	48	22	46%	26	54%	0	0%
2008	42	35	20	58%	12	34%	3	8%
2009	46	39	21	54%	14	36%	4 **	10%
Totaal	274	237	117	49%	113	48 %	7	3%

Uit tabel 1 blijkt dat in 2009 het aantal klachtmeldingen met 4 is toegenomen en dat het aantal in behandeling genomen klachten in 2009 met eenzelfde aantal is toegenomen. Het percentage klachten dat is opgelost in 2009 is iets gedaald ten opzichte van 2008 (t.w. van 58% naar 54%). In 2007 en 2006 was er sprake van een percentage van 46% respectievelijke 41% opgeloste klachten. Het percentage klachten dat niet is opgelost is licht gestegen t.o.v. 2008 (t.w. van 34% naar 36%). Een viertal klachten was bij de samenstelling van dit overzicht nog in behandeling (reden langdurige ziekte van drie mediators) en van één klacht waren de gegevens nog niet ontvangen. In de voorafgaande jaren lag het percentage niet opgeloste klachten beduidend hoger, t.w. 54% (2007) en 59% (2006).

Niet alle klachtmeldingen leiden tot een daadwerkelijk klachtbehandeling. In tabel 2 is aangegeven waarom klachtmeldingen niet in behandeling zijn genomen. Deze klachtmeldingen worden niet meegenomen in de analyse van de klachten.

Tabel 2: Niet in behandeling genomen klachten over de periode 2004-2009

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	%	Geen gebruik klachtenreg.	%	Geen mediation	%	Geen NMI-mediator	%
2004	11	4	36%	3	27%	0	0%	4	36%
2005	5	1	20%	2	40%	0	0%	2	40%
2006	6	1	17%	1	17%	2	33%	2	33%
2007	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
2008	7	0	0%	4	57%	1	14%	2	29%
2009	7	0	0%	1	14%	2	29%	4	57%
Totaal	37	6	16%	11	30%	5	13%	15	41%

In 2009 heeft evenals in 2008 een 7-tal klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. Redenen zijn dat de klagers (nog) geen gebruik willen maken van de klachtenregeling, dat het geen mediation betreft (maar forensische mediation) en dat het geen NMI-mediator betreft.

**Tabel 3: Verdeling van totaal in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebied (2004-2009)**

Aandachtsgebied	Aantal zaken	%
Familiezaken	123	51%
Arbeidszaken	72	30 %
Zakelijk	11	5 %
Onderwijs	8	3 %
Overheid	11	5 %
Overige	13	6 %
<b>TOTAAL</b>	<b>238</b>	100%

Uit tabel 3 blijkt dat het aantal klachten over mediations in familiezaken en arbeidszaken over de afgelopen jaren het hoogst is. Hetgeen overeenstemt met het gegeven dat de meeste mediations familie- en arbeidsmediations zijn.

**Tabel 4: Verdeling per jaar van in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebieden (2004-2009)**

Aandachtsgebied	2004	2005	2006	2007	2008	2009			
Familiezaken	10	22	22	26	17	26			
Arbeidszaken	18	14	13	11	4	12			
Zakelijk	1	1	2	4	2	1			
Onderwijs	1	0	1	1	2	3			
Overheid	1	1	2	2	5	0			
Overige	1	1	4	4	2	1			
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>43</b>			
Nog in behandeling/niet verwerkt					3	4			

Tabel 4: Bij de vermelding over welk aandachtsgebied de klacht gaat, kunnen meerdere aandachtsgebieden aangegeven zijn. In 2009 betroffen de drie "onderwijsklachten" tevens een arbeidszaak.

Klagers dienen vaak een klacht in die uit meerdere componenten bestaat. Tabel 5 laat zien dat over onzorgvuldige procesbegeleiding in 2009 –evenals in 2008- het meest geklaagd wordt. Dit is een breed begrip waaronder vallen voortvarendheid, tempo etc. Daarna volgen de onvrede over de factuur (hierover is meer geklaagd dan in 2008), de neutraliteit (hierover is minder geklaagd dan in 2008), onvrede over de uitkomst en nalatigheid. Evenals in 2008 wordt ook in 2009 het minst geklaagd over het schenden van de vertrouwelijkheid.

**Tabel 5: Onderwerpen klachten in kwantitatieve volgorde (2009)**

Onderwerpen
Onzorgvuldige procesbegeleiding
Onvrede factuur
Neutraliteit
Onvrede uitkomst
Nalatigheid
Vertrouwelijkheid

In tabel 6 zijn gegevens opgenomen over de klachtenprocedure. Het betreft hier gegevens over het totaal aantal uren dat besteed is aan de procedure en de doorlooptijd van de behandeling.

**Tabel 6 : Gegevens over de klachtenprocedure (2007-2009)**

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Gemiddeld aantal uren per klacht besteed door klachtbehandelaars	6,7	5,27	5,3
Gemiddeld aantal weken doorlooptijd per klacht	6,9	8,1	10,7

Het aantal uren dat gemiddeld per klacht besteed in 2009 door de klachtbehandelaars is nagenoeg gelijk gebleven met 2008. In het daaraan voorafgaande jaar 2007 was het aantal uren dat gemiddeld per klacht besteed werd ruim een uur hoger. De gemiddelde doorlooptijd is t.o.v. 2008 en zeker to.v. 2007 gestegen.

**Tabel 7: Gegevens over de registratie van de mediator (2008-2009)**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>
NMI Geregistreerd Mediator	13	16
NMI Gecertificeerd Mediator	22	23

Dat er meer over gecertificeerde mediators wordt geklaagd dan over geregistreerde mediators valt te verklaren uit het feit dat gecertificeerde mediators gemiddeld meer mediations verrichten dan geregistreerde mediators.