

Klachtenanalyse 2011

1. Inleiding

Al sinds 2001 heeft het NMI een klachtenregeling met als doel klachten over een bij het NMI ingeschreven mediator op een laagdrempelige en informele manier op te lossen.

Als een partij bij een mediation ontevreden is over het functioneren van een mediator kan hij tot twaalf maanden na beëindiging van de mediation een schriftelijke klacht bij het NMI indienen.

De klachtencoördinator checkt of een binnengekomen klacht in behandeling kan worden genomen: gaat het om een bij het NMI ingeschreven mediator, gaat het om een mediation, is de klacht binnen twaalf maanden na afronding van de mediation ingediend, is de klacht voorzien van een motivering en is de klacht conform de klachtenregeling ingediend? Indien aan deze voorwaarden is voldaan, zorgt de NMI klachtencoördinator voor doorgeleiding naar een onafhankelijke klachtbehandelaar.

De klachtbehandeling die volgt is informeel en laagdrempelig. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat zowel klager als de mediator hun verhaal kunnen doen en dat de klacht voortvarend wordt behandeld. De klachtbehandelaar doet geen uitspraak over de klacht.

In 2011 maakte het NMI gebruik van de diensten van 6 klachtbehandelaren. Als uitgangspunt voor klachtbehandelaren geldt het profiel NMI klachtbehandelaar.

Ieder jaar worden de gegevens van de klachtbehandeling in kaart gebracht. Onderstaand vindt u de klachtenanalyse van 2011. Nieuw in deze analyse is de toevoeging van gedetailleerde gegevens over het tuchtrecht (hoofdstuk 4).

2. Klachtenanalyse

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

- of de mediator gecertificeerd is of geregistreerd;¹
- het onderwerp van de mediation;
- het onderwerp van de klacht;
- de uitkomst van de klachtbehandeling;
- hoeveel uren de klachtbehandeling heeft geduurd, en
- 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 (2005 -2011) zijn opgenomen. Bij de verwerking van de klachten 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 bij het NMI ingeschreven mediators worden alleen bij de klachtmeldingen (dus niet in de analyse) vermeld;

¹ Vanaf 1 januari 2012 is het onderscheid tussen geregistreerden en gecertificeerden komen te vervallen. Men kent nog maar 1 type mediator: de NMI registermediator.

- 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 al in behandeling genomen klacht intrekt of niets meer van zich laat horen, wordt deze klacht opgenomen bij de opgeloste klachtbehandelingen.

2.1 Aantal klachten

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2005 t/m 2011. 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 2005-2011

Jaar	Melding	In behandeling genomen	Klacht opgelost	%	Klacht niet opgelost	%
2005	44	39	19	49%	20	51%
2006	50	44	18	41%	26	59%
2007	49	48	22	46%	26	54%
2008	42	35	22	63%	13	37%
2009	46	39	22	56%	17	44%
2010	70	60	30	50%	30	50%
2011	89	69	35	51%	34	49%
Totaal	390	334	168	51%	166	49%

In 2011 ontving het NMI van 89 mensen een klacht. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2010 is met 19 klachtmeldingen toegenomen. Gelet op het aantal NMI mediations dat jaarlijks gedaan wordt (in 2011 circa 51.690)², wordt slechts over een zeer klein percentage van de mediations een klacht ingediend.

Deze groei kan het gevolg zijn van een stijging van het aantal mediations de laatste jaren, een groeiend aantal klachtwaardige handelingen van mediators of meer bekendheid van het NMI bij klagers.

Uit tabel 1 volgt dat van de 89 klachtmeldingen in 2011 er 69 daadwerkelijk in behandeling zijn genomen.

Het percentage klachten dat is opgelost in 2011 is licht gestegen ten opzichte van 2010 (t.w. van 50% naar 51%). Ongeveer de helft van de in behandeling genomen klachten in de NMI klachtenprocedure wordt opgelost.

Zoals in bovenstaande tabel is te zien leiden niet alle klachtmeldingen tot een daadwerkelijke 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 2005-2011

Jaar	Totaal	Klager reageert	%	Geen gebruik	%	Geen mediation	%	Geen NMI-	%	Te laat	%
------	--------	-----------------	---	--------------	---	----------------	---	-----------	---	---------	---

² 'De stand van mediation in Nederland', Stratus onderzoek, november 2011 (herhaling van onderzoek april 2010).

		niet		klachtenreg.				mediator			
2005	5	1	20%	2	40%	0	0%	2	40%	0	0%
2006	6	1	17%	1	17%	2	33%	2	33%	0	0%
2007	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
2008	7	0	0%	4	57%	1	14%	2	29%	0	0%
2009	7	0	0%	1	14%	2	29%	4	57%	0	0%
2010	10	1	10%	6	60%	2	20%	0	0%	1	10%
2011	20	0	0%	1	5%	11	55%	1	5%	7	35%
Totaal	56	3	7%	15	28%	18	21%	12	38%	8	6%

In 2011 hebben 20 klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. De redenen hiervoor zijn:

- De klacht is te laat ingediend (t.w. de mediation is meer dan een jaar geleden afgerond);
- Er is geen sprake van een NMI mediation (het gaat bijvoorbeeld om een forensische mediation);
- De klagers willen (nog) geen gebruik maken van de klachtenregeling;
- Er is geen sprake van een bij het NMI ingeschreven mediator.

2.2 Aandachtsgebieden mediation

In tabel 3 en 4 ziet u de in behandeling genomen klachtmeldingen verdeeld over verschillende aandachtsgebieden.

In tabel 4 is goed te zien dat het aantal klachten over mediations in familiezaken en arbeidszaken de afgelopen zes jaar verreweg het hoogste is. Dit komt overeen met het gegeven dat mediation vooral plaatsvindt bij geschillen in de familiesfeer en in de arbeidsmarkt. Uit het in opdracht van het NMI in 2011 uitgevoerde onderzoek naar de stand van mediation ('Stratus-onderzoek'), blijkt dat 33% van de mediations betrekking heeft op familiezaken en 25% op arbeidszaken. Daarna volgen buurtbemiddelingen, zakelijke mediations en overheidsmediations³.

Onder de categorie 'overige' in beide tabellen vallen bijvoorbeeld mediations in burenruzies en letselschadezaken.

Tabel 3: Verdeling per jaar van in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebieden (2005-2011)

Aandachtsgebied	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Familie	22	22	26	18	25	39	50
Arbeid	14	13	11	5	9	13	12
Zakelijk	1	2	4	2	1	3	2
Onderwijs	0	1	1	2	3	0	1
Overheid	1	2	2	5	0	3	0
Overige	1	4	4	3	1	2	4
Totaal	39	44	48	35	39	60	69

Tabel 4: Verdeling van totaal in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebied (2005-2011)

Aandachtsgebied	Aantal klachten	%
-----------------	-----------------	---

³ 'De stand van mediation in Nederland', Stratus onderzoek, november 2011 (herhaling van onderzoek april 2010).

Familie	202	60,47 %
Arbeid	77	23,05 %
Zakelijk	15	4,49 %
Onderwijs	8	2,39 %
Overheid	13	3,89 %
Overige	19	5,68 %
Totaal	334	100 %

2.3 Onderwerp klachten

Ontevreden deelnemers aan een mediation dienen vaak een klacht in die uit meerdere componenten bestaat. Zo kan een klacht zowel over een onzorgvuldige procesbegeleiding van de mediator gaan als over de factuur.

Tabel 5 laat zien waarover geklaagd wordt. Net als in voorgaande jaren wordt er het meest geklaagd over de 'procesbegeleiding' van de mediator. Dit is een vrij breed begrip waaronder bijvoorbeeld de 'voortvarendheid' en de 'verslaglegging' van een mediation vallen. Daarna volgen klachten over de 'neutraliteit van de mediator', over 'de factuur', 'de vertrouwelijkheid' en onvrede over 'het resultaat van de mediation'.

Tabel 5: Onderwerpen klachten (2011)

Onderwerpen	Aantal klachten
Procesbegeleiding	52
Neutraliteit	30
Factuur	25
Resultaat mediation	14
Nalatigheid	14
Vertrouwelijkheid	12
Anders	7

3. Gegevens over de klachtenprocedure

Tabel 6 bevat enkele gegevens over de klachtenprocedure. Het betreft hier gegevens over het totaal aantal uren dat besteed is aan de klachtenprocedure en de doorlooptijd van de procedure.

Tabel 6 : Gegevens over de klachtenprocedure (2009-2011)

	2009	2010	2011
Gemiddeld aantal uren per klacht besteed door klachtbehandelaars	5,3	4,42	4,76
Gemiddeld aantal weken doorlooptijd per klacht	10,7	5,28	6,17

Op basis van de beschikbare gegevens valt te constateren dat het gemiddelde aantal gespreksuren per klacht in 2011 licht gestegen is naar 4,76 uur per klacht. De gemiddelde doorlooptijd is in 2011 eveneens licht gestegen naar 6,17 weken per klacht.

In tabel 7 is te zien dat er meer klachten over gecertificeerde mediators worden ingediend dan over geregistreerde mediators. Dit kan verklaard worden uit het gegeven dat gecertificeerde mediators gemiddeld meer mediations verrichten dan geregistreerde mediators. Uit het eerder genoemde Stratus onderzoek blijkt dat voor de gecertificeerde

mediators het gemiddelde aantal mediations per jaar 29 is, tegen 7 bij de geregistreerde mediator.⁴

In het geval van de gecertificeerde mediators waarover in 2011 geklaagd is, betrof het in een 15-tal klachten een verwijzing van de Rechtbank.

Tabel 7: Gegevens over de registratie van de mediator (2009-2011)

	2009	2010	2011
NMI Geregistreerd Mediator	16 (41%)	14 (23%)	20 (29%)
NMI Gecertificeerd Mediator	23 (59%)	46 (77%)	49 (71%)

4. Tuchtrechtspraak

Indien er tijdens de klachtbehandeling geen oplossing is gevonden voor de klacht, heeft de klager de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators, die als eerste instantie is belast met de tuchtrechtspraak.⁵

De Tuchtcommissie toetst (net als het College van beroep) het handelen van de mediator aan de NMI Gedragsregels, doet uitspraak en heeft de bevoegdheid om een van de volgende sancties op te leggen: waarschuwing, berisping, schorsing van de registratie of doorhaling van de registratie.

In 2011 hebben 17 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan 16 klachten in behandeling zijn genomen. Hiervan heeft de Tuchtcommissie 14 klachten ongegrond verklaard en 8 klachten gegrond.⁶ Van de gegrond verklaarde klachten is er twee keer geen maatregel opgelegd, 5 keer een waarschuwing en één keer een berisping.

Na een uitspraak van de Tuchtcommissie is er nog hoger beroep mogelijk bij het College van beroep, dat als laatste instantie over de klacht oordeelt. In 2011 is er één klacht ingesteld bij het College van Beroep en deze is ongegrond verklaard.

⁴ 'De stand van mediation in Nederland', Stratus onderzoek, november 2011 (herhaling van onderzoek april 2010).

⁵ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

⁶ Zoals eerder vermeld kunnen klagers een klacht indienen die uit meerdere componenten bestaat. De tuchtrechter oordeelt ieder component afzonderlijk. Zo is het dus mogelijk dat een klacht voor een deel gegrond is en een ander deel ongegrond.