

## **Klachtenanalyse 2012**

### **1. Inleiding**

Al sinds 2001 kent 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 2012 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 2012.

### **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 overzicht klachtbehandeling aan:

- 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 zes jaren (2006 -2012) 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;
- 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 2006 t/m 2012. 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 2006-2012**

Jaar	Melding	In behandeling genomen	Klacht opgelost	%	Klacht niet opgelost	%
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%
2012	67	60	27 <sup>1</sup>	45%	32	53%
Totaal	413	355	176	50%	178	50%

In 2012 ontving het NMI van 67 mensen een klacht. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2011 is met 22 klachtmeldingen afgenomen.

Uit tabel 1 volgt dat van de 67 klachtmeldingen in 2012 er 60 daadwerkelijk in behandeling zijn genomen.

Het percentage klachten dat is opgelost in 2012 is licht gedaald ten opzichte van 2011 (t.w. van 51% naar 45%). Bijna de helft van de in behandeling genomen klachten wordt in de NMI klachtenprocedure 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 2006-2012**

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	%	Geen gebruik klachtenreg.	%	Geen mediation	%	Geen NMI-mediator	%	Te laat	%
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%
2012	7	0	0%	2	29%	4	57%	0	0%	1	14%

<sup>1</sup> Van 1 klacht is niet bekend of deze is opgelost.

Totaal	58	2		15		22		10		9

In 2012 hebben 7 klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. De redenen hiervoor zijn:

- 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;
- De klacht is te laat ingediend (t.w. de mediation is meer dan een jaar geleden afgerond).

## 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 zeven 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 overheidsmediations.<sup>2</sup>

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 (2006-2012)**

Aandachtsgebied	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Familie	22	26	18	25	39	50	38
Arbeid	13	11	5	9	13	12	15
Zakelijk	2	4	2	1	3	2	1
Onderwijs	1	1	2	3	0	1	0
Overheid	2	2	5	0	3	0	0
Overige/onbekend	4	4	3	1	2	4	6
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>69</b>	<b>60</b>

**Tabel 4: Verdeling van totaal in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebied (2006-2012)**

Aandachtsgebied	Aantal klachten	%
Familie	218	62 %
Arbeid	78	22 %
Zakelijk	15	4 %
Onderwijs	8	2 %
Overheid	12	3 %
Overige/onbekend	24	7 %
<b>Totaal</b>	<b>355</b>	<b>100 %</b>

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

### 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 het 'resultaat van de mediation', over de 'vertrouwelijkheid', over 'de factuur' en 'nalatigheid van de mediator'.

**Tabel 5: Onderwerpen klachten (2012)**

Onderwerpen	Aantal klachten
Procesbegeleiding	38
Neutraliteit	26
Factuur	14
Resultaat mediation	21
Nalatigheid	9
Vertrouwelijkheid	16
Anders	6

### 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 (2010-2012)**

	2010	2011	2012
Gemiddeld aantal uren per klacht besteed door klachtbehandelaars	4,42	4,76	4,94
Gemiddeld aantal weken doorlooptijd per klacht	5,28	6,17	6,29

Op basis van de beschikbare gegevens valt te constateren dat het gemiddelde aantal gespreksuren per klacht in 2012 licht gestegen is naar 4,94 uur per klacht. De gemiddelde doorlooptijd is in 2012 eveneens licht gestegen naar 6,29 weken per klacht.

### 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.<sup>3</sup>

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.

<sup>3</sup> Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

In 2012 hebben 11 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan alle zaken in behandeling zijn genomen. De Tuchtcommissie heeft 8 klachten ongegrond verklaard en 7 klachten gegrond.<sup>4</sup> Van de gegrond verklaarde klachten is er 1 keer geen maatregel opgelegd, 3 keer een waarschuwing opgelegd, 2 keer een berisping en is er 1 een schorsing van zes maanden uitgesproken.

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 2012 is er zeven keer hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Hiervan heeft het College 5 klachten ongegrond verklaard, 1 keer een klacht gegrond verklaard zonder oplegging van een maatregel en 3 keer een klacht gegrond verklaard met een waarschuwing. In 2012 heeft het College van Beroep geen berispingen of schorsingen opgelegd.

---

<sup>4</sup> 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.