

Klachtenanalyse 2013

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.¹

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 2013 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 2013.

2. Klachtenanalyse

Voor de klachtenanalyse is gebruik gemaakt van de formulieren die de klachtbehandelaren 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 zeven jaren (2007 -2013) 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 Deze klachtenanalyse heeft betrekking op het jaar 2013 en op dat moment bestond het NMI nog. Vandaar ook dat in deze analyse de termen NMI en NMI-registermediator nog gebezigd worden. Sinds 1 januari is het NMI opgegaan in de Stichting Kwaliteit Mediators die het register voor de Mediatorsfederatie Nederland beheert. De klachtenregeling valt sindsdien ook onder de verantwoordelijkheid van de SKM.

2.1 Aantal klachten

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2007 t/m 2013.

Tabel 1: In behandeling genomen klachten over de periode 2007-2013

Jaar	Melding	In behandeling genomen
2007	49	48
2008	42	35
2009	46	39
2010	70	60
2011	89	69
2012	67	60
2013	72	63
Totaal	435	374

In 2013 ontving het NMI van 72 mensen een klacht. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2012 is met 5 klachtmeldingen toegenomen.

Uit tabel 1 volgt dat van de 72 klachtmeldingen in 2013 er 63 daadwerkelijk in behandeling zijn genomen.

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 2007-2013

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenreg.	Geen mediation	Geen NMI-mediator	Te laat
2007	1	0	0	0	1	0
2008	7	0	4	1	2	0
2009	7	0	1	2	4	0
2010	10	1	6	2	0	1
2011	20	0	1	11	1	7
2012	7	0	2	4	0	1
2013	9	0	2	5	2	0
Totaal	61	1	16	25	10	9

In 2013 hebben 9 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);
- Het gaat niet om een NMI-mediator;
- De klagers willen (nog) geen gebruik maken van de klachtenregeling.

2.2 Uitkomst klachtbehandeling

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitkomsten van de klachten tot en met 2012.

Tabel 3: Aantal opgeloste klachten over de periode 2007-2012

Jaar	Klacht opgelost	%	Klacht niet opgelost	%
2007	22	46%	26	54%
2008	22	63%	13	37%
2009	22	56%	17	44%
2010	30	50%	30	50%
2011	35	51%	34	49%
2012	27	45%	32	53%

Sinds januari 2013 maken de klachtbehandelaren na de afronding van de klachtbehandeling gebruik van een nieuw formulier. Voorheen werd de klachtbehandelaar gevraagd of de klacht was opgelost of niet. Aangezien het vaak lastig was om de uitkomst van een klachtbehandeling onder een van bovenstaande opties te scharen, is er voor de termen 'afgerond' en 'niet afgerond' gekozen.

Onder 'afgerond in de klachtbehandeling' worden de volgende uitkomsten verstaan:

- Klacht (voorlopig) ingetrokken
- Oplossing in de klachtbehandeling
- Partijen zelf tot een oplossing gekomen
- Berusting van de klager
- Geen oplossing tussen partijen
- Klager reageert niet

Onder 'niet afgerond' in de klachtbehandeling worden de volgende uitkomsten verstaan:

- Tuchtcommissie
- Onbekend

In onderstaande tabel vindt u de verschillende uitkomsten van de klachtbehandeling.

Tabel 4: Aantal opgeloste klachten over de periode 2013

Afgerond²	38
Oplossing in de klachtbehandeling	22
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5
Berusting van de klager	3
Partijen zelf tot een oplossing gekomen	2
Geen oplossing tussen partijen	2
Klager reageert niet	0
Niet afgerond	25
Tuchtcommissie	23
Onbekend	2

Van de 63 in behandeling genomen klachten zijn er 38 afgerond binnen de klachtbehandeling en 25 niet. Van de afgeronde klachten zijn er 28 opgelost tijdens de klachtbehandeling. In 23 gevallen heeft de klager aangegeven zijn klacht alsnog voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Overigens strookt dit aantal niet met het daadwerkelijke aantal klachten dat is ingediend bij de Tuchtcommissie: 18. Er zijn dus een aantal klagers die weliswaar aangeven naar de Tuchtcommissie te gaan, maar dit uiteindelijk toch niet te doen.

² Van 4 afgeronde klachten is het niet duidelijk op welke wijze zij zijn afgerond.

2.3 Aandachtsgebieden mediation

In tabel 5 en 6 ziet u de in behandeling genomen klachtmeldingen verdeeld over verschillende aandachtsgebieden.

In tabel 6 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.³

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

Tabel 5: Verdeling per jaar van in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebieden (2007-2013)

Aandachtsgebied	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Familie	26	18	25	39	50	38	44
Arbeid	11	5	9	13	12	15	12
Zakelijk	4	2	1	3	2	1	2
Onderwijs	1	2	3	0	1	0	1
Overheid	2	5	0	3	0	0	2
Overige/onbekend	4	3	1	2	4	6	2
Totaal	48	35	39	60	69	60	63

Tabel 6: Verdeling van totaal in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebied (2013)

Aandachtsgebied	Aantal klachten	%
Familie	240	64%
Arbeid	77	21%
Overige/onbekend	22	6%
Zakelijk	15	4%
Overheid	12	3%
Onderwijs	8	2%
Totaal	374	100%

2.4 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 7 laat zien waarover geklaagd wordt. Er wordt het meest geklaagd over de 'onafhankelijkheid/onpartijdigheid' van de mediator. Daarna volgen klachten over de een onzorgvuldige procesbegeleiding, de werkwijze van de mediator, zijn competentie en de vertrouwelijkheid.

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

Klachten over de werkwijze van de mediator betreffen onder andere het niet voortvarend behandelen van de klacht of het niet maken van gespreksverslagen.

Tabel 7: Onderwerpen klachten (2013)

Onderwerpen	Aantal klachten
Onafhankelijkheid/onpartijdigheid	35
Onzorgvuldige procesbegeleiding	29
Werkwijze	25
Competentie	21
Vertrouwelijkheid	16
Mediationresultaat	15
Facturering	13
Transparantie	10
Partijautonomie	9
Anders	4

3. 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.⁴

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 één van de volgende sancties op te leggen: waarschuwing, berisping, schorsing van de registratie of doorhaling van de registratie.

In 2013 hebben 18 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan 17 zaken in behandeling zijn genomen. De Tuchtcommissie heeft 15 klachten ongegrond verklaard en 8 klachten gegrond.⁵ Van de gegrond verklaarde klachten is er 3 keer geen maatregel opgelegd, 1 keer een waarschuwing opgelegd en 4 keer een berisping 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. Van de 17 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten, is er uiteindelijk in 7 gevallen hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Hiervan heeft het College in 6 gevallen het beroep verworpen en is het beroep 1 keer gegrond verklaard en is er een waarschuwing opgelegd. In 2013 heeft het College van Beroep geen berispingen of schorsingen opgelegd.

⁴ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van en de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

⁵ 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.