

Klachtenanalyse 2014

1. Inleiding

Al sinds 2001 kent de Mediatorsfederatie Nederland (voorheen het NMI) een klachtenregeling met als doel klachten over een MfN-registermediator 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 de Stichting Kwaliteit Mediators (beheerder van het MfN-register) indienen.

De klachtencoördinator checkt of een binnengekomen klacht in behandeling kan worden genomen: gaat het om een MfN-registermediator, 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 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 2014 maakte de SKM gebruik van de diensten van 6 klachtbehandelaren. Als uitgangspunt voor klachtbehandelaren geldt het profiel voor de SKM-Klachtbehandelaar.

Ieder jaar worden de gegevens van de klachtbehandeling in kaart gebracht. Onderstaand vindt u de klachtenanalyse van 2014.

2. Klachtenanalyse

Voor de klachtenanalyse is gebruik gemaakt van de formulieren die de klachtbehandelaren na afronding van de klachtbehandeling opsturen naar het SKM-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 (2008 -2014) 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 de SKM 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.

2.1 Aantal klachten

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2008 t/m 2014.

Tabel 1: In behandeling genomen klachten over de periode 2008-2014

Jaar	Melding	In behandeling genomen
2008	42	35
2009	46	39
2010	70	60
2011	89	69
2012	67	60
2013	72	63
2014	82	68
Totaal	468	394

In 2014 ontving de SKM van 82 mensen een klacht. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2013 is daarmee met 10 klachtmeldingen toegenomen.

Uit tabel 1 volgt dat van de 82 klachtmeldingen in 2014 er daadwerkelijk 68 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 2008-2014

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	Geen gebruik klachtenreg	Geen mediation	Geen MfN-mediator	Te laat
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
2014	14	0	2	5	4	3
Totaal	74	1	18	30	13	12

In 2014 hebben 14 klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. De redenen hiervoor zijn:

- Er is geen sprake van een MfN-mediation (het gaat bijvoorbeeld om een forensische mediation);
- Het gaat niet om een MfN-registermediator;
- De klager heeft zijn klacht te laat ingeleverd (minstens een jaar na beëindiging van de mediation)
- 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.

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

Tabel 4: Aantal opgeloste klachten over de periode 2013-2014

	2013	2014
Afgerond	38	45
Oplossing in de klachtbehandeling	22	22
Klacht (voorlopig) ingetrokken	5	7
Berusting van de klager	3	6
Partijen zelf tot een oplossing gekomen	2	3
Geen oplossing tussen partijen	2	4
Klager reageert niet meer	0	0
Onbekend	4	3
Niet afgerond	25	21
Tuchtcommissie	23	17
Onbekend	2	4

Van de 68 in behandeling genomen klachten zijn er 45 afgerond binnen de klachtbehandeling en 21 niet. Van de afgeronde klachten zijn er 22 opgelost tijdens de klachtbehandeling. In 17 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: 14. Er zijn dus een aantal klagers die na afronding van de klachtbehandeling aangeven naar de Tuchtcommissie te gaan, maar dit uiteindelijk toch niet te doen.

2.3 Aandachtsgebieden mediation

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

Uit onderstaande gegevens volgt dat het aantal klachten over mediations in familiezaken en arbeidszaken de afgelopen zeven jaar verreweg het hoogste is. 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 (2008-2014)

Aandachtsgebied	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Familie	18	25	39	50	38	44	49
Arbeid	5	9	13	12	15	12	12
Zakelijk	2	1	3	2	1	2	4
Onderwijs	2	3	0	1	0	1	0
Overheid	5	0	3	0	0	2	1
Overige/onbekend	3	1	2	4	6	2	2
Totaal	35	39	60	69	60	63	68

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 6 laat zien waarover geklaagd wordt. Er wordt het meest geklaagd over de onafhankelijkheid/onpartijdigheid van de mediator. Daarna volgen klachten over de onzorgvuldige procesbegeleiding, de competentie van de mediator, zijn werkwijze, de partijautonomie, transparantie, facturering, de vertrouwelijkheid en het mediationresultaat.

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

Tabel 6: Onderwerpen klachten (2014)

Onderwerpen	Aantal klachten
Onafhankelijkheid/onpartijdigheid	44
Onzorgvuldige procesbegeleiding	24
Competentie	19
Werkwijze	18
Partijautonomie	18
Transparantie	17
Facturering	14
Vertrouwelijkheid	9
Mediationresultaat	7
Anders	5

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.¹

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.

¹ 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 2014 hebben 14 klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend en alle zaken zijn in behandeling genomen. De Tuchtcommissie heeft 9 klachten ongegrond verklaard en 7 klachten gegrond.² Van de gegrond verklaarde klachten is er 2 keer geen maatregel opgelegd en 5 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 14 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten, is er uiteindelijk in 3 gevallen hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Hiervan heeft het College tot nu toe één beroep niet-ontvankelijk verklaard. De andere beroepszaken lopen nog op het moment van schrijven van deze analyse.

² 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.