

# Nederlands Mediation Instituut

## Notitie

### Inleiding

Sinds 1 januari 2001 kent het NMI een klachtenregeling. Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- Het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van mediation;
- Het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren.

In maart 2009 is de klachtenregeling op enkele punten gewijzigd. Er is onder andere een termijn gesteld aan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Ook kan met de klachtbehandelaar overlegd worden of klachtbehandeling gewenst is en/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 2010 maakte het NMI gebruik van de diensten van 6 klachtbehandelaars. De zesde klachtbehandelaar is in november 2010 benoemd.

Als uitgangspunt voor klachtbehandelaars geldt het profiel NMI klachtbehandelaar. In 2009 is een tweetal aanvullingen in het profiel NMI klachtbehandelaar opgenomen, te weten: de benoemingstermijn van drie jaar (met mogelijkheid van herbenoeming voor eenzelfde periode) en het houden van een klanttevredenheidsonderzoek.

### Klachtenanalyse / klachtenoverzicht 2010

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 onderstaande punten 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 (2005 -2010) 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 2005-2010

In onderstaande tabel (1) is een overzicht gegeven van de klachtmeldingen over de periode 2005 t/m 2010. 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 2005-2010

Jaar	Melding	In behandeling genomen	Klacht opgelost	%	Klacht niet opgelost	%	Nog in behandeling	%
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	22	63%	13	37%	0	0%
2009	46	39	22	56%	17	44%	0	0%
2010	70	60	30	50%	29	48%	1	2%
Totaal	301	265	133	51%	131	49	1	0% (afgerond)

Uit tabel 1 blijkt dat in 2010 het aantal klachtmeldingen is toegenomen, en wel met 24 meldingen. Het aantal in behandeling genomen klachten is in 2010 toegenomen met 21. Te constateren valt dat klagers het NMI meer (of beter) weten te vinden voor het indienen van een klacht over een mediator die is ingeschreven in het NMI-register. Gelet op het aantal mediations dat jaarlijks gedaan wordt (circa 47.300<sup>1</sup>), wordt slechts over een zeer klein percentage een klacht ingediend.

Het percentage klachten dat is opgelost in 2010 is gedaald ten opzichte van 2009 (t.w. van 56% naar 50%). Het percentage klachten dat niet is opgelost is gestegen t.o.v. 2009 (t.w. van 44% naar 48%). Met andere woorden, circa de helft van de in behandeling genomen klachten in de NMI klachtenprocedure wordt opgelost. Bij de samenstelling van dit overzicht (april 2011) was er nog 1 klacht uit het jaar 2010 in behandeling.

In 2010 zijn, in aansluiting op de klachtbehandeling, 14 klagers naar de Tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM) met hun klacht gestapt. In hetzelfde jaar zijn bij het College Van Beroep van de STM 3 zaken in behandeling genomen.

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 2005-2010

Jaar	Totaal	Klager reageert niet	%	Geen gebruik klachtenreg.	%	Geen mediation	%	Geen NMI-mediator	%	Te laat
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%	
2010	10	1	10%	6	60%	2	20%	0	0%	1 (10%)
Totaal	36	3	8%	14	39%	7	20%	11	30%	1 (3%)

<sup>1</sup> De stand van mediation in Nederland, Stratus onderzoek april 2010

In 2010 heeft een 10-tal klachtmeldingen niet geleid tot het in behandeling nemen van de klacht. Redenen hiervoor zijn:

- De klagers willen (nog) geen gebruik maken van de klachtenregeling;
- Het betreft geen mediation
- De klager reageert vervolgens niet meer;
- De klacht is te laat ingediend (t.w. de mediation is meer dan een jaar geleden afgerond).

**Tabel 3: Verdeling van totaal in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebied (2005-2010)**

Aandachtsgebied	Aantal zaken	%
Familiezaken	151	57 %
Arbeidszaken	67	25 %
Zakelijk	13	5 %
Onderwijs	7	3 %
Overheid	13	5 %
Overige	14	5 %
<b>Totaal</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

Uit tabel 3 blijkt dat het aantal klachten over mediations in familiezaken en arbeidszaken over de afgelopen jaren het hoogst is. Dit stemt 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 2010 uitgevoerde onderzoek naar de stand van mediation (zgn. Stratus onderzoek), blijkt dat 33% van de mediations betrekking heeft op familiezaken en 28,4% op arbeidszaken. Daarna volgen zakelijke mediations en overheidmediations<sup>2</sup>.

**Tabel 4: Verdeling per jaar van in behandeling genomen klachtmeldingen over aandachtsgebieden (2005-2010)**

Aandachtsgebied	2005	2006	2007	2008	2009	2010		
Familiezaken	22	22	26	18	24	38		
Arbeidszaken	14	13	11	5	09	13		
Zakelijk	1	2	4	2	1	3		
Onderwijs	0	1	1	2	3	0		
Overheid	1	2	2	5	0	3		
Overige	1	4	4	3	1	2		
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>59</b>		
Nog in behandeling/niet verwerkt						1		

Klagers dienen vaak een klacht in die uit meerdere componenten bestaat. Tabel 5 laat zien dat over onzorgvuldige procesbegeleiding in 2010 –evenals in 2009 en 2008- het meest geklaagd wordt. Dit is een breed begrip waaronder vallen voortvarendheid, tempo etcetera. Daarna volgen de neutraliteit, de onvrede over de factuur, betrouwbaarheid en onvrede over de uitkomst van de mediation.

**Tabel 5: Onderwerpen klachten in kwantitatieve volgorde (2010)**

Onderwerpen
Onzorgvuldige procesbegeleiding
Neutraliteit
Onvrede factuur
Vertrouwelijkheid
Onvrede uitkomst
Anders

<sup>2</sup> De stand van mediation in Nederland, Stratus onderzoek april 2010

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 (2008-2010)**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Gemiddeld aantal uren per klacht besteed door klachtbehandelaars	5,27	5,3	4,42
Gemiddeld aantal weken doorlooptijd per klacht	8,1	10,7	5,28

Op basis van de beschikbare gegevens valt te constateren dat het gemiddelde aantal gespreksuren per klacht in 2010 gedaald is naar 4,42 uur per klacht. De gemiddelde doorlooptijd is in 2010 eveneens gedaald naar 5,28 weken per klacht.

**Tabel 7: Gegevens over de registratie van de mediator (2008-2010)**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
NMI Geregistreerd Mediator	13 (37%)	16 (41%)	14 (23%)
NMI Gecertificeerd Mediator	22 (63%)	23 (59%)	46 (77%)

Dat er meer klachten over gecertificeerde mediators worden ingediend dan over geregistreerde mediators 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 30 is, tegen 6 bij de geregistreerde mediator <sup>3</sup>. In het geval van de gecertificeerde mediators waarover in 2010 geklaagd is, betrof het in een 10-tal klachten een ver verwijzing van de Rechtbank.

<sup>3</sup> De stand van mediation in Nederland, Status onderzoek april 2010