

Instructie  
*Peer Review voor de  
MfN-registermediator*

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	
1.1	Wat is een Peer Review?	4
1.2	Wat is het doel van een Peer Review?	4
1.3	Wie neemt een Peer Review af?	4
1.4	Waaruit bestaat een Peer Review?	4
1.5	Besluitvorming naar aanleiding van een Peer Review	5
<b>2</b>	<b>De stadia van een Peer Review</b>	
2.1	Vooraf	6
2.2	Vorbereidingsfase	6
2.3	Uitvoering	6
2.4	Verslaglegging review	7
2.5	Besluitvorming door de Reviewcommissie	8
2.6	Mogelijkheid klacht, bezwaar- en beroep	8
<b>3</b>	<b>Algemeen</b>	
3.1	Planning Peer Review	9
3.2	Uitstel Peer Review	9
3.3	Kosten Peer Review	9
3.4	Zijn uw NAW-gegevens actueel?	9
	<b>Bijlage 1</b>	
	<b>Onderhoudseisen MfN-register 2012</b>	10
	<b>Bijlage 2</b>	
	<b>Agenda Peer Review voor de MfN-registermediator</b>	11
	<b>Bijlage 3</b>	
	<b>Normen voor de mediationpraktijk</b>	12

# 1 Inleiding

De Stichting Kwaliteit Mediators (SKM), voorheen het Nederlands Mediation Instituut (NMI), voert het kwaliteitssysteem van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) uit en beheert het MfN-register.

MfN-registermediators voldoen aan de kwaliteits- en onderhoudseisen van de Stichting Kwaliteit Mediators. Per 2012 maakt het kwaliteitsinstrument Peer Review onderdeel uit van deze driejaarlijkse onderhoudseisen. Met als doel de kwaliteit van het mediationberoep continu te verbeteren en zo een professionele standaard in de beroepsgroep neer te zetten.

Tijdens een Peer Review beoordeelt een onafhankelijke en onpartijdige vakgenoot of de dienst die u aan uw cliënt levert voldoet aan het gemiddelde niveau dat van een professional mag worden verwacht.

De procedure Peer Review is in 2011 in een breed samengestelde klankbordgroep uitgedacht, opgesteld, zorgvuldig getoetst en geëvalueerd. De SKM gebruikt de resultaten die voortkomen uit de Peer Reviews om haar kwaliteitsdenken verder te ontwikkelen.

De kwaliteitsbevordering in een Peer Review gebeurt enerzijds door uw eigen praktijkvoering onder de loep te nemen en u dus bewust te worden van uw handelwijzen (zelfreflectie). Anderzijds door toetsing van uw praktijk aan de essentialia van de mediationpraktijk (normen geënt op MfN-gedragsregels en MfN-reglement 2008).

In deze instructie vindt u informatie over wat u als MfN-registermediator kunt verwachten tijdens een Peer Review.

## **Stichting Kwaliteit Mediators**



*Mevr. mr. J.H. Emaus*  
*Manager Stichting Kwaliteit Mediators (SKM)*

## 1.1 Wat is een Peer Review?

Peer Review is een instrument om de kwaliteit van uw werk te toetsen en zo nodig te verbeteren door het werk te onderwerpen aan de kritische blik van een vakgenoot, een *peer* in het Engels. Het is een vorm van intercollegiale toetsing. Een Peer Review vindt één keer per drie jaar plaats en is verplicht voor iedere MfN-registermediator.

## 1.2 Wat is het doel van een Peer Review?

**De doelstellingen van de Peer Review zijn:**

- kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering van de MfN-registermediator
- bevorderen van de transparantie en de vergelijkbaarheid van MfN-registermediators door het toepassen van een algemene standaardwerkwijze in de Peer Review

## 1.3 Wie neemt een Peer Review af?

Een in het kader van de Peer Review aangestelde sollicitatiecommissie selecteert aan de hand van een uitgebreide en zorgvuldige selectieprocedure ervaren MfN-registermediators, die worden opgeleid en (na het met goed gevolg doorlopen van de opleiding) als reviewer worden aangesteld.

**Profiel reviewer:**

- ruime mediationpraktijkervaring
- minimaal vijf jaar MfN-registermediator
- heeft op professionele wijze gestalte gegeven aan een eigen mediationpraktijk
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden
- kan objectief waarnemen, tot een afgewogen oordeel komen en dit duidelijk terugkoppelen
- kan helder en bondig schriftelijk rapporteren

## 1.4 Waaruit bestaat een Peer Review?

Een Peer Review duurt gemiddeld 2,5 uur en vindt plaats in de mediationpraktijk van de MfN-registermediator. Dat kan zijn het kantoor maar ook de praktijk- of werkruimte in de woning van de MfN-registermediator.

Bij een Peer Review komt een aantal vaste punten aan de orde (zie bijlage 2: agenda Peer Review voor de MfN-registermediator). De volgorde van de gesprekspunten kan zo nodig worden aangepast. Echter, alle punten komen in de Peer Review aan bod. (Zie verder punt 2.3 Uitvoering)

## 1.5 Besluitvorming naar aanleiding van een Peer Review

Er is een strikte scheiding aangebracht in het uitvoeren van een Peer Review en het nemen van een beslissing naar aanleiding van de uitkomsten. De reviewer voert een review uit volgens een vooraf bepaalde werkwijze en op basis van vooraf vastgestelde criteria en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage. De MfN-registermediator krijgt de gelegenheid om zijn/haar reactie op de rapportage te geven (hoor en wederhoor).

Een onafhankelijke Reviewcommissie neemt een beslissing over mogelijke maatregelen na beoordeling van de rapportage van de reviewer en de reactie van de mediator.

De Reviewcommissie bestaat uit vijf leden (waaronder een voorzitter) en een medewerker van de SKM als (ambtelijk) secretaris.

### **Taken van de Reviewcommissie zijn:**

- toezicht houden op de uitvoering van de Peer Reviews
- beoordelen van door de reviewer opgestelde rapportages, inclusief de reacties van de mediators
- vaststellen van mogelijke maatregelen in het geval er tekortkomingen zijn geconstateerd
- behandelen van bezwaar in eerste aanleg inzake een rapportage van de reviewer bij een Peer Review
- behandelen van klachten tegen het handelen van een reviewer
- jaarlijks rapporteren aan het SKM-bestuur over de uitvoering van haar taken

## 2 De stadia van een Peer Review

### 2.1 Vooraf

Uitgangspunt is dat alles wat tijdens een Peer Review mondeling en schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk is. Om deze vertrouwelijkheid te waarborgen tekent de reviewer een geheimhoudingsverklaring. De geheimhoudingsplicht geldt voor alle betrokkenen tijdens de Peer Review: de reviewer, de medewerkers van de SKM en de leden van de Reviewcommissie. De geheimhoudingsplicht van de reviewer vervalt voor zover nodig om zich te verweren in een eventuele procedure voortvloeiend uit het Reglement klacht, bezwaar en beroep Peer Review.

### 2.2 Voorbereidingsfase

De SKM stelt vast welke MfN-registermediators in aanmerking komen voor een Peer Review en in welke maand. Aan elke mediator wordt een reviewer gekoppeld. De reviewer ontvangt contactgegevens van de te reviewen mediator, waarna de reviewer een afspraak maakt met de registermediator. Mochten mediator en reviewer elkaar zodanig kennen dat een review niet op onafhankelijke wijze kan plaatsvinden, dan wordt een andere reviewer ingeschakeld. De MfN-registermediator ontvangt van de SKM ruim van tevoren een vooraankondiging met daarin de maand waarin de Peer Review moet plaatsvinden en het verzoek om de 'vragenlijst Peer Review' en 'de zelfevaluatie' online in te vullen. Daartoe ontvangt de registermediator per e-mail de benodigde inlogcodes om gebruik te kunnen maken van reviewtool. Door beantwoording van de vragenlijst geeft de registermediator in de reviewtool aan in welke mate hij/zij vindt dat hij/zij voldoet aan de criteria voor de de MfN-registermediator. Ook voert de registermediator een zelfevaluatie uit met daarin zijn/haar sterke punten en verbeterpunten en een plan van aanpak met betrekking tot verdere ontwikkeling. Uiterlijk een week voor de datum van de Peer Review moet de vragenlijst zijn ingevuld en de zelfevaluatie uitgevoerd. Deze informatie is vervolgens online beschikbaar voor de Reviewer, die de informatie gebruikt ter voorbereiding van de Peer Review.

### 2.3 Uitvoering

Na een korte introductie waarin de agenda, de procedure en geheimhouding worden besproken, vindt allereerst beoordeling van de praktijk van de registermediator plaats aan de hand van de 'normen voor de mediationpraktijk' (zie bijlage 3). Deze normen zijn voor een groot deel gebaseerd op bestaande regels zoals de MfN-gedragsregels, het MfN-mediationreglement 2008 en de Registratievoorwaarden van de SKM. De normen zijn verdeeld in twee categorieën: A en B. Vastgestelde tekortkomingen in A-normen zijn niet toegestaan en dienen binnen zes maanden aantoonbaar te zijn hersteld. Ten hoogste twee vastgestelde tekortkomingen in B-normen zijn toegestaan. Indien drie of meer vastgestelde tekortkomingen in B-normen zijn geconstateerd, dan moeten deze binnen zes maanden tot ten hoogste twee B-normen aantoonbaar gereduceerd te zijn.

Voorts komen de door de registermediator uitgevoerde mediations aan de orde, zowel kwantitatief als kwalitatief. Dit gebeurt kwantitatief aan de hand van het door de registermediator zelf uitgedraaide overzicht 'aantal mediations' (te vinden op

[www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl) onder 'invoer mediations') en een steekproef van enkele actuele dossiers. Bij de kwalitatieve beoordeling vormen de MfN-gedragsregels het uitgangspunt. Ook eventueel ontvangen klachten worden besproken.

Daarnaast worden de door de registermediator gevolgde permanente educatie-activiteiten (PE) besproken, waaronder het doen aan intervisie. Het door de registermediator uit te draaien PE-overzicht (eveneens via [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl)) van de gevolgde opleidingen is hiervoor de richtlijn.

*NB: Vanaf 2013 geldt de eis van verplichte intervisie (minstens achttien van de in totaal 48 te behalen PE-punten per drie jaar). Meer informatie hierover vindt u op de website [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl)*

Met betrekking tot de verbetering van de dienstverlening is het van belang dat de MfN-registermediator de tevredenheid/waardering van partijen meet (zie bijlage 3 onder 6.1).

De SKM heeft een 'model klanttevredenheidsmeting' beschikbaar gesteld via de website [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl). Het meten van klanttevredenheid is overigens vormvrij, maar moet wel aantoonbaar zijn.

Tenslotte komt de uitgevoerde zelfevaluatie aan de orde. Deze omvat:

- reflectie (o.a. ervaringen als mediator, kenmerken van de mediationpraktijk)
- sterkte/zwakte analyse (wat gaat goed en wat zou beter kunnen?)
- actiepunten ter verandering of verbetering van de mediationpraktijk

De Peer Review wordt door de reviewer afgesloten met een mondelinge samenvatting van de bevindingen, noodzakelijke verbeterpunten en de vervolgpcedure.

## 2.4 Verslaglegging review

Na het bezoek legt de reviewer zijn bevindingen met verbeterpunten vast in een conceptrapportage. Als basis gebruikt de reviewer daarvoor de door mediator ingevulde vragenlijst, waaraan hij/zij zijn bevindingen online in reviewtool toevoegt. Daarna wordt de registermediator gevraagd om zijn/haar reactie te geven op de conceptrapportage, ook weer online in de reviewtool. Deze reactie kan de reviewer aanleiding geven om de conceptrapportage aan te passen. De reviewer stelt vervolgens de definitieve rapportage op. Deze omvat in ieder geval de complete reactie van de mediator. Een medewerker van de SKM wordt via de reviewtool geïnformeerd dat de rapportage beschikbaar is voor beoordeling door de Reviewcommissie. De registermediator ontvangt hiervan via de reviewtool een afschrift. Uiterlijk vier weken na uitvoering van de Peer Review dient de definitieve rapportage gereed te zijn voor verzending naar de ambtelijk secretaris van de Reviewcommissie.

## 2.5 Besluitvorming Reviewcommissie

De Reviewcommissie beoordeelt de rapportage inclusief de reactie van de mediator en neemt een beslissing. Deze beslissing is in beginsel positief, indien geen tekortkomingen van de categorie A zijn geconstateerd en niet meer dan twee tekortkomingen van de categorie B. De beslissing is dan handhaven in het register.

Indien een of meer A-tekortkomingen zijn geconstateerd en/of drie of meer B-tekortkomingen kan de beslissing zijn:

- vooralsnog handhaven in het register en uitvoeren van een herreview binnen zes maanden (dat kan schriftelijk door het aanleveren van aanvullende informatie of met een extra bezoek als de praktijk moet worden getoetst, bij voorkeur uitgevoerd door dezelfde reviewer)
- vooralsnog handhaven in het register en op korte termijn uitvoeren van een herreview door een andere reviewer (een second opinion)
- vooralsnog handhaven in het register en afleggen van een assessment
- advies aan het SKM-bestuur om (o.g.v. art. 8 van de registratievoorwaarden) tot schrapping uit het MfN-register over te gaan

De MfN-registermediator ontvangt schriftelijk bericht over de beslissing van de Reviewcommissie.

NB: Als bij een (op)volgende periodieke review (in beginsel na drie jaar) blijkt dat tekortkomingen uit categorie B niet zijn hersteld, dan worden deze opgewaardeerd naar categorie A.

## 2.6 Mogelijkheid klacht, bezwaar en beroep

Er is een Reglement klacht, bezwaar en beroep voor Peer Review vastgesteld. Dit reglement is te raadplegen via [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl).



## 3 Algemeen

### 3.1 Planning Peer Review

Het streven is 500-750 mediators per jaar op te roepen voor een Peer Review. De SKM kan de registermediator geen indicatie geven op welke termijn een Peer Review bij de mediator plaatsvindt. Het is mogelijk om u met voorrang aan te melden voor een review. U kunt een mailtje sturen naar de assistente Peer Review: [e.roobol@mediatorsfederatie.nl](mailto:e.roobol@mediatorsfederatie.nl)

### 3.2 Uitstel Peer Review

Een verzoek tot uitstel voor de verplichte onderhoudseisen moeten altijd schriftelijk kenbaar gemaakt worden bij het secretariaat van de SKM. SKM administreert een eventuele toekenning van uitstel in uw dossier.

De Peer Reviews voor de MfN-registermediators worden ingepland via de OAT (online audittool). Wanneer u al een oproep voor een review heeft ontvangen dan is het niet meer mogelijk om (achteraf) uitstel aan te vragen voor de Peer Review, tenzij er sprake is van zwaarwegende (gezondheids)redenen.

### 3.3 Kosten Peer Review

De kosten van een Peer Review worden jaarlijks door het Bestuur vastgesteld en bedragen € 375,00<sup>1</sup> exclusief btw. Een review vindt een keer per drie jaar plaats. Wanneer een herreview noodzakelijk is, dan betaalt u voor een administratieve afhandeling op basis van stukken € 60,00 exclusief btw. Voor een herreview waarbij een nieuw bezoek van een reviewer is vereist, betaalt u € 120,- exclusief btw.

De factuur voor de Peer Review ontvangt u na het bezoek van de reviewer.

### 3.4 Zijn uw NAW-gegevens actueel?

Mede in verband met een Peer Review is het van groot belang dat uw correspondentiegegevens correct zijn, zodat u tijdig op de hoogte bent van de planning van de Peer Review, er een afspraak met u kan worden gemaakt en wij u kunnen informeren over hetgeen van u wordt verwacht. Of uw gegevens juist zijn, kunt u zelf checken via het besloten gedeelte van [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl). Controleer daarom of uw e-mailadres en NAW-gegevens correct zijn en actualiseer desgewenst uw contactgegevens.

---

<sup>1</sup> Prijspeil in 2014

## Bijlage 1

# Onderhoudseisen MfN-register 2012

De **driejaarlijkse onderhoudseisen**<sup>2</sup> waaraan de MFN-registermediator dient te voldoen zijn:

- u doet minstens negen mediations
- de negen mediations beslaan in totaal (aantoonbaar) minimaal 36 contacturen
- in een jaar zijn minimaal twee mediations afgerond met gezamenlijk aantoonbaar minimaal acht contacturen
- van de negen mediations zijn er minimaal drie met een schriftelijke overeenkomst afgerond
- van de negen mediations per drie jaar zijn maximaal drie mediations in deze periode een co-mediation
- 48 Permanente Educatie (PE) punten met een verplichting tot intervisie conform het PE-Reglement
- deelname aan het kwaliteitsbevorderend instrument Peer Review

Onder mediations wordt begrepen: mediations conform het MfN-mediationreglement, interne mediations conform het MfN-statuut voor de interne mediator, co-mediations onder het MfN-mediationreglement of MfN-statuut voor de interne mediator waarbij de co-mediator als gelijkwaardig mediator als mediator optreedt.

Primair gaat het om mediations waar conform het MfN-mediationreglement met een mediationovereenkomst wordt gewerkt of mediations volgens het MfN-statuut voor de interne mediator. Het MfN-bestuur heeft begrip voor situaties waarin de MfN-registermediator door zijn werk of omgeving of type bemiddeling noodzakelijkerwijs niet in staat gesteld wordt volgens de bestendige gedragslijn te werken.

Indien geen negen mediations in drie jaar tijd verricht zijn, kunnen bemiddelingen meetellen. Deze bemiddelingen hebben de kenmerken die typerend zijn voor mediation. De MfN-registermediator treedt op als onafhankelijke procesbegeleider, doet geen uitspraken over het conflict, waarborgt de vrijwilligheid en vertrouwelijkheid. Deze bemiddelingen en essentialia dienen aangetoond te worden aan de hand van documentatie in een Peer Review.

---

<sup>2</sup> Wanneer niet wordt voldoen aan bovengenoemde (verplichte) onderhoudseisen kan het SKM-bestuur o.g.v. artikel 8 van de registratievoorwaarden doen besluiten de inschrijving per ommegaande te beëindigen.

## Bijlage 2

# Agenda Peer Review voor de MfN-registermediator

### Introductie (ca. 15 min.)

- kennismaking
- bespreken agenda
- procedure Peer Review
- A- en B-tekortkomingen
- geheimhoudingsverklaring reviewer

### Praktijk mediator (ca. 30 min.)

- reviewer beoordeelt de praktijk van de mediator aan de hand van de SKM-normen voor de mediationpraktijk

### Uitgevoerde mediations, kwantitatief en kwalitatief (ca. 30 min.)

- reviewer bespreekt het overzicht van uitgevoerde mediations
- reviewer neemt een steekproef uit enkele dossiers (waarom deze aanpak, welke dilemma's, hoe resultaat bereikt, etc.). De 'Gedragsregels voor de MfN-registermediator' zijn hierbij richtlijn
- reviewer bespreekt eventueel ontvangen klachten

### Gevolgde PE-activiteiten (ca. 15 min.)

- reviewer bespreekt het overzicht van in de afgelopen drie jaar uitgevoerde PE-activiteiten per categorie (Vakkennis en vaardigheden, Co-mediations, Intervisie en Supervisie, Aanverwante kennis en vaardigheden, Doceren, Publiceren)

### Zelfevaluatie (ca. 30 min.)

- reviewer bespreekt de uitgevoerde zelfevaluatie aan de hand van het ingevulde formulier (o.a. reflectie, sterke en verbeterpunten, aanpak verdere ontwikkeling)

### Nabespreking (ca. 30 min.)

- samenvatting bevindingen
- noodzakelijke verbeterpunten
- vervolgprocedure

*NB In het algemeen zal een review ongeveer 2,5 uur duren.*

## Bijlage 3

# Normen voor de mediationpraktijk

Als onderdeel van de Peer Review stelt de reviewer tijdens zijn/haar bezoek aan de mediator een aantal onderwerpen aan de orde. Onderdeel van het bezoek is een toets op de praktijkvoering aan de hand van de SKM-normen voor de mediationpraktijk. Deze normen zijn voor een groot deel gebaseerd op bestaande regels zoals de MfN-gedragsregels voor de MfN-registermediator, het MfN-mediationreglement 2008 en de Registratievoorwaarden van de MfN.

De normen zijn verdeeld in twee categorieën A en B. Tekortkomingen van A-normen zijn niet toegestaan en dienen binnen zes maanden aantoonbaar te zijn hersteld. Ten hoogste twee tekortkomingen van B-normen zijn toegestaan. Indien drie of meer tekortkomingen van B-normen zijn geconstateerd dienen deze binnen zes maanden aantoonbaar te zijn hersteld.

Alle gearceerde teksten zijn nadere uitleg van reeds genomen beslissingen door de Reviewcommissie.

## 1 Acceptatie, aanvang en beëindiging mediation

### 1.1 Verstrekken MfN-gedragsregels en -reglement (A)

De mediator verstrekt partijen de MfN-gedragsregels en het MfN-mediationreglement voorafgaand aan het ondertekenen van de mediationovereenkomst en informeert partijen dat hij/zij aan de gedragsregels en het reglement is gebonden.

*De norm ziet op het actief informeren als MfN-registermediator dat je aan de MfN-gedragsregels en het -reglement gebonden/gehouden bent.*

*Wanneer een mediator in hoedanigheid van registermediator optreedt, dient alles onder de vlag van de MfN-registermediator te geschieden en valt hij onder MfN-condities, tenzij het vooraf voor partijen kenbaar is dat het geen mediation betreft en hij een andere hoedanigheid vooraf schriftelijk kenbaar heeft gemaakt aan partijen.*

### 1.2 Acceptatie mediation (A)

De mediator sluit voorafgaand aan de mediation met alle partijen een schriftelijke mediationovereenkomst, die tenminste de vertrouwelijkheid en vrijwilligheid omvat, alsmede de geheimhoudingsplicht van partijen en hemzelf.  
(Gedragsregels voor de MfN-registermediator Artikel 8)

### 1.3 Aanvang mediation (A)

De mediation vangt aan terstond na ondertekening van de mediationovereenkomst door de partijen en de mediator, tenzij een ander tijdstip in de mediationovereenkomst wordt afgesproken.

*(MfN-mediationreglement 2008 Artikel 3)*

*Uitgangspunt is dat de mediationovereenkomst direct, derhalve bij een eventuele intake, wordt getekend door partijen. Uitzondering hierop is: wanneer de intake zich beperkt tot een kennismakingsgesprek dan wel uitleg over het proces of een vergelijkbaar contact.*

### 1.4 Vastlegging resultaat mediation (A)

De mediator draagt er zorg voor dat hetgeen de partijen zijn overeengekomen deugdelijk, al dan niet met behulp van een deskundige derde, in een overeenkomst wordt vastgelegd.

*(MfN-mediationreglement 2008 artikel 10.1)*

*Uitgangspunt is altijd afspraken accorderen door middel van een handtekening van partijen ongeacht de naam van het document.*

### 1.5 Beëindiging mediation (A)

De mediation eindigt door:

- ondertekening door de partijen van de in punt 1.4 genoemde overeenkomst
- een schriftelijke verklaring van de mediator aan de partijen dat de mediation eindigt
- een schriftelijke verklaring van een partij aan de andere partij(en) en de mediator dat zij zich uit de mediation terugtrekt

*(MfN-mediationreglement 2008 artikel 8)*

*Uitgangspunt is dat altijd schriftelijk, met daarin de datum van beëindiging, wordt vastgelegd dat er van een beëindiging van de mediation sprake is.*

## 2 Dossierbeheer

### 2.1 Aanmaken dossier (B)

De mediator waarborgt dat direct na ontvangst van een opdracht voor een mediation een dossier (fysiek en/of elektronisch) wordt aangemaakt.

### 2.2 Beheer dossier (B)

Dossiers zijn actueel en bevatten alle relevante gegevens, zoals de mediation-overeenkomst, verrichtingenstaat, declaraties en eventuele geheimhoudingsverklaringen, volmachten, tussentijdse verslagen en vaststellingsovereenkomst.

### 2.3 Beveiliging vertrouwelijke gegevens (A)

De mediator zorgt ervoor dat vertrouwelijke gegevens niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.

### 2.4 Beveiliging elektronische informatie (B)

De mediator heeft de elektronische informatie beveiligd, onder meer door een operationele back-upprocedure

### 2.5 Bewaartermijnen dossiers (B)

De mediator neemt na beëindiging van de mediation de wettelijke bewaartermijnen in acht van minimaal zeven jaar conform artikel 52 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen.

## 3 Geheimhouding

### 3.1 Toestemming partijen bij inschakeling derden (A)

De mediator betreft geen derden bij de mediation en verstrekt geen informatie aan derden, behoudens met toestemming van partijen.

*(Gedragsregels voor de MfN-registermediator artikel 6.2 en 8.3, MfN-mediation-reglement artikel 6 en 7)*

### 3.2 Geheimhoudingsverklaring derden (A)

De mediator legt alle derden die hij/zij bij de mediation betreft of over de mediation informeert, schriftelijk geheimhouding op.

*(Gedragsregels voor de MfN-registermediator artikel 6.1, artikel 6 MfN-mediation-reglement)*

## 4 Organisatie algemeen

### 4.1 Huisvesting (B)

De mediator draagt zorg voor een voor partijen acceptabele huisvesting.

### 4.2 Bereikbaarheid (B)

De mediator verschaft partijen duidelijkheid over zijn/haar bereikbaarheid per telefoon, e-mail, post en eventueel per fax.

### 4.3 Calamiteitenregeling (B)

Mediator kan toelichten hoe hij/zij de waarneming bij eventuele calamiteiten heeft geregeld.

*Een model van een calamiteitenregeling vindt u op [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl).*

### 4.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (B)

De mediator heeft een risico-analyse gemaakt van zijn mediationpraktijk en is in staat toe te lichten waarom hij/zij al dan niet een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.

## 5 Honorarium

### 5.1 Tarief en bijkomende kosten (A)

De mediator maakt met partijen vooraf een afspraak over zijn/haar tarief en de bijkomende kosten en legt deze vast in de mediationovereenkomst. Het is de mediator toegestaan een vast bedrag voor de mediation af te spreken. (*Gedragsregels voor de MfN-registermediator Artikel 9.1 en 9.2*).

### 5.2 Declaratie (A)

De mediator houdt een verrichtingenstaat bij en zorgt voor een duidelijke, inzichtelijke declaratie. (*Gedragsregels voor de MfN-registermediator Artikel 9.3*).

## 6 Klanttevredenheid

### 6.1 Klanttevredenheidsmeting (B)

De mediator meet de tevredenheid/waardering van partijen over zijn/haar dienstverlening met als doel de dienstverlening zo mogelijk te verbeteren.

*Een model van een klanttevredenheidsmeting vindt u op [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl).*

**Mediators***federatie*  
KWALITEITSREGISTER *Nederland*

Westblaak 150  
3012 KM Rotterdam  
Postbus 21499  
3001 AL Rotterdam  
T 010 2012 344  
F 010 2012 345  
info@mediatorsfederatie.nl  
www.mfnregister.nl