

Klachtenanalyse 2024

MfN-register

MfN-register
Westblaak 140
Postbus 21499
3001 AL Rotterdam
Tel. 010 – 201 23 44
info@mediatorsfederatienl.nl
www.mfnregister.nl

1. Inleiding

Het MfN-register is het Nederlandse kwaliteitsregister voor mediators met een beroepsregistratie, gehouden door de stichting Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De titel MfN-registermediator is beschermd en wordt aangeduid met een logo dat al ruim drie decennia staat voor een herkenbaar en transparant kwaliteitslabel in Nederland.

MfN hanteert voor alle MfN-registermediators een professioneel kwaliteitskader dat (mede) bestaat uit gedragsregels, een mediationreglement, een klachtenregeling en onafhankelijk tuchtrecht. De Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM)¹ voert het onafhankelijke tuchtrecht uit.

Als een deelnemer aan een mediation, na beëindiging daarvan, ontevreden is over het handelen van een MfN-registermediator, kan deze deelnemer of diens gemachtigde een klacht indienen bij het MfN-register onder de voorwaarden genoemd in de MfN-klachtenregeling. Bij de behandeling van klachten op basis van deze regeling is het doel in principe om een oplossing te vinden voor de betreffende situatie. De klachtenregeling is dan ook zo ingericht dat de behandeling van klachten in eerste instantie laagdrempelig en informeel is.

Klachten konden in 2024 via de website of per e-mail kosteloos worden ingediend.² Het MfN-bureau controleert of de klacht in behandeling kan worden genomen aan de hand van de criteria zoals die zijn vastgelegd in de klachtenregeling.³

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze:

- betrekking heeft op een MfN-registermediator;
- betrekking heeft op een mediation volgens MfN-condities;⁴
- binnen 12 maanden na beëindiging van de mediation is ingediend;
- voorzien is van een (korte) motivering; en
- volgens de klachtenregeling is ingediend.

Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, wordt deze doorgestuurd naar een onafhankelijke klachtbehandelaar die de verdere procesbegeleiding verzorgt.

Een klachtbehandelaar is een neutrale en externe deskundige met een uitgebreide ervaring en kennis op het gebied van mediation. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat zowel de klager als de mediator hun verhaal kunnen doen en dat de klacht efficiënt wordt behandeld. De klachtbehandelaar doet nooit bindend uitspraak over de klacht, maar staat klager en mediator bij in het vinden van een oplossing.

De klachtenregeling is een belangrijk instrument om de kwaliteit van de MfN-registermediator te waarborgen. MfN voert dan ook jaarlijks een analyse uit van de binnengekomen klachten. Hieronder vindt u de klachtenanalyse voor het jaar 2024.

¹ Zie hiervoor <https://mediationtuchtrecht.nl/> en <https://www.mfn-tuchtrechtupdates.nl/>

² <https://mfregister.nl/consument/klacht-indienen/>

³ De Klachtenregeling en de Toelichting op de Klachtenregeling zijn te raadplegen op <https://mfregister.nl/consument/klachtenregeling/>

⁴ Zie voor de condities het MfN-mediationreglement, de Gedragsregels op <https://mfregister.nl/mediators/regelgeving-en-documenten/>.

2. Klachtenanalyse

De klachtenanalyse is gebaseerd op terugkoppeling van klachtbehandelaren, mediators en indieners van de klachten, en ook op meldingen die bij MfN binnenkomen.

Na afronding van een klacht noteert de klachtbehandelaar de kenmerken van de klacht, zoals het aandachtsgebied van de mediation en de aard van de klacht. Indieners van een klacht en de betrokken mediators worden na afronding van de klacht gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen.

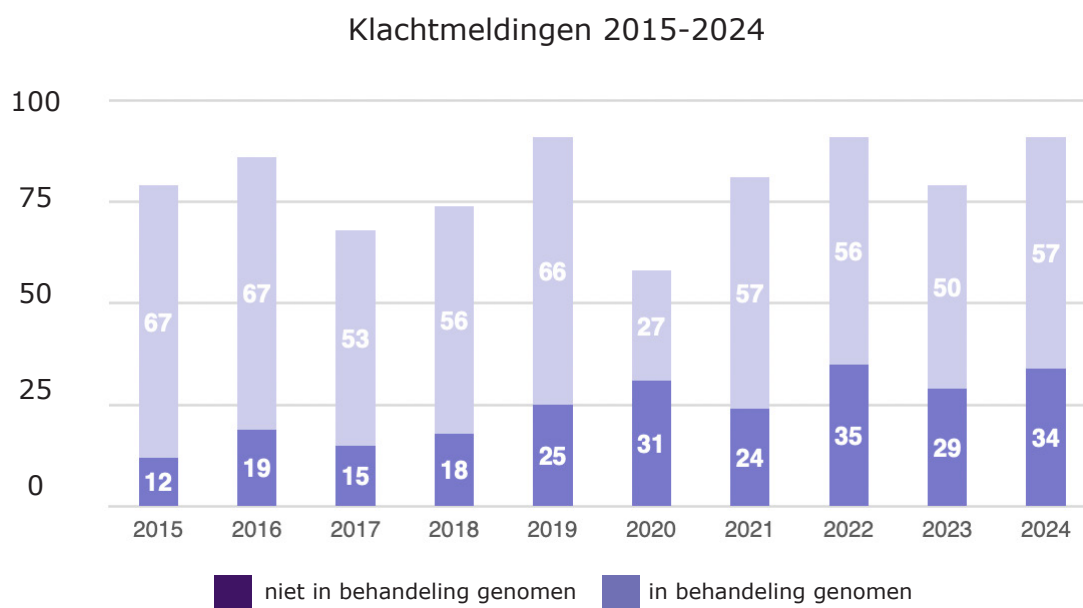
De statistische verwerking en analyse van de gegevens wordt uitgevoerd in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2015 - 2024) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Ingediende klachten worden verwerkt in het jaar van indiening; en
- alleen gegevens over de in behandeling genomen klachten worden in de analyse verwerkt (met uitzondering van paragraaf 2.1).

2.1 Klachtmeldingen

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de klachtmeldingen in de periode 2015 tot en met 2024 (periode van 10 jaar).

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2015-2024



In 2024 ontving MfN 91 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2023 is daarmee met 12 klachtmeldingen gestegen. In totaal zijn er 57 klachten in behandeling genomen, een stijging van 7 klachten in vergelijking met 2023. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd bijna 70% procent in behandeling genomen.

Niet alle klachtmeldingen leiden tot een klachtbehandeling. Overzicht 2 toont de redenen waarom klachtmeldingen niet in behandeling zijn genomen. Deze klachtmeldingen worden niet meegenomen in de verdere klachtenanalyse.

Overzicht 2: Niet in behandeling genomen klachten over de periode 2015-2024

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachten-regeling	Geen mediation	Geen MfN-mediator	Te laat	Mediation loopt nog	Klager geen deelnemer ⁵	Totaal
2015	0	2	6	3	1	0	x	12
2016	1	0	10	5	3	0	x	19
2017	0	3	6	1	5	0	x	15
2018	1	1	6	4	6	0	x	18
2019	13	1	2	5	4	0	x	25
2020	16	2	4	6	3	0	x	31
2021	9	0	8	2	4	1	x	23
2022	13	1	6	6	9	0	x	34
2023	11	0	5	6	4	1	x	29
2024	11	3	2	9	6	1	2	34
Totaal	75	13	55	47	45	3	2	240
	(31%)	(5%)	(23%)	(20%)	(19%)	(1%)	(1%)	(100%)

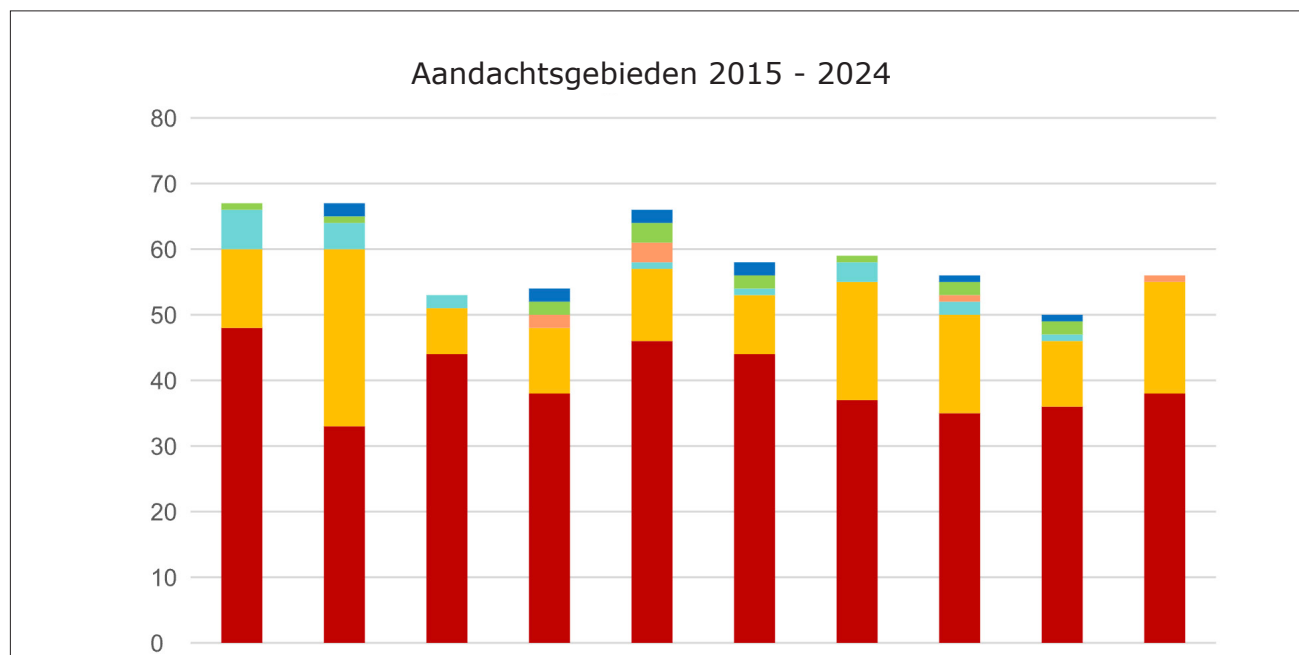
In 2024 is het opvallend dat het aantal ontvangen klachten, waarbij later bleek dat er geen sprake was van mediation, relatief is afgenomen ten opzichte van 2023. Ook is er een stijging in het aantal klachten waarbij de klager uiteindelijk aangaf (nog) geen gebruik te willen maken van de klachtenregeling. Verder is de lijn in 2024 over het algemeen ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van het jaar ervoor.

⁵ Deze categorie is in 2024 voor het eerst geregistreerd. Daarom zijn er geen cijfers van de jaren daarvoor.

2.2 Aandachtsgebied van de mediation

In overzicht 3 geeft de verdeling van de mediations per aandachtsgebied weer in de periode 2015-2024.

Overzicht 3: Verdeling van de klachten per aandachtsgebied over de periode 2015-2024⁶



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Overig	0	2	0	2	2	2	0	1	1	0
Overheid	1	1	0	2	3	2	1	2	2	0
Onderwijs	0	0	0	2	3	0	0	1	0	1
Zakelijk	6	4	2	0	1	1	3	2	1	0
Arbeid	12	27	7	10	11	9	18	15	10	17
Familie	48	33	44	38	46	44	37	35	36	38

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken, waarbij het aantal klachten in 2024 ongeveer gelijk bleef aan 2023. Wat opvalt is dat het aantal klachten bij mediations in arbeidszaken aanzienlijk is gestegen in 2024 ten opzichte van 2023, na een daling in 2023 ten opzichte van 2022. Familiemediation heeft de meeste klachten, gevolgd door arbeidsmediation, wat verklaard kan worden doordat deze twee categorieën het grootste deel van de mediations in het MfN-register uitmaken.

Onder de categorie 'Overig' vallen onder andere mediations in burenruzies, letselschadezaken en mediations in strafzaken. Als een mediation niet in één categorie valt, wordt deze bij de desbetreffende categorieën opgeteld.

⁶ Eén klacht is op het moment van publicatie van deze klachtenanalyse nog in behandeling, waardoor deze klacht niet mee wordt genomen in de overzichten vanaf hoofdstuk 2.2 van deze analyse. Deze zal worden meegenomen in de klachtenanalyse van 2025, mits die (zoals naar verwachting) in dat jaar wordt afgerond.

2.3 Aard van de klacht

Ontevreden deelnemers aan een mediation dienen vaak een klacht in die uit meerdere componenten bestaat. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op zowel de werkwijze als de vertrouwelijkheid. Onderstaand overzicht toont een ontwikkeling van de meest voorkomende klachten per jaar.

Overzicht 4: Ontwikkeling klachten over de periode 2015-2024

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Onafhankelijkheid/ onpartijdigheid	36	41	25	9	19	30	40	36	38	28
Competentie	26	24	22	8	13	30	25	20	14	17
Werkwijze	22	22	19	28	38	15	17	12	16	20
Facturering	24	5	17	7	10	15	8	8	6	7
Onzorgvuldige pro- cesbegeleiding	28	29	13	14	20	14	14	18	13	19
Transparantie	32	27	13	18	21	18	10	8	10	2
Partijautonomie	13	25	6	13	12	12	11	2	5	8
Vertrouwelijkheid	9	12	5	20	17	7	11	14	6	6
Mediationresultaat	3	5	4	1	2	7	2	4	1	3
Anders	5	5	3	2	3	1	2	1	0	0

Opvallend is dat de klachten over onderwerpen zoals de onafhankelijkheid/onpartijdigheid en transparantie aanzienlijk zijn afgenomen ten opzichte van 2023. Daarentegen is er in 2024 een sterke stijging zichtbaar ten opzichte van 2023 bij klachten over onzorgvuldige procesbegeleiding. Voor de overige categorieën van klachten zijn de aantallen ongeveer gelijk gebleven, zonder opvallende stijgingen of dalingen.

2.4 Beëindiging van de klachtprocedure

Bij de beëindiging van de klachtbehandeling registreert de klachtbehandelaar of de klacht is opgelost. Opgeloste klachten worden in deze analyse als afgerond beschouwd. Klachten waarbij partijen niet tot een oplossing zijn gekomen, waarvan de afloop onbekend is of die worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie worden als 'niet afgerond' beschouwd.

Overzicht 5: Afgeronde klachten over de periode 2015-2024

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Afgerond	47	43	34	31	36	28	29	28	30	44
Klacht (voorlopig) ingetrokken	4	2	1	0	2	2	1	1	2	0
Oplossing in de klachtbehandeling	33	34	27	27	29	22	23	24	26	43
Berusting klager	6	4	0	0	4	4	5	2	2	1
Partijen zelf tot oplossing gekomen	2	0	4	2	0	0	0	0	0	0

Van de 57 in behandeling genomen klachten zijn er 44 afgerond, wat neerkomt op 77%. Dit is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde van 60% in 2023. Van de 57 klachten konden 12 klachten niet worden afgerond.⁷ Een overzicht van de klachten die niet werden afgerond, wordt hieronder weergegeven.

Overzicht 6: Niet-afgeronde klachten over de periode 2015-2024

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Niet afgerond	20	21	19	25	30	28	28	28	20	12
Tuchtcommissie	17	22	13	19	25	25	21	19	11	7
Onbekend	3	2	6	6	5	1	7	9	9	5

Van de 12 niet-afgeronde klachten in 2024 heeft de klager in 7 gevallen aangegeven zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Dit is overigens niet in alle gevallen daadwerkelijk gebeurd. In hoofdstuk 3 is te lezen dat het aantal daadwerkelijk ingediende klachten bij de Tuchtcommissie lager ligt.

2.5. Evaluatie klachtbehandeling

Na afloop van de klachtbehandeling ontvangen de klager en de betreffende mediator een evaluatieformulier om hun ervaring(en) te delen. Er wordt gevraagd feedback te geven over procedure, de rol van de klachtbehandelaar en het MfN-register.

In 2024 zijn 27 evaluatieformulieren geretourneerd. Het meest tevreden was men over de snelle klachtbehandeling en de neutrale opstelling van de klachtbehandelaar. Iets minder tevreden was men over de mate waarin men zich "gehoord" voelde. De klachtbehandeling als geheel werd gemiddeld met een 7,3 beoordeeld⁸, wat iets lager is dan de 7,8 in 2023.

3. Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

Na het beëindigen van de klachtbehandeling heeft de klager, ongeacht de uitkomst, de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). De STM is een onafhankelijke stichting die de tuchtrechtspraak uitvoert over bij hen aangesloten instellingen. MfN is sinds het bestaan van het Tuchtrecht voor mediators een aangesloten instelling bij de STM. De Tuchtcommissie toetst het handelen van de mediator op basis van de Gedragsregels die gelden voor MfN-registermediators, doet uitspraak en kan maatregelen opleggen zoals een waarschuwing, berisping, schorsing of doorhaling van de registratie.⁹

⁷ Eén van de 57 in 2024 binnengekomen klachten is op het moment van publicatie van deze klachtenanalyse nog in behandeling, zoals beschreven onder voetnoot 5.

⁸ Op een schaal van 1-10.

⁹ Het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

In 2024 hebben twaalf klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend. De Tuchtcommissie heeft in twee zaken de klacht volledig ongegrond verklaard. In zes zaken was de klacht niet-ontvankelijk. In twee zaken is de klacht gegrond verklaard. In één zaak is de klacht deels gegrond verklaard. In de drie (deels) gegrond verklaarde zaken heeft de Tuchtcommissie een maatregel opgelegd. Hierbij is er twee keer een waarschuwing en één keer een berisping opgelegd.

Na de uitspraak van de Tuchtcommissie is nog hoger beroep mogelijk bij het College van Beroep, dat uiteindelijk over de klacht oordeelt. Van de zes door de Tuchtcommissie behandelde klachten is er in twee zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. Op het moment van publicatie van deze klachtenanalyse lopen deze twee zaken nog. In 2024 heeft het College van Beroep één zaak in behandeling genomen. is één zaak door het College van Beroep in behandeling genomen. Echter, voordat de zaak inhoudelijk kon worden behandeld, is het hoger beroep ingetrokken door één van de partijen. Deze zaak dateerde uit 2023.

4. Tot slot

In deze klachtenanalyse zijn de verschillende aspecten van de klachtenregeling aan bod gekomen. De meeste klachten in 2024 hadden betrekking op de onpartijdigheid, onafhankelijkheid en zorgvuldige procesbegeleiding van de MfN-registermediator.

In 2024 werd 77% van de ingediende klachten in succesvol afgerond. Dit percentage toont aan dat de klachtenregeling een laagdrempelig en professioneel middel is om klachten over mediators die zijn aangesloten bij MfN, op te lossen.

Een goed ingerichte klachtenregeling draagt bij aan de bescherming van consumenten en de zakelijke markt, en bevordert tegelijkertijd de kwaliteit van MfN-registermediators.