



Klachtenanalyse 2025

1. Inleiding

Het MfN-register is het Nederlandse kwaliteitsregister van mediators. Het register wordt beheerd door de stichting Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De titel MfN-registermediator is beschermd en wordt aangeduid met een logo dat al meer dan dertig jaar staat voor een herkenbaar en transparant kwaliteitslabel. MfN hanteert voor alle MfN-registermediators een professioneel kwaliteitskader dat (mede) bestaat uit gedragsregels, een mediationreglement, een klachtenregeling en onafhankelijk tuchtrecht. Het onafhankelijke tuchtrecht wordt uitgevoerd door de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM).¹

Als een deelnemer aan een mediation, na beëindiging daarvan, niet tevreden is over het handelen van een MfN-registermediator, kan deze deelnemer of diens gemachtigde een klacht indienen bij het MfN-register. Dit gebeurt onder de voorwaarden die in de MfN-klachtenregeling staan. Bij de behandeling van klachten volgens deze klachtenregeling is het doel in principe om een oplossing te bereiken voor de betreffende situatie. De klachtenregeling is dan ook zo ingericht dat de behandeling van klachten in eerste instantie laagdrempelig en informeel is.

In 2025 konden klachten kosteloos worden ingediend via de website of per e-mail.² MfN beoordeelt of de klacht in behandeling kan worden genomen aan de hand van de criteria die in de klachtenregeling zijn vastgesteld.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 die ook een uitgebreide ervaring op het gebied van mediation heeft. De klachtbehandelaar zorgt ervoor dat zowel de klager als de mediator hun verhaal kunnen doen en streeft naar een efficiënte en effectieve behandeling van de klacht. 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 2025.

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

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

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

⁴ Zie voor de condities het MfN-mediationreglement en 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 klacht, en ook op meldingen die binnenkomen bij MfN.

Na afronding van een klacht vermeldt 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.

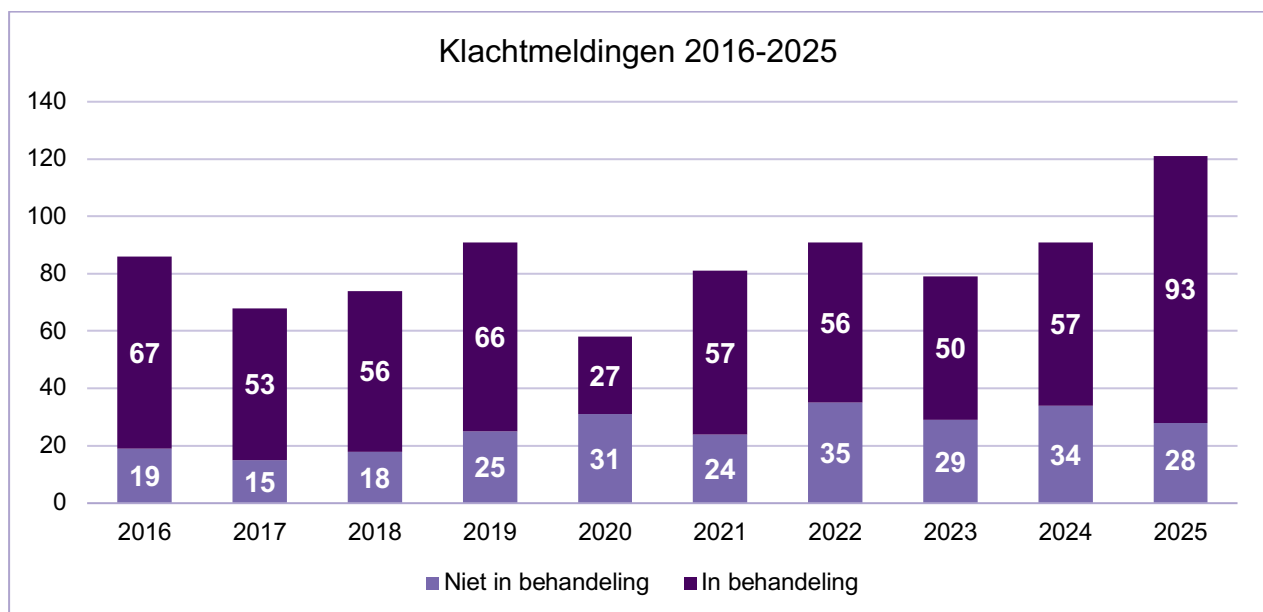
De statistische verwerking en analyse van de gegevens wordt uitgevoerd in MS Excel. De gegevens van de afgelopen tien jaar (2016 - 2025) zijn in deze analyse opgenomen. Bij de verwerking van de klachten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- ingediende klachten worden verwerkt in het jaar van indiening;
- 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 gegeven van de klachtmeldingen in de periode 2016 tot en met 2025 (periode van 10 jaar).

Overzicht 1: Klachtmeldingen en in behandeling genomen klachten over de periode 2016-2025



In 2025 ontving MfN 121 klachten. Het aantal klachtmeldingen ten opzichte van 2024 is daarmee met 30 klachtmeldingen aanzienlijk gestegen. In totaal zijn er 93 klachten in behandeling genomen, een stijging van 36 klachten in vergelijking met 2024. Van de klachten over de afgelopen 10 jaar werd 69% in behandeling genomen.

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

Overzicht 2: Niet in behandeling genomen klachten over de periode 2016-2025

	Klager reageert niet	Geen gebruik klachten-regeling	Geen mediation	Geen MfN-register-mediator	Te laat ingediend	Mediation loopt nog	Klager geen deelnemer	Niet in hoedanigheid MfN-register-mediator	totaal
2016	1	0	10	5	3	0	x	x	19
2017	0	3	6	1	5	0	x	x	15
2018	1	1	6	4	6	0	x	x	18
2019	13	1	2	5	4	0	x	x	25
2020	16	2	4	6	3	0	x	x	31
2021	9	0	8	2	4	1	x	x	23
2022	13	1	6	6	9	0	x	x	34
2023	11	0	5	6	4	1	x	x	29
2024	11	3	2	9	6	1	2	x	34
2025	10	3	3	4	6	1	0	1	28
totaal	85	16	58	51	51	4	2	1	267

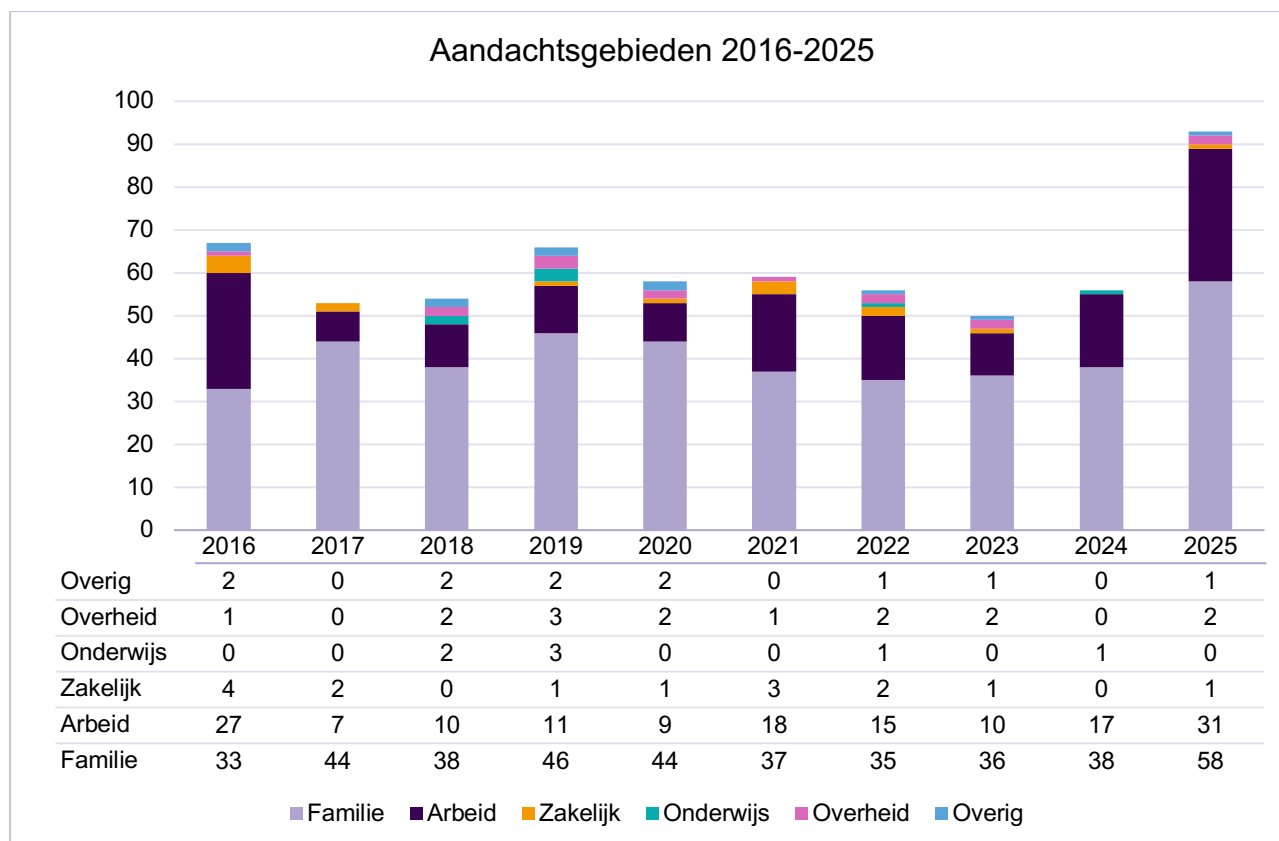
Elk jaar komen er ook klachten binnen bij MfN die geen betrekking hebben op een MfN-registermediator. In 2025 zagen we hiervan minder meldingen dan in het voorgaande jaar. Verder is de lijn in 2025 in algemene zin ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van het jaar ervoor. Er is wel een nieuwe categorie geïntroduceerd in 2025: er werd één klacht ingediend waarbij de MfN-registermediator tijdens de mediation niet in de hoedanigheid van MfN-registermediator aanwezig was.



2.2 Aandachtsgebied van de mediation

In overzicht 3 is de verdeling van de mediations per aandachtsgebied weergegeven over de periode 2016-2025.

Overzicht 3: Verdeling van klachten per aandachtsgebied over de periode 2016-2025⁵



Uit bovenstaande gegevens volgt dat jaarlijks de meeste klachten worden ingediend bij mediations in familiezaken. Het aantal klachten bij mediations in arbeidszaken is in 2025 toegenomen ten opzichte van 2024 en deze stijgende trend van klachten bij arbeidskwesties zagen we ook een jaar eerder. Het past bij de toename van het aantal uitgevoerde mediations in arbeidszaken uitgevoerd door MfN-registermediators.

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

⁵ Eén klacht is op het moment van publicatie van deze klachtanalyse 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 2026, mits die (zoals naar verwachting) in dat jaar wordt afgerond. Eén klacht uit 2024 was op het moment van publicatie van de klachtenanalyse 2024 nog in behandeling, deze klacht is meegenomen in de overzichten vanaf hoofdstuk 2.2. van deze analyse.

2.3 Aard van de klacht

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

Overzicht 4: Ontwikkeling klachten over de periode 2016-2025

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Onafhankelijkheid / Onpartijdigheid	41	25	9	19	30	40	36	38	28	48
Competentie	24	22	8	13	30	25	20	14	17	19
Werkwijze	22	19	28	38	15	17	12	16	20	33
Facturering	5	17	7	10	15	8	8	6	7	5
Onzorgvuldige procesbegeleiding	29	13	14	20	14	4	18	13	19	29
Transparantie	27	13	18	21	18	10	8	10	2	13
Partijautonomie	25	6	13	12	12	11	2	5	8	12
Vertrouwelijkheid	12	5	20	17	7	11	14	6	6	11
Mediation resultaat	5	4	1	2	7	2	4	1	3	10
Anders	5	3	2	3	1	2	1	0	0	0

Opvallend is dat bij klachten over onafhankelijkheid/onpartijdigheid, werkwijze, onzorgvuldige procesbegeleiding en transparantie en vertrouwelijkheid een aanzienlijke toename zichtbaar is ten opzichte van 2024. Enkel in de categorie facturering is er een daling in het aantal klachten te zien in vergelijking tot 2024.

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 klachten die worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie worden gedefinieerd als klachten waar 'geen oplossing binnen de klachtbehandeling gevonden' is.

Overzicht 5: Afgeronde klachten over de periode 2016-2025

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afgerond	43	34	31	36	28	29	28	30	44	63
Klacht (voorlopig) ingetrokken	2	1	0	2	2	1	1	2	0	1
Oplossing in de klachtbehandeling	34	27	27	29	22	23	24	26	43	57
Berusting klager	4	0	0	4	4	5	2	2	1	3
Partijen zelf tot oplossing gekomen	0	4	2	0	0	0	0	0	0	2

Van de 94 in behandeling genomen klachten zijn er 63 afgerond (67%). Dit is een lager percentage dan het gemiddelde in 2024 (77%). Van de 94 klachten konden 31 klachten niet worden afgerond.⁶ Een overzicht van de klachten die niet werden afgerond, wordt hieronder weergegeven.

Overzicht 6: Klachten waarbij geen oplossing binnen klachtbehandeling gevonden is over de periode 2016-2025

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Geen oplossing gevonden	21	19	25	30	28	28	28	20	12	31
Tuchtcommissie	22	13	19	25	25	21	19	11	7	22
Onbekend	2	6	6	5	1	7	9	9	5	7
Overig	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

Van de 31 klachten waar geen oplossing binnen de klachtbehandeling gevonden is, heeft de klager in 22 gevallen aangegeven zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Dit leidt er overigens niet in alle gevallen toe dat de klager hiertoe ook daadwerkelijk overgaat. Onder Hoofdstuk 3 is te zien dat het aantal daadwerkelijk ingediende klachten 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 de procedure, de rol van de klachtbehandelaar en het MfN-register.

In 2025 zijn in totaal 57 evaluatieformulieren geretourneerd. Van deze formulieren kwamen er 15 van klagers en 42 werden ingevuld door mediators.

Het meest tevreden waren klagers over de vlotte behandeling van de klacht, de tijd die aan de klacht is besteed en de aandacht die de klachtbehandelaar aan de inbreng van de klager heeft besteed. Het meest ontevreden waren klagers over de uitkomst van de klacht. De klachtbehandeling als geheel werd door klagers gemiddeld met een 7,8 beoordeeld.

“De klachtbehandeling als geheel werd door mediators gemiddeld met een 8,4 beoordeeld”

Mediators waren het meest tevreden over de voortvarendheid van de klachtbehandelaar en de aandacht die de klachtbehandelaar aan de inbreng van de mediator heeft besteed. Het meest ontevreden waren mediators over de uitkomst van de klachtbehandeling. De klachtbehandeling als geheel werd door mediators gemiddeld met een 8,4 beoordeeld.

Het gewogen gemiddelde cijfer van de klachtbehandeling is een 8,2. Dit is een verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen werd de klachtbehandeling gemiddeld met een 7,3 beoordeeld.

⁶ Eén van de in 2025 binnengekomen klachten is op het moment van publicatie van deze klachtenanalyse nog in behandeling, zoals beschreven onder voetnoot 5.

3. Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

Na het beëindigen van de klachtbehandeling heeft de klager, ongeacht de uitkomst van deze klachtbehandeling, de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). De STM is de 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 heeft de bevoegdheid om één van de volgende maatregelen op te leggen: waarschuwing, berisping, schorsing van de registratie of doorhaling van de registratie.⁷

In 2025 hebben negentien klagers een klacht bij de Tuchtcommissie ingediend, waarvan één klacht niet in behandeling is genomen. De Tuchtcommissie heeft op het moment van publicatie van deze klachtenanalyse in zeven zaken uitspraak gedaan. In drie zaken is er geen maatregel opgelegd. In de vier andere zaken zijn er berisping, voorwaardelijke schorsing, doorhaling of een waarschuwing 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 door de Tuchtcommissie in behandeling genomen klachten is in zes zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep. In 2025 is er één zaak op zitting behandeld door het College van Beroep. In deze zaak is er geen maatregel opgelegd. De overige zaken uit 2025 komen in 2026 aan de orde.

4. Tot slot

In deze klachtenanalyse zijn de verschillende aspecten van de klachtenregeling aan bod gekomen.

In 2025 is het aantal klachten aanzienlijk toegenomen. De meest voorkomende onderwerpen waarover geklaagd werd waren onafhankelijkheid/onpartijdigheid, werkwijze en procesbegeleiding door de MfN-registermediator. Van de ingediende klachten werd 68% in 2025 succesvol afgerond via tussenkomst van de klachtbehandelaar, wat als positief kan worden beschouwd bij het vinden van een oplossing voor een ingediende klacht.

Deze klachtenanalyse bevestigt het belang van een transparante, toegankelijke en professionele klachtenregeling binnen het MfN-register. Een goed functionerende klachtenregeling draagt aantoonbaar bij aan de bescherming van consumenten en de zakelijke markt, en bevordert de kwaliteit van MfN-registermediators.

Voor MfN als kwaliteitsregister is het van groot belang om informatie uit het klachtenproces systematisch te monitoren en inzichten en signalen te vertalen naar bruikbare informatie voor zowel de afnemers van mediation als de beroepsgroep van mediators. Dit draagt bij aan de kwaliteit van mediation in Nederland.

⁷ Het [Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators](#) bevat bepalingen over de samenstelling en werkwijze van de procedure bij de Tuchtcommissie en het College van Beroep.

Contact met Mediatorsfederatie Nederland

E-mail: info@mediatorsfederatie.nl

Tel.: 010 - 201 23 44

Adres: Westblaak 140, 3012 KM Rotterdam

Postadres: Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam