Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum

Mediation in Nederland

Ontwikkeling, kwaliteitsborging en empirische inzichten in kwaliteit

Cahier 2026-14

W.J. Verhoeven
T. Geurts
V. Ljujić

Mediation in Nederland

Ontwikkeling, kwaliteitsborging en empirische inzichten in kwaliteit

Cahier 2026-14

W.J. Verhoeven
T. Geurts
V. Ljujić

Cahier
De reeks Cahier omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum is verricht. Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Justitie en Veiligheid weergeeft.

Alle rapporten van het WODC zijn gratis te downloaden van WODC Repository.

Voorwoord

Mediation heeft een vaste plek verworven in het domein van geschiloplossing en wordt op uiteenlopende terreinen en in verschillende varianten ingezet voor het aanpakken van conflicten. Burgers en bedrijven die een conflict met mediation willen aanpakken, zijn erbij gebaat dat die mediation van goede kwaliteit is. De belangen voor partijen in een conflict kunnen groot zijn. De gevolgen van de manier waarop een conflict wordt aangepakt en het mogelijke resultaat daarvan zijn misschien nog wel groter. De afgelopen decennia is veel gedaan aan het bevorderen en het bewaken van de kwaliteit van het vakgebied. Toch bestaat er discussie over wat kwaliteit van medation inhoudt, welke problemen en uitdagingen er zijn, het kwaliteitssysteem dat nodig is en de indicatoren waarmee kwaliteit kan worden beoordeeld. Het is tot op heden dan ook moeilijk gebleken om tot een eenduidig systeem van kwaliteitsbevordering en -bewaking te komen. Dat maakt het relevant om de huidige stand van de kwaliteit van mediation in kaart te brengen.

Het onderzoek waarvan in dit rapport verslag wordt gedaan, heeft als doel meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van mediation in Nederland. Hiertoe is in beeld gebracht wat er op basis van empirische bevindingen en openbare documenten wel en niet bekend is over kwaliteit van mediation in Nederland en de borging daarvan. Interviews met mediators zijn gebruikt om in kaart te brengen hoe er in de praktijk wordt gedacht over kwaliteit van mediation. Vanuit deze brede insteek is duidelijk geworden dat het decennialange onderzoek naar mediation veel relevante informatie heeft opgeleverd over kwaliteit van mediation. Veel van dit onderzoek heeft echter plaatsgevonden in de periode 1995-2005. Het vakgebied heeft vele ontwikkelingen doorgemaakt waardoor de kennis uit deze onderzoeken gedateerd is en actuele informatie beperkter voor handen is. Op basis van het huidige onderzoek zijn suggesties gedaan voor kennisontwikkeling die kunnen bijdragen aan het verder ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation in Nederland.

Zonder de inzet van vele anderen was dit onderzoek niet mogelijk geweest. Daarom wil ik op deze plek, mede namens de onderzoekers, mijn oprechte dank uitspreken naar de mediators voor hun bereidwilligheid om te spreken over hun opvattingen met en ervaringen over kwaliteit van mediation. Verder wil ik Robert Tettelaar en Maria Louise Lagemaat van het ADR Register, Judith Simon-Emaus en Max Magnée van de MfN, Gjalt Schippers van de NMv, Aai Schaberg en Roelien Huges van de NOvA en Glenda Raap van de vFAS bedanken voor hun inspanningen bij de werving van mediators en het controleren van de concepttekst over hun organisatie op feitelijke onjuist-heden en wezenlijke omissies. Als laatste bedank ik Inge Piso van de RvR voor het controleren van de concepttekst over RvR op feitelijke onjuistheden en wezenlijke omissies. Het onderzoek werd begeleid door een begeleidingscommissie onder voorzitterschap van Prof. dr. R.H. de Bock. Ik dank de leden van deze commissie (zie bijlage 1) voor hun inzet, suggesties voor de uitvoering van het onderzoek en waardevolle commentaar op eerdere versies van de rapportage.

Prof. dr. I. Giesen

Directeur WODC

Inhoud

Afkortingenlijst **8**

Samenvatting **9**

1 Inleiding **19**
1.1 Aanleiding en vraagstelling 19
1.2 Methode van onderzoek 21
1.2.1 Aanpak hoofdstuk 2 21
1.2.2 Aanpak hoofdstuk 3 22
1.2.3 Aanpak hoofdstuk 4 22
1.2.4 Aanpak hoofdstuk 5 23
1.3 Perspectieven op mediation 24
1.4 Verschillende mediationvormen en de rol en werkwijze van de mediator 26
1.4.1 Vormen van mediation 26
1.4.2 Rol van mediator 26
1.5 Kwaliteit van mediation 26
1.5.1. Het belang van inzicht in de kwaliteit van mediation 27
1.5.2. Schematisch overzicht van de kwaliteit van mediation 28
1.5.3. Indicatoren voor de dimensies van kwaliteit van mediation 32
1.5.4. Determinanten van kwaliteit van mediation 34
1.6 Het borgen van kwaliteit van mediation 36

2 Ontwikkeling van mediation in Nederland **39**
2.1 De ontwikkeling van mediation in fasen 39
2.1.1. Voorgeschiedenis van mediation 39
2.1.2. Introductie mediation in Nederland (late jaren ’70 – 1995) 40
2.1.3. Institutionalisering en professionalisering (1995 – 2005) 41
2.1.4. Inbedding in het rechtsbestel (2005 – 2011) 45
2.1.5. Reguleringsambities en federatievorming (2011 – 2016) 47
2.1.6. Differentiatie van het mediationveld (2016 – 2025) 50
2.2 Aantal mediators in Nederland 56
2.2.1. Mediators aangesloten bij het MfN register 56
2.2.2. Mediators aangesloten bij het ADR Register 61
2.2.3. Mediators van de specialisatievereniging vFAS 61
2.2.4. Mediators aangesloten bij overige organisaties 62
2.3 Mediationgebruik in Nederland 62
2.3.1. Bekendheid van mediation 63
2.3.2. Mediationgebruik onder burgers 64
2.3.3. Mediationgebruik in scheidingszaken met minderjarige kinderen 67
2.3.4. Mediationgebruik onder MKB-bedrijven 68
2.3.5. Mediations door MfN-registermediators 69
2.3.6. Mediationgebruik binnen het rechtsbestel 70
2.4 Conclusie 72

3	**Kwaliteitsborging in het huidige mediationveld**	**76**
3.1	Het borgen van kwaliteit	76
3.2	Kwaliteitsvereisten van twee grote registers	78
3.2.1	Het ADR Register van Global Network Group	78
3.2.2	Het MFN-register van de Mediatorsfederatie Nederland	88
3.3	Kwaliteitsvereisten van twee grote beroepsorganisaties	97
3.3.1	Nederlandse Mediatorsvereniging	97
3.3.2	Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators	100
3.4	Kwaliteitsvereisten gesteld door Raad voor Rechtsbijstand	108
3.5	Conclusie	114
3.5.1	Organisatie kwaliteitsborging	114
3.5.2	Kwaliteitsvereisten	115
4	**Kwaliteit van mediation: Een empirisch overzicht**	**119**
4.1	Inleiding	119
4.2	Onderzoeksaanpak	120
4.3	Kwaliteit van het systeem	122
4.3.1	Algeheel beeld	122
4.3.2	Zakelijke mediation	124
4.3.3	MfN-registermediators	125
4.4	Kwaliteit van het proces	127
4.4.1	Algeheel beeld	127
4.4.2	Arbeidsmediation	131
4.4.3	Zakelijke mediation	131
4.4.4	MfN-registermediators	133
4.5	Kwaliteit van het resultaat	135
4.5.1	Algeheel beeld	136
4.5.2	Scheidingsmediation	137
4.5.3	Arbeidsmediation	138
4.5.4	Zakelijke mediation	139
4.5.5	MfN-registermediators	141
4.6	Determinanten van kwaliteit	142
4.6.1	Conflictkenmerken	143
4.6.2	Partijkenmerken	143
4.6.3	Mediatorkenmerken	144
4.6.4	Institutionele context	144
4.7	Route naar mediation	156
4.8	Conclusie	159
4.8.1	Beschikbare kennis	159
4.8.2	Kwaliteit van mediation	161
4.8.3	Determinanten van kwaliteit	164
5	**Kwaliteit van mediation vanuit het perspectief van de mediators**	**167**
5.1	Inleiding	167
5.2	Methoden	167
5.2.1	Werving en selectie van respondenten	167
5.2.2	Dataverzameling	169
5.2.3	Thematische analyse	171
5.3	Achtergrondkenmerken van geïnterviewde mediators	174
5.3.1	Registratie en lidmaatschap	174
5.3.2	Opleiding en certificering	174
5.3.3	Praktijkervaring	175

5.4	Mediators geselecteerd via het ADR register	176
5.4.1	Kwaliteit van mediation	176
5.4.2	Competenties van de mediator	176
5.4.3	Mediation principes	177
5.4.4	Kwaliteitsborging	178
5.4.5	Blik op de gebruiker	180
5.5	Mediators geselecteerd via de MfN	180
5.5.1	Kwaliteit van mediation	180
5.5.2	Competenties van de mediator	181
5.5.3	Mediation principes	182
5.5.4	Kwaliteitsborging	182
5.5.5	Blik op de gebruiker	185
5.6	Mediators geselecteerd via de NMv	187
5.6.1	Kwaliteit van mediation	187
5.6.2	Competenties van de mediator	188
5.6.3	Mediation principes	189
5.6.4	Kwaliteitsborging	189
5.6.5	Blik op de gebruiker	193
5.7	Advocaat-mediators geselecteerd via de NOvA	194
5.7.1	Kwaliteit van mediation	194
5.7.2	Competenties van de mediator	194
5.7.3	Mediation principes	195
5.7.4	Kwaliteitsborging	196
5.7.5	Blik op de gebruiker	198
5.8	Mediators geselecteerd via de vFAS	199
5.8.1	Kwaliteit van mediation	199
5.8.2	Competenties van de mediator	200
5.8.3	Mediation principes	200
5.8.4	Kwaliteitsborging	201
5.8.5	Blik op de gebruiker	203
5.9	Conclusies	203
5.9.1	Kwaliteit van mediation	204
5.9.2	Competenties van de mediator	204
5.9.3	Mediation principes	205
5.9.4	Kwaliteitsborging	205
5.9.5	Blik op de gebruiker	206
6	**Conclusie**	**208**
6.1	Ontwikkeling van mediation over de periode 1970-2025	209
6.2	Kwaliteitsborging	210
6.2.1	Organisatie kwaliteitsborging	210
6.2.2	Kwaliteitsvereisten	210
6.3	Kwaliteit van mediation empirisch bekeken	212
6.3.1	Wat we weten op basis van de empirische literatuur	212
6.3.2	Perspectief van mediators op kwaliteit van mediation	216
6.3.3	Conclusie	217
6.4	Suggesties kennisontwikkeling voor kwaliteitsbevordering en -bewaking	217
6.5	Tot besluit	222
Summary		**224**
Literatuur		**234**

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie 242

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 1 243

Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2 en hoofdstuk 4 249

Bijlage 4 Resultaten van de *scoping review* 257

Bijlage 5 Informatieblad bij interviews 261

Bijlage 6 Topiclijst interviews 262

Afkortingenlijst

ADR	Alternative Dispute Resolution
ADR Register	Het kwaliteitsregister van GNG
BTW	Belasting Toegevoegde Waarde
Ciarb	Chartered Institute of Arbitrators
CEDR	Centre for Effective Dispute Resolution
ECLI	European Case Law Identifier
GNG	Global Network Group
HR	Hoge Raad
IMI	International Mediation Institute
ISO	International Organization for Standardization
IEC	International Electrotechnical Commission
hJL	Het Juridisch Loket
KvK	Kamer van Koophandel
MfN	Mediatorsfederatie Nederland
MfN-register	Het kwaliteitsregister van MfN
MKB	Midden- en kleinbedrijf
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NMv	Nederlandse Mediatorsvereniging
NMI	Nederlands Mediation Instituut
NOvA	Nederlandse Orde van Advocaten
NVVMA	Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten
ODR	Online Dispute Resolution
PE	Permanente educatie
PBM	Platform Business Mediation
Rvdr	Raad voor de rechtspraak
RvR	Raad voor Rechtsbijstand
SRM	Stichting Register Mediator
SKM	Stichting Kwaliteit Mediators
STM	Stichting Tuchtrechtspraak Mediators
TIC	Testen Inspecteren Certificeren
vFAS	Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten en Scheidingsmediators
VAN	Vereniging Arbeidsmediators Nederland
VMO	Vereniging van Mediators bij de Overheid
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag
VMN	Vereniging van Mediators in het Notariaat
VMSZ	Vereniging van Mediators in Strafzaken
Wrb	Wet op de rechtsbijstand
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum
ZAM	Vereniging Zakelijke Mediation

Samenvatting

Inleiding

Mediation heeft een vaste plek verworven in het domein van geschiloplossing en wordt op uiteenlopende terreinen en in verschillende varianten ingezet voor het aanpakken van conflicten. Dat zorgt voor een maatschappelijk belang om goed zicht te hebben op kwaliteit van mediation. Burgers en bedrijven die een conflict met mediation willen aanpakken, zijn erbij gebaat dat die mediation van goede kwaliteit is. De belangen voor partijen in een conflict kunnen groot zijn. De gevolgen van de manier waarop een conflict wordt aangepakt en het mogelijke resultaat daarvan zijn misschien nog wel groter. De afgelopen decennia is veel gedaan aan het bevorderen en het bewaken van de kwaliteit van het vakgebied. Er zijn verschillende registers actief met elk hun eigen kwaliteitssysteem. Tal van beroeps- en belangenverenigingen leveren op hun eigen manier een bijdrage aan het bevorderen van kwaliteit van de beroepsuitoefening. En er zijn pogingen gedaan om mediation een wettelijke basis te geven.

Het vakgebied is op velerlei fronten gevarieerd. Mediation heeft geen vaste methodiek, wordt in uiteenlopende conflictsituaties toegepast, er bestaan verschillende registers en een aanzienlijk aantal beroepsorganisaties. Deze variëteit zorgt voor discussie over wat kwaliteit van medation inhoudt, welke problemen en uitdagingen er zijn, het kwaliteitssysteem dat nodig is en de indicatoren die nodig zijn om kwaliteit te beoordelen. Het is tot op heden dan ook moeilijk gebleken om tot een eenduidig systeem van kwaliteitsbevordering en -bewaking te komen. Dat brengt ons bij de aanleiding van dit onderzoek. Die komt voort uit de motie van de leden Ellian en Knops waarin zij stellen dat mediation verder kan worden gebracht door het mediatorsveld overzichtelijker te organiseren en in enige mate te reguleren. In een reactie op de motie gaf toenmalig Minister voor Rechtsbescherming aan dat er behoefte bestaat aan inzicht in de kwaliteit die momenteel met mediation aan rechtzoekenden wordt geboden. Met dit onderzoek beogen we in deze kennisbehoefte te voorzien. Er wordt een overzicht gegeven van wat er in de literatuur en in de mediationpraktijk wel en niet bekend is over kwaliteit, over kwaliteitsborging en over criteria die daarvoor nodig zijn. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

1 Hoe heeft het mediationveld zich in Nederland de afgelopen decennia ontwikkeld?
   a Hoe heeft medation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 1970-2025 en welke fasen in de ontwikkeling kunnen worden onderscheiden?
   b Hoe heeft het aanbod van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?
   c Hoe heeft het gebruik van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?
2 Hoe is kwaliteitsborging in het mediationveld begin 2026 in Nederland georganiseerd?
   a Hoe is kwaliteitsborging van mediation begin 2026 in Nederland georganiseerd en welke kwaliteitscriteria worden gebruikt?
   b In hoeverre bestaan er overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitscriteria die begin 2026 in Nederland worden gebruikt?
3 Wat is er vanuit de empirische literatuur bekend over kwaliteit van mediation in Nederland op de rechtsgebieden civiel en bestuur?

a In hoeverre is er empirische informatie beschikbaar over kwaliteit van mediation in publicaties uit de periode 2016-2025.
b Wat is er vanuit die literatuur bekend over kwaliteit van mediation?
c Welke factoren worden in deze literatuur genoemd die bepalend zijn voor kwaliteit van mediation?

4 Hoe kijken mediators naar kwaliteit en kwaliteitsborging van mediation in Nederland?
a Hoe worden kwaliteit van mediation en competenties van de mediator in de dagelijkse praktijk door mediators ingevuld?
b Welk belang hechten mediators aan kwaliteitscriteria en competenties van de mediator voor het borgen van kwaliteit van mediation?

Onderzoeksmethoden

Voor het beantwoorden van onderzoeksvragen hebben we gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Deze variëren van deskresearch (op basis van informatie en documenten van websites en literatuur), een *scoping review* van de Nederlandse empirische literatuur over kwaliteit van mediation van de afgelopen 10 jaar en 38 interviews met een selectie van mediators. Tabel S1 geeft een overzicht van de aanpak per hoofdstuk.

Tabel S1 Overzicht van gebruikte onderzoeksmethoden per hoofdstuk

Methoden	Omschrijving
Aanpak hoofdstuk 2	Beschrijving ontwikkeling van mediation: • Vier publicaties vormen basis (Coenraad & Ter Voert, 2021; Simon Thomas, 2020; De Roo & Jagtenberg, 2002; Van Meeteren, 2006). • Aanvullende publicaties en kamerstukken. Beschrijving aanbod en gebruik van mediation: • Jaarverslagen en publicaties op websites van MfN/MNI, Rvdr en RvR. • WODC- geschilbeslechtingsdelta's burgers en bedrijven (Geurts & Ter Voert, 2018; Hoekstra et al., 2026; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004).
Aanpak hoofdstuk 3	Beschrijving kwaliteitsborging: • De basis vormen het ADR Register, de MfN, de NMv en de vFAS (aangevuld met de specifieke rol van de NOvA en de RvR). • Informatie van websites. • Geldende regelingen (Wet op de rechtsbijstand, inschrijvingsvoorwaarden voor mediators en inschrijvingsvoorwaarden voor advocaten). • Aanvullende literatuur.
Aanpak hoofdstuk 4	Beschrijving stand van zaken empirische kennis over kwaliteit van mediation: • *Scoping review* over literatuur van de afgelopen 10 jaar. • 22 relevantie publicaties.
Aanpak hoofdstuk 5	Beschrijving meningen en ervaringen van mediators over kwaliteit van mediation: • 38 mediators geworven via het ADR Register (4), de MfN (18), de NOvA (4), de NMv (8) en de vFAS (4). • Interviews afgenomen tussen september 2025 en januari 2026.

Kernbevindingen

In het eerste hoofdstuk hebben we op basis van een scan van hoofdzakelijk de internationale literatuur (voornamelijk gericht op wat mediation succesvol of effectief maakt) een beschrijving gegeven van mediation als methode voor het aanpakken van conflicten. Deze beschrijving heeft ook geresulteerd in een schematisch overzicht van indicatoren en kenmerken waarmee kwaliteit van mediation inzichtelijk kan worden gemaakt. Uit dat overzicht is naar voren gekomen dat kwaliteit vanuit drie dimensies kan worden benaderd. Het gaat om de dimensies systeem, proces en resultaat. Voor de drie dimensies samen heeft de scan van de literatuur in totaal negen indicatoren met 36 kenmerken opgeleverd. Voor de dimensie systeem hebben we een indicator met vier kenmerken gevonden, voor de dimensie proces twee indicatoren en vijf kenmerken en voor de dimensie resultaat zes indicatoren en 27 kenmerken. Dit schematisch overzicht hebben we in hoofdstukken 4 en 5 gebruikt als kader om de empirische bevindingen te ordenen.

Hoofdstuk 2 Ontwikkeling van mediation in Nederland

Uit de beschrijving komt naar voren dat mediation een sterke groei kende toen het in Nederland opkwam. Het vakgebied professionaliseerde sindsdien steeds verder en raakte steeds meer verweven met het rechtsbestel. Vervolgens ontstonden er overheidsinitiatieven tot (verdere) regulering van de markt, en tegelijkertijd probeerde de beroepsgroep meer een eenheid te vormen. Regulering kwam echter niet tot stand, en de ontwikkeling van mediation na deze periode kenmerkt zich vooral door de grote verscheidenheid in de verschillende beroepsverenigingen en toepassingen van mediation.

Voor het huidige onderzoek is het relevant om zicht te krijgen op de omvang van het vakgebied. Hiervoor hebben we een beschrijving gegeven van de ontwikkeling in het aanbod en het gebruik van mediation. In de beginjaren tot 2005 neemt het aantal ingeschreven mediators bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI) (later de Mediatorsfederatie Nederland, MfN) sterk toe. In 2011 volgde een forse daling door strengere criteria en in 2024 waren ongeveer 2.500 mediators bij de MfN geregistreerd. In 2011 werd het kwaliteitsregister van GNG (het ADR Register) actief. Dit register telde in 2019 naar schatting 713 actieve en in Nederland gevestigde mediators. De Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten en Scheidings-mediators (vFAS) telde in 2024 volgens de website ongeveer 850 leden.

Het gebruik van mediation hebben we vanuit verschillende invalshoeken bekeken. Op basis van onderzoek onder alle Nederlandse burgers met een geschil blijkt het gebruik van mediation over de afgelopen 20 jaar een positieve ontwikkeling doorgemaakt te hebben ten opzichte van het gebruik van een gerechtelijke procedure. Op basis van gegevens van de MfN zien we dat vooral in de eerste jaren tot 2009 het geschatte aantal mediations sterk is gegroeid. Ook in de verwijzingen vanuit het Juridisch Loket (hJL) en de Rechtspraak zien we een stijging in de eerste jaren tot 2009/2010. Het aantal verwijzingen vanuit hJL daalt vanaf 2014 terwijl de verwijzingen vanuit de Rechtspraak dalen vanaf 2010 en vanaf 2012 ligt schommelen. Er is ook beperkte informatie beschikbaar over het gebruik van mediation door MKB bedrijven. Op basis van gegevens uit 2017 blijkt een beperkt aantal bedrijven tot 10 werkzame personen mediation te gebruiken. MKB bedrijven gebruiken voor het aanpakken van een conflict vaker een gerechtelijke procedure dan mediation.

Hoofdstuk 3 Kwaliteitsborging in het huidige mediationveld

De beschrijving van de kwaliteitsborging in Nederland is gebaseerd op de grootste organisaties die zich bezighouden met kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Op basis van informatie over begin 2026 hebben we een beschrijving gegeven van twee registers (het ADR Register en het kwaliteitsregister van MfN, MfN-register) en twee beroepsorganisaties (de Nederlandse Mediatorsvereniging, NMv en de vFAS). Ook de specifieke rol van de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) en de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) hebben we meegenomen. Waar mogelijk wordt bij de beschrijving aandacht besteed aan de inrichting van de organisatie zelf en het toezicht hierop, de toelatingsvereisten voor mediators, de periodieke controles van mediators en de klacht- en tuchtvoorzieningen waar mediators en hun klanten gebruik van kunnen maken bij een klacht of bij bezwaar.

Organisatie kwaliteitsborging
De beschrijving van de organisaties heeft zichtbaar gemaakt dat de mediationmarkt in sterke mate wordt gekenmerkt door zelfregulering. Daarmee blijft kwaliteitsborging in belangrijke mate afhankelijk van private registers (het ADR Register en het MfN-register), beroepsverenigingen (de NMv en de vFAS) en vrijwillige aansluiting. Op sommige onderdelen krijgt deze zelfregulering een publieke doorwerking, doordat de overheid ervoor kiest om private borgingsmechanismen te gebruiken voor een publieke regeling: registratie in het MfN-register geldt als voorwaarde voor inschrijving bij de RvR. Op andere onderdelen vormt publieke regulering van de advocatuur een basis waarop aanvullende zelfregulering wordt toegepast. Het gaat hierbij om mediators van de vFAS. Deze vereniging stelt als voorwaarde dat leden tevens advocaat zijn, en bij het verrichten van mediations verliezen ze hun hoedanigheid als advocaat niet. Deze zelfregulering kan daarmee worden gezien als complementair aan de reeds bestaande publieke borging van de kwaliteit van dienstverlening door advocaten. Deze publieke doorwerking en regulering ziet echter niet op de gehele mediationmarkt: de RvR heeft vooral betrekking op gesubsidieerde mediation, terwijl de NOvA ziet op advocaten, waaronder advocaten die ook als mediator werkzaam zijn, zoals vFAS-leden.

Kwaliteitsvereisten
Voor de beschrijving van de kwaliteitsvereisten hebben we onderscheid gemaakt tussen ingangsbewaking, kwaliteitsmonitoring en correctiemechanismen. Ingangsbewaking ziet op de eisen die aan mediators worden gesteld voordat zij tot een register, beroepsvereniging of stelsel worden toegelaten. Om als mediator op *associate level* (maximaal vijf kalenderjaren) tot het ADR Register te worden toegelaten, moet een algemene vooropleiding en een relevante beroepsopleiding zijn afgerond. Ook moet de mediator voldoende basiskennis hebben. Een mediator die voldoet aan aanvullende eisen (uitgevoerde opdrachten, jaren werkervaring en vaardigheden), kan zich op *full level* niveau laten registreren. Ook is voor *full level* niveau een geschikte praktijkruimte vereist, en moet de mediator beschikken over een model dienstverleningsovereenkomst en een model vaststellingsovereenkomst. Voor toelating tot het MfN-register moet de mediator eerst een basisopleiding hebben gevolgd bij een door de MfN erkend opleidingsinstituut. Als zowel het theorie-examen als het assessment zijn behaald, kan de mediator zich via het digitale aanmeldproces laten registreren. Voor vol lidmaatschap van de NMv moet een mediator een erkende basisopleiding hebben afgerond (via het ADR Register of de MfN). Wie de opleiding nog niet heeft behaald, kan aspirant-lid worden voor maximaal twee jaar. Voor toelating tot de vFAS geldt dat een advocaat eerst aspirant-lid wordt. Daarvoor moet de

kandidaat als advocaat zijn ingeschreven bij de NOvA en beschikken over een stageverklaring of over het certificaat van de Beroepsopleiding Advocaten (waarbij de Leerpraktijk Familierecht is gevolgd). Na toelating als aspirant-lid moet een opleidingstraject tot advocaat-scheidingsmediator of advocaat-erfrechtspecialist met goed gevolg worden afgerond.

Kwaliteitsmonitoring heeft betrekking op de wijze waarop vervolgens wordt bewaakt of mediators aan de geldende normen blijven voldoen. Bij het ADR Register werkt de kwaliteitsmonitoring vooral aan de hand van een hercertificering. De periodieke hercertificering vindt na vijf jaar plaats en vereist voldoende PE-punten (*associate level*: 12 punten per jaar; *full level*: 60 punten per certificeringsperiode), voldoende cliëntopdrachten (60 of meer) en het doorlopen van een documentaudit of optionele peer review. Na toelating bij het MfN-register geldt een systeem van onderhoudsverplichtingen binnen een driejarige cyclus: minimaal negen mediations met ten minste 36 contacturen (waarvan per jaar niet minder dan 2), 48 PE-punten (waarvan minimaal 18 voor intervisie) en een verplichte peer review. Voor de vFAS-advocaat-mediators geldt dat, naast de eisen die de NOvA stelt, jaarlijks 736 uur of meer gewerkt moet worden binnen het familie- of erfrecht en ten minste 10 juridische opleidingspunten, 8 intervisiepunten en 6 vaardighedenpunten moeten worden behaald.

Correctiemechanismen zien op de mogelijkheden om in te grijpen wanneer sprake is van tekortkomingen. Klachten over certificaathouders bij het ADR Register worden afgehandeld door Global Network Group (GNG) (ADR Register wordt operationeel gevoerd vanuit GNG). GNG bepaalt de ontvankelijkheid en de wijze van afdoening. Tegen het besluit over de afhandeling is geen beroep mogelijk. Voor klachten en bezwaren tegen besluiten van de organisatie zelf geldt een afzonderlijke procedure bij GNG. Het MfN-register maakt gebruik van een klachtenregeling met een door de MfN aangestelde klachtbehandelaar, en eventueel daarna een tuchtrechtelijke procedure bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). De STM doet openbaar uitspraak en kan maatregelen opleggen tot definitieve doorhaling uit het register. De gedragsregels van de vFAS bepalen dat de mediator zijn hoedanigheid als advocaat behoudt en dat het voor advocaten geldende gedragsrecht van toepassing blijft. Voor klachten over het optreden als mediator kent de vFAS een eigen klachtenreglement met een Raad van Tucht en een Raad van Beroep. De RvR maakt gebruik van de correctiemecha-nismen van de MfN, en heeft hier aanvullend een aantal bepalingen over wanneer de RvR de mediator uit het stelsel kan zetten.

Hoofdstuk 4 Kwaliteit van mediation: Een empirisch overzicht

De bevindingen van de *scoping review* hebben laten zien dat voor zeven van de negen indicatoren empirische informatie in Nederland beschikbaar is. Voor elf van de in totaal 36 kenmerken is empirische informatie gevonden. Kijken we in meer detail naar de bevindingen dan blijkt de beschikbare empirische informatie te variëren per dimensie van kwaliteit.

Voor de systeemkwaliteit hebben we informatie gevonden over de tevredenheid met de kosten en duur van mediation. Ruim de helft van de Nederlanders vindt mediation goedkoper dan het nemen van juridische stappen. Daarnaast zijn Nederlanders die mediation hebben gedaan over het algemeen tevreden over de snelheid van het traject. Empirische informatie over de inzet van middelen en de invloed op de werklast van de Rechtspraak is niet gevonden.

Ook hebben we informatie gevonden over de tevredenheid met de kwaliteit van het mediationproces. Gebruikers van mediation zijn gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces. Ook over de deskundigheid, de voorbereiding en de klantvriendelijkheid van de mediator zijn ze tevreden. Daarnaast zijn ze gemiddeld genomen goed geïnformeerd en een ruime meerderheid ervaart voldoende ruimte om hun perspectief naar voren te brengen. Desondanks geeft een flink deel van de gebruikers aan dat niet alle relevante onderwerpen tijdens de mediationbijeenkomsten zijn besproken. Voor arbeidszaken komt eveneens naar voren dat de meeste partijen tevreden zijn over het proces en het resultaat, zowel op de korte als op de langere termijn. Ook in zakelijke mediation zijn bedrijven (en hun advocaten) gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces en de mediator. Voor het MfN-register was daarnaast nog informatie beschikbaar over het aantal klachten. Op het geheel aan mediations gaat het om een gering aantal klachten (tussen de 38 en 47 klachten per jaar).

Wat betreft het resultaat van mediation is naar voren gekomen dat in 2024 in 56% van de mediations gedeeltelijke of volledige overeenstemming wordt bereikt. Een andere manier om het resultaat in beeld te brengen, is te kijken naar het oplossen van het conflict. In 2019 blijkt 71% van de mediations in een volledige of gedeeltelijke oplossing van het geschil te resulteren. Ook blijkt het merendeel van de mediationdeelnemers tevreden te zijn met het resultaat. Bij ouders die een echtscheidingsprocedure hebben doorlopen en een mediator hebben ingeschakeld is geen effect van mediation gevonden op het welzijn van kinderen. Maar bij ouders die samenwoonden en uit elkaar zijn gegaan, wijzen de onderzoeksresultaten wel op een positief resultaat van mediation. Verder zijn er aanwijzingen dat partijen in een arbeidsconflict mediation als een effectief middel beschouwen, zowel op de korte als langere termijn. Bedrijven en hun advocaten hebben gemiddeld ook een positieve waardering voor het resultaat en de bereikte overeenstemming, maar in hoeverre dit beeld representatief is voor alle bedrijven en advocaten is niet bekend. Over de aard van de overeenkomst en veranderingen in het conflict is weinig tot geen empirische informatie beschikbaar. Over de verandering in de relatie tussen partijen en over rechtvaardigheid van het resultaat hebben we geen empirische informatie gevonden.

Hoofdstuk 5 Kwaliteit van mediation vanuit het perspectief van mediators

Uit de interviews met de geselecteerde mediators komt het algemene beeld naar voren dat zij er belang aan hechten dat mediators deskundig zijn en dat de procedure zorgvuldig wordt doorlopen. Het gaat dan om de manier waarop mediators optreden, het goed informeren van gebruikers over wat mediation inhoudt en wat kan worden verwacht en de inhoudelijke deskundigheid van mediators. Volgens hen dragen deze aspecten bij aan de kwaliteit van mediation. Wat betreft kwaliteitsbevordering en -bewaking vinden de meeste geïnterviewde mediators certificering en kwalificering belangrijk. Een deel zou graag zien dat dit wettelijk wordt vastgelegd en dat ‘mediator’ een beschermd beroep wordt.

Ook komt duidelijk naar voren dat de geïnterviewde mediators het huidige mediationveld onoverzichtelijk vinden. Dit geldt volgens de mediators voor gebruikers omdat voor hen niet duidelijk is welke kwaliteit zij van mediation kunnen verwachten. Het geldt ook voor mediators zelf omdat zij een ongelijk speelveld ervaren waarin verschillende kwaliteitsstandaarden bestaan en het niet duidelijk is hoe zij daarop moeten inspelen.

Onder de geïnterviewde mediators lopen de meningen uiteen over hoe de onoverzichtelijkheid met betrekking tot de kwaliteit in het huidige mediationveld kan worden opgelost. Een deel van de mediators denkt dat een centraal mediatorsregister het mediationveld overzichtelijker kan maken. Andere mediators die wij hebben gesproken hebben bedenkingen bij een centraal mediatorsregister. Een deel van hen verwacht dat er meer bureaucratie zal komen. Een ander deel geeft aan dat uniforme normen en regels geen recht doen aan de diversiteit in de sector. Beiden zouden afbreuk doen aan de kwaliteit van mediation. Daarnaast hebben we ook enkele mediators gesproken die weinig toegevoegde waarde zien in een centraal mediatorsregister of vooral nadelen zien. Zij hebben hiervoor verschillende redenen genoemd. Zo wordt aangegeven dat de markt kwaliteitsbevordering en -bewaking prima zelf kan regelen. Daarnaast bestaan er nu al twee registers waardoor het opzetten van een nieuw register vooral verspilling van tijd en geld zou zijn.

Conclusie

Er wordt al lange tijd onderzoek gedaan naar mediation. Dat onderzoek heeft informatie opgeleverd over mediation als onderdeel van een set van alternatieve manieren voor het aanpakken van conflicten. De beschikbare empirische bevindingen laten een voorlopig positief beeld zien over de kwaliteit van mediation. De meeste deelnemers aan mediation lijken tevreden te zijn over onderdelen van het systeem, het proces en het resultaat. Bovendien wordt in de meerderheid van de mediations het geschil gedeeltelijk of volledig opgelost. Daarnaast blijkt in ongeveer de helft van de mediations overeenstemming te worden bereikt en het aantal klachten bij de MfN is beperkt. Dit beeld is echter niet compleet. Actuele empirische kennis ontbreekt over hoe hedendaagse mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation daadwerkelijk oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. De algemene vraag, hoe het nu staat met kwaliteit van mediation in Nederland, kan op basis van de huidige stand van de empirische kennis dan ook niet volledig worden beantwoord. Wel hebben we enkele suggesties gegeven voor kennisontwikkeling waarvan wij verwachten dat die kunnen bijdragen aan het verder ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation in Nederland.

Suggesties voor kennisontwikkeling ten behoeve van kwaliteitsbevordering en -bewaking

Ondanks de variëteit en complexiteit van het vakgebied en de uitdagingen wat betreft onderzoek doen, hebben we vijf suggesties kunnen doen voor kennisontwikkeling ten behoeve van kwaliteitsbevordering en -bewaking. Twee suggesties zijn gericht op een verdiepende probleemanalyse en het expliciteren van doelen voor ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking. Drie suggesties hebben betrekking op kennisontwikkeling gericht op veronderstelde voor- en nadelen van mediation. Met de vijf suggesties laten we zien dat er mogelijkheden zijn voor kennisontwikkeling die het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation verder kan helpen.

Probleemanalyse en expliciteren van doelen voor ontwikkeling kwaliteitsbevordering en -bewaking

De ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking is gebaat bij duidelijkheid over de problemen en uitdagingen die er daadwerkelijk in de sector spelen op dat

gebied. Hiervoor is een verdiepende probleemanalyse nodig (suggestie 1). De resultaten daarvan kunnen worden gebruikt om de doelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation te concretiseren. In het geval de onderliggende problemen, uitdagingen en beleidsdoelen duidelijker zijn, wordt het mogelijk om meer systematisch na te gaan of en onder welke omstandigheden mediation een gepaste en effectieve manier is om die doelen te bereiken. Kwaliteit van mediation is hierdoor effectiever te beoordelen.

Veel kan worden geleerd van onderzoek onder gebruikers van mediation (suggestie 2). Hiermee kan in kaart worden gebracht hoe gebruikers de kwaliteit van de mediation en mediators beoordelen, waar zij mogelijkheden zien voor verbetering van de kwaliteit, hoe zij hun keuze maken voor mediation en een specifieke mediator en welke rol een register in de keuzes speelt. Het is hierbij interessant om te kijken naar gebruikers die tijdens het traject afhaken. Ook zou aandacht besteed kunnen worden aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype.

Bovenstaande resulteert in twee suggesties voor kennisontwikkeling ten behoeve van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 1: Verdiepende probleemanalyse van kwaliteit van mediation
  In kaart brengen welke problemen en uitdagingen er daadwerkelijk spelen op het gebied van kwaliteit van mediation en daaruit gerichte doelen afleiden voor de ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking.
- Suggestie 2: Onderzoek onder gebruikers
  Bij gebruikers van mediation nagaan welke redenen zij geven bij hun keuze voor mediation en een mediator, welke informatie zij gebruiken bij die keuze en hoe zij de kwaliteit van mediation en mediators beoordelen. In het bijzonder kan aandacht besteed worden aan redenen en overwegingen voor het afbreken van het mediationtraject en aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype.

Kennisontwikkeling gericht op veronderstelde voor- en nadelen van mediation

De ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking is gebaat bij meer inzicht in de voor- en nadelen van mediation. In vergelijking met een rechtsgang zou mediation lagere kosten kunnen hebben, kortere doorlooptijden, hogere tevredenheid en grotere ervaren procedurele rechtvaardigheid. Over deze aspecten bestaat empirische informatie, maar die is voornamelijk gericht op beschrijvingen. Voor meer inzicht is het belangrijk om een referentiekader te gebruiken waarmee bevindingen kunnen worden geduid. Het ligt voor de hand om als referentiekader een vergelijking te maken met gerechtelijke procedures (suggestie 3). Daarbij moet rekening worden gehouden met kenmerken van bijvoorbeeld de zaak (zoals complexiteit van het geschil) en van de partijen in het conflict (zoals onderhandelingsbereidheid). Naast de drie hiervoor genoemde voordelen van mediation wordt ook gewezen op de mogelijkheid om tot afspraken te komen die beter aansluiten bij de belangen van partijen en daarmee duurzamer kunnen zijn. Systematisch inzicht in de duurzaamheid van de afspraken ontbreekt op dit moment. Een belangrijke stap is om op basis van een professioneel oordeel na te gaan wat de juridische kwaliteit van vaststellingsovereenkomsten is (suggestie 4). Veel kan geleerd worden van het laten bekijken van vaststellingsovereenkomsten door een expert op het gebied van dit soort contracten. Die zou een oordeel kunnen geven van de degelijkheid waarmee het contract is opgesteld. Hiervoor is het wel noodzakelijk om toegang te krijgen tot vaststellingsovereenkomsten, wat

gezien het vertrouwelijk karakter van mediation niet eenvoudig is. Ook rechterlijke uitspraken kunnen inzicht geven in de kwaliteit van vaststellingsovereenkomsten. Er zijn uitspraken beschikbaar die specifiek betrekking hebben op zaken waarin mogelijk de zorgplicht door de mediator is geschonden. Deze uitspraken zeggen daarmee ten eerste iets over de kwaliteit van de overeenkomst zelf (de houdbaarheid van de contractuele afspraken omtrent vertrouwelijkheid). En ten tweede dat de rechter niet alleen beoordeelt of de contractuele afspraken wel zijn nagekomen, maar ook of een partij al dan niet is benadeeld en er voldoende rekening is gehouden met bestaande regelgeving. Dit haakt aan bij een van de veronderstelde nadelen van mediation. Dat betreft het risico dat de rechtsbescherming voor vooral zwakkere burgers vermindert als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt.

Naast meer inzicht in de voordelen van mediation is het ook belangrijk meer inzicht te krijgen in mogelijke nadelen van mediation. Bij mediation zou sprake kunnen zijn van druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met een overeenkomst en van machtsonevenwicht tussen partijen. Uit de interviews met mediators is daarover anekdotische informatie in de vorm van voorbeelden naar voren gekomen, maar systematisch inzicht ontbreekt. Het eerdergenoemde onderzoek onder gebruikers van mediation kan worden gebruikt om het inzicht in deze aspecten te vergroten (suggestie 5).

Bovenstaande resulteert in drie suggesties voor kennisontwikkeling ten behoeve van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 3: Vergelijkend onderzoek mediation en gerechtelijke procedures
  Vergelijkend onderzoek tussen mediation en gerechtelijke procedures naar aspecten van kwaliteit zoals de kosten, doorlooptijd, tevredenheid en effectiviteit waarbij rekening wordt gehouden met kenmerken van de zaak en van de partijen in het conflict.
- Suggestie 4: Onderzoek juridische kwaliteit resultaat mediation
  Op basis van een expertoordeel of van rechtspraak vaststellingsovereenkomsten, die naar aanleiding van mediation zijn opgesteld, analyseren voor meer inzicht in de juridische kwaliteit van het resultaat van mediation.
- Suggestie 5: Onderzoek ervaren druk en machtsongelijkheid
  Bij het onderzoek onder gebruikers (zie suggestie 2) specifiek aandacht besteden aan ervaren druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met afspraken, mogelijke machtsongelijkheid tussen partijen en hoe de mediator omgaat met eventuele machtsongelijk tussen partijen.

Tot slot

Het huidige onderzoek is gestart vanuit een kennisbehoefte die er bestaat over de kwaliteit die momenteel met mediation aan rechtzoekenden wordt geboden. Gezien deze kennisbehoefte was de insteek van het onderzoek breed. We hebben in beeld gebracht wat we op basis van empirische bevindingen, openbare documenten en interviews met mediators wel en niet weten over kwaliteit van mediation in Nederland. Vanuit deze brede insteek is duidelijk geworden dat het decennialange onderzoek naar mediation relevante informatie heeft opgeleverd over kwaliteit van mediation. Ook is duidelijk geworden dat er nog kennis ontbreekt. Er is relatief weinig bekend over de manier waarop mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation daadwerkelijk oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. Dat is

een belangrijke bevinding. Kwaliteit van mediation laat zich namelijk minder makkelijk onderzoeken dan bijvoorbeeld kwaliteit van gerechtelijke procedures. In vergelijking met juridische procedures ontbreken voor mediation objectieve maatstaven waaraan de kwaliteit kan worden afgemeten. Daarnaast is mediation praktisch gezien moeilijker te onderzoeken dan veel juridische procedures. Kort gezegd vindt mediation achter gesloten deuren plaats terwijl juridische procedures in beginsel een openbaar proces zijn. Dit onderzoek heeft laten zien dat aspecten van kwaliteit van mediation empirisch onderzocht kunnen worden, maar de vertaalslag naar een beoordeling van kwaliteit is door het ontbreken van objectieve maatstaven en toegankelijke informatie nog moeilijk te maken.

De beleidscontext waarin de bevindingen van het huidige onderzoek openbaar worden gemaakt is veranderd ten opzichte van de beleidscontext bij de start van het onderzoek. De Kwartiermaker Centraal Mediatorsregister en de leden van de Adviescommissie Centraal Mediatorsregister hebben op 5 juni jongstleden per brief hun advies gegeven aan de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid. De voorwaarden voor een succesvolle realisatie van een centraal mediatorsregister ontbreken op dit moment. De kwartiermaker en leden van de adviescommissie stellen voor om de kwaliteitsnormen en -eisen voor mediators om tot een bestaand register te worden toegelaten wettelijk te uniformeren. Daarmee bedoelen zij dat deze normen worden ingevuld, geconcretiseerd en verder ontwikkeld. In een reactie op het advies en de aanbeveling van de kwartiermaker en de leden van de adviescommissie heeft de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid aangegeven het advies en de aanbevolen route te verkennen in nauw overleg met de betrokken partijen. Tevens geeft de staatssecretaris in haar reactie aan de conclusies van het huidige onderzoek daarin mee te nemen.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en vraagstelling

Een groot deel van de Nederlanders heeft wel eens een burenruzie, een geschil bij de aankoop van een product of dienst, een probleem met relatie- of familiezaken, schulden of een conflict op de werkvloer gehad (Hoekstra et al., 2026; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004). Dit soort problemen en de stappen die worden genomen om ze aan te pakken, kunnen het leven van mensen sterk belemmeren en verstoren. Het kan zorgen voor stressklachten, slaapproblemen en andere gezondheidsproblemen (Hoekstra & Ter Voert, 2022). Bovendien blijkt ongeveer een zesde van de Nederlanders ontevreden te zijn over hoe het probleem is aangepakt (Hoekstra et al., 2026). Daarnaast krijgt ongeveer een derde van de bedrijven tot 10 werkzame personen in het midden- en kleinbedrijf (MKB) in een jaar tijd te maken met een of meerdere conflicten (Geurts & Ter Voert, 2019). Het gaat onder meer om in- en verkoopconflicten, personeelsconflicten en conflicten over milieu- en omgevingsoverlast. Dit soort conflicten kunnen nadelige gevolgen hebben voor ondernemerschap, investering, innovatie en eerlijke concurrentie (Blackburn, Kitchin, & Saridakis, 2015; Europese Commissie, 2017).

Gezien de impact die problemen met een juridische dimensie kunnen hebben op het leven van mensen en op de bedrijfsvoering van ondernemingen, is het belangrijk dat deze snel aangepakt worden en er duurzame oplossingen voor worden gevonden. Bij de aanpak van juridische conflicten wordt veelal onderscheid gemaakt tussen gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Gerechtelijke geschillen-beslechting omvat formele activiteiten waar strikte procesregels aan zijn verbonden en een rechter uiteindelijk een bindende uitspraak doet (Coenraad & Ter Voert, 2021). Buitengerechtelijke geschillenbeslechting, ook wel aangeduid als alternatieve geschiloplossing,[1] omvat geschilbeslechtingstrajecten waarbij een derde partij met advies- of beslissingsbevoegdheid of met een faciliterende rol in een conflict voorafgaand aan, naast of in plaats van een gerechtelijke procedure wordt ingeschakeld (Mnookin, 2002). Het gaat om trajecten zoals arbitrage, bindend advies en mediation.

Mediation wordt in het civiel recht, bestuursrecht en strafrecht gebruikt om conflicten aan te pakken. Binnen elk van deze domeinen heeft mediation een 'eigen' plek. Mediation kent daarmee een grote variatie. Het bestaat bijvoorbeeld als mediation in het strafrecht, buurtbemiddeling, familiemediation, zakelijke mediation, overheids-mediation en arbeidsmediation. In dit onderzoek leggen we de nadruk op mediations die worden gebruikt om conflicten in het civiel recht en bestuursrecht aan te pakken. Het gaat dan voornamelijk om familiezaken, arbeidszaken en handelszaken.[2] In de

[1] Alternatieve geschiloplossing wordt veelal aangeduid als ADR wat de afkorting voor het Engelstalige '*Alternative Dispute Resolution* (ADR)'. In Nederland wordt op verschillende manieren naar ADR verwezen: alternatieve rechtspraak, anders dan rechtspraak, alternatieve geschilbeslechting, alternatieve geschiloplossing en alternatieve conflictoplossing (zie onder meer: Allewijn, 2018; Bauw, et al., 2018; Beukering-Rosmuller, 2024; Brenninkmeijer 2017; Simon Thomas, 2024). In deze studie, die primair gericht is op mediation, kiezen wij voor alternatieve geschiloplossing omdat daarmee verwezen wordt naar vormen waarbij partijen zelf een oplossing voor hun geschil vinden met behulp van een derde (Bauw, et al., 2017).

[2] De focus van dit onderzoek beperkt zich tot mediation gericht op geschillen tussen partijen. Mediation bij internationale geschillen is buiten dit onderzoek gehouden.

afgelopen decennia is de belangstelling voor mediation als methode voor het aanpakken van conflicten aanzienlijk gegroeid (Simon Thomas, 2024). Dat is onder meer het gevolg van de toenemende veronderstelling dat mediation mogelijk voordelen biedt in vergelijking met een rechtsgang (Simon Thomas & Koster, 2021). Daarbij wordt doorgaans gewezen op de lagere kosten, kortere doorlooptijden, hogere tevredenheid en grotere ervaren procedurele rechtvaardigheid alsmede op de mogelijkheid tot afspraken die beter aansluiten bij de belangen van partijen en daarmee (soms) duurzamer zijn (Zebel, 2024; Guiaux, et al., 2009; Lawrence, et al., 2007). In de literatuur worden ook mogelijke nadelen benoemd in vergelijking met een rechtsgang. Er kan sprake zijn van druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met een overeenkomst of afdoening, van machtsonevenwicht tussen partijen en het mediationproces is vrijwel niet te controleren vanwege de geheimhouding. En meer algemeen kan de rechtsbescherming voor (vooral de zwakkere) burger verminderen als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt (zie onder meer: De Bock, 2017; Huls, 2000; Malsch, 2025; Vranken, 2005).

Dat neemt niet weg dat aandacht voor mediation is toegenomen en dat het aanbod van mediation vooral in de beginjaren sterk is gegroeid (Kleiboer, 2000; Simon Thomas, 2016b). Mede door de periode van relatief snelle groei van de sector is het werkveld versnipperd geraakt.[3] Er zijn verschillende registers en tal van beroepsverenigingen waarbij een deel van de mediators staat ingeschreven of is aangesloten. Een deel van de mediators staat niet ingeschreven bij een register of is niet aangesloten bij een beroepsvereniging. Het is echter niet duidelijk hoe groot dit deel van de sector is. Een belangrijke uitdaging waar de sector mee te maken heeft, betreft de moeilijkheid om de kwaliteit te borgen. Deze moeilijkheid komt voor een belangrijk deel voort uit het feit dat mediation een vertrouwelijk en niet openbaar proces is. Bij zo'n informeel, niet openbaar en voor een groot deel zonder toezicht verlopend traject bestaat het risico dat de kwaliteit van de geleverde dienst te wensen overlaat (Baruch Bush, 2004). Gezegd moet worden dat er op het gebied van kwaliteitsborging al lange tijd veel wordt gedaan in Nederland. Er zijn verschillende organisatie mee bezig. Deze hebben echter elk hun eigen visie en belangen. Ook is weinig bekend over de daadwerkelijk geleverde kwaliteit van mediation. Dat maakt het er voor de afnemers van mediation niet duidelijker en gemakkelijker op.

De aanleiding van dit onderzoek komt voort uit de motie van de leden Ellian en Knops waarin zij stellen dat mediation verder kan worden gebracht door het mediatorsveld overzichtelijker te organiseren en in enige mate te reguleren. Een centraal mediatorsregister dat overkoepelend en breed toegankelijk is, zou eraan moeten bijdragen dat kwaliteit, transparantie en duidelijkheid voor de rechtzoekende gewaarborgd zijn.[4] In de Kamerbrief van 19 juni 2024 informeert de Minister voor Rechtsbescherming de Tweede Kamer onder meer over de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkeling van een centraal mediatorsregister.[5] Uit die brief komt naar voren dat er behoefte bestaat aan inzicht in de kwaliteit die momenteel met mediation aan rechtzoekenden wordt geboden. Met dit onderzoek beogen we in deze kennisbehoefte te voorzien. Er wordt een overzicht gegeven van wat er in de literatuur en in de mediationpraktijk wel en niet bekend is over kwaliteit, over kwaliteitsborging en over criteria die daarvoor nodig zijn. Daarbij zullen we zowel aandacht besteden aan

[3] De NMv signaleert naast de bestaande (commerciële) registers en kwaliteitssystemen meerdere organisaties die haar eigen voorwaarden en vereisten stellen aan mediators die zich willen kwalificeren voor een inschrijving (geraadpleegd op 21 juli 2025, van mediatorsvereniging.nl/nmv-mediators-en-de-mediation-registers).

[4] Motie van de leden Ellian en Knops, *Kamerstukken II* 2021/22, 29279, nr. 724.

[5] Brief van de minister voor Rechtsbescherming, *Kamerstukken II* 2023/24, 29528, nr. 17.

kwaliteit van mediation als aan de competenties en taken van de mediator (Barendrecht & Baarsma, 2012).[6] De bevindingen uit het onderzoek worden ten slotte geduid binnen de huidige beleids- en praktijkcontext. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

1 Hoe heeft het mediationveld zich in Nederland de afgelopen decennia ontwikkeld?
   a Hoe heeft medation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 1970-2025 en welke fasen in de ontwikkeling kunnen worden onderscheiden?
   b Hoe heeft het aanbod van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?
   c Hoe heeft het gebruik van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?
2 Hoe is kwaliteitsborging in het mediationveld begin 2026 in Nederland georganiseerd?
   a Hoe is kwaliteitsborging van mediation begin 2026 in Nederland georganiseerd en welke kwaliteitscriteria worden gebruikt?
   b In hoeverre bestaan er overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitscriteria die begin 2026 in Nederland worden gebruikt?
3 Wat is er vanuit de empirische literatuur bekend over kwaliteit van mediation in Nederland op de rechtsgebieden civiel en bestuur?
   a In hoeverre is er empirische informatie beschikbaar over kwaliteit van mediation in publicaties uit de periode 2016-2025.
   b Wat is er vanuit die literatuur bekend over kwaliteit van mediation?
   c Welke factoren worden in deze literatuur genoemd die bepalend zijn voor kwaliteit van mediation?
4 Hoe kijken mediators naar kwaliteit en kwaliteitsborging van mediation in Nederland?
   a Hoe worden kwaliteit van mediation en competenties van de mediator in de dagelijkse praktijk door mediators ingevuld?
   b Welk belang hechten mediators aan kwaliteitscriteria en competenties van de mediator voor het borgen van kwaliteit van mediation?

1.2 Methode van onderzoek

1.2.1 Aanpak hoofdstuk 2

De gehanteerde methode voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag valt uiteen in drie onderdelen. Ten eerste is voor het beschrijven van de ontwikkeling van mediation (vraag 1a), vertrokken vanuit vier publicaties die zicht geven op de ontwikkelingen over een langere historische tijdsperiode (Coenraad & Ter Voert, 2021; Simon Thomas, 2020; De Roo & Jagtenberg, 2002; Van Meeteren, 2006). Vanuit wat er in deze literatuur beschreven staat, is aanvullend gezocht naar relevante publicaties voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Ten tweede maken we, voor het aanbod en gebruik van mediation (vragen 1b en 1c), met name gebruik van jaarverslagen en publicaties op de websites van de MfN/MNI, de Raad voor de rechtspraak (Rvdr) en RvR en van langlopende onderzoeken van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) waarin periodiek wordt gerapporteerd over de

[6] Het is belangrijk hier te vermelden dat de focus van dit onderzoek ligt op wat er empirisch al dan niet bekend is over kwaliteit van mediation in Nederland. Dat houdt in dat bepaalde onderwerpen en perspectieven niet systematisch worden meegenomen. Zo komen de kwaliteitscriteria voor de mediator – zoals die uit de Europese gedragscode voor mediators – terug als onderdeel van een breder palet aan factoren die bepalend zijn voor de kwaliteit van mediation.

wegen die burgers en bedrijven doorlopen om een geschil op te lossen (Geurts & Ter Voert, 2018; Hoekstra et al., 2026; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004). Dit bij elkaar geeft zicht op het aanbod en het gebruik van mediation.

1.2.2 Aanpak hoofdstuk 3

Om meer zicht te krijgen op de kwaliteitsborging in het veld van mediation, geven we een beschrijving van twee verschillende organisaties die een kwaliteitsregister onderhouden. Het gaat hierbij, in alfabetische volgorde, om het ADR Register en de MfN. Ook geven we een beschrijving van twee grote beroepsorganisaties. Het gaat hierbij, in alfabetische volgorde, om de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv) en de Nederlandse Vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS). Hoewel deze organisaties geen register onderhouden, is er wel aandacht voor kwaliteitsbewaking c.q. -bevordering van het mediationveld. Ook wordt stilgestaan bij de specifieke rol van de RvR en de NOvA.

Voor het beschrijven van de organisaties in het veld (kwaliteitsregisters en beroepsverenigingen) is gezocht op de websites van het ADR register, de MfN, de NMv, de vFAS, de NOvA en de RvR. De informatie is aangevuld met geldende regelingen, zoals de Wet op de rechtsbijstand (Wrb), de geldende inschrijvings-voorwaarden voor mediators en de geldende inschrijvingsvoorwaarden voor advocaten en waar mogelijk is gebruik gemaakt van aanvullende literatuur.

Per organisatie is vervolgens beschreven hoe de organisatie is ingericht en hoe het toezicht is vormgegeven, welke toelatingsvereisten aan mediators worden gesteld, welke periodieke controles plaatsvinden en welke klacht- en tuchtvoorzieningen beschikbaar zijn. Deze beschrijvingen zijn vervolgens aan de betreffende organisaties voorgelegd voor controle op feitelijke onjuistheden en wezenlijke omissies. Elk van de organisaties heeft hierop gereageerd en we hebben de tekst hierop aangepast. Uit deze systematische beschrijving van de organisaties zijn de onderlinge overeenkomsten en verschillen in de gehanteerde kwaliteitscriteria afgeleid. Hierbij moet worden vermeld dat de aard en invalshoek van de bronnen nogal verschilde per organisatie, maar dat het wel mogelijk bleek om op hoofdlijnen overeenkomsten en verschillen in kaart te brengen.

1.2.3 Aanpak hoofdstuk 4

Voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 3 maken we gebruik van een *scoping review*. Dit is een systematische verkenning van de literatuur met als doel in kaart te brengen wat er wel en juist niet bekend is over een bepaald onderwerp. Een *scoping review* wordt onder andere ingezet als het onderwerp breed is, er verschillende definities zijn, de onderzoeksmethoden divers zijn en als relevante informatie (deels) in grijze literatuur is te vinden (Pollok et al., 2024).[7] Idealiter wordt hierbij gebruikgemaakt van zo recent mogelijke informatie, bijvoorbeeld door te kijken naar publicaties van de afgelopen twee tot vijf jaar. Echter, omdat er weinig recent onderzoek beschikbaar is, hanteren we voor dit onderzoek een ruimere tijdsmarge en betrekken we alle onderzoeken uit de afgelopen tien jaar in het overzicht.

[7] Grijze literatuur betreft bronnen van informatie die buiten de traditionele academische uitgeefkanalen om worden verspreid.

Aan de hand van verschillende zoekacties hebben we binnen online zoekapplicaties naar relevante bronnen gezocht. Hierbij maken we onderscheid naar drie literatuurdomeinen: sociaalwetenschappelijke literatuur, juridische literatuur en grijze literatuur. Voor sociaalwetenschappelijke publicaties is gezocht in *Scopus* en *OpenAIRE*. Voor juridische literatuur zijn via Legal Intelligence tijdschriftartikelen geraadpleegd in een selectie van relevante Nederlandse tijdschriften, met gerichte zoekacties om niet-relevante publicaties uit te filteren. Voor grijze literatuur is gezocht in onder meer de onderzoeksdatabase van het Wetenschappelijk Onderzoek en Datacentrum en op websites van centrale organisaties in het veld. Tot slot is via een sneeuwbalmethode in handboeken en overzichtsstudies gezocht naar aanvullende bronnen die nog niet in het overzicht waren opgenomen.

De *scoping review* leverde uiteindelijk 22 publicaties op met relevante informatie over de kwaliteit van mediation in Nederland. In bijlage 4 staan deze studies genoemd en worden ze kort beschreven.

1.2.4 Aanpak hoofdstuk 5

Hoofdstuk 4 beschrijft op basis van semigestructureerde interviews de ervaringen, opvattingen en praktische afwegingen van mediators met kwaliteit en kwaliteitsborging in hun dagelijkse praktijk. Hierbij staat centraal hoe zij de kwaliteit van mediation en hun eigen competenties invullen (onderzoeksvraag 4a), en welk belang zij hechten aan de bestaande criteria voor de borging van kwaliteit (onderzoeksvraag 4b)

In totaal hebben we interviews met 38 mediators gehouden. De mediators zijn geselecteerd met behulp van een doelgerichte steekproef. De respondenten zijn geworven via het ADR Register (4), de MfN (18), de NOvA (4), de NMv (8) en de vFAS (4). Bij het selecteren van de mediators hebben we geprobeerd een heterogene groep te krijgen waarmee we een zo breed mogelijk beeld kunnen schetsen van ervaringen met en denkbeelden over kwaliteit van mediation. De MfN heeft hiertoe gezorgd voor een evenredige spreiding over de verschillende bij hen aangesloten beroepsorganisaties (te weten: het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVVMA), de VAN, de Vereniging van Mediators in het Notariaat (VMN), de Vereniging van Mediators bij de Overheid (VMO) en het PBM. Daarnaast hebben we geprobeerd om mediators in het onderzoek te betrekken die niet staan ingeschreven bij een register of lid zijn van een van de beroepsverenigingen. Het is niet gelukt om mediators die aan deze voorwaarden voldoen in het onderzoek te betrekken.

De mediators hebben we in de periode september 2025 – januari 2026 geïnterviewd. Drie interviews hebben we op locatie uitgevoerd en de overige interviews zijn online gevoerd. Als leidraad voor de interviews hebben we een topiclijst opgesteld met zes thema's (professionele context, mediationproces, kwaliteit van mediation, kwaliteit van de mediator, institutioneel kwaliteitskader en gebruikersperspectief). De interviews zijn opgenomen en woordelijk uitgewerkt. De geanonimiseerde versie van het transcript is voorgelegd aan de mediators en na goedkeuring gebruikt voor de analyse. De analyses zijn uitgevoerd in MAXQDA 2020. De bevindingen zullen we op alfabetische volgorde van de organisatie die we hebben gebruikt om met mediators in contact te komen (het ADR register, de MfN, de NMv, de NOvA en de vFAS) rapporteren. Op deze manier kunnen we rekening houden met mogelijke selectiviteit die is ontstaan door de verschillen in het selecteren van de mediators die er per organisatie bestaan.

1.3 Perspectieven op mediation

Uit de aanleiding is naar voren gekomen dat dit onderzoek zich richt op de kwaliteit van mediation en op de rol die de mediator daarbij speelt. Voordat we ons daarop richten, zetten we kort uiteen hoe mediation in de literatuur wordt omschreven. Mediation is een van de manieren om conflicten aan te pakken en er bestaan uiteenlopende varianten van (Dubelaar, et al., 2021; Prein & Bos, 2024). In algemene zin kan mediation worden omschreven als een proces waarin een onpartijdige derde zonder beslissingsmacht strijdende partijen ondersteunt om het weer goed te maken of een juridisch geschil te verkleinen of aan te pakken (Lawrence, et al., 2007). De inbreng van een neutrale derde zonder beslissingsmacht (de mediator) maakt de kans groter dat het betrokkenen lukt om er samen uit te komen (Allewijn, 2018). De verschillende varianten van mediation hebben enkele kernelementen met elkaar gemeen. Dat zijn de begeleiding van een onpartijdige derde, zelfbeschikking en autonomie van de betrokkenen, vrijwillige toestemming voorafgaand aan en tijdens het proces en op het moment van overeenkomst bereiken en vertrouwelijkheid van het proces (zie onder meer: Brink, 2018; Guiaux et al., 2009; La Poutré & Boelrijk, 2010; Prein, 2015; Shestowsky, 2004; Simon Thomas, 2024). Voor dit onderzoek gebruiken wij de definitie[8] die in het 'Handboek Mediation' (7e druk) wordt gegeven. Veel van de hiervoor genoemde kernelementen komen daarin terug.

> 'Mediation is een proces waarbij een professioneel opgeleide, neutrale derde persoon, de mediator, als communicatie- en onderhandelingsdeskundige betrokken is om partijen en hun adviseurs te helpen bij het middels principieel onderhandelen bereiken van een optimaal onderhandelingsresultaat.' (Bonenkamp & Prein et al., 2024, p. 45)

Uit bovenstaande definitie van mediation kunnen ook enkele kernkwalificaties voor de mediator worden afgeleid. Het gaat om neutraliteit en deskundigheid in bemiddeling/ onderhandeling en in interpersoonlijke communicatie.[9]

Kort samengevat kan mediation van betekenis zijn in situaties waarin partijen een gezamenlijk op het oog oplosbaar probleem hebben, maar het niet lukt om er samen uit te komen. Mediation gaat om een proces dat zich kenmerkt door een inter-disciplinaire aanpak. Kort gezegd wordt sociaalpsychologische kennis over onder meer gedragsbeïnvloeding toegepast in de juridische context (Brenninkmeijer, 2017). Dat houdt in dat inzichten uit de rechtsgeleerdheid worden gecombineerd met inzichten uit de sociale psychologie (Lind & Tyler, 1988; Prein, 2015). Vanuit de achterliggende disciplines kan worden afgeleid welke elementen van mediation een rol kunnen spelen bij de kwaliteit van mediation. Na een korte bespreking van hoe inzichten uit beide

---

8 De Hoge Raad (HR) heeft een vergelijkbare definitie van mediation gegeven: 'Mediation kan worden omschreven als een vorm van bemiddeling ter oplossing van een geschil, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, onderhandelingen tussen pp begeleidt die zijn gericht op een gezamenlijk gedragen uitkomst met inachtneming van de belangen van pp.', HR (Civiele Kamer) 12 juli 2024, ECLI:NL:HR:2024:1078, par. 3.2.1. Ook in de Wrb wordt mediation op een vergelijkbare manier omschreven: 'het bemiddelen in een geschil waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige de onderhandelingen tussen de rechtzoekende en zijn wederpartij begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale resultaten te komen', Art. 1 WRB. Het is belangrijk op te merken dat door de HR en in de WRB gesproken wordt van geschil. De reikwijdte lijkt daarmee te worden beperkt tot conflicten die potentieel juridisch oplosbaar zijn. Dit lijkt te wijzen op een begrenzing van waar de overheid mediation voor wil inzetten.

9 In de 2008 European Directive on Mediation (Art. 3 sub b) wordt de mediator gedefinieerd als: 'een derde die wordt verzocht op doeltreffende, onpartijdige en bekwame wijze een mediation te leiden, ongeacht de benaming of het beroep van die derde in de betrokken lidstaat en ongeacht de wijze waarop deze is aangewezen of is aangezocht om de mediation te leiden.' (Van Beukering-Rosmuller & Schelven, 2013, p. 25).

disciplines bijdragen aan de ontwikkeling van mediation zal duidelijk worden dat bij een meer praktische invulling elementen uit beide disciplines gecombineerd worden.

Vanuit de juridische discipline wordt aangedragen dat juridische waarborgen, gestructureerde procedures en rechtsgeldige afspraken belangrijk zijn voor de legitimiteit en uitvoerbaarheid van de uitkomsten van het mediationproces (Allewijn, 2018; Bauw, et al., 2018). Mediation, naast arbitrage en bindend advies, wordt veelal benaderd als een vorm van alternatieve geschiloplossing (zie onder meer: Combrink-Kuiters et al., 2003; Dubelaar, et al., 2021). Het is een alternatief naast rechtspraak. Partijen nemen vrijwillig deel aan het mediationproces dat wordt uitgevoerd binnen een gejuridiseerd kader. In vergelijking met een rechtsgang kunnen enkele voordelen worden bereikt (Allewijn, 2018). Partijen zitten om tafel en zijn gecommitteerd om de zaak al onderhandelend tot een oplossing te brengen. Partijen doen hun verhaal, misverstanden en irritaties worden uit de weg geruimd, en zo ontstaat een onderhandelingsklimaat. De nadruk ligt met andere woorden op het juridisch geschil.

Vanuit de sociaalpsychologisch discipline wordt aandacht voor de dynamiek van menselijke interacties en emoties ingebracht (Charkoudian & Wilson, 2006; Korobkin, 2006). Achter het inhoudelijke probleem gaan vaak emoties (zoals onvrede, machteloosheid en woede) en wantrouwen naar elkaar schuil (Allewijn, 2018; La Poutré & Boelrijk, 2010). Het is belangrijk om tijdens de mediation de belangen, standpunten en behoeftes van betrokken partijen naar boven te halen en te begrijpen (Baas, 2002; Prein, 2015). Dit draagt eraan bij dat de betrokken partijen zich meer richten op ‘samen tegen het probleem’ in plaats van ‘tegen elkaar’. Vanuit deze optiek wordt belang gehecht aan een informeel karakter wat tot uitdrukking komt in een creatief proces gericht op het bespreken van de kwesties die betrokken partijen daadwerkelijk bezighouden. De nadruk ligt met andere woorden op het conflict met de achterliggende emoties, belangen en behoeftes van de betrokkenen.

Samengevat laat bovenstaande zien dat vanuit het juridisch perspectief de focus ligt op het inhoudelijke probleem terwijl het sociaalpsychologisch perspectief de focus legt op het achterliggende conflict dat tussen de partijen speelt. In de Nederlandse mediationpraktijk zullen mediators zich in de meeste gevallen richten op zowel het inhoudelijke probleem als op het achterliggende conflict dat partijen met elkaar hebben (Allewijn, 2018). Mediation heeft met andere woorden betrekking op het volledige conflict met alle achterliggende oorzaken en belangen van betrokken partijen en blijft niet beperkt tot het juridisch geschil (Simon Thomas, 2024). Afhankelijk van een groot aantal factoren zal in het ene geval meer de nadruk liggen op het inhoudelijke probleem en in het andere geval meer op het achterliggende conflict. Het gaat dan om factoren zoals het soort conflict, de aard van de relatie tussen de partijen en of zij zich desgewenst uit de relatie kunnen losmaken, kenmerken van de partijen, de belangen die op het spel staan, de urgentie, de mate van conflictescalatie, de mate waarin het probleem al is gejuridiseerd en de expertise en materiedeskundigheid van de mediator om er maar enkele te noemen (Allewijn, 2018). Dit maakt duidelijk dat ook een uitgebreide set van vaardigheden en een brede kennis van de mediator worden gevraagd.

1.4 Verschillende mediationvormen en de rol en werkwijze van de mediator

1.4.1 Vormen van mediation

In hoofdstuk 6 van het Mediation Handboek wordt omschreven hoe benaderingen van mediation verschillen in conflict-specifieke toepassingen en hoe dit zich vertaalt naar de rol van mediators (Prein & Bos, 2024; zie ook Verbeke, 2009; Centre for Effective Dispute Resolution, 2023; Zebel, 2024). Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen vier hoofdbenaderingen van mediation die in de internationale literatuur meestal worden genoemd (Jarren, 2009).

- **Evaluatieve mediation** is oplossings- en resultaatgericht en wordt gekenmerkt door inhoudelijke sturing (Brenninkmeijer, 2009; Lowry, 2004, zoals geciteerd in Della Noce, 2009). De mediator geeft inhoudelijke beoordelingen, formuleert oplossingsvoorstellen en begeleidt positionele onderhandelingen onder meer via caucus-gesprekken (aparte partijgesprekken).
- **Faciliterende mediation** richt zich op probleemoplossing via procesregie, waarbij de mediator communicatie faciliteert in gezamenlijke sessies en partijen helpt elkaars belangen te begrijpen zonder zelf inhoudelijke oplossingen aan te dragen (Fisher et al., 2011; Moore, 2014; Brenninkmeijer, 2009).
- **Transformatieve mediation** benadert conflicten als crisis in de interactie tussen partijen. Het is gericht op verandering van die interactie via empowerment en erkenning, met de nadruk op wat zich tussen partijen in het 'hier-en-nu' afspeelt (Folger & Baruch Bush, 2014; Brenninkmeijer, 2009).
- **Narratieve mediation** richt zich op het herstructureren van conflictverhalen via directieve discoursinterventies, waarbij de mediator actief intervenieert in de wijze waarop partijen het conflict verwoorden en begrijpen. Het idee is dat hierdoor ruimte ontstaat voor alternatieve perspectieven en nieuwe handelingsmogelijkheden, waarbij de mediator significante inhoudelijke invloed kan uitoefenen (Prein & Bos, 2024; Mual, 2020).

1.4.2 Rol van mediator

Zoals eerder benadrukt, staat zelfbeschikking centraal in mediation en dit komt tot uiting in de rol van de mediator. De mediator waarborgt de autonomie van partijen en treedt op als neutrale derde, zonder inhoudelijke oordelen te vellen of oplossingen op te leggen (Brenninkmeijer, 2017). De taak van de mediator is ervoor te zorgen dat partijen zelf beslissingen nemen en hun belangen centraal staan (Prein, 2024). Deze rol omvat het begeleiden van het proces en het faciliteren en stroomlijnen van de communicatie en onderhandelingen tussen partijen (Frerks et al., 2014). Tegelijkertijd vraagt deze rol om contextbewustzijn. Bij machtsongelijkheid of informatieasymmetrie tussen partijen die van invloed zijn op vrijwillige en geïnformeerde besluitvorming, mag van de mediator een actievere rol worden verwacht. Daarmee is de rol van de mediator gericht op het scheppen van voorwaarden waaronder partijen zelf tot besluitvorming kunnen komen.

1.5 Kwaliteit van mediation

Het doel van dit onderzoek is een stand van zaken te geven met betrekking tot de kwaliteit van mediation in Nederland. Dit doen we door op basis van literatuur, openbare bronnen en interviews inzichtelijk te maken wat we al weten over (de

borging van) kwaliteit van mediation in de praktijk en wat we nog niet weten. In deze paragraaf presenteren we een kader dat we gebruiken om de empirische literatuur over kwaliteit van mediation in Nederland en de informatie uit de interviews systematisch te analyseren. Daarbij besteden we aandacht aan de invulling die in de internationale literatuur aan kwaliteit van mediation wordt gegeven. Eerst gaan we kort in op het belang van het evalueren van mediation. Daarbij besteden we ook aandacht aan de criteria die nodig zijn om mediation te kunnen evalueren. Daarna zullen we uiteenzetten wat kwaliteit in het geval van mediation kan inhouden. Tot slot geven we een overzicht van factoren die samenhangen met kwaliteit van mediation.

De internationale literatuur over mediation is omvangrijk. Op basis van deze literatuur een uitputtend overzicht van indicatoren geven, waarmee mediation voor elke specifieke conflictsituatie geëvalueerd kan worden, valt buiten het bestek van deze studie. Het doel is eerder om te komen tot een algemeen overzicht van indicatoren dat relevant is voor het evalueren van een variatie aan conflictsituaties (Sheppard, 1984). Om tot zo'n overzicht van indicatoren te komen is zo veel mogelijk gebruik gemaakt van overzichtsstudies en reviews. Het startpunt betreft enkele toonaangevende studies die decennia geleden de werking van mediation beoogden te verklaren en daarmee de basis hebben gelegd voor het evalueren van mediation (Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984).

Kwaliteit als zodanig is niet vaak onderwerp van onderzoek naar mediation (uitzonderingen zijn: Hollett, et al., 2002; Lande & Wohl, 2007; Laxminarayan, et al., 2010; Poitras & Le Tareau, 2009; Trenczek & Loode, 2012). Het meeste onderzoek dat gericht is op het inzichtelijk maken van de werking van mediation, doet dat in termen van het succes of de effectiviteit van mediation. Zowel 'succes' als 'effectiviteit' hebben duidelijke raakvlakken met kwaliteit en de drie termen worden soms als inwisselbare termen gebruikt (zie onder meer: Sandu, 2013). Voor deze studie nemen we aan dat een kwalitatief goede mediation onder meer succesvol en effectief is.[10] Om tot een overzicht van indicatoren te komen maken we dan ook gebruik van literatuur gericht op zowel kwaliteit als op succes en effectiviteit van mediation.

1.5.1. *Het belang van inzicht in de kwaliteit van mediation*

Mediation wordt op uiteenlopende maatschappelijke terreinen gebruikt voor het aanpakken van conflicten en er bestaat een grote variatie in de manier waarop invulling aan mediation wordt gegeven. Dat zorgt ervoor dat bij het evalueren van mediation veel verschillende aspecten van kwaliteit een rol kunnen spelen. Zo zal bij faciliterende mediation meer naar de kwaliteit van het proces met bijbehorende indicatoren worden gekeken en bij evaluatieve mediation meer nadruk worden gelegd op de kwaliteit van het resultaat. Het evalueren van mediation kan dus op verschillende manieren worden benaderd en er zijn uiteenlopende indicatoren nodig om de kwaliteit vast te kunnen stellen (Henderson, 1996). Ook stelt dit uiteenlopende eisen aan de kennis en vaardigheden die mediators nodig hebben. Het brede toepassingsgebied van mediation en de variatie in mediationaanpak zorgen ervoor dat het niet eenvoudig is om mediation te evalueren. Dat wordt nog eens versterkt door het vertrouwelijke karakter van het mediationproces. Hierdoor is het moeilijk om

[10] In andere sectoren van dienstverlening wordt de relatie tussen kwaliteit en effectiviteit ook gelegd. Kwaliteit van een geleverde dienst wordt verondersteld evenredig te zijn aan de effectiviteit (Donabedian, 1988).

inzicht te krijgen in wat er daadwerkelijk gebeurt tijdens een mediation (Abramowitz, 2018; Baruch Bush, 2004; Vranken, 2005).

Dat het evalueren van mediation een uitdaging is, doet niets af aan het belang om goed inzicht te krijgen in de kwaliteit van mediation in Nederland en hoe die kwaliteit is geborgd. Het kwaliteitssysteem en de criteria die daarbinnen worden gebruikt voor het evalueren van mediation hebben een impact op de mediators, de partijen die een conflict met elkaar hebben en de overheid (Ross, 2000). Zo zijn de mediators voor hun werk afhankelijk van hoe mediation wordt gewaardeerd. Een kwaliteitssysteem kan bijvoorbeeld de nadruk op specifieke aspecten van kwaliteit leggen, zoals het bereiken van een overeenkomst of slagingspercentages. Het niet behalen van zo'n criterium kan resulteren in een slechte waardering van de mediator en een risico vormen voor toekomstig werk. Voor mensen die mediation willen gebruiken, speelt de vraag hoe zij enig vertrouwen kunnen hebben in de kwaliteit van de geleverde mediation (Moffitt, 2008-2009). Dit speelt vooral bij mediation in de private sector waar partijen zelf kiezen voor mediation. Een goed functionerend systeem van monitoren en borgen van kwaliteit van mediation is ook belangrijk voor de overheid. Bij een deel van de mediation speelt namelijk de overheid een rol (Simon Thomas, 2020). Partijen die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand kunnen bij de RvR een mediationtoevoeging aanvragen. In het geval partijen via de Rechtspraak naar mediation worden verwezen, wordt de mediation door de Rechtspraak deels gesubsidieerd voor betalende partijen.[11] Het is duidelijk dat er voor partijen, professionals, overheid en maatschappij veel op het spel staat als het gaat om het evalueren van mediation (Baruch Bush, 2023). Er bestaat dus een breed gedragen belang bij duidelijkheid, transparantie en controleerbaarheid van de kwaliteit van mediation (zie onder meer: Abramowitz, 2018; Van Leuven, et al., 2025).

1.5.2. *Schematisch overzicht van de kwaliteit van mediation*

Dimensies van kwaliteit van mediation

Voor het evalueren van mediation zijn criteria nodig die empirisch gemeten kunnen worden (Abramowitz, 2018; Poitras & Le Tareau, 2009). De afgelopen decennia is veel onderzoek gedaan naar mediation. Dat heeft een uitgebreid literatuurveld opgeleverd met bevindingen en inzichten op veel aspecten van mediation. Daaruit komt naar voren dat er weinig consensus bestaat over de manier waarop goede van slechte mediations onderscheiden kunnen worden en de criteria die daarvoor nodig zijn (zie onder meer: Abramowitz, 2018; Baruch Bush, 2023). Belangrijke redenen hiervoor zijn de grote variatie in mediation en in terreinen waarin het toepassing vindt. Dat maakt het moeilijk om tot een bevredigende set van indicatoren te komen die van toepassing is op een groot bereik van conflictsituaties. Wel laat de literatuur zien dat er een behoefte bestaat aan breed toepasbare criteria en indicatoren op basis waarvan mediation kan worden geëvalueerd (Abramowitz, 2018; Lande & Wohl, 2007; Sheppard, 1984). Ondanks dat er consensus ontbreekt over de criteria die nodig zijn om mediation te evalueren, bestaan er wel enkele opvattingen over wat kwalitatief goede mediation zou kunnen zijn. Mediation zou mensen die een probleem willen aanpakken moeten ondersteunen bij het bijleggen van hun conflict en moeten helpen verder te gaan (Baruch Bush, 2023). Een andere opvatting is dat mediation zou moeten resulteren in het bereiken van een uitvoerbare overeenkomst zonder onnodige onenigheden en in partijen die zich goed voelen over de mediator en het proces (Abramowitz, 2018). Deze opvattingen over kwaliteit van mediation laten zien dat voor

[11] Deze regeling geldt sinds 1 maart 2023 en ziet erop dat de eerste 2,5 uur van de mediation gratis zijn (Mediation naast rechtspraak vanaf 1 maart gesubsidieerd).

het evalueren in ieder geval indicatoren nodig zijn gericht op de overeenkomst, het proces, het conflict, de partijen en de mediator. Het doel van deze paragraaf is op basis van de literatuur een overzicht samen te stellen van indicatoren waaraan de kwaliteit van mediation kan worden afgemeten.

Om tot zo'n overzicht van indicatoren te komen, moet duidelijk zijn hoe kwaliteit in het geval van mediation kan worden ingevuld. Hiervoor maken we gebruik van hoe in meer algemeen opzicht wordt gekeken naar de kwaliteit van een geleverde dienst. Om kwaliteit van een geleverde dienst met bijbehorende indicatoren vast te kunnen stellen, is het nodig te bepalen welke elementen kwaliteit voor betreffende dienst zou moeten omvatten (Donabedian, 1988). Deze elementen worden bepaald door wat de geleverde dienst beoogt te bereiken en voor wie. Om dit voor mediation inzichtelijk te maken, gebruiken we de toepassing van een systeemmodel op mediation door Wall en Dunne (2012). Zij hebben inzichtelijk gemaakt dat mediation plaatsvindt in een omgeving of context waarvan de kenmerken bepalend zijn voor het mediationproces (Wall & Dunne, 2012). Daaruit leiden zij af dat het mediationproces door de doelen, van zowel de partijen als de mediator, wordt geïnitieerd. Vanuit deze gedachte kan kwaliteit worden afgemeten aan mediation waarvan verwacht kan worden dat die een grote bijdrage[12] levert aan het bereiken van die doelen. Gegeven dat er veel specifieke doelen bestaan, die variëren al naar gelang de conflictsituatie en de fase waarin het mediationproces zich bevindt, kan kwaliteit op veel verschillende manieren worden ingevuld. Toch kunnen ook enkele veel voorkomende algemene doelen worden onderscheiden. Mediations kunnen gericht zijn op het bereiken van een overeenkomst, het veranderen van de interactie tussen partijen en het herstellen van relaties (zie onder meer: Baruch Bush, 2023; Wall & Dunne, 2012). Om tot een breed toepasbaar overzicht van criteria te komen vormen deze meer algemene doelen het uitgangspunt.

Omdat de doelen aan de basis staan van mediation, zijn ze bepalend voor het uiteindelijke resultaat (Kressel, & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984; Wall en Dunne, 2012). Het resultaat kan zijn dat afspraken in een overeenkomst zijn vastgelegd of dat de onderlinge relaties zijn verbeterd. Het resultaat laat met andere woorden zien of mediation werkt en is daarmee een belangrijk element van kwaliteit. Niet alleen het resultaat van mediation maar ook het mediationproces kan duidelijk maken of mediation werkt (zie onder meer: Kaiser, Eisenkopf, Gabler, & Lehmann, 2022; Sandu, 2013; Sheppard, 1984). Aandacht besteden aan hoe het mediationproces is verlopen is relevant voor het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit. Het resultaat van mediation is in de meeste gevallen door geen van de betrokkenen direct te controleren. Het mediationproces valt wel onder de controle van betrokkenen (Sheppard, 1984).

Het systeemmodel van mediation maakt inzichtelijk dat zowel het resultaat als het proces vanuit de partijen en de mediator bekeken kunnen worden (Wall & Dunne, 2012). Kwaliteit kan dus vanuit verschillende perspectieven worden benaderd. Voor partijen kunnen andere aspecten van kwaliteit van mediation belangrijk zijn dan voor de mediator. Naast de partijen en de mediator kan kwaliteit ook vanuit de bredere

[12] Een grote of de grootste bijdrage kan op twee manieren worden ingevuld: de maximale bijdrage of de optimale bijdrage (Donabedian, 1988). In het eerste geval gaat het om de hoogst mogelijke kwaliteit, ongeacht de kosten die daarvoor gemaakt moeten worden. In het tweede geval gaat het erom geen buitensporige kosten te maken in verhouding tot het verkregen resultaat. Het is dus belangrijk dat een afweging wordt gemaakt van de kosten die de aanpak van een conflict via mediation met zich meebrengen en de opbrengsten die verwacht kunnen worden. Een optimale bijdrage heeft in veel gevallen de voorkeur, onder de voorwaarde dat de kosten en baten gezamenlijk door de mediator en de partijen gewogen kunnen worden. Streven naar een optimale bijdrage wordt problematisch wanneer een derde partij, zoals de overheid of een verzekeringsmaatschappij, het optimum specificeert (Sheppard, 1984; Trenczek & Loode, 2012).

context van het rechtssysteem, de overheid of de samenleving worden bekeken (Van Leuven, et al. 2025). Ook in dat geval kunnen weer andere aspecten van kwaliteit worden benadrukt. Vanuit deze bredere context benaderd, zijn bijvoorbeeld kenmerken van verschillende hulpbronnen (financiering en aanbod van professionals), organisatiestructuur en procedures relevant (Donabedian, 1988; Sheppard, 1984; Wall & Dunne, 2012). Dit soort kenmerken wijzen op een derde belangrijk element van kwaliteit dat we *systeem* noemen (zie ook: Kaiser, et al., 2022). Bovenstaande laat zien dat kwaliteit van mediation kan worden afgemeten aan drie belangrijke aspecten: het systeem, het proces en het resultaat. In deze studie verwijzen we hiernaar als drie dimensies van kwaliteit (zie ook: Hollett, et al., 2002).

Determinanten van kwaliteit van mediation
In het voorgaande hebben we, vanuit de gedachte wat kwaliteit kan betekenen voor partijen, mediators en de bredere context zoals het rechtssysteem, in kaart gebracht wat kwaliteit van mediation omvat. Voor een goed inzicht in kwaliteit is het ook van belang mee te nemen welke factoren met kwaliteit van mediation kunnen samenhangen (zie onder meer: Sheppard, 1984; Kressel & Pruitt, 1985; Lawrence, er al., 2007; Sandu, 2013; Wall & Dunne, 2012). Dit worden ook wel determinanten genoemd (Kressel & Pruitt, 1985). Deze determinanten zijn van belang omdat daarmee inzicht wordt verkregen in de situaties en omstandigheden die gunstig of juist niet gunstig zijn voor kwalitatief goede mediation. Uit dit inzicht kunnen aanwijzingen worden afgeleid voor initiatieven die kunnen bijdragen aan het creëren van een institutionele structuur of het stimuleren van een 'klimaat' waarin kwaliteit van mediation wordt bevorderd. Voorbeelden van factoren die nauw samenhangen met kwaliteit van het proces zijn de competenties en de mediationstijl van de mediator. Determinanten kunnen in vier categorieën worden ingedeeld. Het gaat om kenmerken van het conflict, van de partijen, van de mediator en van de institutionele context (zie onder meer: Henderson, 1996; Wissler, 2004; Wall & Lynn, 1993).

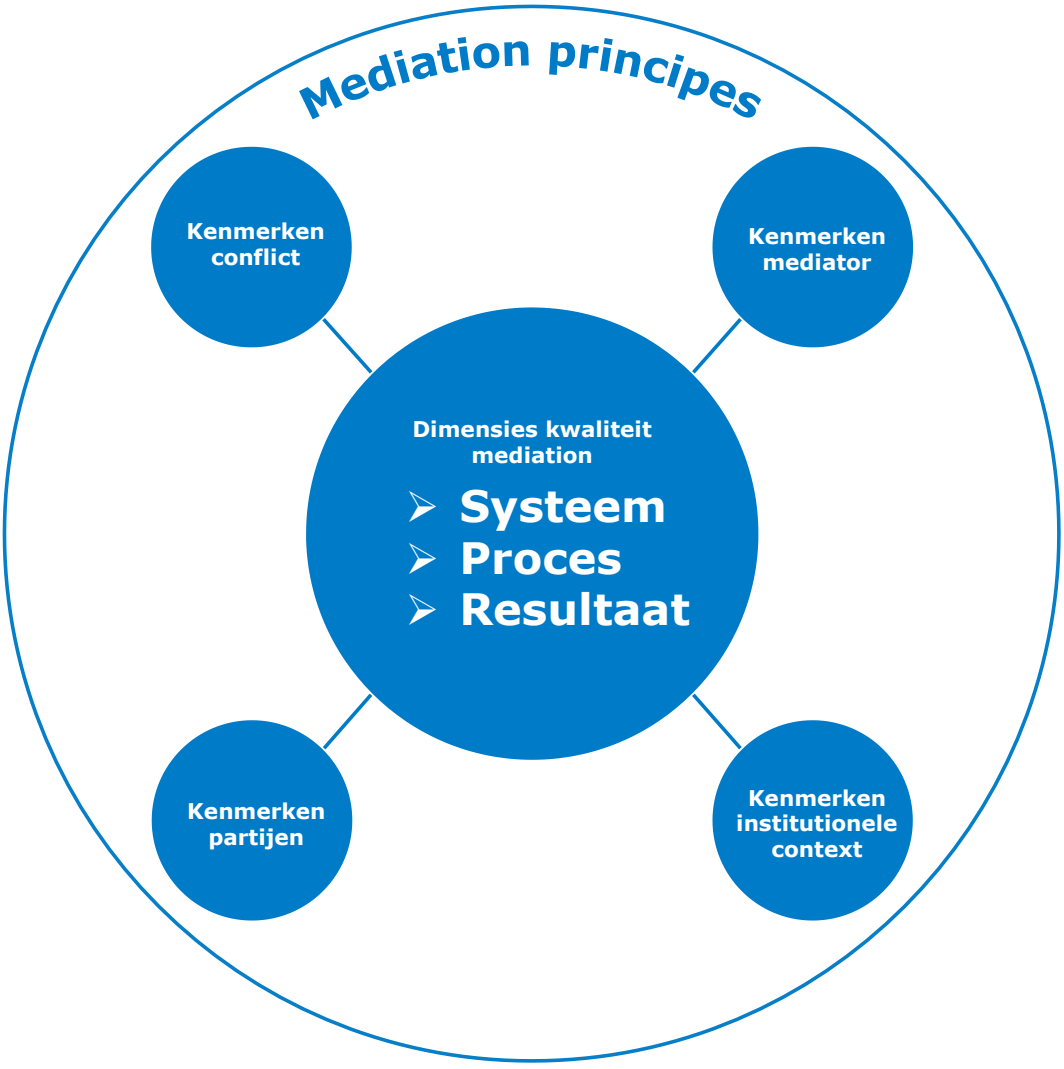
Mediationprincipes in relatie tot kwaliteit van mediation
Tot nu toe hebben we kwaliteit van mediation empirisch benaderd. Daarop ligt voor dit onderzoek de nadruk. Kwaliteit heeft echter ook een meer normstellende kant. Dan gaat het niet zozeer om de prestaties van mediation, zoals bij de empirische benadering, maar meer om hoe mediation uitgevoerd zou moeten worden. Voor de normatieve benadering zijn de mediationprincipes relevant. Uit de literatuur volgt dat enkele belangrijke principes [13] van mediation onderscheiden kunnen worden (Alfini, 2008; Mayer, et al., 2012; Sheremet, et al., 2022). Vrijwilligheid en zelfbeschikking van de partijen zijn belangrijke principes. In het geval van vrijwilligheid kan het erom gaan dat partijen de keuze hebben om te proberen via mediation een conflict aan te pakken. Vrijwilligheid kan ook betrekking hebben op het vrijwillig nemen van beslissingen tijdens de mediation. Daarnaast wordt doorgaans het uitgangspunt gehanteerd dat het mediationproces vertrouwelijk en rechtvaardig is waarbij de mediator zich onpartijdig en onafhankelijk opstelt, een neutrale houding heeft en vakbekwaam is. Deze principes van mediation vormen als het ware een normatief kader voor de bescherming van de belangen van betrokken partijen. Ook wordt verondersteld dat het naleven van de principes door partijen en de mediator bijdraagt aan een effectieve afhandeling van het conflict (Sheremet, et al., 2022). Bekeken vanuit het evalueren van mediation kunnen de principes worden beschouwd als randvoorwaarden voor kwalitatief goede mediation. Mediationprincipes zijn belangrijk

[13] In de kamerbrief, waarin de minister van Rechtsbescherming een reactie geeft op de motie van leden Ellian en Knops (*Kamerstukken II* 2023/24 29 279, nr. 822), wordt gesproken van kernwaarden die deels overeenkomen met de mediationprincipes.

omdat ze aan de basis staan van standaarden voor de organisatie en uitvoering van mediation (Alfini, 2008). Ze zijn bepalend voor de manier waarop mediation wordt uitgevoerd en daarmee ook voor de kwaliteit van mediation.

Kwaliteit van mediation schematisch samengevat
In het voorgaande zijn we op basis van de literatuur nagegaan hoe invulling kan worden gegeven aan kwaliteit van mediation. Dat heeft geresulteerd in een aantal aspecten waar rekening mee gehouden moet worden als het gaat om het krijgen van inzicht in kwaliteit van mediation. In figuur 1.1 is visueel weergegeven hoe die aspecten zich tot elkaar verhouden.

Figuur 1.1 Schematisch overzicht van kwaliteitsdimensies van mediation, determinanten van kwaliteit en mediation principes



In het centrum van het figuur staan de dimensies van kwaliteit. Met die dimensies wordt uitgedrukt wat kwaliteit van mediation omvat. Daar omheen staan determinanten van kwaliteit van mediation. Dit alles speelt zich af tegen de achtergrond van mediationprincipes. Deze principes zijn meer normstellend van aard en hebben betrekking op de organisatie en uitvoering van mediation. Het figuur geeft

uiteindelijk weer wat kwaliteit van mediation inhoudt, waar het mee samenhangt en wat er belangrijke voorwaarden voor zijn. In het vervolg van dit rapport zal het overzicht als een kader worden gebruikt om in hoofdstuk 3 en in hoofdstuk 4 informatie uit respectievelijk de *scoping review* en de interviews te ordenen.

Nu we een schematisch overzicht hebben, is het zaak om de dimensies van kwaliteit van mediation en determinanten van kwaliteit te concretiseren. Hiervoor volgen we de opzet van Sheppard (1984). In die opzet wordt een overzicht gecreëerd van criteria waarmee conflict interventieprocedures kunnen worden geëvalueerd. Ook in die opzet wordt een onderscheid gemaakt tussen criteria (tevredenheid, effectiviteit, efficiëntie en rechtvaardigheid) voor het evalueren van het proces en het resultaat zelf en kenmerken (van het conflict, van de partijen en van de context) die samenhangen met het proces of het resultaat.[14] Door voort te bouwen op de opzet van Sheppard en deze specifiek te richten op mediation, uit te breiden en te actualiseren wordt een uitgebreid overzicht verkregen van criteria en kenmerken die van belang zijn voor het evalueren van de kwaliteit van mediation (zie bijlage 2). In de twee volgende paragrafen bespreken we achtereenvolgens de indicatoren voor de dimensies van kwaliteit en determinanten van kwaliteit verdeeld in de eerdergenoemde vier groepen van kenmerken.

Bij de bespreking in navolgende paragrafen zal duidelijk worden dat sommige indicatoren en kenmerken subjectief van aard zijn terwijl andere objectief zijn. De subjectieve indicatoren en kenmerken (zoals ervaringen, percepties, tevredenheid) geven we ook als zodanig weer. Andere geven we weer als meer feitelijke indicatoren en kenmerken. Daarbij moet rekening worden gehouden dat deze meer objectieve indicatoren en kenmerken in de achterliggende onderzoeken op basis van subjectieve informatie (voornamelijk in de vorm van de beleving van gebruikers) gemeten kunnen zijn. In die gevallen zouden deze indicatoren en kenmerken idealiter meer feitelijk vastgesteld worden (bijvoorbeeld op basis van registratiegegevens), maar is dat gezien de beperkingen van betreffende onderzoeken niet mogelijk gebleken.

1.5.3. *Indicatoren voor de dimensies van kwaliteit van mediation*

Voor elk van de drie dimensies zijn we in de literatuur nagegaan welke indicatoren worden gebruikt om de kwaliteitsdimensie tot uitdrukking te brengen (zie tabel 1.1). Uit de literatuur komt naar voren dat efficiëntie een belangrijke en veel gebruikte indicator voor kwaliteit van het systeem is. Efficiëntie omvat onder meer de kosten van mediation, de inzet van middelen voor mediation, de duur van mediation en de afname van achterstanden in het rechtssysteem (Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Sandu, 2013; Wissler, 2004).

Voor het proces zijn twee belangrijke indicatoren uit de literatuur naar voren gekomen. De eerste indicator is tevredenheid met het proces. Onder deze indicator worden de tevredenheid van de conflicterende partijen met het proces, met de mediation en met de mediator geschaard (Hollet, et al., 2002; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993). Tevredenheid met de mediator wordt hierbij ook meegenomen omdat het vooral gaat om tevredenheid met de wijze waarop de mediator de mediation uitvoert. De tweede indicator is de gepercipieerde rechtvaardigheid van het mediationproces. Bij deze

[14] Zie in het bijzonder tabel 4 met de eigenschappen van procedure en resultaat en tabel 5 met potentieel relevante factoren die kunnen samenhangen met het proces en het resultaat (Sheppard, 1984, p 169 en p. 173-174).

indicator gaat het om de perceptie van de conflicterende partijen van de procedurele rechtvaardigheid en de interactionele rechtvaardigheid (Hollet, et al., 2002; McDermontt & Obar, 2004; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Wissler, 2004). Bij de indicatoren voor het proces dienen we twee opmerkingen te plaatsen. In de eerste plaats liggen tevredenheid en gepercipieerde rechtvaardigheid conceptueel gezien dicht bij elkaar. Het is de vraag of deze empirisch gezien van elkaar onderscheiden kunnen worden. In de tweede plaats merken we op dat de indicatoren voor de kwaliteit van het proces van subjectieve aard zijn. Het gaat om meningen en percepties. Meer objectieve indicatoren voor de kwaliteit van het proces, zoals de daadwerkelijk gebruikte stijl door de mediator, ontbreken. Een belangrijke reden hiervoor is dat voor het inzichtelijk maken van de kwaliteit van het proces met objectieve criteria daadwerkelijke mediations geobserveerd moeten worden. Door het vertrouwelijke karakter van mediation wordt dit weinig gedaan op basis van wetenschappelijk onderzoek.

Tabel 1.1 Dimensies van kwaliteit van mediation met bijbehorende indicatoren

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren
Systeem	Efficiëntie
Proces	Tevredenheid proces
	Gepercipieerde rechtvaardigheid proces
Resultaat	Effectiviteit
	Aard overeenkomst
	Verandering relatie
	Verandering conflict
	Tevredenheid resultaat
	Gepercipieerde rechtvaardigheid resultaat

De laatste dimensie van kwaliteit is het resultaat. Voor deze dimensie zijn zes indicatoren uit de literatuur naar voren gekomen. De eerste indicator is effectiviteit. In onderzoek wordt deze indicator ingevuld als het percentage bereikte overeenkomsten, het bereiken van een schikking, het bereiken van een overeenkomst en het bereiken van gestelde doelen (Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Wall & Dunne, 2012; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004).

De tweede indicator is de aard van de overeenkomst. Uit het onderzoek komt naar voren dat de aard van de overeenkomst een breed concept is dat op verschillende manieren wordt uitgewerkt (Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004). Er wordt gekeken naar de duurzaamheid en de naleving van de overkomst. Ook duidelijkheid en geschiktheid worden gebruikt om de aard van de overeenkomst tot uitdrukking te brengen. De mate waarin een compromis wordt gesloten en of de overeenkomst voor beide conflicterende partijen voordelig is (‘win-win’) worden ook meegenomen. Daarnaast worden de middelen die worden verkregen en de niet-financiële maatregelen beschouwd als aspecten van de indicator ‘aard van de overeenkomst’.

De dimensie resultaat heeft niet alleen betrekking op de overeenkomst. Verandering van de relatie tussen conflicterende partijen komt als een derde indicator uit de literatuur naar voren. In onderzoek wordt deze indicator ingevuld als verbetering van de onderlinge relatie, verminderde vijandigheid tussen de conflicterende partijen en verlichting van emoties (Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004). In het specifieke geval van mediation in scheidingszaken wordt ook het welzijn van de kinderen meegenomen (Wall & Dune, 2012). De vierde indicator van de dimensie resultaat is de verandering van het conflict. Deze indicator wordt in onderzoeken op verschillende manieren uitgewerkt (Lim & Carnevale 1990; Hollet, et al., 2002; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993). Zo wordt gekeken naar of het onderliggende conflict is opgelost, of problemen zijn opgehelderd, of het aantal problemen is gereduceerd en of geen nieuwe problemen zijn ontstaan. Daarnaast wordt ook gekeken naar het uitblijven van averechtse gevolgen, de verandering van de positie van de conflicterende partijen en of conflicterende partijen concessies doen.

Tevredenheid met het resultaat komt ook als indicator uit de literatuur naar voren. Deze indicator wordt ingevuld als tevredenheid van de conflicterende partijen met het resultaat, of de overeenkomst van hen zelf voelt, tevredenheid van de mediator met het resultaat en of de conflicterende partijen in de toekomst weer mediation zouden gebruiken (Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004).

De laatste indicator voor de dimensie resultaat is de gepercipieerde rechtvaardigheid met het resultaat. In onderzoek wordt gekeken naar of de conflicterende partijen het resultaat rechtvaardig vinden (McDermontt & Obar, 2004; Hollet, et al., 2002; Sandu, 2013; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004).

1.5.4. *Determinanten van kwaliteit van mediation*

Voor elk van de vier groepen van factoren die kunnen samenhangen met de kwaliteit van mediation is nagegaan welke concrete kenmerken ervoor worden gebruikt (zie tabel 1.2). De eerste groep van factoren die uit de literatuur naar voren is gekomen heeft betrekking op kenmerken van het conflict. Drie belangrijke indicatoren komen uit de literatuur naar voren. De eerste indicator is de intensiteit van het conflict. Deze indicator omvat de kenmerken ervaren druk of spanning om de 'volgende stap' in de impasse te vermijden (Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985). Een tweede belangrijke indicator is de complexiteit van het conflict. In onderzoek wordt deze ingevuld met de kenmerken het aantal partijen dat bij het conflict is betrokken, de variatie in en sterkte van de betwiste problemen en de hoeveelheid bronnen van de impasse (Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985). De derde indicator is het type van het conflict. Deze wordt in onderzoek uitgewerkt op basis van de inhoudelijke aspecten van het conflict (Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Wissler, 2004). Hierbij kan worden gedacht aan principiële kwesties of het financieel belang.

De tweede groep van factoren heeft betrekking op kenmerken van de partijen. Drie belangrijke indicatoren komen uit de literatuur naar voren. De eerste indicator heeft betrekking op de eigenschappen van de relatie tussen de partijen. In de onderzoeken wordt dit ingevuld met kenmerken als vijandigheid, scheve machtsverhoudingen, eerdere geschillen, voortdurende (interpersoonlijke) relaties, emotionele spanningen en het type relatie (Bercovitch, 2007; Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Lim &

Carnevale, 1990; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004). De tweede indicator omvat eigenschappen van de interactie. In het onderzoek wordt dit uitgewerkt in kenmerken als mogelijkheden zien om samen te werken, bereidheid om compromissen te sluiten en (gebrek aan) leiderschap (Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990; Uchendu, et al., 2024). De derde indicator heeft betrekking op eigenschappen van de conflicterende partijen. In de onderzoeken wordt dit ingevuld met kenmerken als financiële draagkracht, kennis van en vaardig met onderhandelen, voorbereiding op mediationbijeenkomsten, motivatie voor deelname aan mediation, verwachtingen van mediation, mediation niet eerder gebruikt, tevredenheid met de mediator, vertrouwen in de mediator en perceptie van ondersteuning door mediationaanbieder (Bercovitch, 2007; Henderson, 1996 ; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990; Pruitt, et al., 1990 ; Ross, 2000; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020 ; Uchendu, et al., 2024; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004).

Tabel 1.2 Determinanten van kwaliteit van mediation met bijbehorende indicatoren

Determinanten	Indicator
Conflict	Intensiteit conflict
	Complexiteit conflict
	Conflictonderwerp
Partijen	Eigenschappen relatie
	Eigenschappen interactie
	Eigenschappen partijen
Mediator	Demografische eigenschappen
	Competenties
	Kwaliteiten
	Mediationstijl
	Type mediator
Institutionele context	Manier van verwijzen
	Procedurele aspecten
	Waarborgen
	Kwalificatie-eisen

De derde groep factoren betreft kenmerken van de mediator. Uit de literatuur komen vijf belangrijke indicatoren naar voren. In de eerste plaats gaat het om demografische kenmerken zoals leeftijd (Henderson, 1996). De tweede belangrijke indicator omvat de competenties van de mediator. Hieronder worden de kennis, ervaring en vaardigheden, het analytisch inzicht en de professionele ontwikkelingsvereisten met periodieke evaluatie geschaard (Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024). De derde indicator omvat de kwaliteiten en de persoonlijkheid van de mediator. In de onderzoeken komen uiteenlopende kwaliteiten naar voren waaronder geduld, betrouwbaarheid, vasthoudendheid, luisteren, uitstraling en verschillende anderen kwaliteiten en persoonlijkheidskenmerken (Jabbour, 2021; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024). De vierde indicator heeft betrekking op de stijl van mediation. Het gaat om mediationmodellen (waaronder: faciliterend, evaluatief, en hybride),

interventies en de vertrouwelijkheid van de communicatie tijdens een-op-een sessies (Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; McDermontt & Obar, 2004; Ross, 2000; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024; Wall & Dunne, 2012). De vijfde en laatste indicator heeft betrekking op het type mediator. Uit de onderzoeken komt naar voren dat het gaat om de professionele achtergrond van de mediator (Bercovitch, 2007; Wissler, 2004). Hierbij kan worden gedacht aan mediators die privaat werken of voor de overheid, maar ook aan advocaten die op basis van een toevoeging van de RvR mediation doen.

De vierde en laatste groep van factoren heeft betrekking op kenmerken van de institutionele context.[15] Uit de literatuur komen vier belangrijke indicatoren naar voren. De manier waarop mensen met een conflict bij mediation uitkomen voor het aanpakken van hun conflict is de eerste indicator. Mediation kan door mensen op eigen initiatief worden gestart of door verwijzing vanuit hJL, de rechtspraak en de RvR.[16] Ook kan mediation in verschillende fasen worden ingezet. Het kan een eerste stap zijn, bijvoorbeeld als verwijzing door de rechter, maar ook na een gerechtelijke procedure[17] kan mediation worden ingezet (Henderson, 1996; Wissler, 2004). De institutionele context gaat ook over procedurele aspecten. In onderzoek wordt aandacht besteed aan de regels voor het begeleiden van het mediationproces en de mate waarin nadruk wordt gelegd op bewijsvergaring (Henderson, 1996). De institutionele context heeft ook betrekking op het borgen van de kwaliteit. Hierbij gaat het om de manieren waarop kwaliteit wordt gecontroleerd (Barendrecht & Baarsma, 2012). Tot slot maken kwaliteitseisen onderdeel uit van de institutionele context. Dit betreft de vereisten die worden gesteld door registers en beroepsorganisaties (Barendrecht & Baarsma, 2012).

1.6 Het borgen van kwaliteit van mediation

Mediation heeft de afgelopen decennia een vaste plaats verworven in het domein van geschiloplossing. Daarmee is de aandacht voor het borgen van kwaliteit van mediation toegenomen. De vraag of er meer behoefte is aan het borgen van kwaliteit voor de gebruikers van mediation wordt vaker en nadrukkelijker gesteld (zie onder meer: Bauw, et al., 2018; Barendrecht & Baarsma, 2012; Ingelse & Thiel-Wortmann, 2023). Voor het borgen van kwaliteit van mediation zijn, zoals uit voorgaande paragraaf naar voren is gekomen, bruikbare kwaliteitscriteria van belang. Maar het gaat er ook om hoe het kwaliteitssysteem wordt vormgegeven en georganiseerd. Een belangrijk vraagstuk daarbij is welke rol de overheid zou moeten hebben bij het borgen van de kwaliteit van medation en welke rol de sector zelf heeft (Allewijn, 2018; Asser, et al., 2006; Bauw, et al., 2019; Simon Thomas, 2024). Een deel van de mediations – op verwijzing door de rechter en op basis van een toevoeging afgegeven door de RvR – valt binnen het rechtsbestel. Voor dit deel van de sector heeft de overheid een verantwoordelijkheid voor het borgen van kwaliteit. Andere mediations zijn een private aangelegenheid waarbij de overheid ervoor kan kiezen om het gebruik ervan te stimuleren. Ook voor dit deel van de sector is het borgen van kwaliteit van belang. Mediation mag de toegang tot de rechter niet onaanvaardbaar belemmeren en een eerlijk proces moet gegarandeerd zijn. In het borgen van kwaliteit van mediation met

[15] Hoewel het overzicht van kwaliteit van mediation is gebaseerd op de internationale literatuur richten we on voor de institutionele voornamelijk op Nederland.

[16] Dit zijn organisaties die onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Ook kunnen mensen met een conflict naar mediation worden verwezen door sociaal raadslieden, het maatschappelijk werk, de jeugdzorg, een gemeente, de politie en een arbodienst.

[17] In dit laatste geval kan worden gedacht aan het maken van aanpassingen van eerder gemaakte afspraken (bijvoorbeeld over alimentatie of omgang) als de omstandigheden zijn veranderd of er ontevredenheid bestaat over gemaakte afspraken.

een rol voor de overheid schuilen enkele dilemma's (Bauw, et al., 2018). Het voldoen aan de rechtstatelijke waarborgen, vooral voorvloeiend uit jurisprudentie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens op basis van artikel 6 EVRM, staat op gespannen voet met de laagdrempelige toegang tot informelere manieren van conflictoplossingen zoals mediation. Daarbij zal het willen voldoen aan rechtsstatelijke waarborgen veelal samengaan met formalisering van alternatieve vormen. De kracht van die alternatieve vormen ligt nu juist in het informele karakter ervan. Meer nadruk op de rechtsstatelijke waarborgen staat op gespannen voet met het behoud van de kracht van buitengerechtelijke aanpak van conflicten zoals mediation.

Het onderscheid tussen overheidsregulering en zelfregulering door de sector komt ook terug bij het analytisch kader van Moffitt. Er bestaan vier algemene aanpakken waarmee enige zekerheid van kwaliteit van aangeboden diensten gegeven kan worden (Moffitt, 2008-2009). Die vier aanpakken zijn gebaseerd op twee dimensies: *front-end* versus *back-end* en publiek versus de markt. De eerste dimensie vullen we vrijelijk in als een selectie voorafgaand aan het leveren van de dienst (op basis van competenties en kwalificaties) versus selectie nadat de dienst is geleverd (op basis van consequenties verbinden aan slechte prestaties). De combinatie van de twee dimensies resulteert in de vier algemene aanpakken.

De eerste algemene aanpak bestaat uit overheidsbeleid gericht op het borgen van kwaliteit door alleen te werken met competente en gekwalificeerde mediators (selectie vooraf – publiek). Een belangrijke manier om dit te organiseren is het verstrekken van licenties waarmee als het ware barrières worden opgeworpen. Om de licentie te verkrijgen zijn competenties, opleiding en ervaring vereist. Om de eenmaal afgegeven licentie te behouden, worden continue verplichtingen, zoals permanente educatie (PE), gevraagd. Kwaliteit van mediation wordt dus verzekerd door ervoor te zorgen dat professionals die aantoonbaar kunnen voldoen aan gestelde in het systeem worden toegelaten.

Bij de tweede aanpak is het de sector zelf die stappen neemt gericht op het borgen van kwaliteit door te investeren in competente en gekwalificeerde mediators (selectie vooraf – markt). Een belangrijk mechanisme is hier de reputatie die de professional in de sector geniet (zie ook Barendrecht & Baarsma, 2012). Individuele professionals zijn vaak niet bekend genoeg bij gebruikers om ervoor te zorgen dat hun reputatie de beslissing van gebruikers beïnvloedt. Collectieve of gemeenschappelijke reputatie kan opgebouwd worden door grotere kantoren of netwerken van professionals te vormen. De reputatie van grotere organisaties en samenwerkingen in de sector is vaak zichtbaarder en vormt een indicatie voor de competentie van de individuele professionals die eraan verbonden zijn. Kwaliteit kan ook beïnvloed worden door andere private actoren dan de gebruikers. Hier valt te denken aan verzekeringsmaatschappijen. Vanuit deze mechanismen is het niet de overheid die kwaliteit verzekert, maar de sector zelf.

De derde aanpak betreft overheidsbeleid gericht op het borgen van kwaliteit door sanctionering van onacceptabel gedrag en wanprestatie (selectie achteraf – publiek). Voor de hand liggende voorbeelden zijn het intrekken van een licentie of het van de sector uitsluiten van de mediator. In de kern gaat het om het verzekeren van kwaliteit door de kans te verkleinen dat onacceptabel gedrag in de toekomst voorkomt.

De vierde en laatste aanpak gaat om kwaliteitsborging vanuit de sector zelf door sanctionering van onacceptabel gedrag en wanprestatie (selectie achteraf – markt).

Een belangrijk mechanisme hierbij betreft het voeren van rechtszaken door ontevreden gebruikers. Ook kan het gaan om het indienen van een klacht bij de organisatie waaraan de dienstverlener is verbonden. Dit zorgt in veel gevallen voor directe sanctionering. De gebruiker kan ook naar een meer algemeen gremium worden gestuurd. Een voorbeeld hiervan is de consumentenbond. De sanctionering is dan indirect en op het niveau dat deze zichtbaar wordt gemaakt voor het grote publiek en op die manier waarop sanctionering de keuze van gebruikers kan beïnvloeden. Maar ook via digitale beoordelingssystemen op het internet kan sanctionering plaatsvinden. In algemene zin gaat dit om allerlei manieren waarop gebruikers die ontevreden zijn met de geboden diensten hun ongenoegen duidelijk maken en in die zin de acties van professionals kunnen beïnvloeden. Kwaliteitsborging wordt in feite door de gebruikers gedaan.

De stappen die genomen worden kunnen een formeel karakter hebben in de zin van beleid of regelingen die bewust ontworpen zijn door leden uit de sector of door toezichthouders. Het kan ook gaan om minder formele stappen die vooral afhankelijk zijn van vrijwillige deelname of individuele keuzes. De mechanismen zijn dus context afhankelijk. De redenen die ervoor zorgen dat we artsen vertrouwen zijn anders dan die ervoor zorgen dat we mediators vertrouwen (Moffitt, 2008-2009). De vraag die voorligt is welke restricties er in de sector bestaan, welke andere controlemechanismen er zijn en welke consequenties ze opgelegd kunnen krijgen. De inventarisatie van kwaliteitsvereisten die we in hoofdstuk 3 maken zou inzichtelijk moeten maken hoe het hier in Nederland mee staat.

2 Ontwikkeling van mediation in Nederland

Het Nederlandse mediationveld kenmerkt zich door een grote diversiteit aan betrokken partijen, waaronder overheids- en niet-overheidsinstellingen en verschillende beroepsgroepen zoals advocaten, psychologen en notarissen (Simon Thomas, 2020). In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de ontwikkeling van mediation in Nederland. We schetsen eerst de historische ontwikkeling: van vroege vormen van bemiddeling tot de institutionalisering en professionalisering in de afgelopen decennia. Voor deze reconstructie baseren we ons op vooral literatuur waarin deze ontwikkelingen eerder zijn beschreven (Coenraad & Ter Voert, 2021; Simon Thomas, 2020; De Roo & Jagtenberg, 2002; Van Meeteren, 2006).[18] Daarna volgt een kwantitatief overzicht van de ontwikkeling in het aanbod en gebruik van mediation. Voor dit overzicht maken we vooral gebruik van jaarverslagen van NMI/MfN, de Rvdr en de RvR. Door de ontwikkeling van mediation en het overzicht van aanbod en gebruik te beschrijven, geven we antwoord op onderstaande onderzoeksvragen:

1 Hoe heeft het mediationveld zich in Nederland de afgelopen decennia ontwikkeld?
   a Hoe heeft medation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 1970-2025 en welke fasen in de ontwikkeling kunnen worden onderscheiden?
   b Hoe heeft het aanbod van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?
   c Hoe heeft het gebruik van mediation zich in Nederland ontwikkeld over de periode 2000-2025?

2.1 De ontwikkeling van mediation in fasen

In deze paragraaf staat onderzoeksvraag 1a centraal. We onderscheiden hierbij verschillende fasen in de ontwikkeling van mediation in Nederland. Deze indeling is gebaseerd op belangrijke verschuivingen in de praktijk van mediation en in de manier waarop mediation werd ingebed in beleid, rechtspraak en beroepsorganisatie. De afbakening van deze fasen is analytisch: in de praktijk lopen de ontwikkelingen geleidelijk in elkaar over. De indeling maakt zichtbaar welke ontwikkeling in een bepaalde periode op de voorgrond staat.

2.1.1. Voorgeschiedenis van mediation

Mediation sluit aan bij oudere Nederlandse praktijken van geschilbeslechting waarbij een derde partij ondersteunt bij onderhandelingen. In eerdere eeuwen werd dit aangeduid als bemiddeling, verzoening, conciliatie en soms comparitie (De Roo & Jagtenberg, 2002). Een goed gedocumenteerd voorbeeld is de oprichting en werkwijze van de Leidse Vredemakers aan het einde van de zestiende eeuw (Ten Raa, 1970). Dit college bestond uit twee schepenen[19] en de burgemeester en behandelde kleine zakelijke en persoonlijke geschillen die partijen konden voorleggen (Van Meeteren, 2006). De vredemakers spraken geen vonnis uit, maar probeerden partijen tot een overeenkomst te bewegen. Alleen wanneer dat niet lukte, werd de zaak doorgestuurd naar de vierschaar, de hoogste stedelijke rechtbank (Van Meeteren, 2006). Het college

[18] Zie ook: ECLI:NL:PHR:2024:103
[19] Een schepen was een rechtsambtenaar en bestuurder in steden en dorpen. Een schepen werkte samen met de vertegenwoordiger van de landsheer, de schout.

fungeerde daarmee als poortwachter en had als belangrijkste doel de vierschaar te ontlasten. Via Frankrijk werd dit model tijdens de Napoleontische periode in grote delen van Europa ingevoerd. Vanaf de jaren vijftig en zestig raakte dit model gaandeweg in onbruik.

In deze periode werd ook buiten de rechtbanken veelvuldig bemiddeld bij geschillen. Van Meeteren (2006) beschrijft de rol van buurtencorporaties, het notariaat, gilden en de schutterij, die elk konden optreden als bemiddelende instantie. Dit gebeurde vaak binnen de context van de lokale gemeenschap, waarin deze instanties aanzien hadden en autoriteit uitoefenden. De buurtheren in Leiden, bijvoorbeeld, moesten volgens het buurtreglement als bemiddelaar optreden bij burenruzies en konden geldboetes opleggen bij een handgemeen. De Leidse buurtheren hadden tevens een poort-wachtersfunctie: dit soort kwesties konden alleen door een rechter in behandeling worden genomen, als ze eerst aan de buurtheer waren voorgelegd.

In de tweede helft van de 19e eeuw ontstaan de eerste vormen van private bemid-deling en arbitrage voor arbeidsconflicten (De Roo & Jagtenberg, 2002). Dit was een periode waarin de publieke rechtspleging vaak lang en kostbaar was, en steeds meer werd aangevuld met alternatieve vormen van geschilbeslechting. Bij arbitrage en bemiddeling konden partijen buiten de rechter om tot een oplossing proberen te komen. We geven hier het voorbeeld van private geschilbeslechting in arbeidszaken. Dit groeide uit tot de dominante wijze waarop arbeidsgeschillen werden beslecht (De Roo & Jagtenberg, 2002). Aanvankelijk was dit een vrijwillige route, en nadat deze route verplicht werd gesteld, nam het gebruik ervan af, wat suggereert dat het vrijwillige karakter bepalend was voor het eerdere succes. In de periode 1950-1990 ontstonden daarnaast ook andere vormen van alternatieve geschilbeslechting (De Roo & Jagtenberg, 2002). In zakelijke geschillen werd arbitrage een populaire optie, vooral vanwege de deskundigheid van de arbiter, de vertrouwelijkheid van de procedure en de mogelijkheid om arbitrale uitspraken internationaal ten uitvoer te leggen. Binnen de consumentenwereld werden de eerste geschillencommissies opgericht, en in 1979 werd de bevoegdheid en werkwijze van de huurcommissie vastgelegd in de Wet op de Huurcommissies (Jacobs, 1998; Geveke et al., 1998).

2.1.2. Introductie mediation in Nederland (late jaren ’70 – 1995)

In de jaren 70 en 80 van de vorige eeuw komt mediation op als een specifieke vorm van conflictbemiddeling. Dit kwam mede door de groeiende ontevredenheid onder burgers over het functioneren van de rechtspraak (De Roo & Jagtenberg, 2002). De drempel om naar de rechter te gaan werd hoger, de procedures werden gekenmerkt door toegenomen bureaucratisering, de doorlooptijden werden langer en de financiële kosten voor het voeren van een procedure werden hoger. Door deze onvrede groeide de belangstelling voor alternatieve manieren van geschiloplossing (Coenraad & Ter Voert, 2021; De Roo & Jagtenberg, 2002). Bovendien was er een behoefte aan een meer op overeenstemming gerichte procedure, waarbij verder werd gekeken dan de juridische aspecten van een zaak (Kocken, 2001).

Ingegeven door deze ontwikkelingen werd door een aantal academici en praktiserende advocaten met belangstelling gekeken naar de Verenigde Staten (De Roo & Jagtenberg, 2002). In reactie op diverse sociale problemen, die samenhingen met de toename in het aantal echtscheidingen, gingen Amerikaanse hulpverleners op zoek naar nieuwe manieren om gezinnen te helpen (Amato & Irving, 2006; Douglas, 2006). Mediation breidde zich uit, de eerste onderzoeken werden verricht en hulpverleners

werden aangemoedigd om zich hierin te specialiseren (Haynes, 1978; Spencer & Zammit, 1976). Deze ontwikkeling bleef in Nederland niet onopgemerkt (Hekman & Klijn, 1989). Een van de vroege voorstanders van mediation, de Rotterdamse hoogleraar in familierecht Peter Hoefnagels, combineerde sinds 1974 een eigen mediationpraktijk met het uitvoeren van onderzoek ernaar (Hoefnagels, 1993; 2000).

De groeiende belangstelling in Nederland leidde tot de oprichting van nieuwe beroepsgroepen en initiatieven. Zo werd in 1989 de Vereniging Advocaten Scheidingsbemiddelaars opgericht (VAS; Hopt & Steffek, 2013). Later werd dit de vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS). Het aanbod breidde zich ook uit naar andere beroepsgroepen, denk hierbij aan psychologen en maatschappelijk werkers (Coenraad & Ter Voert, 2021). Hoewel deze periode vooral een 'incubatiefase' vormde (Jagtenberg, 2007), ontstond in die jaren de basis van wat later zou uitgroeien tot een omvangrijke beroepsgroep van mediators. Daarmee was de basis gelegd voor een volgende fase, waarin mediation niet langer vooral een nieuw verschijnsel was, maar in toenemende mate werd geïnstitutionaliseerd en professioneel werd afgebakend.

2.1.3. Institutionalisering en professionalisering (1995 – 2005)

Een duidelijke professionaliseringsslag volgde met de oprichting van het NMI (Coenraad & Ter Voert, 2021). De start van het NMI markeert volgens Simon Thomas (2020) het begin van wat hij de 'mediationbedrijfstak' noemt. Het instituut kreeg een centrale rol in kwaliteitsborging, door onder meer certificering, klachtbehandeling en toezicht op opleidingen te organiseren. Het NMI werd op 1 oktober 1993 als stichting opgericht; medio 1995 werd het operationeel (Jagtenberg, 2007).

Ter borging van kwaliteit had het NMI voor een tripartiet bestuur gekozen waarin zowel aanbod- als vraagzijde waren vertegenwoordigd, aangevuld met onafhankelijke expertise (Sprangers, 2014). Het idee hierbij was dat de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van mediation niet alleen bij mediators zelf kon liggen. Tegelijkertijd dachten veel mediators volgens Sprangers (2014) in die periode fundamenteel anders over kwaliteit en onafhankelijkheid. Men snapte de redenering van het NMI wel, maar botste op de gevolgen ervan, namelijk dat de stichting niet aan belangenvertegenwoordiging kan doen. Daarnaast waren er veel mediators in de veronderstelling dat het NMI een beroepsvereniging was. Deze spanning leidde er eind 2000 toe dat een interregionale werkgroep werd ingesteld om te verkennen of een landelijke beroepsvereniging wenselijk was. De positieve bevindingen resulteerden in de oprichting van de NMv in 2002. Hoewel ze er beperkt in slaagden om de vele kleine mediatorsverenigingen te bundelen, werd dit de grootste beroepsvereniging van mediators in Nederland.

In deze periode kreeg ook onderzoek naar mediation een belangrijke impuls. Dit werd ingeluid door de eindrapportage van de Commissie herziening echtscheidingsprocedure in 1996 (Commissie De Ruiter, 1996). De Minister van Justitie werd in dit rapport geadviseerd om een scheidingsprocedure te overwegen zonder tussenkomst van een rechter en waarbij bemiddeling gebruikt kan worden (Coenraad & Ter Voert, 2019). Dit zou de rechtspraak ontlasten van zaken waarbij partijen relatief eenvoudig zelf tot afspraken kunnen komen. Andere voordelen van bemiddeling zouden zijn dat conflicten niet escaleren door de vormgeving van de gerechtelijke procedure (het toernooi model), de afspraken beter zouden zijn in termen van acceptatie, kwaliteit en duurzaamheid (omdat partijen meer eigen verantwoordelijkheid moeten dragen) en

dat het resulteert in betere onderhandelingscapaciteiten van partijen (waardoor ze beter in staat zijn om zelf hun geschillen op te lossen; Coenraad & Ter Voert, 2021).

Naar aanleiding van dit advies startte de Minister van Justitie twee experimenten, één voor scheidingsbemiddeling en één voor omgangsbemiddeling. Deze experimenten zijn geëvalueerd waarbij is nagegaan of scheiden zonder tussenkomst van de rechter op basis van een convenant kan worden ingevoerd, en of verwijzing door de rechter naar omgangsbemiddeling een positief effect heeft op de uitkomsten van de procedure als partijen hieraan deelnemen (Chin-A-Fat & Steketee, 2001). De onderzoekers bestempelden scheidingsbemiddeling als 'succesvol' en omgangsbemiddeling als 'redelijk succesvol'.[20]

In het jaar waarin de Commissie herziening echtscheidingsprocedure zijn advies uitbracht, richtte de minister van Justitie ook het Platform *Alternative Dispute Resolution* op.[21] De oprichting werd gemotiveerd vanuit een bredere gedachte dat nieuwe vormen van geschilbeslechting kunnen bijdragen aan een snelle en duurzame aanpak van geschillen. Bovendien zou het de groei van het beroep op de overheids-rechter kunnen verminderen. Het platform had drie hoofdtaken. De eerste taak was om te adviseren over strategische beleidskeuzes met betrekking tot nieuwe vormen van geschillenbeslechting. De tweede taak was het doen van voorstellen met betrekking tot experimenten en adviseren over voostellen van anderen (en deze ook te begeleiden en te evalueren). De derde taak was het verkennen en adviseren over mogelijkheden om in wet- en regelgeving nieuwe vormen van geschillenbeslechting te bevorderen en belemmeringen weg te nemen.

In het verlengde van de taakstelling van het Platform ADR gaf het Ministerie van Justitie opdracht voor een onderzoek naar de kansen voor conflictbemiddeling (Geveke et al., 1998). Omdat vraag en aanbod van mediation destijds nog nauwelijks waren geïnstitutionaliseerd, kozen de onderzoekers voor een ex-ante onderzoek waarbij mogelijkheden en wenselijkheden werden onderzocht van een toekomstige inzet van mediation. Een belangrijke bevinding van het onderzoek was dat conflicterende partijen, volgens de onderzoekers, zelf vrijwel nooit behoefte zouden hebben aan bemiddeling. Naast dit onderzoek startten in deze periode vier andere experimenten waar het Ministerie van Justitie bij betrokken was (Kocken & Van Manen, 1998). Het gaat om experimenten waarbij bemiddeling werd aangeboden als alternatief voor gerechtelijke geschilbeslechting. De experimenten werden uitgevoerd bij twee bureaus voor rechtshulp (Arnhem en Den Bosch) en twee rechtbanken (Zwolle en Amsterdam). Hieruit kwam naar voren dat verwijzers meestal de voorkeur gaven aan procederen. Dit zou vooral begrepen moeten worden door hun juridische '*mindset*' en 'handelingsomgeving'.

In december 1999 stuurden de minister en de staatsecretaris van Justitie de beleids-brief 'Meer wegen naar het recht' naar de Tweede Kamer, met als doelstellingen dejuridisering, effectieve geschilafdoening, pluriforme toegang tot het recht en ontlasting van de rechtspraak (Coenraad & Ter Voert, 2021). De beleidsvoornemens waren vooral gericht op het 'meer gestructureerd introduceren van mediation in de rechtspraktijk, dat wil zeggen bij resp, annex aan de rechtelijke organisatie en binnen het stelsel van gefinancierde rechtsbijstand.'[22] In deze beleidsbrief werd nadrukkelijk gekozen voor de Engelstalige term *mediation*. De toenmalige minister Korthals en

[20] Deze positieve resultaten worden bevestigd in het proefschrift van Chin-A-Fat (2004).
[21] Stcrt. 1996, 74, p. 13.
[22] *Kamerstukken II* 1999/00, 26 352, nr. 19.

staatssecretaris Cohen schreven: 'Wij stellen voor de term mediation (Engels uitgesproken) te gebruiken en niet conflictbemiddeling of kortweg bemiddeling, omdat het -in tegenstelling tot het ook wel gehanteerde begrip (conflict)bemiddeling- bij mediation duidelijk is dat het om een specifieke methode van conflictoplossing gaat die aan bepaalde eisen moet voldoen.' Daarnaast schrijven ze dat het bij mediation niet gaat 'om de beslechting van een geschil door een onafhankelijke derde (anders dan de rechter), maar om de oplossing van een geschil door partijen zelf, onder leiding van een onafhankelijke derde.' In de beleidsbrief werd daarmee gekozen voor een faciliterende benadering waarin de mediator niet oordeelt maar enkel het proces begeleidt. Tot slot wordt benadrukt dat het van belang is om zorgvuldig onderscheid te maken tussen 'mediation in de eigenlijke betekenis' en andere 'bemiddelingsvormen' zoals toegepast in eerdere projecten omtrent buurtbemiddeling (Peper et al., 1999) en herstelbemiddeling (Homburg et al., 2002). Volgens de beleidsbrief bepaalt de start van het proces (met een mediationovereenkomst tussen partijen en de mediator) en het vastleggen van de oplossing van het geschil (in een vaststellingsovereenkomst) het onderscheid tussen mediation en andere bemiddelingsvormen.

Een belangrijk onderdeel van het aangekondigde beleid zijn twee landelijke mediationprojecten: het project 'Mediation naast Rechtspraak' en het project 'Mediation en andere Rechtshulp' (Combrink-Kuiters et al., 2003). In het eerste project werden zaken naar mediation doorverwezen vanuit rechtbanken en gerechtshoven. Het ging hierbij om zaken in het civiele en bestuursrechtelijk terrein. Partijen konden hier zonder extra kosten aan deelnemen. Vijf arrondissementen deden hieraan mee: Arnhem, Zwollen, Assen, Utrecht en Amsterdam. In vijf andere arrondissementen werd een mediationweek georganiseerd. Tijdens deze week konden partijen een lopende zaak voorleggen aan een mediator. In het tweede project werden rechtzoekenden die vielen onder de Wet op rechtsbijstand doorverwezen vanuit de Bureaus Rechtshulp in Haarlem, Middelburg en Zwolle. Partijen betaalden hiervoor hetzelfde bedrag als voor een verlengd spreekuur (13,50 euro) of, als het langer dan drie-en-een-half uur duurde, de helft van de bijdrage die ze volgens de toevoegingsnorm zouden betalen (met een maximum van 266 euro). Het doel van beide projecten was te bezien of een structurele verwijzingsvoorziening naar mediation binnen de justitiële infrastructuur bestaansrecht zou hebben, en wat in dat geval de meest effectieve en efficiënte vormgeving zou zijn.

In het project 'Mediation naast Rechtspraak' zijn ruim duizend verwijzingen geweest en waren er 973 mediations afgerond en beschikbaar voor een onderzoek. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat verwijzers bereid en in staat zijn om zaken naar mediation door te verwijzen (Combrink-Kuiters et al., 2003). Ook tijdens een procedure zijn partijen en hun raadslieden bereid om mediation te beproeven. In het project 'Mediation en andere Rechtshulp' zijn 200 verwijzingen gerealiseerd waarvan er 171 bruikbaar waren voor het evaluatieonderzoek. Dit was minder dan verwacht, door maar een beperkt aantal zaken voor verwijzing in aanmerking kwam. De meeste cliënten van de Bureau's Rechsthulp wilden alleen advies en informatie. Daarnaast was het draagvlak en commitment van betrokkenen soms beperkt en de selectie van relevante zaken streng. Tot slot verwachtten cliënten en/of hun wederpartij niet dat mediation hun conflict zou kunnen oplossen.

In de projectevaluaties concluderen de onderzoekers dat er ruimte is voor mediation binnen de justitiële infrastructuur. De onderzoekers achten hierbij het ontwikkelen van een 'krachtig flankerend beleid' binnen de verwijzende instantie van belang om van mediation een succes te maken, omdat het gebruik van mediation grotendeels afhangt

van een goede verwijsvoorziening (Combrink-Kuiters et al., 2003, p. 18). Bovendien moet er bij de verwijzer voldoende commitment en vertrouwen in mediation zijn en moet er sprake zijn van goede voorlichting ten behoeve van verwijzers en rechtzoekenden. Naast deze experimenten is in opdracht van het ministerie van Justitie nog een drietal onderzoeken uitgevoerd in het kader van het ADR-beleid waarvan twee om mediation gingen en één om bindend advies en arbitrage. Wat betreft de mediationonderzoeken ging het om een internationaal literatuuronderzoek (Baas, 2002) en om de toepassingspraktijk binnen de justitiële infrastructuur in ons omringende rechtsstelsels (De Roo & Jagtenberg, 2003).

Naast deze twee landelijke projecten in de beginperiode, zijn nog vele andere experimenten uitgevoerd. Combrink-Kuiters et al. (2003) noemen de volgende projecten: mediation in geschillen bij huurcommissies (Verberk et al., 2003), mediation in de bezwaarschriftenprocedure provincie Overijssel (De Graaf et al., 2003), inrichting ADR-desk bij het Nederlands Instituut Conflictmanagement Overheid en Arbeid (NICOA), een project voor het opzetten van een landelijke mediation informatielijn voor het bedrijfsleven door het ADR Centrum voor het Bedrijfsleven , de ontwikkeling van een systeem voor kwaliteitsborging door het NMI, het onderwijsproject Moot-mediation van de Universiteiten Leiden en Tilburg. Kleiboer (2000) noemt in haar overzicht nog een aantal andere mediation projecten. Zo hadden vier middelbare scholen ervaring opgedaan met peer-mediation (mediation voor en door leerlingen in het voortgezet onderwijs) en met mediation als instrument tegen ziekteverzuim, werden er in de bouwsector zogenoemde 'Raden van Experts' actief bij grote bouwprojecten die bemiddelen en desnoods een uitspraak doen. Daarnaast waren in verschillende steden buurtbemiddelingsprojecten van start gegaan. Ook werden destijds de eerste experimenten met mediation in strafzaken uitgevoerd (Kleiboer, 2000). Zo werd in 1997 in het Arrondissement Den Haag en omringende arrondissementen een project met herstelbemiddeling opgezet ter aanvulling op het strafrecht, bij het OM in Amsterdam een project gestart waarin voor kleine vergrijpen, ter ontlasting van de rechtspraak, mediation kon worden ingezet in plaats van strafrecht, en vonden de eerste experimenten plaats met 'Echt Recht conferenties'.

Tegen het einde van de periode van eerste institutionalisering en professionalisering ontstond in de Tweede Kamer een bredere behoefte naar vernieuwing en werd verzocht om een fundamentele herbezinning op de grondslagen, uitgangspunten en beginselen van het burgerlijk procesrecht (Jagtenberg, 2007). Dit resulteerde in drie onderzoeksrapporten waarin volgens Jagtenberg (2007) over mediation valt te lezen dat dit dient te worden bevorderd, maar ook dat er geen empirische basis is voor een voorkeur voor mediation boven rechtspraak (Asser et al., 2003). Zowel aan mediation als aan rechtspraak kleven voor- en nadelen; ze moeten worden gezien als complementair aan elkaar (Barendrecht & Klijn, 2004). Betere voorlichting over mediation is evenwel wenselijk om te voorkomen dat mensen gevangen blijven in de 'fuik' van de juridische procedure (Asser et al., 2006). Verwijzing naar mediation zou echter niet verplicht gesteld moeten worden. Vanwege het tekort aan empirische gegevens over hoe de voor- en nadelen van de gerechtelijke procedure zich verhoudt tot de voor- en nadelen van mediation, zowel in Nederland als in de Verenigde Staten, wordt tot slot gepleit voor gericht vervolgonderzoek (Asser et al., 2006). Tegelijkertijd bleef mediation in deze periode voor een belangrijk deel afhankelijk van experimenten en verwijsvoorzieningen. De ervaringen die daarmee werden opgedaan, vormden de opmaat naar een volgende fase waarin mediation structureler werd ingebed in het Nederlandse rechtsbestel.

2.1.4. *Inbedding in het rechtsbestel (2005 – 2011)*

In de periode 2005 tot 2011 groeide mediation uit tot een onderdeel van het Nederlandse rechtsbestel. Op basis van de ervaringen die waren opgedaan middels de landelijke projecten (*Mediation en andere rechtshulp* en *Mediation naast rechtspraak*) werd vanaf 2005 een landelijke verwijsvoorziening ingevoerd bij hJL en de rechtspraak en werden medewerkers en rechters getraind om te beoordelen of een conflict zich leent voor mediation (Coenraad & Ter Voert, 2021, Guiaux, 2009). Eind 2006 werd de implementatie bij hJL voltooid (Guiaux & Tumewu, 2008). De verwijsvoorziening bij hJL beoogde cliënten in een vroegtijdig stadium te informeren over de mogelijkheid om van mediation gebruik te maken (Coenraad & Ter Voert, 2021). De verwijsvoorziening bij de rechtspraak kwam tot stand omdat het gebruik van mediation ook in een later stadium van belang werd geacht (Coenraad & Ter Voert, 2021). Bij de gerechten werd de verwijsvoorziening fasegewijs ingevoerd en in april 2007 werd dit voltooid (Guiaux, 2008; Pel, 2009a). Twee jaar later, in 2009, werd de mogelijkheid van de rechter om echtgenoten naar een mediator te verwijzen in de wet opgenomen (Brouwer et al., 2018).[23]

In 2005 introduceerde de overheid daarnaast nog twee andere maatregelen ter stimulering van mediation (Coenraad & Ter Voert, 2021). De eerste betreft de regeling van een mediationtoevoeging in de Wet op de Rechtsbijstand. Daarmee werden financiële drempels voor minder draagkrachtigen verlaagd. De mediationtoevoeging bestaat nog steeds en kan alleen worden afgegeven als gebruik wordt gemaakt van mediators die bij de RvR staan ingeschreven. De tweede stimuleringsmaatregel betreft een bijdrage voor mediations die werden verwezen door de rechtspraak. Deze stimuleringsbijdrage was tot 1 januari 2011 beschikbaar.

In 2009 verscheen een rapport van de Rvdr over de totstandkoming van de verwijsvoorziening binnen de rechtspraak (Combrink et al., 2009). Tot aan de uitvoering van dit onderzoek zijn in totaal bijna 10.000 zaken naar mediation verwezen. In de meerderheid van deze zaken is overeenstemming bereikt. Niet alleen in buren- en familiezaken werd verwezen naar mediation, maar ook in bestuursrechtelijke geschillen. Gemiddeld nam een mediation zes uur in beslag en was de doorlooptijd twee maanden. Voor de Rechtspraak was de voorziening ongeveer budgetneutraal. Een belangrijke conclusie is dat 'verwijzing naar mediation inmiddels een vaste positie binnen de Nederlandse rechtspraak heeft verworven' (Combrink et al., 2009; p. 87).

Bij rechtbanken worden in deze periode bovendien nieuwe manieren verkend om mediation verder te integreren in het werkproces. Een voorbeeld betreft een pilot die in 2009 van start ging bij vier rechtbanken om nieuwe methoden te onderzoeken die kunnen bijdragen aan conflictoplossing op maat (Pel, 2009b). Kort na de start van een procedure wordt onderzocht wat er kan bijdragen aan een snelle en definitieve afdoening van het geschil en het daaronder liggende probleem. Het zoeken naar een maatwerkoplossing door partijen en hun advocaten vindt plaats onder leiding van een rechter of onder leiding van een rechter én een mediator. Een ander voorbeeld betreft een pilot die liep tussen 2008 en 2011 bij de gerechtshoven waarbij de rechter een deskundige aanstelt in gezag- en omgangszaken (Kluwer, 2013). Onder begeleiding van deze deskundige krijgen ouders de gelegenheid om alsnog zelf tot een (deel)-oplossing te komen. De deskundige gebruikt hierbij mediation- en coachingstechnieken en verricht tegelijkertijd onderzoek. Wanneer ouders er niet in slagen om tot

[23] Zie artikel 818 lid 2 Rv.

overeenstemming te komen, rapporteert de deskundige aan de rechter zijn of haar bevindingen. Omdat hierbij de beproeving van mediation verplicht is, en op voorhand vaststaat dat de voor mediation cruciale vertrouwelijkheid ontbreekt, wijkt het sterk af van reguliere mediation. Deze methodiek valt onder de methodes waar ook wel naar wordt verwezen met de term 'forensische mediation'. Om verwarring met reguliere mediation te voorkomen wordt deze methode in de praktijk aangeduid met 'deskundigenbericht met toepassing van mediation' (Van Beukering-Rosmuller, 2024).[24]

Naast de inbedding in het rechtsbestel, stond de periode 2005-2011 ook in het teken van verdere professionalisering van de beroepsgroep. Na de implementatie van de verwijsvoorzieningen bij de gerechten in 2007 worden door de rechtspraak bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd om onder ervaren gecertificeerde mediators te onderzoeken of ethische of andere dilemma's zich voordoen (Simon Thomas, 2020). In totaal zijn er zestien bijeenkomsten georganiseerd die plaatsvonden bij de rechtbanken Alkmaar, Almelo, Amsterdam, Arnhem, Assen, Breda, Middelburg, Dordrecht, Utrecht, Den Bosch, Den Haag, Groningen, Haarlem, Maastricht, Rotterdam, Zutphen en Zwolle (Bakker et al., 2008). Hieruit kwam naar voren dat ethische dilemma's zich niet op grote schaal voordoen, en waar ze wel voorkomen, verschillen ze naar gelang de discipline van de mediator. Afhankelijk van de discipline waarin de mediator functioneert, heeft de mediator naast een eigen ethiek ook maatschappelijke en juridische of beroepsrichtlijnen waaraan hij zich conformeert. Bij zakelijke mediations speelt de eigen ethiek minder een rol dan bij niet-zakelijke mediations. Verder blijkt dat veel dilemma's terug te voeren zijn op de professionaliteit van de mediator: voor de beoordeling van en het omgaan met ethische dilemma's zijn kennis, vaardigheden en ervaring 'essentieel' (Bakker et al., 2008; p.20). Bij het merendeel van de mediators is geen behoefte aan richtlijnen of een eventueel protocol voor het omgaan met (ethische) dilemma's. Wel is er behoefte aan een mogelijkheid tot terugkoppeling aan de rechter, evaluatie van de verwijzingen, een landelijke vertrouwenspersoon, intervisie over (ethische) dilemma's, multidisciplinair overleg, supervisie, onderling overleg over ethische dilemma's. De beroepsgroep zou evenwel zelf moeten zorgen voor verdere professionalisering van het vakgebied (Bakker et al., 2008).

De vanuit de beroepsgroep opgerichte organisaties gingen in de tussentijd nadere samenwerking verkennen voor verdere versterking en professionalisering van het mediationvak. Dit begint in 2005 met de eerste gesprekken onder de vier grootste mediatorsverenigingen om te bezien of samenwerking mogelijk was en resulteerde in een informele vereniging met de naam Centraal Mediators Beraad (Sprangers, 2014). Daarnaast werd in deze periode nagedacht over intensievere samenwerking tussen beroepsverenigingen, wat in 2010 resulteerde in een niet gepubliceerd conceptplan om tot een federatie te komen. In de tussentijd waren er plannen ontstaan bij het NMI om de twee soorten registraties van mediators ('ingeschreven mediator' en 'gecertificeerde mediator') op te heffen en te vervangen door één type mediator: de NMI-registermediator. Ongeveer een jaar later werd door het bestuur van het NMI unaniem besloten dat er een conferentie belegd zou worden met als doel te komen tot een gezamenlijk gedragen voornemen tot een federatieve vorm van samenwerking (Sprangers, 2014). Daarmee verschoof het zwaartepunt in de ontwikkeling van mediation. Waar in de voorgaande periode vooral de inpassing in de justitiële infrastructuur centraal stond, kwam vanaf 2011 sterker de vraag op de voorgrond of

[24] Forensische Mediation, geraadpleegd op 15 april 2026.

en hoe mediation en het mediationberoep ook op nationaal niveau wettelijk moesten worden gereguleerd.

2.1.5. Reguleringsambities en federatievorming (2011-2016)

De periode 2011-2016 markeert een nieuwe fase in de ontwikkeling van mediation in Nederland. In deze periode verschuift de focus van inbedding in het rechtsbestel naar het op nationaal niveau reguleren van mediation en het mediationberoep. De initiatiefnota van Van der Steur uit 2011[25] zet deze ambitie op de parlementaire agenda en kan worden gezien als de opmaat naar de later uitgewerkte initiatiefwetsvoorstellen voor de Wet registermediator[26], de Wet bevordering van mediation in het burgerlijk recht en de Wet bevordering van mediation in het bestuursrecht die in 2013 werden ingediend. Deze voorstellen zijn met name gericht op professionalisering en afbakening van de beroepsgroep (registerwet) en gedragssturing van partijen en rechter via procesrechtelijke mechanismen (bevorderingswetten).[27]

Het voorstel voor de Wet registermediator regelt de invoering van een register voor mediators.[28] Het register is uitsluitend bedoeld voor mediators die voldoen aan bepaalde opleidings- en integriteitseisen. Daarnaast wordt jaarlijks gekeken of wordt voldaan aan eisen ten aanzien van de opleidingspunten en ervaring. Het voorstel voorziet bovendien in titelbescherming, een klacht- en tuchtrechtelijk stelsel en een verschoningsrecht voor registermediators. Het voorstel komt voort uit 'de sterke politieke wens […] om het beroep van mediator, voor zover gericht op professionele mediations waarbij sprake is van stuiting van verjaringstermijnen en een beroep op een verschoningsrecht, wettelijk te reguleren.'[29] De twee andere wetsvoorstellen beogen het gebruik van mediation in de rechtspraktijk te stimuleren. De gedachte is dat een uitbreiding van de wettelijke verankering van mediation dit kan bewerkstelligen. Omdat wetgeving voor het stimuleren van het gebruik van mediation in het bestuursrecht vraagt om andere beleidsmatige, politieke en juridische afwegingen dan in het privaatrecht, zijn voor deze twee rechtsgebieden afzonderlijke wetsvoorstellen ingediend.

In de toelichting bij de wetsvoorstellen wordt mediation gepositioneerd als een voorkeursroute. De hoofdgedachte is dat de rechter pas in beeld zou moeten komen als partijen er zelf niet uitkomen. Zowel in het civiele recht als in het bestuursrecht dient de rechter volgens de toelichting expliciet te overwegen om naar mediation te verwijzen. Rechtspraak wordt in de memorie van toelichting dan ook door de initiatiefnemer vooral neergezet als een 'ultimum remedium'[30] waarbij mediation moet worden gezien als een volwaardig, en in veel gevallen een voor de hand liggend alternatief voor een gerechtelijke procedure. Dit heeft vooral te maken met het uitgangspunt dat mediation 'het meest effectief en efficiënt is, zo min mogelijk kosten

[25] *Kamerstukken II*, 2011/12, 33122, nr. 12.
[26] *Kamerstukken II*, 2012/13, 33722, nr. 2.
[27] Parrallel aan de brede initiatieven voor wetgeving liep de implementatie van de EU-mediationrichtlijn 2008/52/EG. Er kwam een wetsvoorstel ter aanpassing van Boek 3 BW en het Wetboek van Rechtsvordering. Dit voorstel werd echter ingetrokken toen bredere reguleringskeuzes in de initiatieven voor deze drie andere wetsvoorstellen werden opgenomen. In 2012 werd ter implementatie van de richtlijn een afgeslankte versie van het eerdere wetsvoorstel ingediend. Deze beperkte zich tot grensoverschrijdende geschillen en voorzag onder andere in een verschoningsrecht voor de mediator indien uitdrukkelijk is overeengekomen dat de mediation vertrouwelijk is. Deze wet trad in 2012 in werking (Stb. 2012, 570).
[28] *Kamerstukken II*, 2012/13, 33722, nr. 3.
[29] *Kamerstukken II*, 2012/13, 33722, nr. 3, p.5.
[30] *Kamerstukken II*, 2012/13, 33722, nr. 3, p.1.

met zich meebrengt en […] zoveel mogelijk verantwoordelijkheid bij de partijen zelf [laat]'.[31] Het wetsvoorstel creëert overigens geen verplicht voorportaal. De rechter kan partijen laten verschijnen om geschiktheid te bespreken, maar partijen kunnen altijd procederen als mediation ongeschikt blijkt. Wat betreft de in te schakelen mediator blijft ook keuzevrijheid bestaan. Wel is het inschakelen van een registermediator gekoppeld aan bepaalde rechtsgevolgen. Het gaat hierbij met name om een te introduceren verschoningsrecht en een regeling rondom verjaring en termijnen.

De Afdeling advisering van de Raad van State toont zich kritisch ten aanzien van de drie uitgewerkte initiatiefwetsvoorstellen. Hoewel de Afdeling de gedachte ondersteunt dat burgers en bedrijven in beginsel zelf verantwoordelijk zijn voor het oplossen van conflicten, wijst de Afdeling op het risico dat de voorstellen hun doel voorbijschieten. Dit komt vooral doordat ze uitgaan van een brede toepassing van mediation terwijl het in veel gevallen volgens de Afdeling niet voor alle geschilsoorten de beste aanpak is.[32] Een laagdrempeliger oplossing is in veel geschillen afdoende, bijvoorbeeld door middel van een 'informele aanpak', en in veel andere geschillen is een rechter noodzakelijk omdat mediation geen soelaas kan bieden. Dit laatste speelt bijvoorbeeld als het geschil een zuivere rechtsvraag betreft of als partijen simpelweg geen onderhandelingsruimte hebben.

Los van deze kritiekpunten wijst de Afdeling er bovendien op dat ook andere vormen van buitengerechtelijke geschilbeslechting goede oplossingen kunnen bieden. Hoe mediation zich wat betreft effectiviteit verhoudt tot deze andere vormen (zoals verschillende vormen van bemiddelingsprocedures, bindend advies, geschillencommissies, arbitrage en klachtencommissies) is echter onbekend. Het is volgens de RvS daarmee onmogelijk om mediation als meest effectieve en efficiënte methodiek aan te wijzen. Tot slot mist de RvS een grondige en evenwichtige afweging van de voor- en nadelen van overheidsregulering van mediation en is onvoldoende duidelijk waarom het bestaande stelsel, met het NMI als onafhankelijke kwaliteitskoepel en verschillende verenigingen van mediators met aanvullende kwaliteitseisen, niet zou voldoen.

Het advies van de Raad van State werd vervolgens voorzien van een reactie door de initiatiefnemer. Verdere behandeling in de Kamer kwam echter vroegtijdig tot een einde toen in 2015 de drie wetsvoorstellen werden ingetrokken. De initiatiefnemer vertrok destijds uit de Kamer en de regering gaf aan zelf een nieuw wetsvoorstel ter bevordering van mediation te zullen indienen.[33] Dit conceptwetsvoorstel ging in 2016 in consultatie maar komt niet verder dan deze pre-parlementaire fase. De reacties waren 'buitengewoon kritisch'.[34] Nut en noodzaak zouden ontbreken (aangezien er geen kwaliteitsprobleem zou bestaan ten aanzien van mediators), het beroep zou ongewenst juridiseren en het voorstel zou onvoldoende maatregelen bevatten die mediation zouden bevorderen. Bovendien zou het mediators en mediation teveel bevoorrechten ten aanzien van andere geschilbeslechtingsmethodieken.

Enkele jaren later wordt op aanvraag van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, in het kader van het opstellen van een strategische agenda, onderzoek uitgevoerd naar de rechtstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschiloplossing (Bauw et al., 2017). De onderzoekers zien geen reden voor ingrijpende wijzigingen van het stelsel.

---

31 *Kamerstukken II*, 2012/13, 33722, nr. 3, p. 1.
32 W03.13.0323/II, W03.13.0324/II, W03.13.0325/II
33 *Kamerstukken II*, 2014/15, 33727, nrs. 12, 14, 23.
34 *Kamerstukken II*, 2023/24, 39279, nr. 822, bijlage 'Tijdlijn eerdere pogingen mediationwetgeving'.

Ze concluderen dat met de formalisering van ADR terughoudendheid is geboden, met name omdat dit ten koste zou gaan van de aantrekkelijkheid en kracht van ADR. Ze wijzen erop dat de groei van buitengerechtelijke geschiloplossing kan worden gezien als reactie op de beperkingen van de klassieke -sterk geformaliseerde- overheids-rechtspraak. Daar waar partijen zelf willen bepalen hoe ze een geschil beslechten, is indringende overheidsbemoeienis volgens Bauw et al. (2017) niet vanzelfsprekend.

Om te beoordelen wanneer toekomstig ingrijpen alsnog geraden zou zijn, geven Bauw et al. (2017) een beschrijving van een mogelijk beoordelingskader. De verschillende vormen van ADR dienen hierbij op een spectrum te worden gezet, met de volgende twee uitersten: maximale garantie versus maximale autonomie. De voordelen van meer waarborging (via wetten, regels en formalisme) is dat het bijdraagt aan een grotere betrouwbaarheid en meer vertrouwen. De nadelen zijn dat dit samen gaat met een trager, kostbaarder en minder oplossingsgericht geschilbeslechtingstraject. Wat betreft autonomie zijn de voordelen met name dat mensen zelf vorm kunnen geven aan de manier waarop ze geschillen willen aanpakken. Net zoals het partijen vrij staat om overeenkomsten aan te gaan die zij verkiezen (contractvrijheid), is het idee dat partijen ook keuzevrijheid moeten hebben in het vormgeven aan de beslechting van een geschil. De keerzijde van deze focus op zelfbeschikking is dat er minder en/of minder sterke garanties zijn dat de dienstverlening voldoende van kwaliteit en de uitkomst rechtvaardig is.

Naast deze wetgevingsinitiatieven zijn in de periode 2011-2016 ontwikkelingen in hoe het mediationveld organisatorisch is ingericht. Zo werkt het NMI verder aan de uitwerking van het plan om tot een federatie te komen. Wat in 2011 aanvankelijk begon met het voornemen om tot een federatie te komen, werd in 2014 werkelijkheid. Met de overgang van het NMI naar de MfN werden bovendien de kwaliteitsregels verder aangescherpt. Daarnaast werd het MfN-register ondergebracht bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Deze stichting ging over tot structurele kwaliteitsborging en -toetsing. Het gaat hierbij niet alleen om een peer review en PE, maar ook om het opstellen van regels en modellen gericht op kwaliteitsborging. Denk hierbij aan het MfN-mediationreglement en de gedragsregels voor de MfN-registermediator. De organisatiestructuur van het MfN, destijds bestaande uit drie stichtingen[35], is neergezet met het oog op de eventuele komst van een wettelijk register, vertegenwoordiging van het beroepenveld in een koepel en een onafhankelijke stichting gericht op kwaliteit.[36] De kwaliteitsstichting is volledig gericht op het register en de bijbehorende kwaliteitssystemen. Bij oprichting van de federatie waren de verenigingen in de nieuwe organisatie vertegenwoordigd: de NMv, het NIP, sectie mediation, de Nederlandse Vereniging van Mediationadvocaten, de Vereniging GemeenteMediation (voortgezet als de VMO), de Vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators en de Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het notariaat.

Een belangrijke vraag die speelde bij de overgang naar een federatie was of de bestaande organisatorische vorm nog wel aansloot bij een inmiddels gegroeide en geprofessionaliseerde beroepsgroep. In een bijdrage uit 2010 in het Tijdschrift voor Conflicthantering stelde Tettelaar, medeoprichter van het ADR Register, dat de stichtingsvorm van het NMI weliswaar passend was in de pioniersfase, maar nu minder

[35] Stichting Federatie Mediatorsverenigingen, Stichting Kwaliteit Mediators en Diensten Stichting Mediation DSM.

[36] Formalisering federatie en kwaliteitsstichting. Geraadpleegd op 17 juli 2026, van mfnregister.nl/content/uploads/Formalisering_Federatie_en_Kwaliteitsstichting_22042013.pdf.

goed aansloot bij een volwassen beroepsgroep die zelf meer zeggenschap over de inrichting van haar kwaliteitsborging zou moeten krijgen (Tettelaar, 2010). Daarnaast plaatste hij vraagtekens bij de verhouding tussen het NMI, de beroepsgroep en publieke opdrachtgevers. In zijn bijdrage pleitte hij voor een bredere, internationaal georiënteerde benadering waarin mediation niet wordt gezien als een afzonderlijke methodiek, maar als onderdeel van een groter geheel van verschillende vormen van alternatieve geschilbeslechting (ADR). Een internationaal register, op basis van internationaal erkende standaarden (zoals International Organization for Standardization (ISO)), zou toekomstbestendiger zijn dan een nationaal initiatief in de vorm van een stichting. Tettelaar omschrijft zijn idee als volgt: 'Een register dat bestaat op basis van mandaat van de betrokken beroepsgroepen én dat wordt ingericht op basis van internationale standaarden, zoals bijvoorbeeld de ISO-normering. Waar nodig borgt het register specifieke nationale wensen of vereisten; geen ISO-norm die dit uitsluit.' (Tettelaar, 2010, p. 44).

In 2011 werd mede door Tettelaar een breder register opgericht: 'het ADR Register' (ADR Register, 2020). Dit register bevat niet alleen mediators maar ook andere dienstverleners zoals arbiters, conflict coaches en negotiators. Het doel van het ADR Register is het registeren en certificeren van alle ADR-beoefenaars (*practitioners* genoemd) in de sector *Alternative Dispute Resolution* (ADR Register, 2020). Uit een online gepubliceerde informatiebijeenkomst wordt duidelijk dat het ADR Register niet zozeer concurrerend wil zijn met de MfN, maar een ander en een breder palet biedt dan de MfN.[37] Waar de MfN er uitsluitend is voor mediation en mediators, biedt het ADR Register het hele speelveld aan. Het register betreft dan ook een openbaar te raadplegen register van verschillende ADR-beroepen. In een interview benadrukt de medeoprichter dat het ADR Register belang hecht aan het presenteren van het spectrum van ADR als een totaal (Stoop, 2019).

2.1.6. Differentiatie van het mediationveld (2016-2025)

Na de periode van institutionalisering, federatievorming en wetgevingsinitiatieven, volgt een periode van differentiatie van het mediationveld. De ontwikkeling verschuift van het creëren van één nationaal model, naar verschillende programma's en toepassingen van mediation.[38] Omdat het te ver gaat om deze verscheidenheid volledig te beschrijven, geven we een aantal belangrijke voorbeelden van deze ontwikkeling.

Allereerst staat we stil bij het programma 'Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak'. In 2016 werd dit programma door de toenmalige voorzitter van de Rvdr aangekondigd (Bakker, 2016). De titel van het programma geeft uitdrukking aan een innovatie-agenda binnen de rechtspraak waarin de gevolgen voor rechtzoekenden en de samenleving centraal worden gesteld (Verberk, 2025). Het richt zich op drie hoofddoelen: het vergroten van de toegankelijkheid van procedures, het realiseren van daadwerkelijke oplossing van conflicten in plaats van enkel het behandelen van de juridische kern, en het bieden van aandacht voor een groeiende groep mensen die moeite heeft om maatschappelijk mee te komen (Verberk, 2025).[39]

[37] Informatie ADR registratie - Conflictbemiddeling Nederland, video geraadpleegd op 27 januari 2026.
[38] In 2020 volgt nog wel een wetsvoorstel maar deze wordt, na informele consultatie, door de minister niet in consultatie gebracht omdat draagvlak binnen de beroepsgroep ontbreekt (29528, nr. 13).
[39] Ter concretisering van deze doelen worden verschillende pilots ontwikkeld, die zijn ondergebracht in vier clusters: 1) vereenvoudiging van civiele procedures met het oog op meer toegankelijke en oplossingsgerichte rechtspraak; 2) initiatieven gericht op de aanpak van problematische schulden;

In dit kader zijn bij de rechtspraak een groot aantal experimenten opgezet en uitgevoerd (Verberk, 2025). Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de spreekuurrechter in Noord-Nederland, de wijkrechter in Den Haag, de regelrechter in Rotterdam, de wijkrechtbank Eindhoven en de wijkrechtspraak op Zuid in Rotterdam (Marseille, 2022). Een belangrijke rode draad is dat de rechter waar nodig aandacht zal hebben voor de achterliggende problematiek en onderliggende conflicten en belangen. Waar in de vorige periode het idee nog was dat de rechter vooral als 'ultimum remedium' heeft te gelden, komt nu juist de wens tot uitdrukking van vroegtijdige betrokkenheid van de rechter (Van der Kraats, 2022). Volgens Allewijn (2019) begeven deze bemiddelende rechters zich hiermee in zekere zin zelfs op het mediationpad. Een meta-analyse van 12 pilots die in het kader van het programma zijn uitgevoerd, beoordeelt deze 12 pilots als een 'gekwalificeerd succes' (Verberk, 2025; p.117). Hoewel er volgens Verberk (2025) al stappen worden gezet in het uitrollen van pilots, wordt onder meer aanbevolen om de geleerde lessen op grotere schaal te implementeren. In het verlengde van deze aanbeveling ligt een recent vormgegeven experiment met een zogenoemde regelrechter (Hagemans & Nieuwendijk, 2024).[40] Dit experiment loopt tot 1 maart 2028.[41]

Een ander voorbeeld betreft de introductie in 2016 van een nieuwe visie voor de aanpak van complexe scheidingen.[42] De Rechtspraak wil bij scheidingen – naast vroegsignalering, regie door de rechter en samenwerking tussen jeugdbescherming en hulpverlening – meer gaan inzetten op het gebruik van mediation. Dit betekent niet alleen dat vaker zal worden verwezen naar mediation waar dat passend is, maar ook dat mediationvaardigheden zullen worden ingezet door de rechter op zitting (Coenraad & Ter Voert, 2021). De rechter kan hierbij zogenoemde 'schil'-vragen stellen, waardoor hij door te schillen steeds dichter bij de kern van het conflict komt waarbij ook aandacht is voor de emoties van partijen (Coenraad & Ter Voert, 2021).[43] Het aanleren van mediationvaardigheden is vast onderdeel van de opleiding tot (familie)rechter geworden (Coenraad & Ter Voert, 2021).

Tegelijkertijd heeft de overheid in deze periode verschillende initiatieven ontplooid om de situatie van kinderen in conflictscheidingen te verbeteren.[44] Hierop werd het 'Platform Scheiden zonder Schade' ingesteld om met actiepunten en oplossings-richtlijnen te komen. Vanuit het idee dat de complexiteit van scheidingszaken vraagt om samenwerking tussen verschillende netwerkpartners, zet het programma onder andere in op de ontwikkeling van een nieuwe scheidingsprocedure. De *Agenda voor actie* noemt de optie om forensische mediation ook bij de rechtbank toe te passen (naast de hoven), en om bij uitvoeringsinstanties te stimuleren dat mediation altijd

3) interventies gericht op multiproblematiek, waaronder wijkrechtspraak, met als doel duurzame oplossingen te bereiken voor complexe situaties; en 4) een aangepaste benadering van complexe echtscheidingszaken, gericht op het verminderen van conflicten en het beperken van negatieve gevolgen voor betrokkenen, in het bijzonder kinderen en ouders (Verberk, 2025).

40 Voor deze afwijkende procedure is gebruik gemaakt van de *Tijdelijke Experimentenwet rechtspleging* die op 1 april 2023 in werking trad. Deze wet maakt het mogelijk om te experimenteren met een ruimer terrein aan geschilonderwerpen — ook zaken waarvan de rechtsgevolgen niet ter vrije bepaling van partijen staan — en kan worden afgeweken van de algemene randvoorwaarde dat alle partijen voor deelname aan een experiment moeten kiezen (vrijwilligheid).

41 Regelrechter | Rechtspraak, geraadpleegd in mei 2026.

42 Deze visie staat opgenomen in het *Visiedocument Rechtspraak (echt)scheiding ouders met kinderen* van de Rechtspraak.

43 Niet alleen binnen het civiele domein komt steeds meer aandacht voor de achterliggende conflicten, ook in het bestuursrecht is dit meer op de voorgrond komen te staan. De introductie van de Nieuwe Zaaksbehandeling in 2011 luidde deze ontwikkeling in. Het schriftelijk mediationaanbod kwam hierdoor te vervallen en de bestuursrechter ging onder andere vroeger ingrijpen en meer aandacht hebben voor het onderliggende probleem (Jaarverslag rechtspraak 2011).

44 *Kamerstukken II* 2014/15, 33836, 6; *Kamerstukken II* 2016/17, 33836, 19. *Kamerstukken II* 2015/16, 34300 VI, 40. *Kamerstukken II* 2015/16, 33836, 17.

onder de aandacht wordt gebracht bij partijen die willen scheiden. Het programma kwam in 2022 tot een einde, en naast een aantal bredere maatschappelijke producten (vooral handreikingen), wordt gewezen op het belang van het doorontwikkelen van kansrijke elementen in een andere scheidingsaanpak.[45] Zie bijvoorbeeld de pilot Gezamenlijk Toegang Ouders[46], de pilot Specialist Contactverlies[47], en de pilot Gezinsvertegenwoordiger (Van Aar, Lenglet, Torregrosa, 2022).

Naast de verschillende programma's die het gebruik van mediation en mediation-vaardigheden beoogden te stimuleren, neemt ook de diversiteit in de toepassing van mediation een vlucht. Het gebruik van mediation in het kader van een strafrechtelijke procedure en bij het OM is hier een prominent voorbeeld van. Hoewel er in eerdere jaren al verschillende pilots zijn geweest, krijgt deze specifieke vorm van mediation vanaf 2017 structurele financiering. In één jaar tijd neemt het aantal verwijzingen door de rechter dan ook toe van 600 verwijzingen in 2017 naar 1.472 verwijzingen in 2018. Vanaf het jaar 2020 zijn er zelfs meer verwijzingen in het kader van Mediation in Strafzaken dan verwijzingen in het kader van het Familie en Jeugdrecht. Anders dan in het civiele en het bestuursrecht draait mediation in het strafrecht niet om geschil-beslechting, maar om herstel van het door het strafbare feit veroorzaakte leed en van de relatie tussen dader en slachtoffer. En hoewel deelname vrijwillig is, kan het resultaat van de mediation wel worden meegewogen in de beslissing van de rechter. Onderzoek concludeert dat na de landelijke uitrol van mediation in 2017, mediation in strafzaken een eigen plek heeft verworven in het strafrechtelijke veld (Hoekstra et al., 2024). De positie van Mediation in Strafzaken op het geheel van rechtbankstrafzaken is echter nog wel als marginaal te typeren. Bij minder dan 1% van de ingeschreven strafzaken wordt ernaar verwezen.[48]

Een ander voorbeeld betreft de introductie van piketmediation bij verschillende gerechten.[49] Mediation wordt hierbij niet zozeer gezien als een alternatief voor rechtspraak maar meer als een onderdeel van een andere aanpak waarbij mediation wordt ingezet in het kader van een gerechtelijke procedure. Het doel van piketmediation is om escalatie te voorkomen en om te bepalen welke kwesties zich lenen voor rechterlijke besluitvorming dan wel voor mediation (Coenraad & Ter Voert, 2021). Een landelijke evaluatie in 2018 maakt duidelijk hoe divers piketmediation is vormgegeven. De geëvalueerde pilots verschillen op negen punten van elkaar, te weten in het doel, de voorselectie, het geschilonderwerp[50], de aanbiedingswijze, de timing, de aanwezigheid op zitting, de terugkoppeling aan de rechter, het beleid voor aanhoudingen en de selectie en expertise van de mediator (De Jong & Brouwer, 2018).

---

45 Zie Eindrapportage Scheiden zonder Schade van het programma Scheiden zonder Schade.

46 Zie: Procedure gezamenlijke toegang ouders | Rechtspraak, geraadpleegd op 17 juli 2026.

47 Zie Rapport van het Pilotteam specialist contactverlies met de titel 'Scheiden van de waarheid. Op weg naar een duurzame oplossing.' (2022).

48 *Kamerstukken II*, 2024/25, 35869, nr. 32.

49 In 2018 is piketmediation bij een aantal gerechten een reguliere werkwijze en bij andere gerechten verkeerde piketmediation zich nog in een pilot of opstartfase (Brouwer et al., 2018). Bij zeven onderzochte gerechten zijn in 2016 in totaal 120 zaken geweest waarin piketmediation had plaatsgevonden (Brouwer et al., 2018). Dat wil zeggen dat partijen instemden met het voorstel en er in elk geval een piketmediationgesprek heeft plaatsgevonden.

50 Volgens het onderzoek werd in piketmediation aangeboden: in een voorlopige voorzieningen procedure waarbij kinderen betrokken zijn (rechtbank Overijssel; rechtbank Den Haag), in een voorlopige voorzieningen procedure bij echtscheidingen waarbij kinderen betrokken zijn (rechtbank Midden-Nederland). Ook werd het aangeboden in gemeenschappelijke gezagszaken, voorlopige voorzieningen in familiezaken, handelszaken en verdelingszaken (Rechtbank Gelderland, locatie Zutphen). Voor het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, locatie Arnhem, wordt niet expliciet gemaakt in welke zaken piketmediation werd aangeboden, maar duidelijk is wel dat het (onder andere) handelszaken betreft. In rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen had de pilot betrekking op echtscheidingszaken op tegenspraak waar kinderen bij betrokken zijn. Tot slot bood rechtbank Oost-Brabant piketmediation aan in voorlopige voorzieningen familiezaken.

Gemeenschappelijk kenmerk is evenwel dat de mediation op de dag van de zitting van een procedure in het gerechtsgebouw plaatsvindt en meestal in het kader van een voorlopige voorzieningenprocedure (al dan niet tijdens een schorsing; Kostense, 2022; De Jong & Brouwer, 2018).[51]

Wat betreft de financiële randvoorwaarden van mediation zijn in deze periode vooral drie ontwikkelingen van belang. Ten eerste is de drempel voor mediationgebruik voor niet-toevoegingsgerechtigde partijen verlaagd door de invoering van de startbijdrage mediation in maart 2023. Na verwijzing vanuit de rechtspraak is de eerste 2,5 uur van de mediation voor deze partijen gratis. Per 1 januari 2025 is deze verlengd tot 1 januari 2030. Het doel van deze startbijdrage is het stimuleren van het gebruik van mediation, vanuit de gedachte dat dit bijdraagt aan een efficiënte, effectieve en duurzame oplossing van het geschil.[52] Ten tweede zijn de reguliere vergoedingen voor mediators binnen het toevoegingenstelsel aangepast. Het gaat hierbij vooral om indexering en de verhoging van het basisbedrag per 1 februari 2026 in het kader van de implementatie van aanbevelingen van Commissie-Van der Meer II.[53] Ten derde zijn aanvullende vergoedingen geïntroduceerd voor reistijd en reiskosten wanneer mediation op het gerecht plaatsvindt na verwijzing vanuit de Rechtspraak.[54] Deze laatste wijziging ziet uitsluitend op mediationzaken op toevoegingsbasis en niet op mediation in strafzaken.

De differentiatie in de ontwikkeling van mediation komt ook tot uitdrukking in de beroepsverenigingen die lid zijn van de federatie. In deze periode stappen een aantal grote partijen uit de federatie. De belangrijkste wijzigingen zijn dat in 2020 de NMv zich terugtrok uit de MfN[55] en dat de vFAS – een van de oprichters van de NMI – sinds 1 januari 2022 ook niet meer verbonden is aan de MfN (Advocatie, 2021). In maart 2026 zijn volgens de website de volgende verenigingen bij het MfN aangesloten: NIP, sectie mediation, Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN), VMO, VMN, NVVMA, de Vereniging van Mediators in Strafzaken (VMSZ) en Platform Business Mediation (PBM).[56] De organisatiestructuur van drie afzonderlijke stichtingen – bij de oprichting gekozen met het oog op aanstaande mediationwetgeving – veranderde in 2023 in één Stichting MfN (door samenvoeging van de drie stichtingen).[57] Als reden voor die fusie noemt MfN de wens om bestuurlijk, organisatorisch en financieel efficiënter te opereren en de interne slagkracht te vergroten (website MfN). De betrokkenheid van de verenigingen en registermediators verloopt via een Raad van Advies en een mediatorsplatform.

Hoewel wetgeving op nationaal niveau in deze periode is uitgebleven, en er ook geen nieuwe wetsvoorstellen worden ingediend of in consultatie gaan, komt het instellen van een centraal mediators-register in 2022 alsnog op de politieke agenda. Op 6 juli van dat jaar neemt de Kamer een door Ellian en Knops ingediende motie aan[58] waarna

[51] In hoeverre piketmediation op het moment van schrijven (nog steeds) wordt aangeboden, is in dit onderzoek niet in kaart gebracht. Wel kan worden verwezen naar een overzicht van pilots op de website van de Rvdr waar een pilot piketmediation bij rechtbank Midden-Nederland staat vermeld. Zie: Overige pilots | Rechtspraak, geraadpleegd in maart 2026.
[52] Zie: Subsidieregeling Startbijdrage mediation verlengd tot 1 januari 2030 | Rvr.org, geraadpleegd in maart 2026.
[53] Stb2025, 415.
[54] Stb2025, 415.
[55] Over MfN - MFN-register, geraadpleegd 28 november,2025.
[56] Over NMv: De Geschiedenis en Groei van de NMv - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd 1 dec 2025.
[57] Slagvaardiger organisatie voor MfN - MFN-register geraadpleegd op 30 maart 2026. Het gaat hierbij om: Stichting Federatie Mediatorsverenigingen, Stichting Kwaliteit Mediators en Diensten Stichting Mediation.
[58] *Kamerstukken II* 29279, nr. 724; *Handelingen II* 21/22, nr. 102, item 31.

de minister voor Rechtsbescherming op 26 oktober 2023 een brief aan de Kamer stuurt.[59] In deze brief acht de minister het noodzakelijk dat de overheid een actievere rol inneemt bij de borging van de publieke belangen van de kwaliteit, transparantie en toegankelijkheid van mediation. Hierin komt de minister met zijn uitgangspunten (contouren) voor de vormgeving van een publiekrechtelijke regeling van een mediatorsregister.[60] Geconcludeerd wordt dat het beter is om een centraal register niet hiërarchisch onder de Minister te positioneren, maar om dit in de vorm van een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan te doen. Het idee om de bestaande zelfreguleringsorganisaties hierin om te vormen, wordt als onwenselijk gezien vanwege een spanningsveld dat zou kunnen ontstaat doordat in dat geval maatschappelijke (belangen)organisaties hierin komen te participeren.

Aan de hand van het beleidskompas wordt een verkenning gestart naar opties om de geschetste contouren verder uit te werken.[61] Uit deze verkenning komt medio 2024 naar voren dat het mediationveld verdeeld is over de voorgenomen vorm van het centrale register.[62] Hoewel de vFAS deze vorm onderschrijft, heeft de MfN een voorkeur om het register onder te brengen in een publiekrechtelijke beroepsorganisatie of het MfN zelf te belasten met een wettelijke taak om het register te beheren. In dat geval zou er sprake zijn van een privaatrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO).

De minister acht deze opties echter onwenselijk. Het zou haaks op het kabinetsbeleid staan. Uit een probleem- en oorzaakanalyse komen drie aandachtspunten aan de orde. De eerste is dat het in de mediationsector ontbreekt aan overkoepelende en uniforme normering en toetsing. Er zou sprake zijn van (tot op bepaalde hoogte) met elkaar concurrerende sectoren en van uiteenlopende opvattingen over mediation. Dit maakt het onzeker of het veld voor rechtszoekenden (en hun hulpverleners) voldoende transparant en toegankelijk is. Ten tweede is objectief onderzoek gewenst naar de kwaliteit van mediation in de praktijk. Het gaat hier met name om mediators die bij kwaliteitsregisters zijn aangesloten. Omdat kwaliteitsregisters allen hun eigen kwaliteitsnormen hanteren, en objectieve informatie over hoe dit in de praktijk uitwerkt ontbreekt, is het minder duidelijk voor rechtszoekenden waarom deze eisen aan de mediators worden gesteld en in hoeverre dit ook kwalitatief goede mediation garandeert. Ten derde is onafhankelijk toezicht op de kwaliteitsborging nodig in het mediationsegment waar de overheid een wettelijke rol heeft (denk aan WRB-gerechtigden). De wetsgeschiedenis maakt duidelijk dat mediators moeten kunnen aantonen dat ze aan de inschrijvingsvoorwaarden voldoen. Een MfN-registratie zou hiermee voldoende kunnen zijn, maar ook andere routes zouden moeten kunnen volstaan. Bij de ontwikkeling van het centraal mediatorsregister zouden daarom voorwaarden worden geformuleerd om te beoordelen of een kwaliteitsnormerende organisatie voldoet aan de gewenste kwaliteitsnormen. Dit zou duidelijk moeten maken of de bij hen ingeschreven mediators aan de gestelde eisen voldoen. Volgens de minister is een dergelijk gelijk speelveld passend bij overheidsinterventie. Voor de verdere ontwikkeling werd besloten om een kwartiermaker en deskundigen aan te stellen om een advies uit te brengen.[63]

---

59 *Kamerstukken II* 29279, nr. 822.
60 In een bijlage bij de brief bespreekt prof. mr. S.E. Zijlstra, hoogleraar staatsrecht- en bestuursrecht en ingeschakeld als externe deskundige, in een opiniestuk de organisatierechtelijke aspecten van een centraal mediatorsregister.
61 *Kamerstukken II* 2022/23, 29279, nr. 830.
62 *Kamerstukken II* 2023/24, 29 528, nr. 17.
63 Stcrt. 2025, nr. 5264. *Kamerstukken II*, 2024/25, 29 279, nr. 920.

Hoewel het op moment van schrijven onzeker is of de voorbereidingen op het wetgevingstraject tot het invoeren van een centraal mediatorsregister ook daadwerkelijk zullen resulteren in een wetsvoorstel, is het van belang erop te wijzen dat in de tussentijd de privaatrechtelijke route juridisch verder is verstevigd. De belangrijkste versteviging komt voort uit het arrest uit 2024 van de HR waarin staat bepaald dat partijen die in een contract een mediationclausule opnemen, afhankelijk van de formulering van deze clausule, niet zonder meer tot procederen kunnen overgaan.[64] Als partijen zijn overeengekomen om eerst mediation te beproeven, kan de rechter daar procesrechtelijke gevolgen aan verbinden als de clausule als 'verplichtend' wordt gekwalificeerd. De rechter kan de behandeling op verzoek aanhouden. Een mediationclausule moet echter buiten toepassing blijven als deze, gelet op de concrete omstandigheden van het geval, ertoe zou leiden dat het recht van partijen op toegang tot de rechter op onaanvaardbare wijze wordt aangetast.[65] Meer in het algemeen betekent dit arrest dat, binnen de grenzen van een effectieve toegang tot de rechter, partijen via een overeenkomst de volgorde van hun geschilbeslechting kunnen bepalen en kunnen afspreken dat ze eerst proberen om een oplossing via mediation te vinden.

Een andere belangrijke versteviging betreft de contractuele bescherming van de vertrouwelijkheid van mediation tegen het gebruik in civiele procedure. Sinds de Mediator-beschikking van de HR uit 2009 is duidelijk dat een uitdrukkelijk daarop gerichte geheimhoudingsafspraak onder omstandigheden als bewijsovereenkomst kan functioneren.[66] Daarmee kunnen partijen, voor zover het gaat om rechten en verplichtingen die ter vrije bepaling van partijen staan, afspreken dat verklaringen of informatie uit de mediation niet als bewijs in een latere procedure worden gebruikt.[67] In de lagere rechtspraak is deze lijn onder meer toegepast bij NMI/MfN-geheim-houdingsbepalingen, die als bewijsovereenkomst zijn gekwalificeerd (Van Beukering-Rosmuller, 2024). In het kader van deze bescherming heeft het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden in een uitspraak van 20 december 2022 benadrukt dat ook de mediator een eigen belang kan hebben bij handhaving van de vertrouwelijkheid. Dit om zijn rol als bemiddelaar goed te kunnen vervullen.

Tot slot noemen we hier de opname van mediation in strafzaken in het Wetboek van Strafvordering (Sv) via de Innovatiewet Strafvordering (Uitermarkt, 2022). Hierdoor zal mediation niet alleen vaker worden ingezet in drie arrondissementen, maar is in deze pilots zelfs een nieuw type eindbeslissing mogelijk: de eindezaakverklaring. Dit houdt in dat de rechter, na een geslaagde mediation, in bepaalde gevallen kan besluiten de zaak te beëindigen. Hoewel volgens de evaluatie van de pilots de meningen over nut en noodzaak uiteenlopen, wordt in de evaluatie aanbevolen om de pilot te verlengen (Kristen et al., 2024). Deze aanbeveling wordt in een brief naar de kamer niet overgenomen, omdat dit onvoldoende toegevoegde waarde zou bieden, maar wel wordt in dezelfde brief het voornemen geuit om de regeling in het nieuwe Wetboek van Strafvordering op te nemen en tot die tijd de huidige regeling te handhaven.[68]

64 HR 12 juli 2024, ECLI:NL:HR:2024:1078. Zie ook ECLI:NL:PHR:2024:103.
65 Tot aan dit arrest volgde uit jurisprudentie van de HR en lagere feitenrechtspraak dat een partij die tegen de afspraken in om eerst mediation te beproeven, een zaak aanhangig maakte bij de rechter, in principe toch ontvankelijk werd verklaard (Van Beukering-Rosmuller, 2017). In deze eerdere uitspraken was het uitgangspunt dat de vrijwilligheid van mediation doorslaggevend is.
66 ECLI:NL:HR:2009:BG9470
67 Dit biedt echter geen algemeen verschoningsrecht voor de mediator. De werking van de afspraak blijft afhankelijk van de formulering van de overeenkomst en van de omstandigheden van het geval.
68 *Kamerstukken II*, 2024/25, 35869, nr. 32.

Over het geheel van ontwikkelingen bezien, vanaf de introductie van mediation in Nederland, komt naar voren dat na de fase van institutionalisering, federatievorming en brede wetgevingsinitiatieven de ontwikkeling van mediation niet alleen doorzet, maar ook verbreedt en differentieert. De aandacht verschuift daarbij van de opbouw van één overkoepelend nationaal model naar een breed landschap van programma's, toepassingen en institutionele arrangementen. Deze ontwikkeling uit zich op verschillende terreinen tegelijk, zowel binnen de rechtspraak als daarbuiten. De wetgevingsdimensie raakt hierbij echter niet volledig uit beeld. Op specifieke onderwerpen krijgt mediation meer juridische verankering. Aan het einde van deze periode komt de vraag naar wettelijke verankering van het volledige mediationveld opnieuw op de politieke agenda, zij het dat het nu alleen is gericht op een nieuw op te richten mediatorsregister.

2.2 Aantal mediators in Nederland

In deze paragraaf richten we ons op het beantwoorden van onderzoeksvraag 1b over de ontwikkelingen in het aantal mediators in Nederland. We maken hierbij eerst gebruik van gegevens van het MfN-register en de RvR. Vervolgens kijken we naar beschikbare gegevens over het ADR Register en de vFAS.

Het MfN-register en de RvR registreren het aantal mediators en maken dit periodiek openbaar. Dit biedt zicht op de ontwikkelingen over de jaren heen in het aantal MfN-registermediators en maakt het mogelijk om het aandeel MfN-registermediators dat in het publieke rechtsbestel opereert in kaart te brengen. Het geeft ook een ondergrens van het aantal MfN-registermediators die enkel privaat praktijk voeren en het aantal MfN-registermediators die werken op basis van verwijzing vanuit hJL of de rechtspraak (al dan niet gecombineerd met mediations vanuit het private domein).

Het overzicht dat wordt verkregen vanuit MfN en RvR gegevens vullen we aan met openbare informatie over inschrijvingen in het ADR Register en het ledental van de vFAS. Bij elkaar geeft dit een eerste indruk van de ontwikkelingen in het aanbod van mediators zowel binnen als buiten het rechtsbestel die bij een van deze kwaliteits-borgende organisaties geregistreerd staan. Het overzicht kent echter een paar belangrijke beperkingen. Registraties in kwaliteitsregisters kunnen overlappen en mediators zijn niet verplicht om bij bepaalde organisaties aangesloten te zijn. Hierdoor kunnen we een beperkt beeld geven over het daadwerkelijke aanbod in Nederland. Informatie over het aantal blijft beperkt tot wat de openbare bronnen aan gegevens te bieden hebben.

2.2.1. Mediators aangesloten bij het MfN register

De ontwikkelingen in het aantal mediators dat in het MfN-register staat inschreven, en diens voorloper het NMI-register, staat in figuur 2.1 weergegeven. Tevens staat hierin opgenomen het aantal registraties van actieve mediators bij de RvR. Deze mediators zijn bij de RvR geregistreerd en zijn actief in de zin dat ze ten minste één toevoeging per jaar behandelen. In het eerste jaar dat het NMI-register operationeel werd, stonden er 77 mediators in het register ingeschreven. In vier jaren die volgen neemt dit aantal gestaag toe, tot 1.014 registraties in het jaar 1999. Daarna volgt weer een flinke groei, waarbij het aantal registraties in vier jaar tijd toeneemt tot 4.538 ingeschreven mediators in 2003. Daarna is het aantal registraties relatief stabiel tot 2011, met in 2005 het laagste aantal registraties (4.267) en in 2006 het hoogste

aantal registraties (4.930). Na het jaar 2011 is een flinke daling te zien in het aantal bij NMI-geregistreerde mediators. Het aantal registraties neemt af van 4.469 in 2011 tot 2.630 in 2013. Het aantal registraties neemt vervolgens weer wat toe, tot 3.052 registraties in 2015. Vanaf 2015 neemt het aantal registraties langzaam af tot 2.500 in 2024. Box 2.1 geeft meer informatie over de inkomsten en beroepspraktijk van MfN-registermediators (in het jaar 2019).

In de periode 1998-2011 wordt naast het aantal ingeschreven mediators, ook het aantal mediators bijgehouden die aanvullend op de inschrijving, gecertificeerd zijn. Uit figuur 2.1 komt naar voren dat het aantal door NMI-gecertificeerde mediators in deze periode een beperkt aandeel van het totaal aantal ingeschreven mediators betreft. In 1998 waren 200 van de 615 ingeschreven mediators gecertificeerd (33%). Dit aantal nam toe tot ongeveer 1.000 geregistreerde mediators in 2003 (22%). Daarna blijft dit aantal redelijk stabiel (tussen 1.000 in 2004 en 818 in 2010) en in 2011, het laatste jaar waarin deze kwaliteitsstandaard gehanteerd werd, waren er 931 gecertificeerde mediators bij het NMI van de in totaal 4.469 geregistreerde mediators (21%).

De komst van een nieuw NMI-register op 1 januari 2012 markeerde de start van een hogere kwaliteitsstandaard (NMI, 2011). NMI-mediators die waren ingeschreven maar niet waren gecertificeerd konden vanaf die datum onder voorwaarden met een 'eigen verklaring' overgaan naar het NMI-register. Gecertificeerde NMI-mediators hadden deze eigen verklaring niet nodig. Het NMI bood alle ingeschreven mediators aan om over te gaan naar het NMI-register en ongeveer 2.400 mediators gingen op dit aanbod in. Per 1 januari 2012 ontvingen zij het certificaat 'NMI-registermediator'. De overgang naar het nieuwe NMI-register ging gepaard met nieuwe kwaliteitseisen (Emaus & Cazander, 2017). Naast het succesvol afronden van de basisopleiding en het theorie-examen, moesten mediators vanaf dit moment ook een vaardighedentoets (assessment) afronden. Daarnaast was het overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) een vereiste geworden. Mediators die hieraan voldeden konden toetreden tot het register en mochten zichzelf NMI-registermediator noemen (later MfN-registermediator). Voor het behouden van de registratie diende een NMI-registermediator aan de driejaarlijkse onderhoudseisen te voldoen. Dit houdt in dat er een minimaal aantal mediations verricht moeten zijn (praktijkvoering) en er minimaal 48 PE-punten zijn gehaald. Om de titel van MfN-registermediator te mogen blijven voeren is tot slot deelname aan een kwaliteitstoetsingsinstrument verplicht (de *peer review*). Het neerzetten van deze nieuwe kwaliteitsstandaard leidde tot het verlies van ingeschrevenen die hieraan niet konden of wilden voldoen.

Box 2.1 Inkomsten en beroepspraktijk van MfN-registermediators (2019)

MfN-registermediators verschillen in hun inkomstenbronnen:

- Voor 30% is mediation de belangrijkste inkomstenbron.
- Voor 55% is ander werk de belangrijkste inkomstenbron.
- Voor 15% zijn de inkomsten uit mediation en ander werk ongeveer gelijk.

Ongeveer 27% van de MfN-registermediators haalt als mediator geen omzet of inkomsten. De gemiddelde jaaromzet per mediator bedroeg in 2019 27.500 euro. Gemiddeld ging dit om 4.400 euro voor mediations op basis van een toevoeging en om 23.100 euro voor volledig particulier betaalde mediations. Gemiddeld rekenden MfN-registermediators in 2019 147 euro per uur exclusief BTW waarbij overheidsmediations het goedkoopste gemiddelde uurtarief kende (61 euro) en zakelijke mediations het hoogste gemiddelde uurtarief (191 euro). In totaal besteedden MfN-registermediators in 2019 gemiddeld 18,6 uur in de week aan werkzaamheden als mediator, waarvan 6,0 uur betrekking heeft op directe contact met partijen, 4,4 uur op verslaglegging en administratieve afhandeling van zaken, 1,6 uur gaat om werving/acquisitie voor de mediationpraktijk, 1,9 uur aan bedrijfsvoering (financiële administratie en aderen werkzaamheden), 1,3 uur aan opleidingen volgen en 3,4 uur aan overige activiteiten.

MfN-registermediators combineren mediation vaak met andere werkzaamheden:

- 17% van de MfN-registermediators heeft (uitsluitend) een mediationpraktijk.
- 53% combineert mediation met een praktijk als advocaat, adviseur, coach, psycholoog en/of notaris.
- 11% combineert mediation met een deeltijdbaan.
- 12% werkt als vrijwilliger in buurtbemiddeling.
- 8% werkt als vrijwilliger als interne mediator.

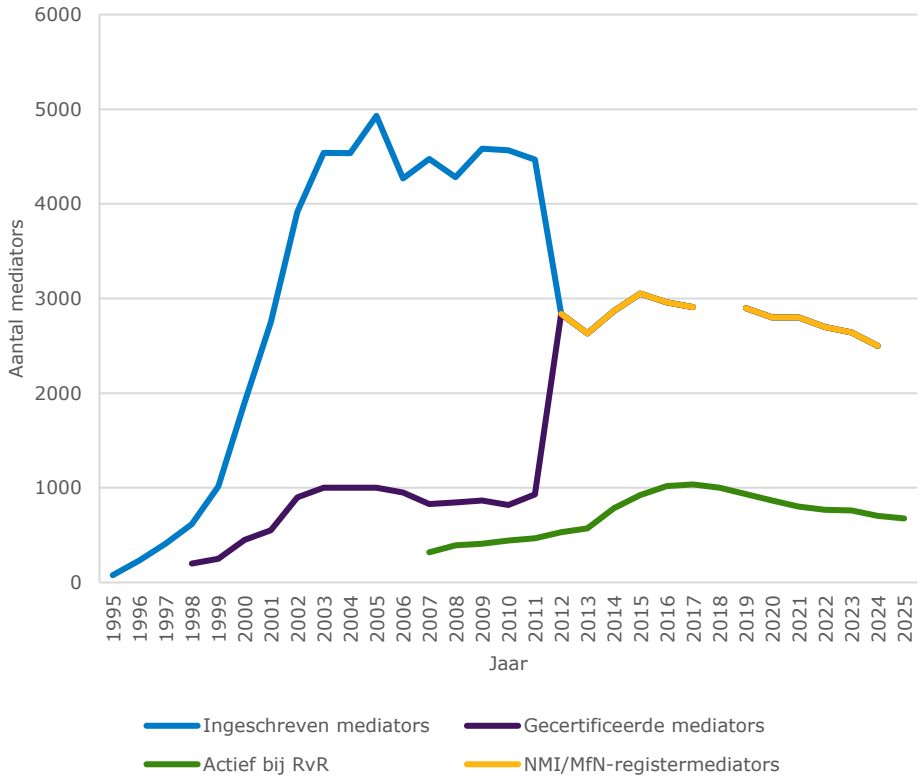
Het merendeel van de MfN-registermediators was in 2019 korter dan tien jaar actief als mediator (63%) en een fors deel is korter dan 5 vijf jaar actief als mediator (37%). Een klein deel van de MfN-registermediators heeft in 2019 geen enkele mediation uitgevoerd (5%). Ongeveer een kwart van de MfN-registermediators (26%) heeft 1-5 mediations uitgevoerd en 22% heeft 6-10 mediations uitgevoerd (22%). Dit houdt in dat in totaal ongeveer de helft van alle MfN-registermediators in 2019 minder dan tien mediations heeft uitgevoerd en de andere helft meer dan tien.[69] Voor de gedetailleerde frequentieverdeling wordt verwezen naar tabel B3.3 in bijlage 3.

- 32% van de MfN-registermediators werkt in een organisatie of kantoor waar meer MfN-registermediators actief (zullen) zijn.
- 40% van de MfN-registermediators geeft aan een vast samenwerkingsverband te hebben met een anderen (aankomend) MfN-registermediator of professionals. Het gaat hierbij vooral om intervisiegroepen, samenwerking met advocaten en samenwerking op specifeke mediationgebieden (zoals scheiding, overheidsmediation, agrimediation, arbeid, vastgoed, etc.).

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019).

[69] 13% heeft 11-15 mediations, 9% heeft 16-20 mediations, 9% heeft 21-25 mediations, 5% heeft 31-40 mediations, 5% heeft 41-45 mediations en 6% heeft 51 of meer mediations uitgevoerd in 2019.

Figuur 2.1 Ontwikkeling van het aantal ingeschreven mediators: totaal en deelreeksen (gecertificeerd[a] in NMI/MfN-register, actief bij de RvR; niet cumulatief)



Bronnen: Emaus & Cazander (2017), Giaux et al., (2009), Simon Thomas (2019), Vogels & Van der Zeijden (2010), Vogels (2011), jaarverslagen NMI/MfN & RvR, bewerking door WODC.
Noot a: Tot 2011 kende het NMI-register twee kwaliteitsstandaarden: 'ingeschreven mediators' en 'gecertificeerde mediators'. Op 1 januari 2012 verviel de categorie 'ingeschreven mediator'. Vanaf die datum staan alleen gecertificeerde mediators in het register opgenomen (die aan de nieuwe criteria voldeden; ook wel NMI-registermediators genoemd; later MfN-registermediators).
Noot b: Het jaarverslag van het MfN voor 2025 is op moment van schrijven nog niet beschikbaar. Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2018 bevat geen informatie over het aantal MfN-registraties.
Noot c: Zie tabel B3.1 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

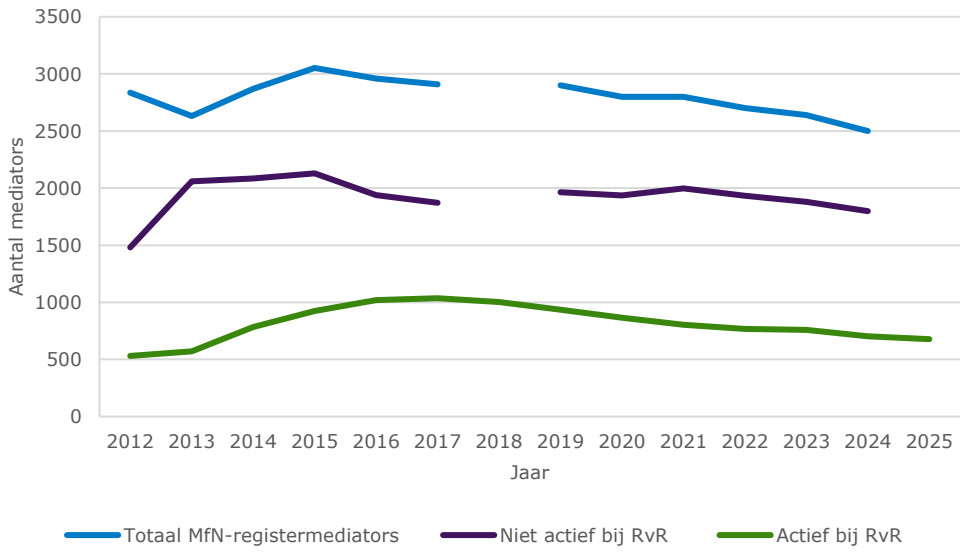
In figuur 2.1 staan tot slot de ontwikkelingen weergegeven in de periode 2007 tot en met 2024 in het aantal NMI/MfN-registermediators die bij de RvR ingeschreven en in het stelsel actief zijn.[70] Sommige actieve mediators werken uitsluitend op toevoegingsbasis en anderen hebben ook particuliere opdrachten. De gerechten en hJL verwijzen alleen naar mediators die staan ingeschreven bij de RvR en die aan de gestelde eisen in de inschrijvingsvoorwaarden voldoen.[71] In de periode 2007-2017 neemt het aantal actieve RvR-mediators toe van 319 mediators in 2007 tot 1.036 mediators in 2017. Daarna loopt het aantal actieve RvR-mediators terug naar 678 mediators in 2024. Het

[70] Voor inschrijving bij de RvR moet aan bepaalde voorwaarden worden voldaan (zie hoofdstuk 3). Een belangrijke voorwaarde is dat de mediator geregistreerd moet zijn bij de MfN (Artikel 1, lid 1 van de Inschrijvingsvoorwaarden mediators 2026).
[71] *Stct.* 2025, 40480.

aandeel MfN-registermediators die (ook) bijstand verlenen op basis van een toevoeging ligt in de periode 2020 -2024 tussen 36% (in 2017) en 28% (in 2024).

De mediators die wel bij de MfN staan ingeschreven maar niet bij de RvR, kunnen geen mediation verrichten binnen het door de RvR uitgevoerde stelsel van gesubsidieerde mediation (toevoegingen) en de daaraan gekoppelde regelingen rond verwijzing door de rechtspraak/hJL. In figuur 2.2 staat een schatting van de ontwikkeling in het aantal van deze mediators vanaf de oprichting van de MfN. Deze schatting is gemaakt door het aantal MfN-registraties in één kalenderjaar te verminderen met het aantal registraties van actieve mediators bij de RvR. Het bestrijkt de periode 2012 (de oprichting van het MfN) tot en met 2024. Deze inschatting maakt duidelijk dat in deze periode er ongeveer 2.000 MfN-registermediators praktijk voerden volledig buiten het publieke rechtsbestel. Over de gehele periode is een licht dalende trend te zien: waar er in 2012 naar schatting ongeveer 2.300 MfN-registermediators louter actief zijn buiten het rechtsbestel, waren dit er in 2024 naar schatting 1.800 MfN-registermediators. Uiteraard zijn er ook mediators actief die niet zijn geregistreerd bij de MfN. Om hier een beeld van te krijgen kijken we in de volgende paragrafen naar het aantal registraties in het ADR Register, het ledental van de vFAS en een paar overige registers/organisaties.

Figuur 2.2 Ontwikkeling van het aantal MfN-registermediators werkzaam binnen en buiten het RvR-stelsel

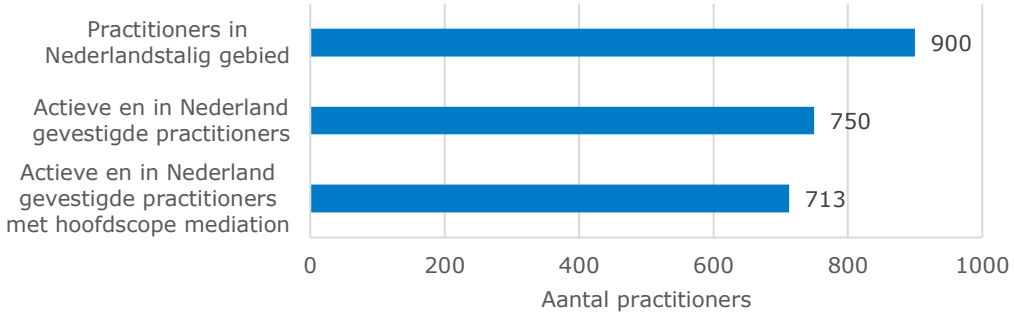


Bronnen: Emaus & Cazander (2017), jaarverslagen NMI/MfN & RvR. Simon Thomas (2019), berekening en bewerking door WODC.
Noot a: Het jaarverslag van het MfN voor 2025 is op moment van schrijven nog niet beschikbaar. Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2018 bevat geen informatie over het aantal MfN-registraties.
Noot b: Zie tabel B3.2 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

2.2.2. *Mediators aangesloten bij het ADR Register*

Op basis van openbare bronnen kunnen ontwikkelingen vanaf de start van het ADR Register niet in kaart worden gebracht. Wel is er een document beschikbaar met informatie alleen over het jaar 2019. In dat jaar bestond het ADR Register uit 900 *practitioners* in Nederlandstalig gebied (België, Nederland en de voormalige Nederlandse Antillen) waarvan ongeveer 750 in Nederland actief en gevestigd zijn (zie figuur 2.3). Ongeveer 95% is geregistreerd mediator en ongeveer 75% van de practitioner is geregistreerd in twee of meer 'hoofdscopes'. Op basis van deze informatie hebben we berekend dat Nederland in 2019 naar schatting 713 actieve en in Nederland gevestigde ADR-*practitioners* met mediation als hoofdscope telt (95% van 750 = 713 mediators).

Figuur 2.3 Het aantal practitioners in het ADR Register in 2019



Bron: ADR Register (2019), bewerking WODC.

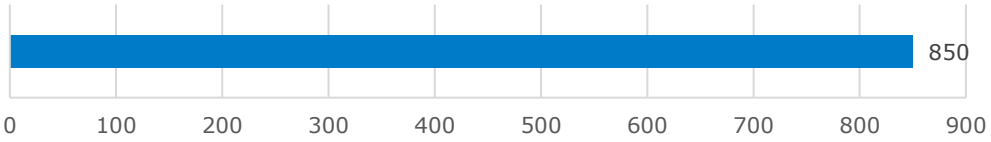
Noot: De laatste categorie is berekend door het WODC.

2.2.3. *Mediators van de specialisatievereniging vFAS*

De vFAS is een door de NOvA erkende vereniging voor advocaten gespecialiseerd in het (internationale) personen- en familierecht, het erfrecht en mediation. De organisatie telt ongeveer 850 leden.[72] In figuur 2.4 staat het aantal leden van de vFAS weergegeven zoals vermeld op de website. Er is een periode geweest waarin vFAS advocaten zich konden aanmelden bij de RvR als advocaat-mediator en vervolgens toevoegingen voor mediations konden aanvragen in plaats van een reguliere toevoeging (Van Gammeren-Zoeteweij et al., 2017). De RvR accepteerde destijds, naast een MfN-registratie, ook deze kwaliteitsroute voor toelating tot het RvR-mediatorsregister. Echter, sinds 1 januari 2009 dienen ook vFAS advocaten gecertificeerd mediator te zijn (Combrink-Kuiters et al., 2012). Momenteel is (ook) een registratie bij de MfN verplicht. In 2024 begeleidt minder dan de helft van de vFAS leden mediation op toevoegingsbasis.[73]

[72] De vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators, geraadpleegd op 4 dec 2025.
[73] *Kamerstukken II*, 2023/24, 29528, nr. 17.

Figuur 2.4 Het totaal aantal leden van de vFAS in 2024



Bron: https://verenigingfas.nl/, geraadpleegd op 4 dec 2025, bewerking WODC.

2.2.4. Mediators aangesloten bij overige organisaties

Naast de kwaliteitsregisters van het MfN en het ADR Register, en de specialisatievereniging vFAS, zijn er nog diverse andere, thematische registers en organisaties die zich richten op specifieke geschilsoorten, methodieken of beroepsgroepen. Deze fungeren in de Nederlandse context niet zozeer als brede nationale kwaliteitsregisters maar meer als specialistische niche-registers of verenigingen. Hierbij kan gedacht worden aan het IMI-register. Dit register omvat meer dan 651 gecertificeerde IMI Mediators in ongeveer 45 landen die voldoen aan onafhankelijke internationale kwaliteitsstandaarden.[74] In totaal zijn 302 van deze mediators via de website vindbaar in het online register, waarvan 20 gecertificeerde en 28 gekwalificeerde IMI-Mediators aangeven actief te zijn in Nederland.[75] Een ander voorbeeld betreft het SRM-register. In dit register staan mediators die zijn getraind en opgeleid door een MfN of Stichting Register Mediator (SRM) erkende opleidingsinstelling. Dit register is in 2009 opgericht en richt zich op mediators die een andere nadruk leggen in hun mediationpraktijk dan MfN-registermediators. Hierbij kan gedacht worden aan het geven van advies in een scheidingszaak. Op de website zijn 80 mediators en 4 advocaat-mediators te vinden. Nog een voorbeeld van een register betreft het internationale register van mediators van het *Centre for Effective Dispute Resolution* (CEDR). Het CEDR is in Londen gevestigd en richt zich op de ontwikkeling en toepassing van alternatieve vormen van geschiloplossing. De organisatie onderhoudt twee registers van mediators: één die zich richt op mediation in het Verenigd Koninkrijk en één internationaal register dat zich richt op mediation in internationale geschillen. Het internationale panel representeert 40 landen en het online register op de website omvatte 71 mediators die internationaal actief zijn.[76] En tenslotte geven we hier nog het voorbeeld van het register van de stichting forensische mediation. Op de website zijn 28 mediators te vinden die zich hebben gespecialiseerd in het toepassen van mediation bij een deskundigenbericht dat op last van een rechter in scheidings- en omgangszaken wordt opgesteld.

2.3 Mediationgebruik in Nederland

Om ter beantwoording van onderzoeksvraag 1c het gebruik van mediation in kaart te brengen maken we gebruik van resultaten uit een langlopend onderzoeksproject van het WODC naar de aanpak van civiele en bestuurlijke geschillen in Nederland. Dit onderzoeksproject heeft als titel: *De Geschilbeslechtingsdelta* en wordt gekenmerkt door periodiek herhaalde metingen die beogen een representatief beeld te geven van (de ontwikkelingen in) de manieren waarop burgers en bedrijven hun geschil

[74] Volgens de website, raadpleegdatum 26-11, 2025.
[75] Gekwalificeerde mediators komen wat betreft opleiding en training voor certificering in aanmerking maar hebben nog onvoldoende ervaring.
[76] Find Accredited Mediators | Expert Mediation Services | CEDR, geraadpleegd op 3 december 2025.

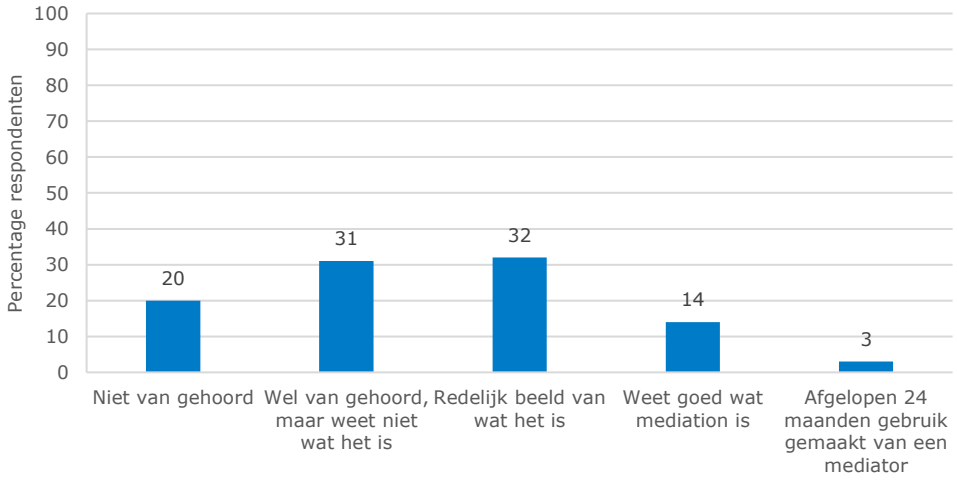
aanpakken. Aan de hand van deze metingen is het mogelijk om de ontwikkelingen in het gebruik van mediation door mensen van 18 jaar en ouder met een potentieel juridisch probleem en bedrijven in de zakelijke economie met een juridificeerbare probleem/conflict in kaart te brengen. Verder betrekken we in het overzicht een ander voor Nederlandse burgers representatief onderzoek naar de bekendheid en de ervaringen met mediation (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Daarnaast gebruiken we informatie over verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak en hJL, evenals informatie over het aantal mediations door NMI/MfN-(register)mediators. Tot slot geeft het proefschrift van De Bruijn (2018) een aantal indicaties voor het gebruik van mediation in scheidingszaken met minderjarige kinderen.

2.3.1. Bekendheid van mediation

Over de bekendheid van mediation zijn drie onderzoeken beschikbaar die beogen een representatief beeld voor de Nederlandse bevolking te geven. Het eerste onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de NMv in het kader van een themaweek van 12 t/m 16 juni 2017 met de titel 'Week van de mediation'. In totaal hebben 1.047 Nederlanders aan de online enquête deelgenomen. Uit deze enquête komt naar voren dat 12% van deze Nederlanders in 2017 spontaan mediation noemt als een tussenpersoon of instantie die zou kunnen helpen bij een geschil of conflict en 2% heeft een bemiddelaar genoemd. Van deze Nederlanders heeft 47% wel eens van mediation gehoord en weet ook wat het is, 22% heeft er wel eens van gehoord maar weet niet wat het is en 29% heeft er nog nooit van gehoord. Mensen met een hoog opleidingsniveau zijn inhoudelijk vaker bekend met mediation dan mensen met een middelbaar of laag opleidingsniveau. Van de volgende situaties wordt aangegeven dat een mediator kan worden ingezet: een (ex) partner (56%), de buren (50%), je werkgever (49%), een familielid (46%), een zakelijke relatie (35%), de overheid (31%), een zorgaanbieder (29%), je zorgverzekeraar (23%), een winkel (19%), geen van deze situaties (1%), weet niet (15%). Niemand had bij deze vraag gebruik gemaakt van de optie 'anders' waarbij de respondent zelf een onderwerp kon invullen.

Veel Nederlanders hadden volgens meer recent onderzoek van Van der Zeijden en Vogels (2019) in 2019 maar beperkt weet van mediation. Van alle mensen, met of zonder geschil, heeft 20% nog nooit van mediation gehoord en 31% heeft er wel eens over gehoord maar weet niet goed wat het is. Ongeveer 32% heeft een redelijk beeld van wat mediation is en 14% geeft aan goed te weten wat mediation is. Tot slot heeft 3% in de afgelopen 2 jaar gebruik gemaakt van een mediator en was er daarom al mee bekend (zie figuur 2.5). Een aanvullende berekening op de deelselectie van personen met een geschil (niet in de figuur) liet zien dat van al deze personen, 8% in de afgelopen twee jaar voorafgaand aan de enquête gebruik heeft gemaakt van een mediator, 17% dit heeft overwogen maar hier toch van heeft afgezien, 60% wel van mediation heeft gehoord maar het niet heeft overwogen en 15% niet van mediation heeft gehoord. Meer recent onderzoek van Hoekstra et al. (2026) laat zien dat de bekendheid met mediation in de afgelopen jaren is toegenomen.

Figuur 2.5 Bekendheid met mediation in 2019



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

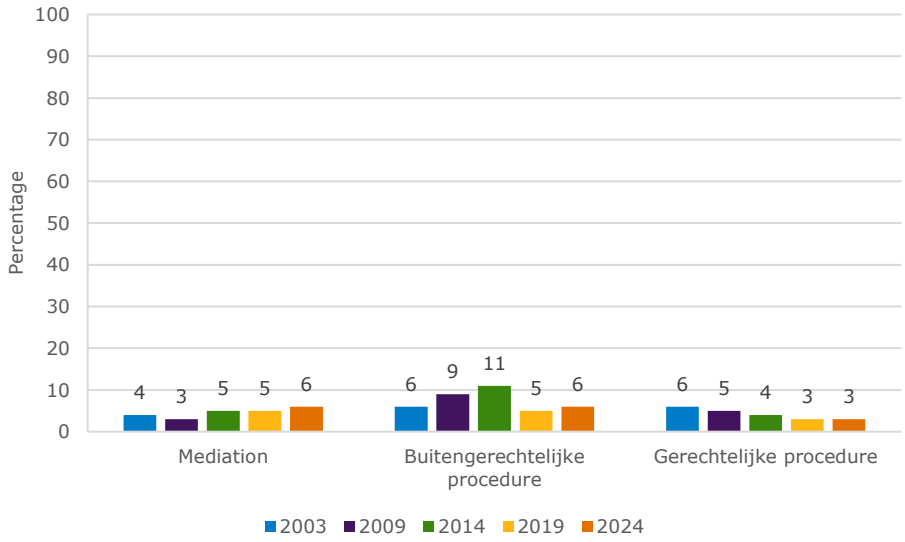
2.3.2. Mediationgebruik onder burgers

In figuur 2.6 staat de ontwikkeling in het gebruik van mediation onder Nederlanders van 18 jaar en ouder met ten minste één potentieel juridisch probleem in vijf jaar tijd.[77] Om deze ontwikkeling in perspectief te plaatsen geven we ook het gebruik van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures onder deze Nederlanders weer. In 2003 gaf 4% van deze Nederlanders aan dat het probleem is aangepakt met mediation al dan niet op initiatief van henzelf of de wederpartij. Dit percentage was 3% in 2009, en 5% in 2014 en 2019. In 2024 gaf 6% van alle mensen met een potentieel juridisch probleem aan mediation gebruikt te hebben om het probleem aan te pakken. In de meest recente meting is het aandeel mensen dat gebruikmaakt van mediation gelijk aan het aandeel mensen dat gebruikmaakt van een buitengerechtelijke procedure en drie procentpunten hoger dan het gebruik van gerechtelijke procedures.

Het beeld vanuit de Geschilbeslechtingsdelta's, dat er bij burgers in ongeveer 6% van de geschillen gebruik gemaakt wordt van mediation, wordt bevestigd in een ander onderzoek dat ook representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder op basiskenmerken. Uit dit onderzoek uit 2010 komt naar voren dat 4% van de respondenten zegt wel eens gebruik te hebben gemaakt van mediation (Vogels & Van der Zijden, 2010), en dit percentage was 6% in 2017 (De Jongh & Smit, 2017) en ook 6% in 2019 (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Dat het percentage in sommige jaren iets hoger ligt dan wat uit de Geschilbeslechtingsdelta's naar voren komt, heeft mogelijk te maken met de vraagstelling. Vogels en Van der Zijden (2010) vragen of er 'wel eens' gebruik is gemaakt van mediation, terwijl in de Geschilbeslechtingsdelta's wordt gevraag naar mediationgebruik in de afgelopen vijf jaar. In box 2.2 staan verschillende redenen opgenomen waarom mensen wel of juist geen mediator inschakelden voor het aanpakken van hun geschil.

[77] Indien er meer dan één potentieel juridisch probleem is geweest, is alleen het oudste probleem in het onderzoek betrokken.

Figuur 2.6 Gebruik van mediation onder burgers (in % van alle respondenten met een potentieel juridisch probleem)



Bronnen: Van Velthoven & Ter Voert (2004), Van Velthoven & Klein Haarhuis (2010), Ter Voert & Klein Haarhuis (2015), Ter Voert & Hoekstra (2020), Hoekstra et al., (2026), bewerking door het WODC.

Box 2.2 Redenen voor wel of juist geen gebruik van mediation

Burgers hebben de volgende redenen om *wel* gebruik te maken mediation:

- Ze verwachten met mediation een goede oplossing voor hun geschil te vinden (59%).
- Ze verwachten met mediation de relatie met de andere partij te verbeteren of goed te houden (34%)
- De mogelijkheid om je verhaal te doen/te kunnen overleggen met de andere partij (32%)
- Het biedt een snelle oplossing voor het geschil (28%).
- De andere partij koos voor mediation (15%)
- Mediation was op advies van een expert of organisatie (15%).
- Met mediation worden de minste kosten gemaakt (13%)
- en/of controle te willen hebben over de oplossing (10%).

Burgers hebben de volgende redenen om *geen* gebruik te maken mediation:

- Ze verwachtten het probleem zelf te kunnen oplossen (32%),
- Mediation past niet goed bij het probleem (17%)
- Het probleem al is opgelost (17%)
- Mediation zou niet helpen (13%)
- Het is de moeite niet waard (13%)
- Er wordt meer van andere methode verwacht (9%)
- Overleg met de andere partij niet zal helpen (8%)
- Weinig vertrouwen in de andere partij (8%)
- Er kon niks meer aan gedaan worden (5%)
- De andere partij wilde niet (4%)

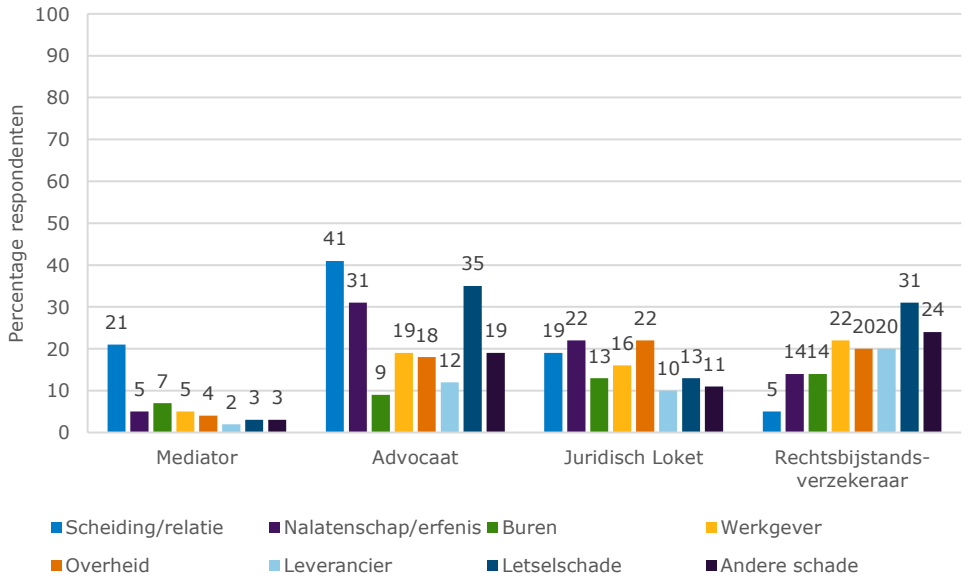
- Slechte eerdere ervaringen (1%)
- Een klein aandeel van de respondenten ervaren duidelijke drempels in het inschakelen van een mediator (zoals te duur: 2%; teveel tijd en moeite: 4%; wist er te weinig vanaf: 7%).

Bron: Hoekstra et al. (2026).

Noot: het percentage telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren. Resultaten van ouder onderzoek uit 2019 staan in tabel B3.7 in bijlage 3 opgenomen.

Uit het onderzoek van Van der Zeijden & Vogels (2019) komt verder naar voren hoe de inzet van mediation per geschilonderwerp zich verhoudt tot andere dienstverleners (zie figuur 2.7). In familiezaken worden mediators, op advocaten na, het vaakst ingeschakeld. In 21% van alle familiegeschillen wordt een mediator ingeschakeld en in 41% wordt (ook) een advocaat ingeschakeld. In dit soort zaken wordt ook hJL door een flink aandeel rechtzoekenden ingeschakeld (19%) en in sommige geschillen wordt een rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld (5%). Voor de andere geschil-onderwerpen wordt duidelijk dat mediators maar in beperkte mate worden ingeschakeld vergeleken met andere dienstverleners. Dit patroon komt overeen met onderzoek van De Jongh en Smit (2017) waaruit naar voren kwam dat een ruime meerderheid van de personen wel eens een mediator heeft ingeschakeld voor het aanpakken van geschillen met de (ex)-partner (54%). Een ander deel geeft aan wel eens een mediator te hebben ingeschakeld bij geschillen omtrent de buren (14%), de werkgever (11%), een zakelijke relatie (8%), een zorgaanbieder (6%), een (online) winkel (3%), een zorgverzekeraar (3%), een familielid (3%), de overheid (2%) of om een ander geschil (8%).

Figuur 2.7 Gebruik van juridische dienstverleners onder burgers naar type onderwerp (in % van alle respondenten met een geschil op het betreffende geschilonderwerp)



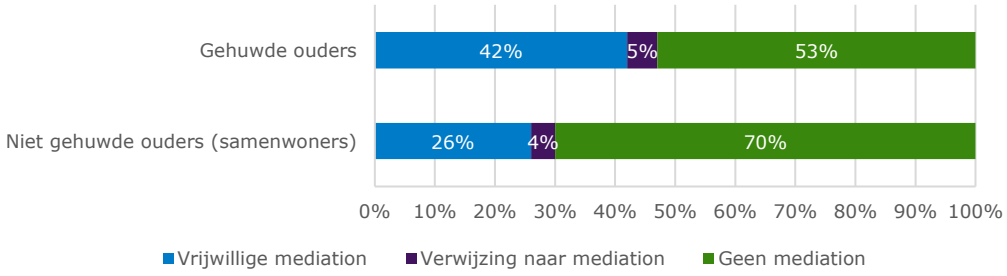
Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Meerdere antwoorden waren mogelijk. Zie tabel B3.4 in bijlage 3 voor een compleet overzicht van alle dienstverleners.

2.3.3. *Mediationgebruik in scheidingszaken met minderjarige kinderen*

De Bruijn (2018) verrichtte promotieonderzoek naar ouders met kinderen in de leeftijd van vier tot zeventien jaar die in 2010 hun huwelijk lieten ontbinden of hun samenwonen beëindigden. Uit zijn onderzoek komt onder andere naar voren dat in hun steekproef van voormalig gehuwde ouders ongeveer 48% een mediator heeft ingeschakeld (zie figuur 2.8). Bij 42% van deze ouders ging het om vrijwillige mediation en bij 5% om '*somewhat involuntary*' mediation (hier is sprake van verwijzing door een juridisch professional, De Bruijn, 2018; p.92). Het aandeel voormalige samenwoners dat gebruik maakt van mediation is kleiner dan het aandeel gehuwden dat hiervan gebruikmaakt. Van de voormalig samenwonende ouders schakelde 26% op vrijwillige basis een mediator in en 4% werd naar mediation verwezen door een juridische professional. In totaal heeft dus 30% van de voormalige samenwoners een mediator ingeschakeld. Het verschil in gebruik van mediation heeft volgens De Bruijn (2018) mogelijk te maken met de verplichting om bij echtscheiding een advocaat in te schakelen voor het aanhangig maken van de zaak bij de rechter. De gehuwde ouders hebben daardoor sowieso een advocaat nodig, die soms ook aanvullend zijn opgeleid als mediator, en hen mogelijk al afdoende kan helpen in het bereiken van overeenstemming.

Figuur 2.8 Gebruik van mediation voor scheiding van gehuwde en niet gehuwde ouders met minderjarige kinderen (in 2010)



Bron: De Bruijn (2018), bewerking WODC.

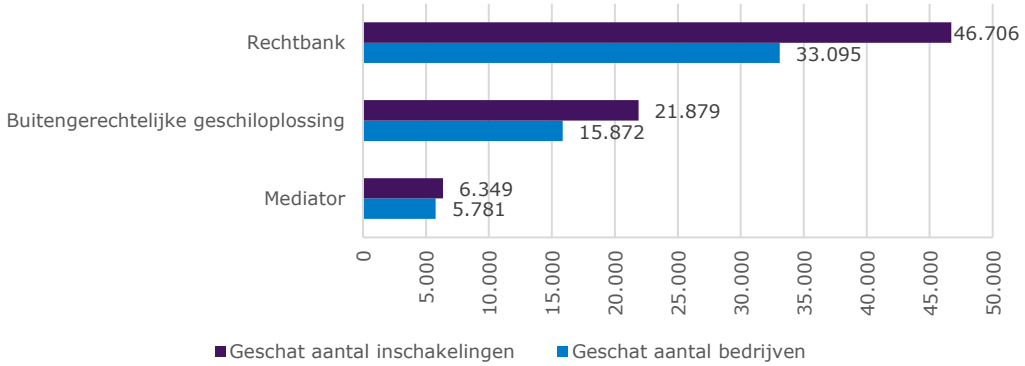
Verder kwam uit het onderzoek naar voren dat de waarschijnlijkheid dat een mediator wordt ingeschakeld, groter is naarmate het kind jonger is. Voor opleidingsniveau geldt dat naarmate dit hoger is, de waarschijnlijkheid op het inschakelen van een mediator groter is. De duur van de relatie maakt ook verschil. Naarmate stellen langer bij elkaar zijn, neemt de waarschijnlijkheid op het inschakelen van een mediator toe. De waarschijnlijkheid dat een mediator wordt ingeschakeld neemt echter af naarmate een van de ouders meer problemen heeft. Het aantal kinderen en eventuele psychologische of fysieke problemen bij deze kinderen maakten geen verschil in de keuze voor mediation. Deze bevindingen hebben betrekking op zowel gescheiden ouders als ex-samenwoners, met één uitzondering. Bij ex-samenwoners geldt dat hoe hoger het conflict was voorafgaand aan de scheiding, hoe waarschijnlijker het was dat een mediator is ingeschakeld, terwijl bij ex-gehuwden deze waarschijnlijkheid juist kleiner is. Bij mediation waarbij is verwezen door een juridische professional blijkt vooral het conflictniveau van het uit elkaar gaan van belang. Een verwijzing naar mediation is waarschijnlijker als het conflictniveau voorafgaand aan de scheiding/decohabitatie hoger is.

2.3.4. *Mediationgebruik onder MKB-bedrijven*

Het percentage bedrijven dat aangaf dat een potentieel juridisch conflict is aangepakt met mediation was 2% in 2006 en 2% in 2017 (niet in een figuur weergegeven).[78] Het meest recente percentage heeft betrekking op bedrijven tot tien werkzame in de zakelijke economie die in het jaar voorgaand aan de enquête een of meerdere potentieel juridische conflicten hebben gehad.[79] Onder deze MKB-bedrijven is het gebruik van mediation lager dan het gebruik van buitengerechtelijke procedures (5%) en gerechtelijke procedures (12%). Het percentage bedrijven waarbij van mediation gebruik is gemaakt betreft naar schatting ongeveer 5.800 bedrijven, waarvan 2.000 bedrijven aangaven dat de mediator de belangrijkste dienstverlener was voor het aanpakken van het belangrijkste conflict.

Sommige bedrijven krijgen vaker dan één keer per jaar te maken met mediation voor het aanpakken van een conflict. In 2017 werd naar schatting ongeveer 6.400 keer een mediator ingeschakeld door het bedrijf zelf c.q. de wederpartij (zie figuur 2.9). Buitengerechtelijke geschilbeslechting en procederen bij de overheidsrechter komen onder MKB-bedrijven duidelijk vaker voor dan mediation. Buitengerechtelijke instanties worden op jaarbasis ongeveer 21.900 keer ingeschakeld door het bedrijf c.q. wederpartij. Dit gaat vooral om bezwaarcommissies (ongeveer 8.600 keer ingeschakeld) en geschillencommissies (ongeveer 4.300 keer ingeschakeld), maar ook online arbitragecommissies (ongeveer 4.700 keer ingeschakeld) en reguliere arbitragecommissies (ongeveer 1.100 keer ingeschakeld) worden door deze bedrijven of hun wederpartij gebruikt om een conflict aan te pakken. Tot slot komt uit deze rapportage 'geschillen in het MKB' van het WODC (Geurts en Ter Voert, 2019) naar voren dat voor het aanpakken van een geschil, bedrijven in totaal ongeveer 46.700 te maken kregen met een gerechtelijke procedure (al dan niet zelf geïnitieerd).

Figuur 2.9 Geschat gebruik van mediation bij MKB-bedrijven tot tien werkzame personen



Bron: Geurts & Ter Voert (2019), bewerking WODC.

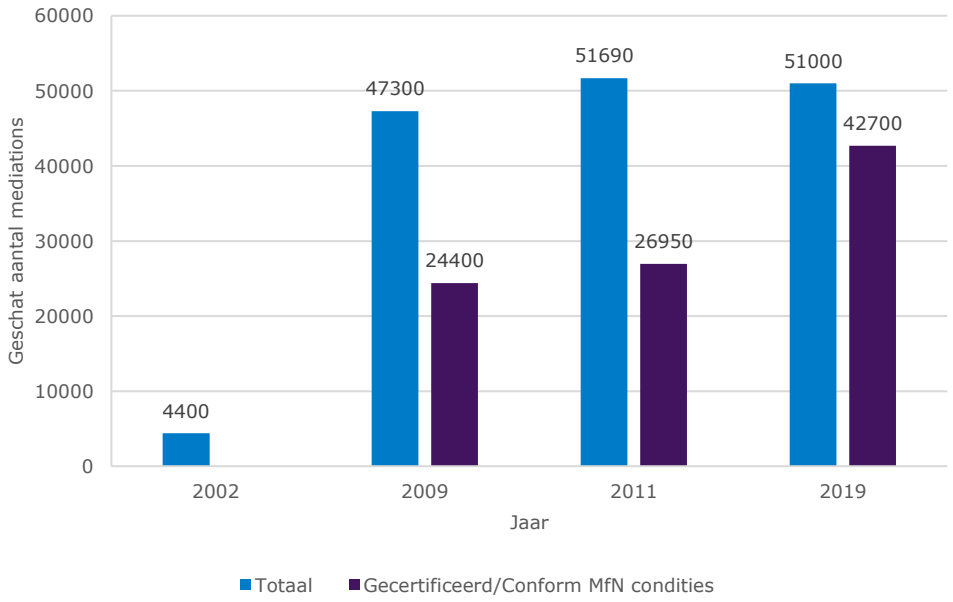
[78] Deze percentages zijn niet goed met elkaar te vergelijken omdat de studies wat betreft hun opzet sterk van elkaar verschilden. Over het geheel genomen geeft het wel een indicatie van het gebruik door bedrijven in de betreffende jaren, maar er kunnen geen uitspraken gedaan worden over ontwikkelingen in de tijd.

[79] Van alle 744.000 bedrijven tot 10 werkzame personen in de zakelijke economie heeft 35% één of meerdere conflicten in het jaar voorafgaand aan de enquête gehad.

2.3.5. *Mediations door MfN-registermediators*

In figuur 2.10 staat het geschat aantal mediations door NMI/MfN-registermediators voor de jaren 2002, 2009, 2011, en 2019. De schatting komt vanuit onderzoek in opdracht van de MfN. De respondenten waren leden van de MfN. Voor het jaar 2002 is geschat dat ongeveer 4.400 mediations zijn verricht door de leden van MfN. In 2009 is dit aantal fors hoger, te weten 47.300 mediations. In 2011 en 2019 verandert het aantal mediations ten opzichte van 2009 niet veel: in 2011 zijn er naar schatting 51.690 mediations verricht door NMI/MfN-registermediators en in 2019 was dit aantal 51.000 mediations. Het aandeel mediations dat valt onder de kwaliteitscriteria van NMI/MfN veranderde in deze periode echter wel substantieel. Waar in 2009 en in 2011 naar schatting 52% van de mediations in overeenstemming met de MfN-condities werd verricht, steeg dit percentage naar 84% in 2019. De overige 16% mediations betreffen vooral geschillen over buren en omgeving. Van alle mediations in 2019 heeft 54% betrekking op jeugd en familie, 22% op arbeidsrelaties, 5% op zakelijke geschillen, 4% op overheidsgeschillen, 5% op strafgeschillen, 7% op buren/omgeving en 2% van de mediations betreft andere onderwerpen (Van der Zeijden & Vogels, 2019).

Figuur 2.10 Geschat aantal mediations door NMI/MfN-registermediators en het deel ervan dat in overeenstemming met de NMI/MfN-certificeringscondities zijn verricht



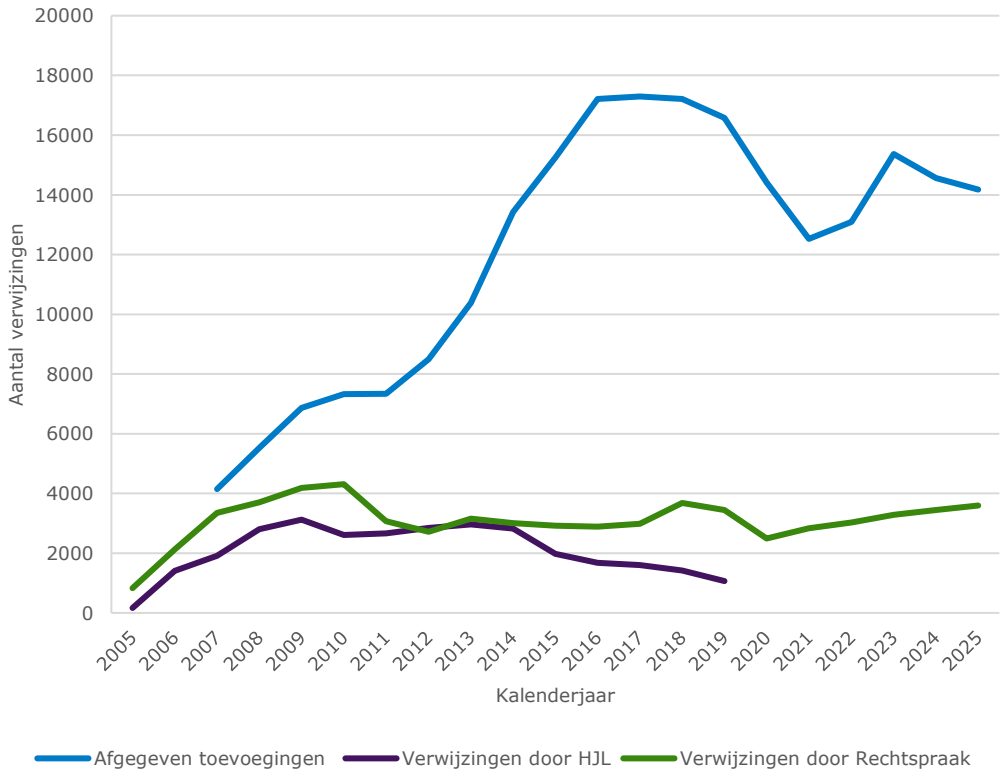
Bronnen: Van Velthoven & Ter Voert (2003); Vogels & Van der Zeijden (2019); Vogels (2011); Van der Zeijden & Vogels (2010).

Een enquête uit 2019 onder MfN-registermediators wijst op de volgende manieren waarop mediations worden verkregen: eigen acquisitie (62%), op eigen initiatief van partijen (60%), via kantoorgenoten/netwerk of samenwerkingsverband (49%), via advocatuur (29%), hJL (24%), de Rechtspraak (23%), via gemeenten en overheid (17%), via ARBO-instellingen (16%), websites van derden (12%), via verzekeraars (8%) en het MfN-register (7%, Van der Zeijden & Vogels, 2019).

2.3.6. *Mediationgebruik binnen het rechtsbestel*

Het Nederlandse rechtsbestel kent twee naar mediation verwijzende instanties: hJL en de Rechtspraak (Ter Voert & Hoekstra, 2019). De verwijzingen worden door deze instanties geregistreerd. Deze registratie biedt zicht op de jaarlijkse ontwikkelingen in het gebruik van mediation op basis van een verwijzing binnen het rechtsbestel.[80] Voor het krijgen van een beeld van het gebruik van mediation binnen het rechtsbestel kan ook worden gekeken naar gesubsidieerde rechtsbijstand. Rechtzoekenden die hiervan gebruik maken, worden door de RvR aan een MfN-registermediator geholpen. Het aantal afgegeven toevoegingen geeft zicht op het aantal jaarlijkse mediations waarbij gebruik is gemaakt van een toevoeging. In figuur 2.11 staan de ontwikkelingen in verwijzingen door hJL en de Rechtspraak en de afgifte van toevoegingen door de RvR weergegeven. Vrijwel al deze toevoegingen hebben betrekking op het rechtsgebied *personen en familierecht*.

Figuur 2.11 Ontwikkeling van de afgifte van mediationtoevoegingen, verwijzingen door de Rechtspraak en hJL



Bron: RvR, Jaarverslagen Rvdr, Kengetallen 2018 Rvdr, WODC (2025)

Noot: Bijna alle van deze afgegeven toevoegingen vallen binnen het personen en familierecht. In de periode 2011 t/m 2016 is het aantal verwijzingen door de Rechtspraak inclusief verwijzingen vanuit hogere colleges. Dit is beperkt in aantal (variërend van 2 zaken in 2015 en 204 zaken in 2011).

Zie tabel B3.5 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

[80] Andere instanties buiten het rechtsbestel die naar mediation verwijzen zijn bijvoorbeeld rechtsbijstandsverzekeraars, arbodiensten, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, jeugdzorg en politie (Ter Voert & Hoekstra, 2019).

Uit figuur 2.11 komt naar voren dat tussen 2007 en 2016 de afgifte van toevoegingen toenam van 4.147 toevoegingen in 2007 tot en met 17.209 toevoegingen in 2016. In 2017 en 2018 blijft het aantal afgegeven toevoegingen nagenoeg gelijk (respectievelijk 17.295 en 17.215 toevoegingen) en in 2019 neemt het aantal af naar 16.580 toevoegingen. Daarna daalt het aantal tot het jaar 2021 naar 12.531 toevoegingen, om daarna weer toe te nemen naar 15.370 toevoegingen in 2023. In 2024 neemt het aantal weer licht af naar 14.566 toevoegingen, en daarna naar 14.178 in 2025. Merk op dat de RvR geen toevoegingen verstrekt voor mediation in strafzaken. Voor dit type mediation worden via de Rechtspraak mediators geselecteerd en betaald.

In figuur 2.11 staat ook de ontwikkeling weergegeven van het aantal verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak. Deze verwijzingen zijn niet alleen op voorstel van de rechter; ook partijen en advocaten kunnen in een rechtszaak voorstellen om van mediation gebruik te maken (Rvdr, 2025). De aanvraag van een mediation verloopt via de mediationbureaus van de rechtbanken en gerechtshoven (Rvdr, 2025). Indien nodig onderzoekt dit bureau of de andere partij wil deelnemen aan mediation, en vervolgens helpt dit bureau bij het kiezen van een mediator die staat ingeschreven bij de RvR.[81] Het mediationbureau stelt mediators voor op basis van hun achtergrond, ervaring, woonplaats en tarief. Met uitzondering van 2005, 2006, 2009 en 2010 ligt het aantal verwijzingen door de rechtspraak in de periode 2005 t/m 2025 tussen ongeveer 3.000 en 4.000 verwijzingen per jaar. In 2005 en 2006 lag het hieronder omdat het toen nog in de opstartfase zat, en in 2009 en 2010 lag het aantal iets boven 4.000 verwijzingen.

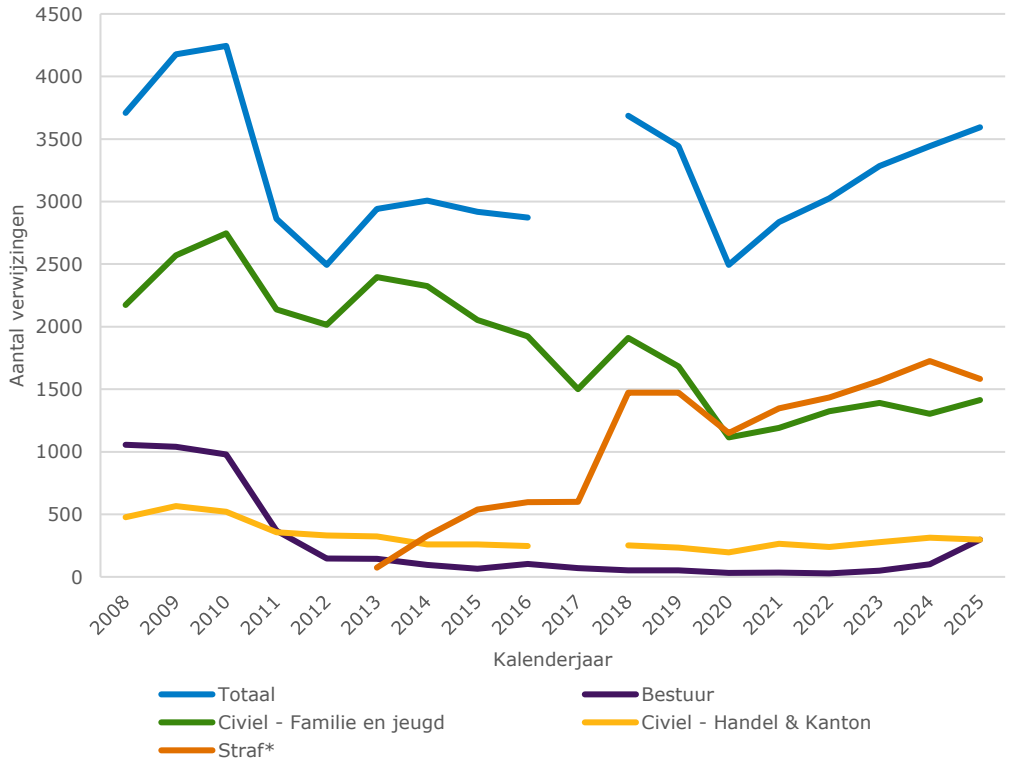
In figuur 2.11 staat verder nog het aantal verwijzingen door hJL weergegeven. We kunnen alleen aantallen geven tot en met 2019 omdat dit sinds 2020 niet meer wordt geregistreerd (WODC, 2025). Vanaf 2005 tot en met 2009 is een flinke toename te zien in het aantal verwijzingen. Daarna neemt het af en blijft het aantal verwijzingen, tot en met 2014, relatief stabiel (tussen 2.600 en 3.100 verwijzingen). Vanaf 2014 daalt het aantal verwijzingen gestaag tot aan de laatste registratie in 2019. In dat jaar waren er 1.066 verwijzingen naar mediation.

In figuur 2.12 zoomen we in op de ontwikkelingen in het aantal verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak. In het totaal aantal verwijzingen zijn er in deze periode flinke wisselingen te zien. Het totaal aantal begint bij 3.708 verwijzingen in 2008 en neemt dan toe tot 4.244 verwijzingen in 2010. Deze ontwikkeling in het totaal aantal verwijzingen komt vooral door de toename in het aantal verwijzingen met betrekking tot familie en jeugd. Daarna neemt het totaal aantal verwijzingen fors af naar 2.494 verwijzingen in 2012. Deze afname heeft vooral te maken met de afname in het aantal verwijzingen in het bestuursrecht en in het familierecht. In 2013 is het totaal aantal verwijzingen wat toegenomen, naar 2.940, en dit aantal blijft ongeveer gelijk tot 2017, waarna het daalt naar in totaal 2.494 verwijzingen. In deze periode neemt het aantal verwijzingen in familie- en jeugdzaken af terwijl tegelijkertijd het aantal verwijzingen in strafzaken toeneemt. In 2018 neemt het totale aantal verwijzingen weer flink toe. Dit kan vooral worden toegeschreven aan de toename in verwijzingen in strafzaken, maar ook in familiezaken is een toename te zien. Vervolgens neemt het totale aantal verwijzingen weer af tot 2.494 in 2020, vooral door de afname bij familie en jeugd maar gedeeltelijk ook door een afname in het aantal verwijzingen in strafzaken. In de periode die volgt neemt het totale aantal verwijzingen weer flink toe, van 2.494 in 2020 tot 3.595 in 2025 Dit lijkt vooral te komen door zowel de toename in het aantal verwijzingen in familie en jeugdzaken als

[81] Mediation in een rechtszaak over een conflict | Rechtspraak, geraadpleegd in februari 2026.

de toename in het aantal verwijzingen in strafzaken. Vanaf het jaar 2020 zijn er meer verwijzingen in het kader van Mediation in Strafzaken dan verwijzingen in het kader van Familie en Jeugdrecht. In 2025 werden 3.595 zaken verwezen naar mediation waarvan 2.562 ook daadwerkelijk zijn gestart (71%).

Figuur 2.12 Ontwikkeling van verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak, in totaal en naar rechtsgebied



Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Noot: In 2017 werden in het jaarverslag voor kanton- en handelszaken geen absolute aantallen genoemd.

Gerechtshoven, CBb en CRvB zijn buiten het overzicht gehouden.

* Tot en met 2016 bevat dit ook enkele 'overige' zaken.

Zie tabel B3.6 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

In dit hoofdstuk gaven we een overzicht van de ontwikkeling van mediation in Nederland en de empirische kennis over de kwaliteit ervan. We schetsten eerst de historische ontwikkelingen daarna volgde een kwantitatief overzicht van het aanbod en gebruik van mediation.

2.4 Conclusie

In dit hoofdstuk gaven we een overzicht van de ontwikkeling van mediation in Nederland. We schetsten eerst historische ontwikkelingen en daarna volgde een kwantitatief overzicht van de ontwikkelingen in het aantal mediators en het gebruik van mediation door burgers en bedrijven.

De ontwikkeling van mediation in Nederland wordt gekenmerkt door sterke groei in de beginperiode waarbij het beroep zich ook steeds verder professionaliseerde en binnen het rechtsbestel een belangrijke positie heeft verworven. Na de pre-institutionele fase wordt de ontwikkeling vooral gekenmerkt door een sterke groei in aanbod van mediators. In het startjaar van het NMI sloten 77 mediators zich hierbij aan en daarna groeide dit aantal tot het hoogtepunt van 4.930 registraties in 2005. Door de komst van een nieuw NMI-register, met strengere eisen, volgde in 2011 een forse daling. In 2012 waren er nog 2.836 geregistreerde mediators bij het NMI die zich NMI-registermediator mochten noemen (later MfN-registermediator); in 2024 waren er ongeveer 2.500 registraties. In hetzelfde jaar dat het NMI met een nieuw register kwam werd ook een ander register opgericht: het ADR Register. In 2019 telde dit register naar schatting 713 actieve en in Nederland gevestigde mediators. Verder is het van belang te vermelden dat, voordat de NMI van start ging, vanuit de advocatuur een specialisatievereniging is opgericht in 1989 voor scheidingsmediation (de VAS, later de vFAS). In 2024 telt deze vereniging volgens de website ongeveer 850 leden.

De belangrijkste mijlpalen voor de ontwikkeling van mediation in Nederland staan in figuur 2.13 opgenomen. Uit de figuur valt onder andere af te lezen dat vanaf 2005 een landelijke verwijsvoorziening actief werd van hJL en de Rechtspraak. Bovendien werd vanaf dit jaar mediationgebruik gestimuleerd en werd het mogelijk voor mediators om op basis van een toevoeging werkzaamheden te verrichten. Het aantal MfN-registermediators dat actief werd binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand groeide dan ook tot 1.036 in 2017. In dat jaar piekte ook de afgifte van mediation toevoegingen. In totaal werden er in dat jaar 17.295 toevoegingen voor mediation afgegeven. Daarna nam het aantal actieve mediators in het stelsel af naar 678 in 2025. Ook het aantal afgiftes van mediationtoevoegingen nam af (tot 14.178 afgiftes).

Het is verleidelijk om met de gevonden gegevens een totaalbeeld te schetsen van het aantal mediators die zich al dan niet hebben verbonden aan een kwaliteitsregister. Dit is echter niet goed mogelijk. Om dit te berekenen moet zowel bekend zijn hoeveel mediators in een kwaliteitsregister te staan opgenomen als het aantal mediators dat juist niet is aangesloten bij een kwaliteitsregister. Dit laatste wordt nergens geregistreerd, en de Kamer van Koophandel (KvK) heeft geen eenduidige registratiecategorie voor mediationbedrijvigheid. Daarnaast kunnen de aantallen registraties bij kwaliteitsregisters niet bij elkaar worden opgeteld. Inschrijving in één register sluit deelname aan een ander register niet uit. Het cijfermatige overzicht in dit hoofdstuk geeft evenwel een eerste indicatie over de omvang, omdat wél een onder- en de bovengrens kan worden gegeven voor het aantal actieve mediators die zijn aangesloten bij een van de twee grootste kwaliteitsregisters of de beroepsvereniging van advocaten. In 2024 waren er naar schatting minimaal ongeveer 2.500 mediators actief die onder kwaliteitsborging van het MfN, het ADR Register en/of de vFAS vielen. Hiervan waren ongeveer 700 bij de RvR ingeschreven en actief als toevoegings-mediator. In 2019 waren er naar schatting maximaal 4.400 mediators actief die geregistreerd waren bij de MfN, het ADR Register en/of bij de vFAS. Als kan worden aangenomen dat er tussen 2019 en 2024 geen grote veranderingen zijn geweest in het aantal registraties bij de MfN, het ADR register of de vFAS, ligt het aantal mediators die geregistreerd staan bij één of meerdere van deze organisaties op het moment van schrijven tussen ergens tussen 2.500 en 4.400 mediators.

Het relatieve aandeel Nederlandse burgers met een geschil dat gebruikmaakt van mediation veranderde tussen 2003 en 2024. Het aandeel ging van 4% naar 6%. Over de ontwikkeling van het absolute aantal mediations kunnen op basis van deze

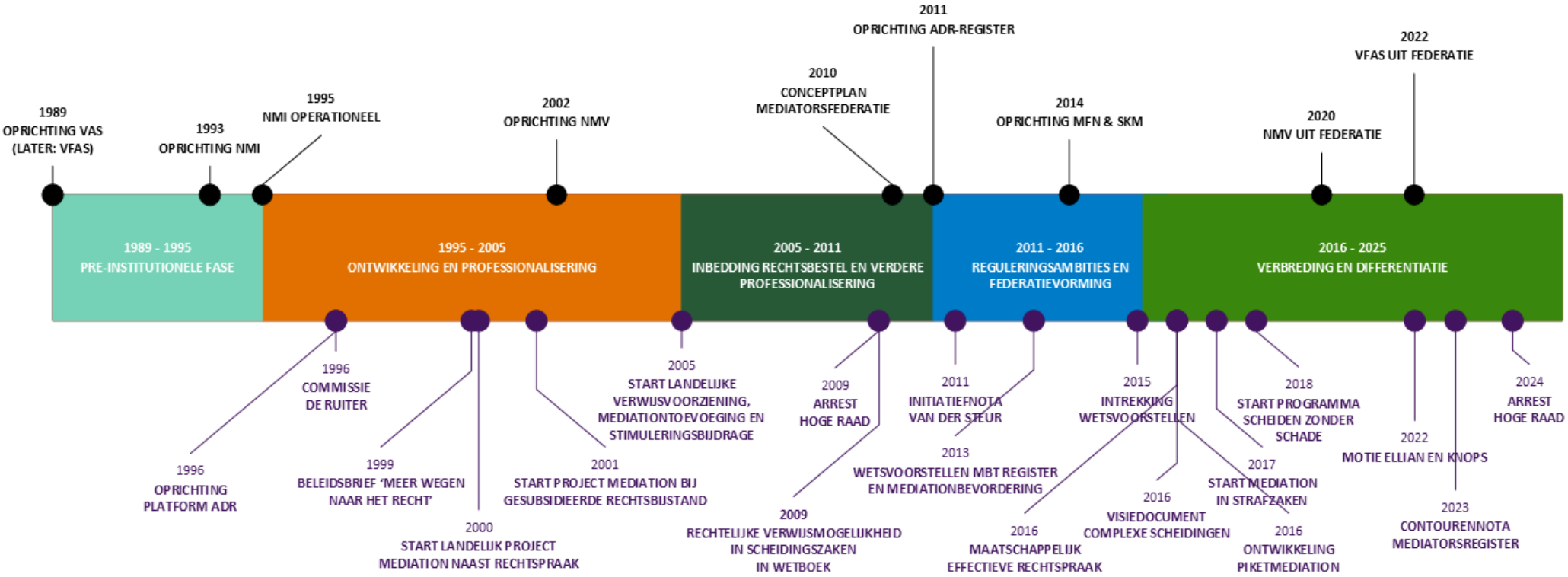
gegevens echter geen uitspraken worden gedaan. Ten opzichte van gerechtelijke procedures is het relatieve gebruik van mediation toegenomen tussen 2003 en 2024. Waar in 2003 nog 6% van de Nederlandse burgers met een geschil gebruikmaakte van een gerechtelijke procedure, was dit aandeel in 2024 gedaald tot 3%. Daarmee werd mediation in 2024, relatief bezien, vaker gebruikt dan een gerechtelijke procedure voor de aanpak van geschillen. Wat betreft het soort geschil valt op dat vooral in geschillen over familie en relatie een mediator wordt ingeschakeld. In 21% van dit soort geschillen werd in 2019 een mediator ingeschakeld. Toch werd in 2019 een advocaat altijd nog fors vaker (ook) ingeschakeld (41%). Opvallend is dat het percentage personen dat in 2010 gescheiden is en (ook) van mediation gebruik maakt hoger is bij gehuwde ouders (42% vrijwillige mediation en 5% verwezen mediation) dan bij niet-gehuwde ouders (26% vrijwillige mediation en 4% verwezen mediation).

Onder MKB-bedrijven is het gebruik van mediation in 2017 beperkt te noemen. Van alle conflicten in één jaar tijd van bedrijven tot 10 werkzame personen is in 2% het conflict aangepakt met mediation. Het gebruik is lager dan gerechtelijke procedures (12%). Het percentage van deze bedrijven waarbij van mediation gebruik is gemaakt betreft naar schatting ongeveer 5.800 bedrijven, waarvan 2.000 bedrijven aangaven dat de mediator de belangrijkste dienstverlener was voor het aanpakken van het belangrijkste conflict.

Het aantal mediations die zijn uitgevoerd door personen die geregistreerd staan bij de MfN (voorheen NMI) is meer dan vertienvoudigd tussen 2002 en 2009 en daarna ligt het aantal tussen ongeveer 47.300 (in 2009) en 51.690 (in 2011). In het laatste jaar waarover informatie is gevonden, in 2019, zijn er in totaal ongeveer 51.000 mediations uitgevoerd door MfN-registermediators en waarvan ongeveer 42.700 ook zijn uitgevoerd onder de condities die zijn gesteld door het MfN. Deze mediations zijn met name verkregen door eigen acquisitie, op eigen initiatief van partijen, via kantoorgenoten/netwerk of samenwerkingsverband, via advocatuur, hJL, de Rechtspraak, via gemeenten en overheid en via ARBO-instellingen.

Wat betreft de verwijzingen vanuit hJL en de Rechtspraak is een verschuiving waarneembaar. De instroom via hJL nam eerst toe, stabiliseerde gedurende korte tijd en liep vervolgens terug, tot de betreffende registratie in 2019 werd beëindigd. Binnen de Rechtspraak deden zich een aantal fluctuaties voor: na een toename tussen 2005 en 2010 volgde een afname, waarna het een tijdje relatief stabiel bleef tot 2017. Toen was er opnieuw sprake van een beperkte groei, daarna een daling en vervolgens tussen 2020 en 2025 weer lichte groei. In 2025 werden 3.595 zaken verwezen naar mediation waarvan 2.562 ook daadwerkelijk zijn gestart (71%). Deze ontwikkeling bij de Rechtspraak hangt samen met verschuivingen tussen rechtsdomeinen. Waar de aanwas eerder vooral uit familie- en jeugdzaken voortkwam, is in recente jaren een relatief grotere bijdrage vanuit strafzaken zichtbaar. Vanaf 2020 heeft deze stroom familie- en jeugdzaken zelfs ingehaald.

Figuur 2.13 De ontwikkeling van mediation in Nederland in een aantal mijlpalen



3 Kwaliteitsborging in het huidige mediationveld

In dit hoofdstuk geven we een beschrijving van de belangrijkste kwaliteitsregisters en beroepsorganisaties in het veld. Ook staan we stil bij de specifieke rol van de RvR en de NOvA. Deze beschrijving geeft zicht op de manier waarop deze organisaties de kwaliteit van hun producten en diensten beogen te waarborgen. Bovendien biedt dit een basis waarop een vergelijking gemaakt kan worden voor het inzichtelijk maken van de overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitsborging tussen de verschillende kwaliteitsregisters en beroepsorganisaties. De volgende onderzoeksvragen staan in dit hoofdstuk centraal:

2 Hoe is kwaliteitsborging in het mediationveld begin 2026 in Nederland georganiseerd?
   a Hoe is kwaliteitsborging van mediation begin 2026 in Nederland georganiseerd en welke kwaliteitscriteria worden gebruikt?
   b In hoeverre bestaan er overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitscriteria die begin 2026 in Nederland worden gebruikt?

3.1 Het borgen van kwaliteit

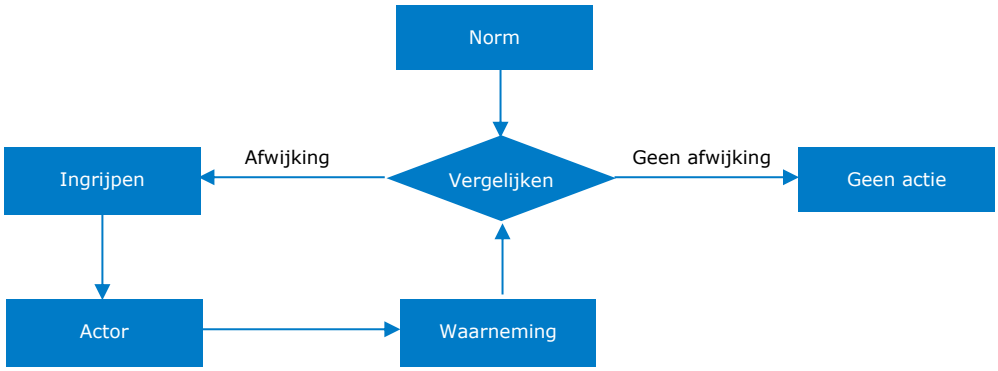
Om te begrijpen hoe kwaliteitsborging in de praktijk functioneert geven we eerst een algemene beschrijving van twee belangrijke mechanismen die hierbij van prominent belang zijn. In de praktijk van kwaliteitsborging gaat het primair om ingangsbewaking en kwaliteitsmonitoring (Eshuis et al., 2012). Bij ingangsbewaking gaat het om het stellen van eisen aan nieuwe toetreders. Bij kwaliteitsmonitoring gaat het om het periodiek meten of aan bepaalde normen wordt voldaan. Daarnaast zijn er bepaalde correctiemechanismen die het mogelijk maken om in te grijpen als er iets misgaat. De correctie kan zich richten op zowel de mediator als op de organisatie waar deze bij is aangesloten (klacht en tuchtrecht).

Om het samenspel tussen de normen, kwaliteitsbewaking en correcties inzichtelijk te maken, geven we in figuur 3.1 het feedbackmechanisme voor kwaliteitsborging weer (ook wel 'regelkring' genoemd; Eshuis et al., 2012). Het achterliggende idee is dat allereerst moet worden vastgesteld of het proces op de gewenste wijze verloopt. Dit is een basisvoorwaarde voor het beheersen en bijsturen van processen. Hiertoe dienen waarnemingen gedaan te worden die vervolgens worden vergeleken met de geldende normen. Het meten, monitoren en vergelijken wordt hier aangeduid als *bewakingsmechanisme*. Als afwijkingen worden waargenomen, dient een actie te worden gekozen en uitgevoerd. Dit deel van de regelkring zal worden aangeduid als *correctiemechanisme*. De actor kan in dit geval zowel de mediator als de organisatie zijn waar de mediator bij is aangesloten. De waarnemingen bij de mediator betreffen onder andere het kennisniveau, de mediationvaardigheden en de praktijkvoering. Bij de organisatie gaat het om de wijze waarop de organisatie en de administratie georganiseerd is.

Het mechanisme achter het stellen en aanpassen van normen waaraan mediators en organisaties moeten voldoen, kan eveneens worden beschreven aan de hand van een regelkring (Eshuis et al., 2012). Het normeren werkt als volgt. Na het stellen van een norm moet worden getoetst op basis van informatie vanuit de omgeving of deze norm

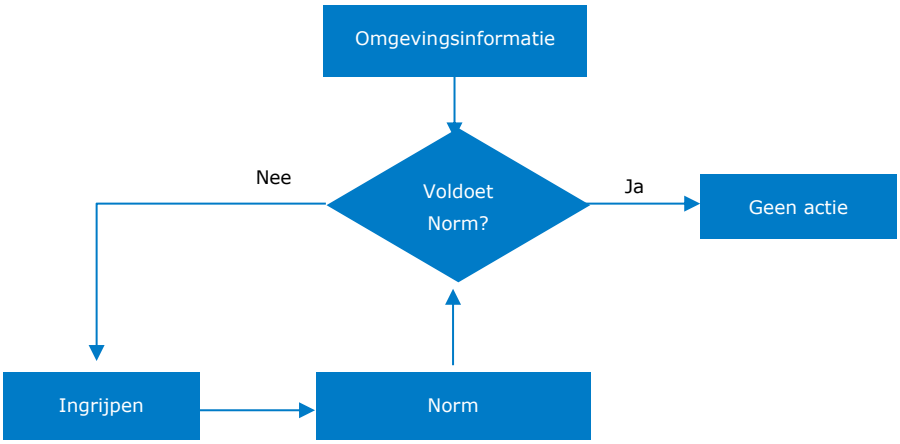
(nog steeds) wel voldoet. Deze omgevingsinformatie heeft niet alleen betrekking op algemene signalen uit de beroepsgroep en samenleving, maar ook op informatie die afkomstig is uit de regelkring voor kwaliteitsborging. Hierbij kan worden gedacht aan ontwikkelingen op het vlak van privacyregelgeving of een klacht over een dienstverlener. Als de normen niet blijken te voldoen, dient de norm te worden aangepast of kan een nieuwe norm worden geformuleerd. Als de norm wel voldoet, is uiteraard geen actie nodig. In figuur 3.2 staat deze regelkring voor normstelling visueel weergegeven. Ten aanzien van deze regelkring is het van belang te weten wie de evaluerende functie vervult en wie eventueel nieuwe normen formuleert (Eshuis et al., 2012). Het gaat hierbij in het bijzonder om de vraag of de functies binnen of buiten de beroepsgroep zijn belegd, of bij een combinatie van mediators en buitenstaanders.

Figuur 3.1 Regelkring voor kwaliteitsborging



Bron: Gebaseerd op Eshuis et al. (2012)

Figuur 3.2 Regelkring voor normcorrectie



Bron: Gebaseerd op Eshuis et al. (2012)

3.2 Kwaliteitsvereisten van twee grote registers

Om meer zicht te krijgen op de kwaliteitsborging in het veld van mediation, wordt in deze paragraaf een beschrijving gegeven van twee verschillende organisaties die een kwaliteitsregister onderhouden. Het gaat hierbij, in alfabetische volgorde, om het ADR Register en de MfN. In het bijzonder wordt aandacht besteed aan de inrichting van organisatie zelf en het toezicht hierop, de toelatingsvereisten voor mediators, de periodieke controles van mediators en de klacht- en tuchtvoorzieningen waar mediators en hun klanten gebruik van kunnen maken bij een klacht of bij bezwaar. Het gaat hierbij om een beschrijving op basis van publiek beschikbare documentatie. Hoe deze organisaties in de praktijk daadwerkelijk vormkrijgen en functioneren, is niet onderzocht.

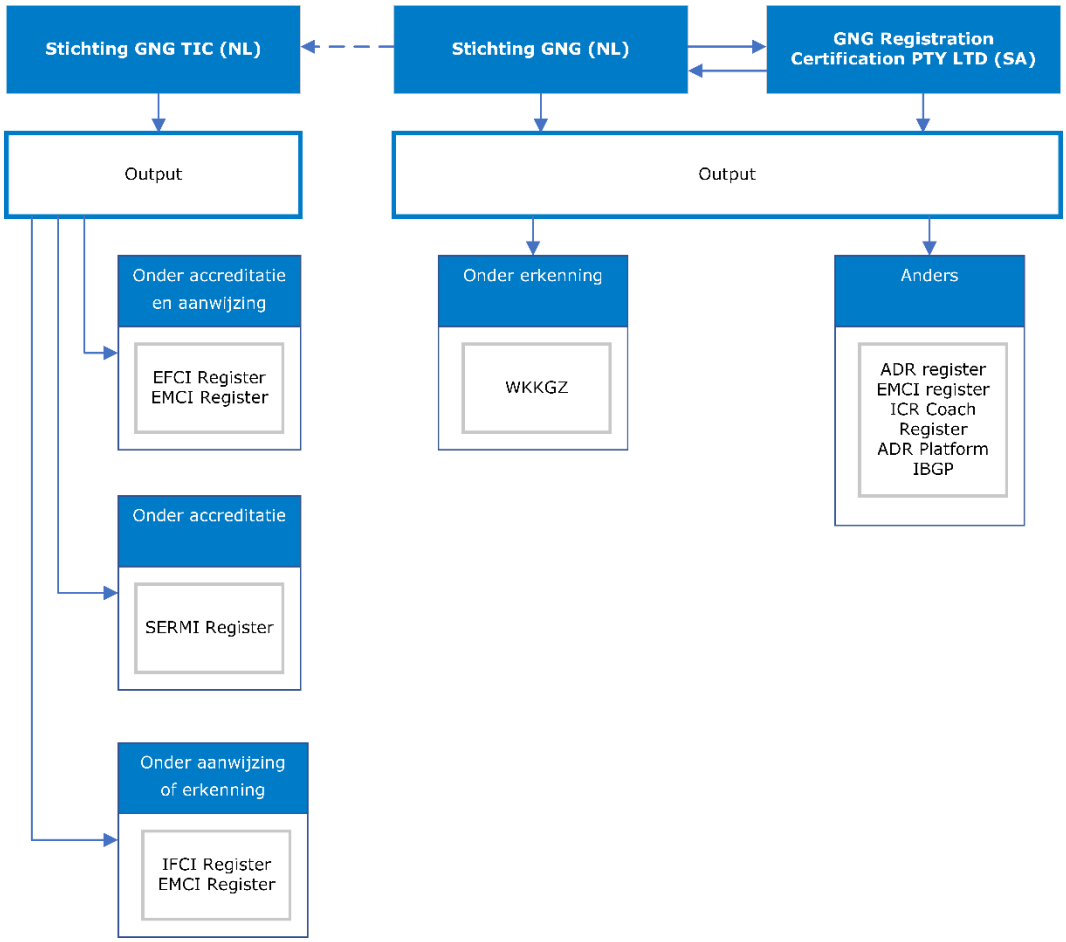
3.2.1 Het ADR Register van Global Network Group

In het veld van kwaliteitsborging van mediators is het ADR Register een belangrijke speler. Het doel van het ADR Register is het registreren en certificeren van alle ADR-beoefenaars (*practitioners* genoemd) in de sector *Alternative Dispute Resolution* en het voeren van een openbaar register waarin alle ADR beroepen, de hieraan gekoppelde procedures/methodieken en de hiervoor gecertificeerde *practitioners* zichtbaar en vindbaar zijn (ADR Register, 2020). Het register is openbaar te raadplegen op ADR register. Het onderscheidt de volgende hoofdgebieden: conflictcoach, *negotiator*, mediator en *arbitrator*.[82] Volgens het informatieblad ADR Register staan mediators automatisch ook geregistreerd in het hoofdgebied *negotiator* (ADR Register, 2020). Hetzelfde geldt voor *arbitrators*. Buurtbemiddelaars kunnen zich onder voorwaarden registreren als *negotiator* (ADR Register, 2019).[83] Bovendien kunnen ze, indien ze aanvullende training(en) hebben gehad, zich kwalificeren voor het hoofdgebied 'mediator'. In aanvulling op de hoofdgebieden is registratie in deelgebieden mogelijk.

Organisatie
Het ADR Register is een stichting en werd in 2011 actief (ADR, 2020). Het opereert niet als een opzichzelfstaande organisatie maar wordt operationeel gevoerd vanuit stichting GNG. GNG is een conformiteitsbeoordelende instantie die werkt met internationale ISO-normering.[84] Statutair zetelt de stichting, net als het ADR Register, in Rotterdam.[85] GNG is de hoofdstichting en bestuurder binnen de stichting ADR Register. Daarnaast geldt dit overigens ook voor een andere stichting, te weten GNG TIC. Alle activiteiten worden vanuit deze twee stichtingen verricht (GNG of GNG TIC). In figuur 3.3 staat de juridische en operationele managementstructuur van GNG weergegeven waarbij het onderscheid tussen de activiteiten van GNG TIC en GNG inzichtelijk wordt gemaakt. Ook staat hierin het organisatieonderdeel in Zuid-Afrika opgenomen (*GNG Registration Certification PTY LTD*).

[82] ADR.PF.000 ADR Register in het kort V2 Februari 2024. Geraadpleegd in januari 2026, van https://adrregister.freshdesk.com/nl/support/solutions/articles/44002400410-adr-pf-000-adr-register-in-het-kort-v2-februari-2024.
[83] Als het Nederlands opleidingsprogramma 'buurtbemiddelaar', zoals vastgesteld door Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, met succes is afgerond.
[84] GNG.PF.000 Global Network Group in het kort V2 Februari 2024. Geraadpleegd in januari 2026, van https://globalnetworkgroup-gng.freshdesk.com/nl/support/solutions/articles/44002400002.
[85] Geraadpleegd in januari 2026, van https://adr-register.com/resources/uploads/bestanden/GNG.RD.006.INT-Website-disclaimer.pdf. De stichtingen staan bij de KvK ingeschreven onder de nummers 78255333 en 76261638.

Figuur 3.3 Juridische en operationele managementstructuur van Global Network Group



Bron: ADR Register, bewerking WODC

Afgaande op de omschrijving in het handelsregister van de KvK richt GNG zich vooral op het bevorderen en toepassen van kwaliteitssystemen, inclusief voor ADR/ *Online Dispute Resolution* (ODR), terwijl GNG TIC zich meer richt op certificering en inspecties in het algemeen:

- De Stichting Global Network Group (KvK-nummer 76261638) is volgens het handelsregister een stichting en met de volgende omschrijving: 'Het wereldwijd bevorderen en toepassen van kwaliteitssystemen, inclusief ADR en ODR.' Dit is dezelfde omschrijving als wat in het handelsregister staat genoteerd bij het ADR Register (KvK-nummer 78255333).[86] Er staan bij Stichting Global Network Group geen (alternatieve) handelsnamen geregistreerd.
- De Stichting Global Network Group TIC (KvK 72629665) is een stichting met de volgende omschrijving: 'Het wereldwijd faciliteren van procedures en systemen voor certificering, examinering/kwaliteit, waarborging en registratie. Het registreren en certificeren van personen, bedrijven, organisaties, diensten en producten. Het

[86] Volgens Ingelse & Thiel-Wortmann (2023) is dit een lege stichting. Daarnaast wijzen ze erop dat de Stichting MfN Register aan GNG gelieerd is. Deze stichting zou echter niks te maken hebben met de stichting die het MfN register beheert en onderhoudt (Ingelse & Thiel-Wortmann, 2023).

ontwikkelen, implementeren en onderhouden, en ook het beheren of in eigendom hebben van onder meer certificatieschema's, certificatieprotocollen, keurmerken of andere kwaliteit waarborging systemen. Het ontplooien van alle noodzakelijke en/of gewenste activiteiten met betrekking tot kwaliteit waarborging systemen.' Deze stichting heeft 27 handelsnamen, waaronder European *Maritime Certification Institute*, *European Fertilizer Certification Institute*, *International Fitness Certification Institute*, Bouw Register, H2O Register en *Battery Certification*.

De algemene voorwaarden zoals gepubliceerd op de kennisbank van het ADR Register zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van GNG.[87] Bovendien zijn deze ook geldig – voor zover van toepassing – voor haar dochterondernemingen, geregistreerde handelsnamen, geregistreerde handelsactiviteiten en op alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen. Juridisch geldt evenwel dat rechten en verplichtingen worden toegerekend aan de rechtspersoon met wie de rechtsbetrekking tot stand is gekomen of die de betreffende activiteit verricht. Dit betekent dat, hoewel binnen één contract meerdere labels van de GNG-groep gebruikt kunnen worden, de rechten en verplichtingen toekomen aan de concrete handelende rechtspersoon die de activiteit uitvoert. Dit onderscheid is relevant voor de vraag in hoeverre externe accreditatie, certificering of toezicht betrekking heeft op de juridische entiteit die de activiteit uitvoert of een andere entiteit binnen het GNG-verband.

Accreditatie, certificering en toezicht
Uit de documentatie komt naar voren dat ADR Register certificaathouder is van de ISO 9001-norm bij *Lloyd's Register Quality Assurance*.[88] Ook GNG en het GNG TIC zijn certificaathouder van deze ISO-norm. De ISO 9001 norm is een internationale norm voor kwaliteitsmanagementsystemen.[89] ISO 9001 schrijft niet precies voor hoe iets gedaan moet worden. Het gaat erom dat de organisatie goed is ingericht, dat afspraken worden nageleefd en dat dit met feiten kan worden aangetoond. Hiertoe moet de organisatie helder vastleggen wat er wordt geleverd en hoe processen verlopen. Bovendien moet regelmatig worden gecontroleerd of de praktijk daarbij aansluit. Eventuele problemen en risico's worden vervolgens systematisch aangepakt en geleerde lessen moeten resulteren in zichtbare verbetering.

Wat betreft de organisatiestructuur van het ADR Register is het verder van belang te vermelden dat certificering van *practitioners*, waaronder mediators, plaatsvindt op basis van de ISO/IEC 17024-norm.[90] Deze norm omvat specifieke eisen voor instellingen die personen certificeren.[91] Het gaat hierbij niet om de inhoudelijke eisen voor de mediator, maar om de institutionele en procedurele voorwaarden waaraan een organisatie moet voldoen wanneer zij personen wil certificeren. Deze norm beoogt daarmee het vertrouwen te geven dat de gecertificeerde persoon beschikt over de door de organisatie vastgestelde competenties. Dat vertrouwen wordt gebaseerd op het inrichten van een gestructureerd proces van aanvraag, beoordeling, certificeringsbesluit, hercertificering en – als het schema daarin voorziet – periodieke

87 Global Network Group Algemene voorwaarden. Geraadpleegd in januari 2026, van GNG.RD.003 algemene voorwaarden : ADR Register (Global Network Group).
88 Zie onder andere: GNG.RD.001 mission statement : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 2 april 2026. *Lloyd's Register Quality Assurance* heeft een accreditatieverklaring van de Nederlandse Raad voor Accreditatie voor het beoordelen van organisaties op onder andere ISO9001 (zie registratienummer C010).
89 NEN-EN-ISO 9001, geraadpleegd online via NEN connect op 9 april 2026.
90 *Over het ADR register.* Geraadpleegd 9 april 2026, van Over Ons | ADR Register.
91 NEN-EN-ISO/IEC 17024, geraadpleegd online via NEN connect op 9 april 2026.

monitoring.[92] Echter, omdat er momenteel geen certificatieschema voor mediators of mediation bestaat, en volgens het ADR Register het niet rendabel is om zelf zo'n schema te ontwerpen en te onderhouden, ziet het ADR Register momenteel geen realistische mogelijkheden om voor deze ISO-normering ook een accreditatie te behalen.

Daarnaast wijzen we erop dat GNG TIC, binnen de GNG-groep, accreditaties heeft behaald bij de Nederlandse Raad voor Accreditatie.[93] Deze normen betreffen internationale standaarden voor instellingen die producten, processen en diensten certificeren (ISO/IEC 17065) en instellingen die inspecties uitvoeren (ISO/IEC 17020). De afgegeven accreditaties hebben betrekking op pleziervaartuigen, waterscooters en bemestingsproducten.[94] GNG TIC voldoet daarmee binnen deze geaccrediteerde *scopes* aan de normvereisten. De activiteiten van het ADR Register – zoals ook vermeld op de website – vallen echter niet onder deze geaccrediteerde werkwijze of bedrijfsvoering.[95] Los hiervan is daarnaast sprake van toezicht op het ADR Register vanuit interne audits, en vanuit de onpartijdigheidscommissie. Deze commissie is ingericht in overeenstemming met relevante bepalingen uit ISO 17020, ISO 17065 en ISO-9001.

Toelatingsvereisten

Via een online formulier op de website van het ADR Register kan een ADR-practitioner zich aanmelden voor registratie. Na aanmelding verbindt de practitioner volgens de algemene voorwaarden zich aan het volledige traject zoals omschreven in de aanvraag, overeenkomst of registratie.[96] De ADR-mediators kunnen op twee niveaus gecertificeerd worden, te weten op *associate level* en op *full level*.[97] De toelatings-vereisten verschillen hierbij. Voor het verkrijgen van het certificaat op *associate* niveau dient een mediator volgens de kennisbank van het ADR Register[98] een Verklaring Omtrent Gedrag, twee algemene aanbevelingsbrieven te overleggen en een CV.[99] Daarnaast is een algemene vooropleiding van minimaal EQF5 of hoger[100] vereist (of vergelijkbaar werk- en ervaringsniveau) en een relevante beroepsopleiding. Verder

92 Voor elke certificeringcategorie dient een certificatieschema te bestaan. Hierin wordt vastgelegd wat de reikwijdte van het certificaat is, evenals de vereiste competenties, de eventuele toelatingsvoorwaarden, de beoordelingsmethoden, de criteria voor certificering en hercertificering, en gedragsregels indien van toepassing. Verder moet de certificerende organisatie aan de volgende eisen voldoen: dragen van juridisch verantwoordelijkheid voor de certificeringsactiviteiten, borging van de onpartijdigheid van haar werkzaamheden en zelf certificeringsbesluiten nemen. Bovendien met de organisatie beschikken over procedures voor schorsing, intrekking, klachten en bezwaar.

93 Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft de Europese Commissie geïnformeerd over deze twee accreditaties (zie NANDO database. Geraadpleegd in april 2026, van EUROPA – European Commission – Growth – Regulatory policy - SMCS).

94 Zie registratienummer C660 en registratienummernummer I368 bij de Raad voor Accreditatie.

95 De uitzonderingen zijn certificering tegen de '*FPR regulation EU 2019/1009*', de '*directive RCD 2013/53/EU*' en het SERMI certificeringsschema. Zie: https://globalnetworkgroup-gng.freshdesk.com/nl/support/solutions/articles/44002400002-gng-pf-000-global-network-group-in-het-kort-v2-februari-2024, geraadpleegd 9 april 2026. Voor deze activiteiten is GNG TIC overigens een *official notified body* bij NANDO van de EU. Dat GNG TIC deze status heeft, betekent dat deze stichting door de bevoegde Nederlandse autoriteiten voor specifieke EU-wetgeving is aangewezen om conformiteitsbeoordelingen uit te voeren binnen deze afgebakende wettelijke scopes.

96 Kosteloze annulering is alleen mogelijk tot het moment waarop de bevestiging van de volledige aanvraag is verzonden. Daarna is annulering niet meer kosteloos en is terugbetaling van deelnamekosten, eenmalige kosten, jaarlijkse bijdragen en andere betaalde bedragen uitgesloten.

97 Certification Requirements | ADR Register, geraadpleegd in april 2026.

98 Zie het document 'ADR.AD.001 Toelatingsaudit hoofdscopes' op Oplossingen : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd 18 dec 2025.

99 De aanbevelingsbrieven betreffen een online formulier op de website van het register.

100 In Nederland staat EQF5 niveau voor tweejarige hbo-opleiding (*associate degree*).

wordt gevraagd om bewijs met betrekking tot de benodigde kennis (bijvoorbeeld een certificaat, diploma of vergelijkbaar document)[101] of wordt hierop getest.

Wat dit laatste betreft kan de kandidaat uit vier mogelijkheden kiezen: online, examenverklaring, essay en remote.[102] De online kennisaudit omvat 35 meerkeuzevragen met als onderwerpen beroepsveld en markt (4 vragen), communicatie (5 vragen), mediation (15 vragen), onderhandelen (5 vragen) en recht (6 vragen). Voor het afronden van de online audit heeft de kandidaat één uur. De audit heeft de vorm van een openboek examen, en wordt geautomatiseerd beoordeeld door de online applicatie. De online auditcesuur is 60% (minimaal 21 vragen goed). Voor deze audit krijgt de kandidaat tien herkansmogelijkheden, daarna is uitbreiding mogelijk maar alleen na verkregen toestemming. De andere toetsen worden beoordeeld door een gekwalificeerde auditor. Een toelatingsaudit kost 150 euro (excl. BTW).[103] De jaarlijkse certificeringsbijdrage bedraagt 175 euro (excl. BTW). Iedere certificering komt ten minste tot stand voor de resterende periode van het lopende kalenderjaar én het volgende kalenderjaar. Bijvoorbeeld, een mediator die op 1 maart 2026 een certificaat krijgt en een maand later besluit zijn lidmaatschap op te zeggen, blijft tot 1 januari 2028 lid en betalingsplichtig. Er wordt geen restitutie verleend.

Voor een certificaat op volledig niveau (*full level*) dient de mediator: 1) minimaal 2 jaar werkervaring te hebben en 15 of meer opdrachten voor klanten te hebben uitgevoerd, óf 2) minder dan 2 jaar werkervaring te hebben en 25 of meer opdrachten te hebben uitgevoerd.[104] Ook moet de mediator beschikken over een geschikte praktijk of kantoorruimte en dient de mediator een sjabloon van een dienstverlenings-overeenkomst en een vaststellingsovereenkomst te overleggen. Tot slot wordt gevraagd naar een VOG en een bewijs van voldoende kennis en vaardigheden. Wat betreft kennis gelden dezelfde voorwaarden als voor *associate level*. Voor de vaardigheden wordt gevraagd om bewijs van een voldoende niveau (bijvoorbeeld een verklaring van een opleider, beroeps- of brancheorganisatie) of wordt hierop getest door middel van het opsturen van een video of een live audit. Als alternatief voor het video-examen kan ook worden gekozen voor de mentoraatsaudit.[105, 106]

Voor beide niveaus is vrijstelling van één of meerdere certificeringsvereisten mogelijk. Dit kan op basis van andere certificeringen, erkenningen, registraties en lidmaatschappen.[107] Hierbij gelden de internationale uitgangspunten ten aanzien van de veronderstelling van conformiteit en de wederzijdse acceptatie van kwaliteitskeurmerken van certificerende instanties. Als de aanvrager meer dan 5 jaar ervaring heeft en meer dan 75 cliëntopdrachten heeft uitgevoerd, is ook vrijstelling mogelijk wat betreft de vereisten van beroepsopleiding, kennis, vaardigheden, ervaringsperiode en aantal cliënten. Hiertoe dient een 'scope, proces, en procedure

[101] Zie Certification Requirements | ADR Register, geraadpleegd op 30 januari 2026.
[102] *Kennis audits ADR Register.* Document ADR.AD.PF.023.NL MEDIATOR V4 – Augustus 2022. Geraadpleegd op 30 januari 2026, van https://adr-register.com/resources/uploads/bestanden/ADR.AD.PF.023.NL-Mediator.pdf.
[103] ADR.PF.000 ADR Register in het kort V2 Februari 2024. Geraadpleegd in januari 2026, van https://adrregister.freshdesk.com/nl/support/solutions/articles/44002400410-adr-pf-000-adr-register-in-het-kort-v2-februari-2024.
[104] ADR.AD.001 Toelatingsaudit hoofdscopes : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd 18 dec 2025.
[105] *Mentoraatsaudit: Begeleiding en praktijkexamen in 1.* Geraadpleegd op 30 januari 2026, van https://adr-register.com/nl/over-ons/persberichten/mentoraatsaudit.
[106] Een startende mediator die kiest voor het mentoraat bouwt in 2 jaar een eigen praktijk op onder toezicht van een mentor. De mentoraatsaudit kwalificeert onder voorwaarden ook als vaardighedenaudit.
[107] Zie: Oplossingen : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd 18 dec 2025.

audit' te worden doorlopen waarbij GNG de kwalificatiecriteria en het toegelaten bewijs vaststelt.[108]

Tot slot, en meer algemeen, bepalen de algemene voorwaarden van GNG dat aanvullende voorwaarden gesteld kunnen worden aan onder meer deelname, audit, registratie, certificering en herinschrijving. Ook kan GNG een dienst geheel of gedeeltelijk annuleren als het aantal deelnemers of cliënten onvoldoende is. Verder behoudt GNG zich het recht voor om adviseurs, auditors en andere betrokken functionarissen te vervangen, diensten, procedures, processen en titels te wijzigen, en zo nodig af te wijken van informatie in brochures en op de website. Deelnemers en cliënten worden daarvan volgens de voorwaarden zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, maar individuele kennisgeving is niet vereist.

Periodieke vereisten
Als na aanmelding een certificaat is verkregen, is deze vijf jaar geldig.[109] Als niet wordt gekozen voor hercertificering, vervalt het certificaat en wordt de mediator uit het register verwijderd. Het *associate level* is éénmalig en kan niet worden verlengd. Omzetting naar *full level* is dan verplicht. Voor hercertificering kan worden gekozen uit een peerreview (75 euro) en een *remote-document-audit* (vanaf 250 euro) waarbij alleen naar de formele vereisten wordt gekeken.[110] De formele vereisten voor hercertificering zijn het behalen van voldoende PE-punten (*associate level*: 12 punten per jaar; *full level*: 60 punten per certificeringsperiode), voldoende klantopdrachten (60 of meer) en het uitvoeren van klantopdrachten in overeenstemming met de procedure die is overeengekomen met de klant. Bij de peer review worden niet-formele auditelementen toegevoegd zoals reflectie en collegiale feedback.[111] Als de certificaathouder is aangesloten bij een ander gelijkwaardig kwaliteitssysteem, kan hercertificering op basis van dit systeem worden uitgevoerd.

Wat betreft PE kent het ADR Register vijf categorieën.[112] De eerste categorie betreft scholing. Hierbij gaat het om het deelnemen aan kwalificerende opleiding of training binnen de scope van de certificaathouder. De tweede categorie betreft verdieping en betreft het bijwonen of het deelnemen aan beurzen, conferenties, congressen, intervisiegroepen, seminars, themabijeenkomsten, workshops, opleidingen en trainingen die niet worden afgerond met een examen of toets. De derde categorie betreft beroepsmatige activiteiten zoals het optreden als begeleider, docent, inleider, onderzoeker, mentor, het aanbieden van stageplekken, etc. De volgende categorie betreft 'vakontwikkeling'. Hieronder vallen het publiceren in populaire of wetenschappelijke uitgaven, vakbladen of vakperiodieken. Tot slot is er nog de categorie van het algemeen belang. Hierbij moet gedacht worden aan activiteiten of werkzaamheden ten dienste van de branche/beroepsgroep binnen de scope van de certificaathouder. GNG bepaalt de erkenning van de PE.

[108] Zie: GNG.PD.010 Reglement audits niet onder accreditatie of aanwijzing : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 18 december 2025.
[109] PF.051.052.053.053 hercertificering : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 26 mei, 2026.
[110] 2024.03.15 Vooraankonding hercertificering ADR Register per 1 januari 2025 : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 26 mei, 2026.
[111] PF.051.052.053.053 hercertificering : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 26 mei, 2026.
[112] GNG.PD.015.1 Reglement CPD : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 16 april, 2026.

Procedureregels
Voor mediators zijn allereerst de meer algemene bepalingen voor conflictnavigators van toepassing.[113] Deze houden onder andere in dat de client op de hoogte wordt gesteld van de documenten met betrekking tot de gedragsregels, de scope/ proces/ procedure vereisten en het reglement *dispute handling* tegen of tussen eigenaren van certificaten en inspectierapporten. Bovendien moet de mediator zich ervan verzekeren dat de cliënten weten binnen welke scope wordt gewerkt. Dit kunnen zijn: arbiter, conflictcoach, mediator, *negotiator*, nader te bepalen, hybride, en een andere scope ter beoordeling van GNG. Het is toegestaan om tijdens het proces van scope te wisselen, mits hiervoor toestemming is verkregen door partijen.

Bij elke scope hoort een specifiek proces en procedure. Het gaat hierbij om procedures van branche-, beroeps- en sectorale organisaties, lokale, nationale of internationale autoriteiten en overheden, providers, franchisegevers en bedrijven (bij een interne mediator). Ook kan het gaan om procedures die in overeenstemming zijn met ISO of vergelijkbare standaarden. Een niet geïdentificeerde procedure kan ter beoordeling aan GNG worden voorgelegd. Als het mediation betreft, dienen de mediator en client vooraf te besluiten welke mediationstijl gehanteerd gaat worden. Dit kan gaan om: evaluatief, faciliterend, medarb (mediation-arbitrage), narratief, transformatief, een open stijl, een combinatie van deze of een stijl die ter beoordeling aan GNG wordt voorgelegd. Bij evaluatieve mediation zijn advies en consultancy toegestaan. Tenzij anders overeengekomen wordt echtscheidingsmediation uitgevoerd in de evaluatieve stijl en niet in de faciliterende stijl.

Per opdracht wordt een begindocument gemaakt waarin ten minste staat opgenomen binnen welke scope wordt gewerkt, de vooraf overeengekomen honorarium en eventuele bijkomende kosten, de toestemming en bevestiging van cliënten en de van toepassing zijnde voorwaarden en condities. Dit kan in de vorm van een contract, maar ook andere manieren zijn geldig zoals een bevestiging van een opdracht via de email. Per opdracht wordt daarnaast een afsluitend document gemaakt, waarin de scope staat opgenomen evenals een beschrijving van de uitkomst of de beëindiging/ afbreking en iedere andere belangrijke informatie met betrekking tot het proces en de uitkomst (het resultaat). Ook de voorwaarden en condities moeten hierin worden opgenomen. Kwalificerende documenten zijn onder andere een vaststellings-overeenkomst, een arbitraal vonnis, notulen, een schriftelijk bevestiging via de email van de uitkomst.

Tot slot moet vooraf zijn aangegeven of de conflictnavigator al dan niet een bedrijfs/beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft. Een intake is verplicht, tenzij ander overeengekomen, en na afloop wordt de cliënt gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Het gebruik en toepassing van online en *cloudbased* operations is toegestaan (inclusief *Artificial Intelligence*) met betrekking tot alle processen, rollen en procedures. Een conflictnavigator mag zelfstandig contact hebben met autoriteiten en hulpverleningsinstanties en betrekken bij het proces/procedure. Het is daarnaast geaccepteerd als deze organen partijen bijstaan zonder formeel onderdeel te zijn van het proces en procedures.

[113] ADR.PD.003 Scope- proces- procedure vereisten ADR Register : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 16 april, 2026.

Gedragsregels voor conflictnavigatoren
Mediators die zich hebben ingeschreven in de hoofdscope 'mediation' verbinden zich aan de gedragsregels voor *Certified Conflictnavigators*.[114] Dit betekent onder andere dat de mediator met de opdrachtgever altijd een opdrachtomschrijving dient overeen te komen. Als de mediator werkt met algemene voorwaarden, moeten deze hier onderdeel van uitmaken. Volgens de gedragscode moeten opdrachten bovendien op een zorgvuldige en naar beste kunnen en vermogen worden uitgevoerd. Opdrachten waarvoor de vereiste deskundigheid (of fysieke/mentale capaciteit) niet aanwezig is, mogen niet worden aangenomen. De mediator mag niet de indruk wekken dat hij meer bevoegdheden heeft dan waarover hij feitelijk beschikt en dient zich te onthouden van handelingen en/of gedragingen die andere conflictnavigators kunnen schaden of benadelen. Bovendien zal de mediator geen uitlatingen doen tegenover derden waardoor de naam en faam van het ADR Register, de ADR-sector en andere conflictnavigators geschaad worden. De opdrachten worden op integere, inzichtelijke en voortvarende wijze verricht. Tot slot dienen mediators zich te onderwerpen aan toetsing, als dat van hen wordt verlangd.

Aanvullend zijn volgens de documentatie op de website van het ADR Register de Europese gedragsregels voor mediators van toepassing.[115] Deze regels schrijven voor dat de mediator over voldoende kennis en vaardigheden moet beschikken over het proces van mediation. Van belang zijn onder meer een adequate training, PE en actieve praktijkvoering. Relevante standaarden en accreditatieschema's worden hierbij in acht worden genomen. Mediators moeten, voordat ze een afspraak accepteren, zich ervan vergewissen dat ze over een passende achtergrond en competenties beschikken om de mediation uit te voeren. Op verzoek van partijen moeten ze informatie verschaffen over hun achtergrond en expertise. Ze moeten ook transparant zijn over de beloning die wordt gevraagd voor de dienstverlening. Ze kunnen pas beginnen met de mediation als partijen hiermee hebben ingestemd. De mediationpraktijk mag daarnaast onder de aandacht worden gebracht, mits dat op professionele, waarheidsgetrouwe en waardige wijze gebeurt.

Mediators dienen een geschikte datum aan partijen voor te stellen en te allen tijde onpartijdig op te treden richting de partijen. Ze spannen zich ervoor in dat zij ook als zodanig worden gezien. Indien voorafgaand of tijdens een mediation zich omstandigheden voordoen die van invloed zijn op (de schijn van) hun onafhankelijkheid of tot een belangenconflict kunnen leiden, moet de mediator de partijen hiervan op de hoogte stellen. In die gevallen mag de mediator alleen doorgaan als hij er zeker van is dat dit in volledige onafhankelijkheid kan gebeuren en expliciete toestemming van partijen heeft.

De mediator moet er zeker van zijn dat partijen het proces van mediation en de rol van de mediator en henzelf hierin begrijpen. Voorafgaand aan de mediation vergewist de mediator zich ervan dat partijen de overeenkomst volledig begrijpen en er nadrukkelijk mee instemmen. Op verzoek van partijen kan deze overeenkomst op schrift worden gezet. De mediator moet de procedure op passende wijze voeren, met inachtneming van de omstandigheden van het geval. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om mogelijke machtsonevenwichtigheden, eventuele wensen van de partijen, de eisen van de rechtsorde en de noodzaak van een voortvarende beslechting van het geschil. Partijen kunnen met de mediator afspraken maken over de wijze waarop de mediation

[114] ADR.PD.002 Gedragsregels ADR Register : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 27 maart 2026.
[115] EN, geraadpleegd op 27 maart 2026.

zal worden gevoerd. Dit kan aan de hand van een reglement, maar ook op andere wijze. Als de mediator het zinvol vindt, mag hij de partijen ook individueel horen.

De mediator moet er zeker van zijn dat alle partijen voldoende gelegenheid hebben om aan de mediation deel te nemen. De mediator moet partijen informeren, en kan de mediation beëindigen, als: 1) partijen een overeenkomst bereiken die volgens de mediator niet uitvoerbaar is of als niet-legaal moet worden gezien. Hierbij moeten de omstandigheden van de zaak en de competenties van de mediator in ogenschouw worden genomen. 2) De mediator van mening is dat het voortzetten van mediation waarschijnlijk niet zal resulteren in een regeling.

Aan het einde van het mediationtraject neemt de mediator alle benodigde stappen om ervoor te zorgen dat partijen volledig op de hoogte zijn van elke overeenkomst en deze ook onderschrijven (informed consent), en dat alle partijen de voorwaarden van de overeenkomst begrijpen. Partijen mogen altijd en zonder opgaaf van reden de mediation beëindigen. Op verzoek van partijen moet de mediator binnen zijn competenties informeren over hoe ze de overeenkomst kunnen formaliseren en welke mogelijkheden er zijn voor het ten uitvoer brengen van de overeenkomst. De mediator moet alle informatie die uit de mediation voortvloeit of daarmee verband houdt vertrouwelijk behandelen.

Klacht- en tuchtvoorzieningen
Volgens de documentatie van het ADR Register kunnen klachten over een mediator bij GNG worden ingediend. Hierbij is het reglement voor de afhandeling van geschillen over en tussen eigenaren van certificaathouders en eigenaren van inspectierapporten van toepassing.[116] Het reglement maakt allereerst duidelijk dat een geschil, binnen zes maanden na het plaatsvinden van het feit, via een specifiek online formulier kenbaar gemaakt dient te worden bij GNG. Als dit formulier niet volledig of te laat wordt ingevuld, wordt het geschil niet ontvankelijk verklaard. Een ander belangrijk uitgangspunt voor ontvankelijkheid is dat alle facturen zijn betaald door de indiener of vervangende zekerheid is geregeld.

GNG neemt vervolgens binnen twee kalendermaanden na de ontvangst van het formulier, in goed overleg met de betrokkenen, een besluit over de wijze van afdoening. GNG kan besluiten om het verzoek af te wijzen, niet ontvankelijk te verklaren of in behandeling te nemen. Hierbij bepaalt GNG of de afhandeling zal geschieden door de mediator zelf, een bemiddelaar, GNG of een externe partij. Tegen het besluit over de afhandeling is geen beroep mogelijk.

Als wordt besloten dat de eigenaar van het certificaat zelf zich dient in te spannen om het geschil aan te pakken, krijgt hij hiervoor zes maanden. Bij een succesvol resultaat wordt de oplossing vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst of een schriftelijke bevestiging. Hiertegen kan geen bezwaar worden aangetekend. Als het niet lukt om tot een oplossing te komen, wordt de opdracht teruggegeven aan GNG. Partijen dragen ieder de eigen kosten en GNG brengt geen kosten in rekening. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman of (juridisch) adviseur. Als GNG besluit om bemiddeling in te zetten, zijn de regels hetzelfde met uitzondering van de kosten voor het gebruik van de bemiddelaar. Partijen dienen naar rato de kosten van de bemiddelaar te betalen. Iedere natuurlijke persoon, waaronder nadrukkelijk mede begrepen eigenaren, kunnen door GNG hiertoe worden aangesteld. De bemiddelaar

[116] GNG.PD.014 Reglement geschil afhandeling : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd op 30 maart 2026.

kan worden gewraakt. GNG beslist binnen twee kalenderweken over het wrakingsverzoek.

GNG kan ook besluiten om het geschil zelf af te doen. Dit wordt dan gedaan op basis van intern onderzoek; een vrijwillige schikking (het schikkingsvoorstel kan een sanctie/maatregel bevatten). Er zijn dan geen vereisten voor de doorlooptijd. GNG brengt kosten in rekening. Verder kan GNG nog kiezen voor externe afdoening. Hiervoor worden twee routes onderscheiden. Ten eerste kunnen partijen, bij het besluit van GNG voor externe afhandeling van het geschil, kiezen om een andere partij in te schakelen of een gerechtelijke procedure starten. Partijen zijn hier zelf dan eigenaar van: GNG heeft hierin geen rol. Ten tweede kan dit via stichting ADR platform (arbitrage, mediation, tuchtrecht/disciplinaire sancties). Deze stichting valt binnen de GNG-groep maar handelt volgens het reglement zelfstandig. GNG zal in dit geval het initiële afhandelingsdossier aan het ADR-platform overhandigen. De reglementen en de kosten van deze stichting zijn dan van toepassing. De bestuursvoorzitter van GNG is medeoprichter van dit platform.

Naast klachten over de diensten van een mediator die bij het ADR Register is aangesloten, kunnen klachten over de organisatie van het ADR Register zelf worden ingediend. Bovendien kan bezwaar worden gemaakt tegen een bepaald besluit, bijvoorbeeld een conformiteitsbeoordelingsbesluit, een audit- en inspectieresultaat, de benoeming van een auditor, inspecteurs of peer reviewer.[117] Aan de behandeling van klachten en bezwaren kunnen kosten zijn verbonden. Indien kosten gemaakt moeten worden dienen partijen hier vooraf toestemming voor te verlenen.

De procedure voor deze klachten en bezwaren is op hoofdlijnen als volgt. Klachten en bezwaren dienen schriftelijk binnen één maand via een online formulier te worden ingediend. Als het formulier niet volledig is ingevuld, of te laat is ingediend, wordt de klacht niet in behandeling genomen. Na correct ontvangst van het formulier bepaalt GNG vervolgens of de klacht/bezwaar ontvankelijk is. Dit is het geval als de klacht/bezwaar betrekking heeft op een activiteit, dienst of service waar GNG verantwoordelijk voor is en er een redelijk belang is. Bij ontvankelijkheid komt GNG, op basis van een professionele en geschikte behandelingswijze, tot een definitieve en schriftelijke uitspraak.[118]

Wat betreft de ontvankelijkheid van een klacht of bezwaar wordt benadrukt dat GNG zichzelf niet ziet als opdrachtnemer, tussenpersoon of franchisegever. Deelnemers aan het ADR Register en hun cliënten zijn dus juridisch en economisch volledig zelfstandig. Overeenkomsten met eigen cliënten of klanten moeten zij zelf sluiten. GNG is daarbij geen contractpartij. GNG sluit bovendien aansprakelijkheid grotendeels uit. Voor situaties die niet of niet volledig in de voorwaarden zijn geregeld, verklaart GNG zichzelf bovendien bevoegd om daar zelf een beslissing over te nemen. Daarnaast mag GNG haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een gelieerde rechtspersoon.

Als een geschil ontstaat die voortvloeit uit de algemene voorwaarden, en/of de opdracht of overeenkomst of uitwerkingsovereenkomsten, zijn partijen volgens de algemene voorwaarden verplicht om eerst mediation te beproeven. Als mediation niet slaagt, wordt arbitrage of bindend advies overwogen. In het geval van arbitrage,

[117] Klanttevredenheid uitgelegd: Global Network Group geraadpleegd op 30 maart, 2026.
[118] GNG.PD.002 Reglement klachten over Global Network Group : ADR Register (Global Network Group), geraadpleegd in maart 2026.

bindend advies of mediation zal GNG uitsluitend internationaal gecertificeerde *practitioners* erkennen met een geldige kwalificatie binnen het toepasselijke ADR-gebied. Geschillen die niet in der minne kunnen worden geschikt met één van deze methoden, zullen in eerste instantie en uitsluitend worden voorgelegd aan rechtbank Rotterdam. GNG heeft volgens de algemene voorwaarden evenwel het recht om de zaak aan een andere bevoegde rechter of instantie voor te leggen. Verder is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

3.2.2 Het MFN-register van de Mediatorsfederatie Nederland

Organisatie
De Mediatorsfederatie Nederland werd in 1993 opgericht onder de naam Nederlands Mediation Instituut.[119] In 2014 is de naam gewijzigd naar de Mediatorsfederatie Nederland. De organisatie positioneert zich als een centrale organisatie voor kwaliteitsborging en ontwikkeling van het mediationstelsel in Nederland.[120] Begin 2026 zijn in de Raad van Advies zeven gespecialiseerde mediatorverenigingen vertegenwoordigd, te weten PBM, VAN, VMO, VMN, NVMA, NIP en Vereniging Mediators in Strafzaken (VMS).[121] De interne structuur bestaat daarnaast uit een directeur-bestuurder, een Raad van Toezicht en het MfN-bureau.[122]

Het belangrijkste doel van de MfN het bevorderen en waarborgen van de kwaliteit van mediation en mediators.[123] Daartoe beheert de stichting een kwaliteitsregister – het MfN-register[124] – waarin mediators staan opgenomen die zijn aangesloten bij de MfN en voldoen aan de gestelde eisen (ook wel MfN-registermediators genoemd). Het MfN-bureau is verantwoordelijk voor de gehele uitvoering van het kwaliteitssysteem dat hoort bij het MfN-register met aansturing van de externe functionarissen, commissies en werkgroepen die betrokken zijn bij de uitvoering daarvan.[125] Daarnaast vormt het een kennisbank, registerbeheer, de algemene informatievoorziening en de ondersteuning van mediators. Bovendien kunnen mediators bij het bureau terecht met vragen over hun praktijkvoering.[126]

Het register zelf is openbaar te raadplegen via Home - MFN-register. Aan de publiekszijde functioneert het als een zoekmachine waar rechtzoekenden een mediator kunnen vinden door te zoeken op de achternaam en/of de bedrijfsnaam van de mediator. Ook is het mogelijk om te zoeken op locatie (plaats, provincie, land) en/of te selecteren op een van de volgende conflictcategorieën: 'Familie en relatie', 'Gezondheid', 'Werk', 'Wonen en buren', 'Zakelijk', 'Overheid' en 'Onderwijs'.[127] Aan de besloten zijde bevindt zich een afgeschermd systeem waarin mediators hun mediations invoeren conform de onderhoudseisen van het MfN-register, en de behaalde PE-punten registreren (Registratievoorwaarden MfN-registermediator, artikel 6).[128, 129]

---

119 30 jaar MfN: interviews verleden, heden en toekomst - MFN-register, geraadpleegd op 21 april 2026.
120 Over MfN - MFN-register, geraadpleegd op 21 april 2026.
121 De organisatiestructuur van de MfN is over de jaren heen veranderd. Twee grote beroepsorganisaties, de algemene beroepsvereniging NMv en de Nederlandse Vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS), maakten tot respectievelijk 2020 en 2022 deel uit van de federatie. Zie Mediatorsvereniging maakt zich los - Het Advocatenblad en vFAS stapt uit de Mediators federatie Nederland - Advocatie.
122 Organogram - MFN-register, geraadpleegd op 12 mei 2026.
123 Over MfN-register - MFN-register, geraadpleegd op 21 april 2026.
124 Home - MFN-register, geraadpleegd op 21 april 2026.
125 Het MfN-bureau - MFN-register, geraadpleegd op 12 mei 2026.
126 Het MfN-bureau - MFN-register, geraadpleegd op 12 mei 2026.
127 mfnregister.nl/zoek-mediator/, geraadpleegd op 11 april 2026.
128 Inloggen - MFN-register, geraadpleegd op 11 april 2026.
129 https://mfnregister.nl/content/uploads/Registratievoorwaarden_2026.pdf , geraadpleegd op 27 mei, 2026.

Bescherming aanduiding MfN-registermediator
Het gebruik van de aanduiding 'MfN-registermediator' als certificeringsmerk is gebonden aan het *Reglement op het gebruik certificeringsmerk 'MfN-registermediator'*.[130] Dit reglement wordt beheerst door Nederlands recht. Artikel 1 van dit reglement definieert het MfN-register als onafhankelijk kwaliteitsregister waarin personen zijn ingeschreven die een door de MfN geaccrediteerde mediationopleiding hebben gevolgd en aan gestelde eisen voldoen. De aanduiding 'MFN REGISTERMEDIATOR' is als certificeringsmerk bij het Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom gedeponeerd. Hierna wordt deze aanduiding kortweg aangeduid als MfN-registermediator. Volgens artikel 2 waarborgt het certificeringsmerk dat de desbetreffende diensten worden verleend door een registermediator die voldoet aan de vereisten die aan de inschrijving in het MfN-register zijn verbonden.

Artikel 3 reguleert vervolgens de kaders van het gebruik van deze aanduiding. Een mediator die is ingeschreven in het MfN register mag zijn inschrijving kenbaar maken door deze aanduiding te voeren bij de uitoefening van zijn beroep. Hierbij geldt dat de aanduiding alleen gebruikt mag worden in rechtstreekse relatie tot de persoon van de Registermediator. Een geschorste of geschrapte Registermediator mag de aanduiding niet meer gebruiken en dient dit te verwijderen van zijn website, e-mailhandtekening, briefpapier en andere media en/of documenten waarop de aanduiding staat vermeld.

In artikel 4 staat dat de MfN een Registermediator het gebruik van de aanduiding kan ontzeggen als daartoe redelijke aanleiding bestaat, bijvoorbeeld als de Registermediator niet handelt overeenkomstig de door MfN gestelde regels of voorwaarden. Deze ontzegging kan gelden voor een door MfN te bepalen periode, dan wel voor onbepaalde tijd.

Registratievoorwaarden
De *Registratievoorwaarden* vormen het fundament van de rechtsverhouding tussen de mediator en de MfN.[131] Het document regelt de voorwaarden en de zakelijke en contractuele aspecten van de registratie. In dit document wordt bovendien verwezen naar de bijbehorende reglementen en modeldocumenten die elders op de website zijn opgenomen.

De voorwaarden voor registratie zijn als volgt. De mediator dient zich te houden aan de gedragsregels en zich te conformeren aan de klachtenregeling van het MfN en het private tuchtrecht van het STM. Bovendien gelden er onderhoudseisen, waaronder PE, het doen van negen mediations per drie jaar en een driejaarlijkse deelname aan een peer review. De mediator wordt geacht bij mediations in de hoedanigheid van MfN-registermediator op te treden en is hierbij gebonden aan het MfN-reglement en de gedragsregels. In relevante situaties maakt de mediator zich als MfN-registermediator bekend. Voorafgaand een mediation stelt de mediator een mediationovereenkomst op. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de model-mediationovereenkomst. De mediator is bovendien verantwoordelijk voor de verstrekking van alle benodigde gegevens voor registratie in het MfN-register. Op het besloten gedeelte van de website registreert de mediator zijn mediations en PE-punten en is ermee akkoord dat steekproefsgewijze controles worden uitgevoerd op de naleving van de onderhoudseisen. Bij inschrijving verklaart de mediator daarnaast een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten met een dekking van

[130] https://mfnregister.nl/content/uploads/Reglement-Certificeringsmerk-MfN-2023.pdf, geraadpleegd op 25 april 2026.
[131] https://mfnregister.nl/content/uploads/Registratievoorwaarden_2026.pdf, geraadpleegd 28 mei, 2026.

minimaal 500.000 euro per gebeurtenis. Ook zal de mediator de registerbijdrage binnen de betalingstermijn voldoen (eenmalige inschrijfkosten: € 221, ex btw, en een jaarlijkse registerbijdrage: € 295, ex btw). Ook staat in de voorwaarden dat de mediator zich zodanig dient te gedragen dat dit het vertrouwen in mediation, de beroepsgroep of zijn eigen beroepsuitoefening niet schaadt. Bij inschrijving dient ook een recente VOG te worden opgestuurd.

De mediator kan zijn inschrijving beëindigen door middel van een online uitschrijfformulier of per e-mail. De uitschrijving gaat in per 1 januari van het volgende kalenderjaar. De MfN kan eveneens de inschrijving beëindigen (of tijdelijk opschorten) indien daartoe naar het oordeel van het bestuur aanleiding bestaat. De mediator wordt dan uit het openbare register verwijderd en mag geen gebruik meer maken van de aanduiding MfN-registermediator en het bijbehorende logo. Een beëindiging door MfN kan een toekomstig verzoek tot herinschrijving beïnvloeden. Een doorhaling van de registratie die door de STM is opgelegd staat herinschrijving altijd in de weg.

Beëindiging van de inschrijving gedurende het kalenderjaar geeft geen recht op vermindering of restitutie van de betaalde registerbijdrage. Tenzij MfN anders besluit, heeft het beëindigen van de inschrijving geen invloed op lopende mediations waarbij de mediator als MfN-registermediator optreedt.

Verder dient de mediator ermee akkoord te gaan de er informatie-uitwisseling met de RvR plaatsvindt. Dit is ten behoeve van (de continuering van) de inschrijving bij de RvR en de registratie bij MfN. Hiervoor is een protocol is opgesteld met als doel om de kwaliteit van mediators binnen het stelsel te borgen. De uitwisseling van informatie geldt ook voor de verwijzingsvoorziening (mediation naast rechtspraak).

Tot slot bevatten de voorwaarden een slotbepaling over de beslechting van eventuele geschillen tussen de stichting en de mediators. Op de rechtsverhouding tussen de mediator en MfN wordt Nederlands recht van toepassing verklaard, waarbij voor geschillen die niet door mediation kunnen worden opgelost uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd is.

Gedragsregels
Via de registratievoorwaarden verbindt de mediator zich onder andere aan de gedragsregels voor de MfN-registermediator, waarbij elke afzonderlijke gedragsregel is voorzien van een specifieke toelichting die de praktische toepassing ervan nader verduidelijkt.[132] Deze regels en hun toelichtingen vormen samen een richtlijn voor het gedrag van de MfN-registermediator en dienen als maatstaf voor eventuele toetsing door STM.

In artikel 1 van de gedragsregels voor MfN-registermediators staat dat een mediator zich behoort te gedragen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht. Deze gedragsregel vormt volgens de toelichting het fundament voor het optreden van de mediator en fungeert als de kapstok voor alle overige gedragsregels, die hier een directe uitwerking van zijn. Integriteit is een kernwaarde voor de mediator, wat betekent dat de mediator de professionele code en de algemene sociale en ethische normen en waarden naleeft, zelfs onder druk van buitenaf om hiervan af te wijken.

[132] https://mfnregister.nl/content/uploads/3.-Gedragsregels-MfN-registermediator.pdf, geraadpleegd op 12 mei 2026.

Hierbij treedt de mediator ten minste op als een redelijk bekwaam en redelijk handelend professional.

In artikel 2 staat dat de mediator de partijen duidelijkheid verschaft over het mediationproces. De toelichting bij deze regel verduidelijkt dat de mediator volledige duidelijkheid biedt over het proces en de eigen rol daarin. Dit zou essentieel zijn voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie.

In artikel 3 staat dat de mediator de autonomie van de partijen respecteert en hun vrijwillige deelname en commitment aan de mediation toetst. De toelichting bij deze regel verduidelijkt dat de partijen zelf hun keuzes maken en hiervoor verantwoordelijkheid dragen. De mediator staat tussen de partijen en ondersteunt hen bij het maken van keuzes en het zoeken naar een oplossing. De mediator doet geen uitspraak over de kwestie of een onderdeel daarvan, en neemt dus geen beslissing over de inhoud van het conflict. De mediator is bovendien terughoudend met het geven van een mening of advies over wat een partij zou moeten doen. Wel kan de mediator, als de partijen hiermee instemmen, mondelinge of schriftelijke voorstellen doen voor een oplossing, mits de onpartijdige rol hierbij wordt bewaakt.

In artikel 4 staat dat de mediator zich onafhankelijk opstelt en geen enkel belang mag hebben dat deze onafhankelijkheid kan aantasten. Als een onafhankelijke begeleiding niet mogelijk is, aanvaardt de mediator de opdracht niet of trekt zich terug. De toelichting bij deze regel verduidelijkt de belangen die het aanvaarden van een opdracht in de weg staat. In artikel 5 staat dat de mediator onpartijdig is en zonder vooringenomenheid handelt. Als het onmogelijk is om de kwestie op een onpartijdige wijze te begeleiden, aanvaardt de mediator de opdracht niet of trekt zich terug. De toelichting wijst er onder andere op dat de mediator er voortdurend voor waakt dat deze onpartijdigheid niet wordt aangetast door een oordeel over de door partijen ingebrachte standpunten of door vooringenomenheid.

De vertrouwelijkheid is vastgelegd in artikel 6, waarbij de mediator verplicht is tot geheimhouding die voortduurt na het einde van mediation. Ook ziet de mediator erop toe dat alle betrokkenen bij de mediation zich verplichten de afspraken over vertrouwelijkheid te respecteren. De toelichting bij dit artikel geeft aan dat het uitgangspunt is dat alle mondelinge en schriftelijke uitwisselingen met betrokkenen vertrouwelijk zijn. Dit is inclusief verkennende (voorgesprekken) met partijen (vóórdat met hen een mediationovereenkomst is gesloten). Van deze regel kan worden afgeweken indien partijen daarover expliciet afwijkende afspraken maken, met elkaar en met de mediator.[133]

In het kader van de competentie stelt artikel 7 dat de mediator vakbekwaam is en alleen zaken aanneemt waarvoor hij over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikt. Essentie van de beroepshouding is daarnaast dat de mediator integer en betrouwbaar is, zijn vak naar beste kunnen uitoefent en de bereidheid heeft om zich doorlopend bij te scholen en verder te ontwikkelen als mediator. De mediator heeft in elk geval kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelings-concepten en interventietechnieken. Daarnaast wordt inhoudelijke deskundigheid verwacht op het terrein waarop de kwestie zich afspeelt als de partijen de mediator juist met het oog daarop hebben ingeschakeld. Als een mediator niet zelf over de specifieke kwaliteiten beschikt, naast de door MfN gestelde vereiste kwaliteiten, mag

[133] Wat betreft de overige uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht van de mediator wordt in de toelichting verder verwezen naar artikel 7 van het MfN-Mediationreglement.

hij de zaak toch aannemen, mits hij die deskundigheid met toestemming van partijen via 'deskundige derden' inbrengt.

Wat betreft de vaardigheden in de praktijk geeft de toelichting de volgende voorbeelden: interventietechnieken gericht op het herstel en/of verbeteren van de communicatie tussen partijen, het verhelderen van de kwestie, emoties en belangen, en de begeleiding van de onderhandelingen tussen partijen. Verder dient de mediator een mediationovereenkomst te kunnen opstellen en bespreken en afspraken kunnen of laten vastleggen in een vaststellingsovereenkomst of ander afsprakendocument. Van de mediator mag tot slot worden verwacht dat hij in zijn optreden evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is, om tot slot goed te kunnen opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen.

Wat betreft de werkwijze van mediator stelt artikel 8 dat de mediator verantwoordelijk is voor het mediationproces en het verloop daarvan bewaakt, waarbij hij de aanpak hanteert die past bij de aard van de kwestie, de fase van het proces en de behoeften van de partijen. Voorafgaand aan de mediation sluit de mediator met alle partijen een schriftelijke mediationovereenkomst die ten minste de vertrouwelijkheid en vrijwilligheid omvat. Daarnaast stelt de regeling dat de mediator geen derden bij de mediation betrekt, tenzij met toestemming van alle partijen. Nadat de mediator het neutrale eindbericht heeft verzonden eindigen de werkzaamheden van de mediator.[134] De toelichting geeft nadere specificaties van de gewenste werkwijze.

Artikel 9 stelt dat de mediator voorafgaand aan de mediation met de partijen een afspraak maakt over het honorarium en de bijkomende kosten, en deze afspraak vastlegt in de mediationovereenkomst. Bovendien is de mediator verplicht om partijen te wijzen op de mogelijkheid van een mediationtoevoeging, tenzij duidelijk is dat partijen hiervoor niet in aanmerking kunnen komen. Mediators die niet zijn ingeschreven bij de RvR verwijzen de partijen die in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging in beginsel door naar een mediator die wel is ingeschreven. Wanneer de partijen verkiezen om hier geen gebruik van te maken, dient de mediator dit schriftelijk vast te leggen. Tot slot zal de mediator voor een mediation waarin een toevoeging is verleend geen vergoeding, in welke vorm dan ook, bedingen of in ontvangst nemen, afgezien van de door de RvR opgelegde eigen bijdrage. Het buiten de eigen bijdrage in rekening brengen van kosten aan de partij op toevoegingsbasis is in geen geval toegestaan.[135] De mediator ontvangt een vergoeding van de RvR voor de uitgevoerde werkzaamheden op toevoegingsbasis.

Procedureregels

Het MfN-Mediationreglement bepaalt de procesregels van de mediations die door MfN-registermediators worden uitgevoerd.[136] Hierin staat dat partijen zelf een mediator aanwijzen. Indien gewenst kunnen ze hierbij hulp krijgen van MfN (via een schriftelijke aanvraag), waarbij de MfN na ontvangst doorgaans drie of vijf geschikte namen toezendt. Hieruit kunnen partijen een gezamenlijke keuze maken om vervolgens zelf rechtstreeks contact met de betreffende mediator op te nemen. Indien gewenst kunnen zij ook de MfN schriftelijk verzoeken een keuze te maken. De mediation gaat formeel van start op de datum van de ondertekening van de mediationovereenkomst,

[134] In de toelichting wordt verwezen naar artikel 8.2 van MfN-Mediationreglement.
[135] In de toelichting staat gemeld dat dit in strijd is met de bepalingen in de Wrb, specifiek artikel 33e lid 3 och artikel 38 lid 1, en met artikel 2 sub b van de 'Inschrijvingsvoorwaarden mediators' van de RvR.
[136] https://mfnregister.nl/content/uploads/2.-MfN-Mediationreglement.pdf, geraadpleegd op 24 april 2026.

tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk een afwijkende datum tussen de betrokkenen is overeengekomen.

De werkzaamheden van de mediator bestaan primair uit de begeleiding van het proces en de mediationbijeenkomsten, en kunnen daarnaast werkzaamheden omvatten als verslaglegging, contacten met de partijen, het bestuderen van stukken, contacten met derden en het opstellen van overeenkomsten. De mediator bepaalt, na overleg met de partijen, de wijze waarop de mediation wordt gevoerd. Mediators mogen afzonderlijk en vertrouwelijk met de partijen communiceren, en mogen zich tijdens de mediation secretarieel laten ondersteunen. Zowel de mediator als de partijen spannen zich in om de mediation voortvarend te laten verlopen.

Het mediationreglement bepaalt bovendien dat het plaatsvindt op basis van vrijwilligheid van de partijen. Elke partij, maar ook de mediator, kan zich op elk moment uit de mediation terugtrekken. Tijdens de procedure zijn de partijen bovendien niet gebonden aan stellingen en voorstellen die zij tijdens de mediation hebben ingenomen of gedaan. Tussentijdse afspraken binden de partijen tot slot alleen voor zover zij deze afspraken, inclusief het bindende karakter daarvan, uitdrukkelijk vastleggen in een schriftelijke overeenkomst.

Het betrekken van andere personen is toegestaan maar alleen als partijen daar toestemming voor geven. Voor hen geldt ook een geheimhoudingsplicht en ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. Dit is ook van toepassing voor de eventuele secretariële ondersteuner van de mediator. Als een partij ervoor kiest om zich te laten vertegenwoordigen, moet deze vertegenwoordiger bevoegd zijn om de (rechts)handelingen te verrichten die voor de mediation noodzakelijk zijn (zoals het aangaan van een overeenkomst). Als de mediator daarom vraagt, moet de vertegenwoordiger een schriftelijke volmacht tonen waaruit deze bevoegdheid blijkt.

De partijen en de mediator mogen aan derden, waaronder rechters of arbiters, geen mededelingen doen over het verloop en de inhoud van de mediation. Daarnaast beloven de partijen en de mediator om geen stukken aan derden bekend te maken, te citeren, aan te halen, te parafraseren of zich daarop te beroepen, als deze tijdens de mediation door een betrokkene openbaar of bekend zijn gemaakt (denk aan de mediationovereenkomst, aantekeningen en verslagen). Tijdens de mediation is het verboden om geluids- of video-opnamen van de gesprekken te maken, tenzij de partijen en de mediator hier uitdrukkelijk andere afspraken over maken. Verder doen de partijen afstand van het recht om informatie die tijdens het traject naar voren is gekomen als bewijs tegen elkaar te gebruiken. Ook mogen zij elkaar, de mediator, de MfN of andere betrokkenen niet als getuige horen of laten horen over de verstrekte informatie of over de inhoud van tussentijdse en eindovereenkomsten. Daarnaast behandelt de mediator alle informatie die door één partij buiten aanwezigheid van de ander wordt gedeeld als vertrouwelijk, tenzij die partij uitdrukkelijk toestemming geeft om de informatie in te brengen. De geheimhoudingsplicht kent echter een aantal duidelijke uitzonderingen (denk aan strafrechtelijke gedragingen waarvoor een wettelijke meldplicht of een wettelijk meldrecht bestaat of een peer-reviewer die zich schriftelijk heeft verbonden aan geheimhouding).

Toelatingsvereisten
Het MfN stelt een aantal eisen aan de toelating tot het MfN-register. Ten eerste dient een basisopleiding te zijn gevolgd bij een MfN-erkend opleidingsinsitituut.[137] Deze

[137] Geaccrediteerde basisopleidingen mediation - MFN-register, geraadpleegd op 25 april 2026.

opleidingen dienen gekenmerkt te worden door ervaren en deskundige docenten (tevens MfN-registermediators), een minimale duur van twintig dagdelen (gemiddeld drie uur per dagdeel) en een voorgeschreven groepsgrootte van ten minste zes deelnemers. Voor de praktische vaardigheidsonderdelen van de basisopleiding is fysieke aanwezigheid vereist; digitale deelname wordt voor deze onderdelen niet geaccepteerd.[138]

Na voltooiing van de basisopleiding dient de kandidaat een theorie-examen (50 meerkeuzevragen, digitaal afgenomen) en daarna een assessment (live of video) succesvol af te ronden.[139] Deze examens worden afgenomen door examenbureau Mediationtoets. Het theorie-examen duurt twee uur en is onderverdeeld in de volgende zes onderwerpen:

- Mediation (10 vragen)
- Conflicttheorie (9 vragen)
- Onderhandelingstheorie (8 vragen)
- Beroepsvaardigheden (9 vragen)
- Ethiek en beroepsregels (6 vragen)
- Juridische aspecten (8 vragen)

Voor de vaardighedentoets kan worden gekozen tussen live-assessment en video-assessment. Live-assessment vindt plaats in een examenruimte waarbij de kandidaat min of meer frontaal en de partijen zijdelings door de beoordelaars kunnen worden geobserveerd. Het assessment omvat een simulatie van 45 minuten met professionele acteurs, gevolgd door een reflectiegesprek van maximaal 15 minuten. Bij video-assessment dient de kandidaat een opname van maximaal 40 minuten in via de online examenomgeving, vergezeld van relevante documentatie zoals de casusomschrijving en vrijgaveverklaringen.[140]

De beoordeling van zowel het live-assessment als het video-assessment geschiedt middels een gestandaardiseerd beoordelingsinstrument.[141] De kandidaat wordt geëvalueerd op basis van 5 hoofdcompetenties en 11 deelcompetenties die zijn geoperationaliseerd in 230 gedragscriteria.[142] De vijf hoofdcompetenties zijn: een goede werkrelatie opbouwen, deelnemers motiveren tot mediation, communicatie tussen deelnemers reguleren, het mediationproces reguleren, en de conflictkwesties behandelen. Om te voldoen aan de bekwaamheidseis is een cumulatieve score van minimaal 33 punten vereist. Hierbij geldt de restrictie dat op geen van de individuele criteria een score van 1 mag worden behaald; een dergelijke score leidt tot een onvoldoende eindresultaat, ongeacht de totale puntenscore.[143] Nadat de examens (theorie en praktijk) succesvol zijn afgerond, kan de mediator het digitale aanmeldproces doorlopen in de portal om de registratie officieel te maken.[144] Dit moet binnen een jaar gebeuren, en moet worden vergezeld van een VOG die maximaal één jaar oud mag zijn.[145] Aan de registratie zijn kosten verbonden.[146] Als de mediator

[138] Nieuwe versie Protocol Erkenning & Accreditatie - MFN-register, geraadpleegd op 25 april 2026.
[139] Microsoft Word - Examenreglement Mediationtoets_V2.2_12-03-2026.docx, geraadpleegd op 28 mei, 2026.
[140] Informatie video - assessment - Mediationtoets, geraadpleegd op 25 april 2026.
[141] Beoordelingsinstrument definitieve versie 2016 landscape, geraadpleegd op 25 april 2026.
[142] Microsoft Word - Examenreglement Mediationtoets_V2.2_12-03-2026.docx, geraadpleegd op 28 mei 2026.
[143] Examenreglement-live-assess-januari-2023.pdf, geraadpleegd op 25 april 2026.
[144] Inschrijven - MFN-register, geraadpleegd op 24 april 2026.
[145] Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) - MFN-register, geraadpleegd op 25 april 2026.
[146] De vaste kosten omvatten de eenmalige inschrijving (€ 267,41 incl. btw), de jaarlijkse bijdrage (€ 356,95 incl. btw), de digitale VOG-aanvraag (€ 33,85) en de driejaarlijkse peer review (€ 481,58 incl. btw). Variabele kosten zijn afhankelijk van de gekozen opleider en de invulling van de PE, intervisie en

daarna nog een optionele, door MfN erkende specialisatieopleiding volgt, wordt dit vermeld in het (openbare) register.[147]

Onderhoudsvereisten
Er zijn enkele onderhoudseisen waaraan een MfN-registermediator zich moet houden om zijn registratie en de daaraan verbonden aanduiding te mogen blijven gebruiken. De eisen zijn als volgt:[148]

- **Praktijkvoering**. In een periode van drie jaar worden minimaal negen mediations uitgevoerd met in totaal minstens 36 contacturen. Per kalenderjaar dienen minimaal twee mediations te worden afgerond met een gezamenlijke duur van minstens acht uur. Van de negen trajecten worden er minimaal drie afgesloten met een schriftelijke overeenkomst. Voor de praktijkeis mogen maximaal drie van de negen mediations op basis van co-mediation worden ingebracht.
- **Permanente Educatie**. De mediator behaalt per driejarige cyclus minimaal 48 PE-punten door het volgen van erkende scholingsactiviteiten. Deze punten dienen om de vakinhoudelijke kennis en vaardigheden actueel te houden volgens het geldende PE-reglement.[149]
- **Intervisie**. Er geldt tevens een jaarlijkse verplichting voor intervisie. Intervisie is een overleg met een groep vakgenoten waarin eigen praktijksituaties en het professioneel handelen worden besproken. In de driejarige cyclus moeten hiervoor minimaal 18 PE-punten worden behaald. Per kalenderjaar zijn minimaal drie bijeenkomsten van twee uur vereist.[150]
- **Peer review**. Iedere drie jaar vindt een peer review plaats. Tijdens dit proces onderzoekt een vakgenoot de praktijkvoering door middel van een vragenlijst en een praktijkbezoek.[151]

De mediator is zelf verantwoordelijk voor het aantonen van de naleving van deze eisen.

Kwaliteitsborging opleiders
De kwaliteitsborging van de mediationopleiding bevat initiële accreditatie en periodieke audits van opleiders. Instituten die een basisopleiding mediation willen aanbieden, dienen hiervoor een schriftelijke aanvraag in bij het MfN-bestuur.[152] Het Toetsteam Erkenning & Accreditatie toetst deze aanvraag aan het Protocol Erkenning & Accreditatie en adviseert het MfN-bestuur over het wel of niet verlenen van de erkenning en accreditatie. In dit advies staat centraal of de basisopleiding voldoet aan de gestelde eindtermen, of het curriculum voldoende actueel is en of de docenten over de vereiste kwalificaties en praktijkervaring beschikken. Daarnaast beoordeelt het toetsteam of de organisatie van het instituut de continuïteit en kwaliteit van het onderwijs kan waarborgen.[153] Bij goedkeuring wordt de basisopleiding opgenomen in het overzicht van geaccrediteerde basisopleidingen mediation op de MfN-website.[154]

beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Tarieven - MFN-register Tarievenlijst_Mediationtoets_V1.0_01-01-2025.pdf. geraadpleegd op 28 april 2026.
147 Geaccrediteerde specialisatieopleidingen familiemediation - MFN-register, geraadpleegd op 11 april 2026.
148 Onderhoudseisen MfN-registermediator - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
149 Permanente educatie (PE) - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
150 Intervisie - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
151 Peer review - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
152 Erkenning en accreditatie basisopleiding mediation - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
153 Nieuwe versie Protocol Erkenning & Accreditatie - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
154 Geaccrediteerde basisopleidingen mediation - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.

Voor nieuwe opleidingsinstituten geldt dat de eerste erkenning en accreditatie wordt afgegeven voor een periode van twee jaar. Daarna vindt er een tussentijdse evaluatie plaats. Als de uitkomst van deze evaluatie positief is, wordt de voorlopige status omgezet in een definitieve erkenning. Vanaf dat moment wordt de kwaliteit geborgd via een vijfjaarlijkse auditcyclus.[155] De vijfjaarlijkse auditcyclus verloopt volgens een vastgesteld proces van zelfreflectie en externe toetsing. Dit proces start met een zelfevaluatierapport dat door het opleidingsinstituut wordt opgesteld, waarbij ook bestaande externe kwaliteitssystemen ter inzage kunnen worden voorgelegd. Vervolgens bestuderen onafhankelijke auditors dit rapport en vindt er een auditbezoek van één dag plaats op locatie. De bevindingen van dit bezoek worden vastgelegd in een concept-rapportage, waarop het instituut inhoudelijk kan reageren voordat het document definitief wordt gemaakt. Op basis van dit eindrapport neemt het bestuur van de MfN een besluit over de handhaving van de erkenning of het inzetten van eventuele hersteltrajecten. Tegen dit besluit staat de mogelijkheid tot bezwaar open bij het bestuur.

Klacht- en tuchtvoorzieningen
De klachtenregeling heeft tot doel geschillen over een MfN-registermediator op een laagdrempelige wijze op te lossen.[156] Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij MfN, in beginsel binnen een termijn van twaalf maanden na beëindiging van de mediation. MfN kiest een klachtbehandelaar en vraagt aan klager en mediator of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staat. Als de klacht volgens de behandelaar, na overleg met de klager, niet binnen de klachtenregeling kan worden behandeld, wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. Als klacht wel kan worden behandeld, hoort de klachtbehandelaar beide partijen en probeert binnen zes weken een minnelijke schikking te bewerkstelligen. De klachtbehandelaar mag geen bindende uitspraken doen of sancties opleggen, maar mag wel niet-bindende aanbevelingen doen of zijn mening geven. De klachtbehandelaar is gebonden aan een geheimhoudingsplicht en treedt in een eventuele latere tuchtprocedure niet op als getuige. De kosten voor de klachtbehandelaar worden gedragen door MfN, terwijl eventuele eigen kosten van de klager en de mediator voor eigen rekening blijven.[157] Als de klacht betrekking heeft op een vermeende schending van de beroepsnormen, behoudt de klager het recht om na beëindiging van de klachtbehandeling de casus voor te leggen aan de tuchtcommissie van STM.[158]

Volgens het Reglement van de STM is de voorzitter (en de plaatsvervangend voorzitter) een persoon die deel uitmaakt of heeft uitgemaakt van de rechterlijke macht. De samenstelling van de tuchtcommissie is flexibel. In de praktijk wordt per zaak een kamer samengesteld van drie leden, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter uit de rechterlijke macht en ten minste één mediator.[159]

Voor beroepszaken is het College van Beroep ingericht. Volgens het reglement van de STM bestaat het College van Beroep uit twee leden die deel uitmaken of deel hebben uitgemaakt van de rechtsprekende macht, en praktiserend mediators zijn en ingeschreven staan bij een aangesloten instelling. Na uitschrijving uit het register van

[155] Audit basisopleiding mediation - MFN-register, geraadpleegd op 28 april 2026.
[156] Mediatorsfederatie Nederland. (2026). Klachtenregeling MfN, geraadpleegd op 10 april 2026 van https://mfnregister.nl/content/uploads/Klachtenregeling-2026.pdf.
[157] Mediatorsfederatie Nederland. (2026). Klachtenregeling MfN, geraadpleegd op 10 april 2026 van https://mfnregister.nl/content/uploads/Klachtenregeling-2026.pdf.
[158] Procedure in het kort – Mediation Tuchtrecht, geraadpleegd op 11 april 2026.
[159] Reglementen – Mediation Tuchtrecht, geraadpleegd op 10 juni 2026.

een aangesloten instelling kunnen deze personen nog maximaal een jaar lid van het College van Beroep zijn.[160]

Wat betreft de termijn voor het indienen van een (tucht)klacht geldt een expliciet onderscheid tussen twee verschillende procedures, elk met een eigen termijn:

- Klachtenregeling bij het MfN: Een klacht moet in beginsel binnen twaalf maanden na beëindiging van de mediation worden ingediend.[161]
- Tuchtrecht (STM): Voor deze procedure geldt een termijn van achttien maanden na afloop van de mediation.[162]

Indien een klacht gegrond wordt verklaard, kan het tuchtcollege, afhankelijk van de ernst van de gedraging, verschillende maatregelen opleggen. Deze variëren van een waarschuwing of berisping tot een schorsing van maximaal één jaar of een definitieve doorhaling van de registratie. Op grond van het Protocol informatie-uitwisseling tussen MfN en de RvR wordt de RvR geïnformeerd over onherroepelijke maatregelen van schorsing én doorhaling. Beide maatregelen kunnen gevolgen hebben voor de inschrijving bij de RvR en de inzetbaarheid binnen de verwijzingsvoorzieningen.[163]

De tuchtrechtspraak heeft ook een breder educatief en normerend functie binnen de beroepsgroep. De geanonimiseerde uitspraken worden openbaar gemaakt en te raadplegen via het officiële portaal voor MfN Tuchtrecht Updates.[164]

3.3 Kwaliteitsvereisten van twee grote beroepsorganisaties

Om meer zicht te krijgen op de kwaliteitsborging in het veld van mediation, wordt in deze paragraaf een beschrijving gegeven van twee grote beroepsorganisaties. Het gaat hierbij, in alfabetische volgorde, om de NMv en de Nederlandse Vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS). Hoewel deze organisaties geen register onderhouden, is er wel aandacht voor kwaliteitsbewaking c.q. -bevordering van het mediationveld. In de beschrijving wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de vormgeving van de organisatie zelf, de toelatingsvereisten voor mediators, de eventuele periodieke controles van mediators en het eventuele klacht en tuchtrecht waar klanten gebruik van kunnen maken. Het gaat hierbij om een beschrijving op basis van publiek beschikbare documentatie. Hoe deze organisaties in de praktijk vormkrijgen, en ook hun werkwijzen, is niet onderzocht.

3.3.1 Nederlandse Mediatorsvereniging

Organisatie en doelstellingen
De NMv is opgericht in 2002. Haar missie is als volgt: 'De NMv is de belangen-vereniging voor mediators en professionele conflictbemiddelaars. De vereniging bevordert de belangen van de leden in het kader van de beroepsuitoefening, waaronder promotie van mediation als werkwijze om conflicten op te lossen. De NMv is de "thuisbasis" voor mediators en professionele conflictbemiddelaars en is daarin

160 College van Beroep – Mediation Tuchtrecht, geraadpleegd op 10 juni 2026.
161 Klachtenregeling - MFN-register, geraadpleegd op 10 juni 2026.
162 Reglementen – Mediation Tuchtrecht, geraadpleegd op 10 juni 2025.
163 Protocol informatie-uitwisseling Mediatorsfederatie Nederland en de Raad voor Rechtsbijstand | raadvoorrechtsbijstand.org, geraadpleegd op 10 juni 2026.
164 MfN-register Tuchtrecht Updates - MFN-register, geraadpleegd op 10 april 2026.

inclusief, handelt zonder aanziens des persoons en doet dit met hart voor de samenleving.'[165]

De NMv positioneert zicht als onafhankelijke, neutrale belangenvereniging. Toen het NMI zich om wenste te vormen tot een register is vanuit de leden aangegeven dat er daarnaast een onafhankelijke neutrale belangenvereniging moest komen.[166] Belangenbehartiging is als statutaire doelstelling notarieel vastgelegd.[167]

Onderdeel van de statutaire doelstelling is de (maatschappelijke) promotie van de inzet van mediation. De leden kennen (jaarlijks) de Eberhard van der Laan Mediation-award toe.[168] In 2025 is door het bestuur van de NMv een aanvraag ingediend bij de Stichting SIRE om aandacht te vragen voor de verhardende sfeer in Nederland en de afnemende maatschappelijke verbondenheid.[169] Daarnaast onderhoudt de vereniging internationale partnerschappen, onder andere met de *Ukrainian Academy of Mediation*.[170]

Het bestuur bestaat uit een voorzitter, secretaris, penningmeester en leden.[171] De vereniging heeft tevens een Raad van Advies voor strategische ondersteuning. De website suggereert ook de aanwezigheid van vakgroepen (arbeid, business, familie, fysieke leefomgeving, herstelrecht, International, nalatenschap, onderwijs, overheid, scheiding, zorg), maar onduidelijk is hoe actief deze zijn.[172] Deze vakgroepen hebben allemaal een eigen vakgroepgedeelte op het besloten gedeelte van de website. De verschillende activiteiten zijn niet zichtbaar op het openbaar gedeelte. De vakgroep informatie is tevens toegankelijk via de (niet openbare) NMv-community-app.

De vereniging biedt leden de mogelijkheid om opgenomen te worden in een openbaar te raadplegen ledenbestand. Op de website vindeenmediator.nl kunnen deze leden gevonden worden.[173] Via dit platform kunnen gebruikers een overzicht krijgen van mediators die zijn aangesloten bij de NMv, waarbij kan worden gefilterd op basis van geografische locatie (postcode of plaats), vakinhoudelijke expertise en de naam van de beroepsbeoefenaar. In de zoekresultaten wordt per mediator getoond bij welk extern kwaliteitsregister de betreffende professional is aangesloten.[174]

Inschrijving en lidmaatschap
De aanmelding voor een lidmaatschap bij de NMv verloopt via de website van de vereniging.[175] Tijdens dit proces dient de aanvrager persoons- en praktijkgegevens te verstrekken, waaronder informatie over de genoten of lopende opleiding. Na verzending van de aanvraag ontvangt de betrokkene een bevestiging per e-mail, waarna het bureau van de NMv de gegevens controleert op conformiteit met de

165 De missie van de NMv: richting en waarden Mission statement, geraadpleegd op 19 mei 2026.
166 Over NMv: De Geschiedenis en Groei van de NMv - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026.
167 Statuten en huishoudelijk reglement - De Nederlandse Mediatorsvereniging , geraadpleegd op 10 juni 2026.
168 Mediation Award: Eberhard van der Laan. - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026.
169 *NMv initieert SIRE-campagne - De Nederlandse Mediatorsvereniging*, geraadpleegd op 10 juni 2026.
170 Ukrainian Academy of Mediation: Empowering Dispute Resolution - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026
171 Bestuurfunctie: Word actief in ons NMv bestuur - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 22 mei 2026.
172 Voor mediators - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 22 mei 2026.
173 Gratis vindbaar op Vind een Mediator: Zoek Erkende Bemiddelaars | NMv - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 19 mei 2026.
174 Alle Mediators • Vind Een Mediator, geraadpleegd op 29 april 2026,
175 Lid worden van NMv voor professionele groei - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.

statutaire eisen. Pas na deze validatie wordt het lidmaatschap geformaliseerd en krijgt de mediator toegang tot de verenigingsfaciliteiten, zoals het vakblad en de digitale leeromgeving, vrijgegeven.

De vereniging onderscheidt drie lidmaatschapscategorieën die aansluiten bij de professionele status van de mediator, elk met specifieke toelatingsvoorwaarden en faciliteiten.[176] Voor het vol lidmaatschap (€ 250,48 excl. btw per jaar) geldt als eis dat de aanvrager een door het MfN- of ADR Register erkende basisopleiding heeft afgerond. Naast stemrecht en collectieve belangenbehartiging biedt deze categorie volledige profilering via vindeenmediator.nl, deelname aan (vakgroep)netwerk-bijeenkomsten en de community app. Leden ontvangen het 'Tijdschrift Conflict-hantering' (fysiek en digitaal) en hebben toegang tot de vraagbaak voor de eigen praktijk, gratis webinars en diverse collectieve kortingen (bijv. beroepsaansprakelijkheidsverzekering, zorgverzekering).

Voor degenen die de basisopleiding nog volgen, bestaat het aspirant-lidmaatschap (€ 140,24 excl. btw per jaar). Dit lidmaatschap is maximaal twee jaar geldig en biedt een gereduceerd tarief om de drempel tot het professionele netwerk te verlagen. Aspirant-leden hebben toegang tot het online NMv-netwerk, de vraagbaak en de webinars. Tevens ontvangen zij het vakblad in zowel fysieke als digitale vorm om de aansluiting met het vakgebied tijdens de studie te waarborgen. Als derde mogelijkheid biedt de NMv het z.g.n. partnerlidmaatschap (€ 191,52 excl. btw per jaar) aan voor professionals die zelf geen mediator zijn maar wel regelmatig met conflicten te maken krijgen en op kunnen treden als verwijzers naar mediation, zoals rechters, notarissen of HR-functionarissen.[177] Partners profiteren van deelname aan netwerkbijeenkomsten, korting op vergaderruimte en webinars, en de volledige toegang tot het *Tijdschrift Conflicthantering*.

De NMv hanteert geen specifieke kwaliteitscriteria, maar stelt als toetredings-voorwaarde dat men in een van de kwaliteitsregisters ingeschreven moet zijn. De website van de vereniging geeft ten behoeve van (aspirant-)leden een (niet-uitputtend) neutraal overzicht van de verschillende registers.[178] Dit dient ter informatie, zodat (aspirant-)leden een geïnformeerde keuze kunnen maken over de vraag aan welk 'kwaliteitssysteem met dito klacht- en tuchtsysteem' zij hun praktijk wensen te verbinden.

Belangenbehartiging
De NMv richt zich op het bevorderen en professionaliseren van mediation en alternatieve geschillenbeslechting binnen de Nederlandse context. De belangenbehartiging vindt plaats op zowel praktisch als politiek niveau, met als specifiek streven de realisatie van een mediationwet die tevens voorziet in de bescherming van de titel 'mediator'. Daarnaast geeft de NMv aan nauw betrokken te zijn bij de vorming van een centraal register voor mediators, en verwijst hierbij naar de publicatie van het Instellingsbesluit Adviescommissie Centraal Mediatorsregister in

[176] NMv lidmaatschap: Kies de juiste optie voor jou, geraadpleegd op 29 april 2026.
[177] Lid worden van NMv voor professionele groei - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026.
[178] De Verschillende Mediation Registers in Nederland - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026.

de Staatscourant, waarmee de rol van de vereniging bij de verdere professionalisering en de via vakgroepen georganiseerde kennisuitwisseling wordt onderstreept.[179]

Verder wordt benadrukt dat het op peil houden van kennis in het vakgebied van essentieel belang is om de rol als mediator effectief uit te voeren. De NMv speelt hierin een rol door kosteloze webinars aan te bieden aan de leden, waarmee PE-punten verdiend kunnen worden. Deze webinars dienen, volgens de website, 'als waardevolle leermogelijkheden, waarbij mediators op de hoogte worden gehouden van de nieuwste ontwikkelingen, juridische veranderingen en innovatieve benaderingen binnen het vakgebied'.[180]

Het Tijdschrift Conflicthantering draagt bij aan de inhoudelijke verdieping van het vakgebied.[181]. Daarnaast organiseert de NMv begeleide intervisiegroepen. Leden bespreken hierin casuïstiek en reflecteren op hun professionele handelen.[182] Deze sessies leveren PE-punten op bij de MfN en de NOvA. Ook de Vereniging voor Familierechtadvocaten en Scheidingsmediators, het ADR Register en het International Mediation Institute (IMI) erkennen deze punten.[183] Binnen diverse vakgroepen vindt specifieke kennisontwikkeling plaats voor gebieden zoals arbeids-, familie- en overheidsmediation, et al. Leden blijven zo geïnformeerd over de meest recente wet- en regelgeving en methodieken binnen hun expertise.[184] Voor laagdrempelig advies over praktijkvragen biedt de vereniging de Vraagbaak Eigen Praktijk aan.[185]

Naast haar focus op vakinhoudelijke kennis richt de vereniging zich op de onderlinge omgangsnormen. Zij geeft hier invulling aan met de NMv-code gewenste omgangs-vormen.[186] Alle aangesloten leden zijn vanaf hun inschrijving aan deze gedragscode gebonden, die de verwachtingen vastlegt voor intercollegiaal gedrag op basis van respect, betrouwbaarheid en gelijkwaardigheid. Ter ondersteuning heeft de vereniging onafhankelijke vertrouwenspersonen aangesteld bij wie leden terechtkunnen in geval van ongewenst gedrag.

3.3.2 Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators

De Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS) is een privaatrechtelijke specialisatievereniging binnen de advocatuur (KvK-nummer: 27255227). De vFAS beoogt de kwaliteit en deskundigheid van haar leden te bevorderen, onder meer door de organisatie en medewerking aan opleidingen en studiebijeenkomsten, kennisuitwisseling en belangenbehartiging.[187] Daarnaast beoogt de vFAS de diensten van de leden bij een breder publiek bekend te maken en hen op

[179] Zie Doelstellingen NMv, Over NMv: De Geschiedenis en Groei van de NMv - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 10 juni 2026.
[180] Kennis Archieven - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 22 mei 2026.
[181] *Tijdschrift Conflicthantering* is een vakblad voor conflictbemiddeling (o.a. mediation en arbitrage) dat praktijkgerichte artikelen en reflecties op casuïstiek biedt binnen sectoren zoals arbeid, familie en overheid. Praktijkgerichte en verdiepende artikelen, geraadpleegd op 29 april 2026.
[182] Het belang van Intervisie in professionele contexten - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.
[183] Het belang van Intervisie in professionele contexten - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.
[184] Onze NMv vakgroepen zijn groeiende. - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.
[185] NMv Vraagbaak eigen Praktijk: Een Eigen Mediation Prakijk Starten - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.
[186] Omgangsvormen voor mediators en professionals - De Nederlandse Mediatorsvereniging, geraadpleegd op 29 april 2026.
[187] Doelstelling vFAS | vFAS, geraadpleegd 21 april, 2026.

de mogelijkheid van scheidingsmediation te wijzen. De leden van de vFAS zijn altijd advocaten. De vereniging wordt erkent door de NOvA.

De vereniging is in regio's ingedeeld.[188] In iedere regio zijn meerdere regiocoördinatoren aangesteld. Ze organiseren kennismakings- en kennisuitwisselingsbijeenkomsten voor de regionale leden en vormen ook een aanspreekpunt. Overleg tussen de regiocoördinatoren en het bestuur van de vFAS vindt plaats eens per jaar, of zoveel vaker als nodig. Het bestuur bestaat uit leden van de vereniging. Het bestuur wordt ondersteund door een secretariaat en vaste- en/of ad-hoc-commissies die net als het bestuur ook bestaan uit leden van de vereniging. Volgens het structuurschema van de vFAS zijn er twee ondersteunende commissies: de Commissie Alimentatienormen en de Commissie Modellen.

Omdat alle vFAS-leden advocaat zijn vallen ze allemaal onder de Advocatenwet van 1952.[189] Ook als het gaat om het verrichten van mediations verliezen vFAS-leden hun hoedanigheid als advocaat niet.[190] We zullen daarom eerst de kwaliteitsborging op basis van deze wet beschrijven. De NOvA heeft hierin een prominente rol. Aan het eind van deze paragraaf komen de aanvullende eisen van de specialisatievereniging vFAS aan bod. Bovendien staan we stil bij het Klachtenregelement Mediation van de vFAS in zaken waar een vFAS-advocaat mediator als mediator heeft opgetreden.[191]

Organisatie
Volgens de advocatenwet zijn advocaten verplicht ingeschreven bij de NOvA. De NOvA is een publiekrechtelijk lichaam zoals bedoeld in artikel 134 van de Grondwet. Het kent als organen een algemene raad, een deken, een college van afgevaardigden, een raad van advies en een college van toezicht. De algemene raad, die aan het hoofd staat van de NOvA, bestaat uit tenminste vijf en ten hoogste negen leden, onder wie de deken. De algemene raad wordt gekozen door een college van afgevaardigden dat ten minste eenmaal per jaar bijeenkomt. De vergaderingen van dit college zijn openbaar tenzij anders wordt besloten. Jaarlijks treden twee leden van de algemene raad af en niemand kan langer dan negen jaren deel uitmaken van de algemene raad.

De algemene raad is verantwoordelijk voor het uitvoeren van kwaliteitstoetsen bij advocaten. Ze wijzen hierbij deskundigen aan. De deken geeft advocaten voorlichting over al hetgeen verband houdt met de praktijkuitoefening. De deken kan optreden als bemiddelaar in geschillen tussen advocaten onderling, en informeert eenieder over de mogelijkheid tot klacht- en geschillenbeslechting en de mogelijkheid om naar de rechter te gaan. Zo nodig kan worden doorverwezen naar andere instanties. De algemene raad doet jaarlijks rekening en verantwoording van hun geldelijk beheer. Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over het afgelopen jaar waarin tevens verslag wordt gedaan over de stand van de beroepsuitoefening door advocaten en over de afhandeling van geschillen tussen advocaten en cliënten.

[188] Structuur vereniging | vFAS, geraadpleegd 21 april, 2026.
[189] De borging van de kwaliteit van de advocatuur wordt ten eerste geregeld via de advocatenwet. Hierin zijn de volgende onderwerpen geregeld: de toelating tot het tableau, de opleiding en stage, de bevoegdheden en verplichtingen, de NOvA, de orden in de arrondissementen evenals hun organen en regels omtrent toezicht en tuchtrechtspraak (organisatie en maatregelen). In aanvulling hierop stelt de NOvA de beroepsregels voor de advocatuur vast waaraan advocaten moeten voldoen. Dit zijn onder andere de Verordening op de advocatuur (Voda), de Regeling op de advocatuur (Roda) en de Gedragsregels advocatuur. Specialisatieverenigingen stellen vervolgens nadere eisen aan de advocaten die hier lid van willen worden en blijven.
[190] Zie gedragsregels. Geraadpleegd op 10 april, van ECHTSCHEIDINGSCONVENANT.
[191] Klacht over een vFAS mediator | vFAS, geraadpleegd 21 april, 2026.

Het college van afgevaardigden stelt verordeningen vast in het belang van een goede uitoefening van de praktijk en ter waarborging van de eisen die daaraan worden gesteld.[192] Ook stelt dit college regels omtrent de eisen ter bevordering van de vakbekwaamheid van advocaten en de kwaliteit van de beroepsuitoefening, de aansluiting bij een klachten- en geschillenregeling, een behoorlijke inrichting van de administratie van praktijkvoering voor advocaten, de beroepsaansprakelijkheids-verzekering, de huishouding en organisatie van de NOvA en de doorberekening van de kosten die de NOvA maakt in verband met de uitoefening van tuchtrechtspraak.

Het college stelt daarnaast jaarlijks de bedragen vast die advocaten jaarlijks dienen te betalen ter dekking van de kosten van de NOvA en de kosten van het overkoepeld deel ten behoeve van het toezicht, los van de plaatselijke bijdrage. De NOvA hanteert hierbij vijf inkomenscategorieën. Afhankelijk hiervan varieert de financiële bijdrage begin 2026 tussen 291 euro (voor advocaat-stagiairs) en 1.744 euro (bij een inkomen van meer dan 120.000 euro). Van de financiële bijdrage gaat 26% de bekostiging van de tuchtrechtspraak (hof en raden van discipline), 20% naar toezicht op de advocatuur (college van toezicht en het dekenberaad) en 54% gaat naar de uitvoering van de overige wettelijke taken van de NOvA (communicatie, 15%; praktijkvoering, 12%; bestuurlijke organisatie, 9%; juridische aangelegenheden, 6%; opleiding, 4%; kwaliteitsbevordering, 3%; wetgevingsadvisering, 3%; tableau, 2%).[193]

Tevens is er een raad van advies bestaande uit vijf tot zeven leden (inclusief de voorzitter) en waarvan het merendeel geen advocaat mogen zijn. Een ontwerp voor een verordening dient eerst te worden voorgelegd aan de raad van advies. Leden van de raad van advies mogen geen lid zijn van enig ander orgaan van de NOvA of de lokale ordes. De regels over de samenstelling en inrichting van de raad worden geregeld in een verordening.

Voorstellen voor verordeningen worden aan het college gedaan door de algemene raad of door tenminste vijf afgevaardigden. Verordeningen worden gepubliceerd in de Staatscourant. De verordeningen zijn bindend voor advocaten die zijn ingeschreven op het tableau, bezoekende advocaten en rechtspersonen of samenwerkingsverbanden waarbinnen (bezoekende) advocaten werkzaam zijn en die uitsluitend rechtspraktijk uitoefenen of doen uitoefenen door advocaten dan wel door advocaten en andere beroepsbeoefenaren. Besluiten van het college en de algemene raad kunnen bij koninklijk besluit worden vernietigd, met uitzondering van besluiten van de deken van de algemene raad en besluiten van het college van toezicht.

Naast de NOvA zijn er lokale publiekrechtelijke organen. Deze lokale orden van advocaten in een arrondissement kennen een raad van orde, een deken en een jaarlijkse vergadering. Het aantal leden van de raad van de lokale ordes wordt nader bepaald door het college van afgevaardigden en het huishoudelijke reglement van de lokale orde, maar bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste elf leden (onder wie de deken). Elk lid van de raad kan tot deken gekozen worden. De deken is herkiesbaar, de leden van de raad niet.

[192] Het gaat hierbij om de eisen in artikel 10a Advocatenwet.
[193] NOvA (2026) Infographic Hoe wordt uw financiële bijdrage 2026 besteed, zie infographic_hoe_wordt_uw_financiele_bijdrage_2026_besteed_jpg.png (2459×2480), geraadpleegd op 20 april 2026.

Toelatingsvereisten NOvA
Iedereen die het beroep van advocaat wil uitoefenen moet zich inschrijven op het tableau van de NOvA. Hiertoe moet deze persoon aan bepaalde eisen voldoen. Een van deze eisen is dat een universitaire opleiding Nederlands recht moet zijn afgerond (een bachelor en master Nederlands recht, of een titel meester in de rechten, of een doctoraat in de rechtsgeleerdheid). Een andere eis is dat een Verklaring Omtrent Gedrag moet worden overlegd. De advocaten die aan de eisen voldoen worden door de rechtbank van het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt, beëdigd. Zij verklaren dan het volgende: 'Ik zweer (beloof) getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet, eerbied voor de rechterlijke autoriteiten, en dat ik geen zaak zal aanraden of verdedigen, die ik in gemoede niet gelove rechtvaardig te zijn.'[194]

De eerste drie jaar dat een advocaat is ingeschreven is hij verplicht om onder toezicht van een andere advocaat (de patroon) als stagiair in diens kantoor praktijk te voeren. Tegelijkertijd biedt de NOvA een verplichte, tweejarige beroepsopleiding aan (Beroepsopleiding Advocaten) die tot doel heeft om basiskennis en -vaardigheden bij te brengen. Tijdens de stage dient de advocaat vijf keer te hebben opgetreden in procedures op tegenspraak. De patroon dient ten minste één mondelinge behandeling te hebben bijgewoond. De advocaat-stagiair moet bovendien ten minste tien stukken, waaronder ten minste zeven processtukken, te hebben vervaardigd. Daarnaast heeft hij op twee van de drie rechtsgebieden burgerlijk recht en burgerlijk procesrecht, bestuursrecht en bestuursprocesrecht of strafrecht en strafprocesrecht ervaring opgedaan. Indien dat niet mogelijk is, dan moet op meerdere sub-rechtsgebieden binnen een van deze rechtsgebieden ervaring zijn opgedaan. Daarnaast dient hij zijn praktijk financieel op orde te hebben en stuurt tweemaal per jaar de winst- en verliesrekening naar de raad van orde. Daarnaast zijn er verplichting ten aanzien van de patroon zodat de stagiair een leerzame stage doorloopt en kan voldoen aan de eisen die aan hem worden gesteld. Na verkrijging van een certificaat ter succesvolle afronding van de stage, inclusief de beroepsopleiding, mag de advocaat zelfstandig het beroep uitoefenen. Wie het examen als stagiair niet haalt wordt van het tableau geschrapt.

Periodieke vereisten NOvA
Voor advocaten die drie jaar of langer op het tableau staan ingeschreven, al dan niet onderbroken en met uitzondering van de stageperiode, geldt een onderhoudsplicht (zie de Verordening op de advocatuur; Voda). Advocaten die eenmaal zijn ingeschreven dienen jaarlijks aantoonbaar hun professionele kennis en kunde te onderhouden en te ontwikkelen op voor zijn praktijk relevante rechtsgebieden. Van deze advocaten wordt verwacht dat zij deelnemen aan kwaliteitstoetsen door 1) intervisie gedurende minstens acht uur per jaar, met ten minste twee uur en ten hoogste vier uur aaneengesloten per dag of 2) peer review door een reviewer die is aangewezen als deskundige zoals bedoeld in de advocatenwet gedurende ten minste vier uur per jaar, met ten minste twee uur en ten hoogste vier uur aaneengesloten per dag. In plaats van de intervisie kan een advocaat ook kiezen voor gestructureerd intercollegiaal overleg onder begeleiding van een begeleider gedurende ten minste acht uur per jaar, met ten minste twee uur en ten hoogste vier uur aaneengesloten per dag. Daarnaast dient een advocaat elk kalenderjaar ten minste twintig opleidingspunten te halen. Ten minste de helft hiervan moet betrekking hebben op juridische activiteiten op een voor zijn praktijk relevant rechtsgebied. Eén opleidingspunt kan worden verkregen door: het volgen van een heel uur academisch of postacademisch onderwijs, ieder half uur

[194] Advocatenwet, artikel 3, lid2

dat academisch of postacademisch onderwijs is gegeven dat de praktijkuitoefening of de praktijkvoering ten goede komt, iedere 500 woorden van een juridisch artikel dat hij heeft geschreven en dat is gepubliceerd in de rechtsliteratuur, ieder heel uur dat hij heeft deelgenomen aan kwaliteitstoetsen in de vorm van intervisie of peerreview. Bewijsstukken dienen te worden overlegd. Ook andere activiteiten zijn mogelijk, maar daar kan de algemene raad nadere regels aan stellen.

Toelatingvereisten vFAS
In de advocatuur zijn een aantal specialisatieverenigingen actief waarbinnen advocaten zich kunnen verenigingen. Veel van deze verenigingen worden door de NOvA erkent en krijgen het keurmerk 'Specialisatievereniging van de Nederlandse Orde van Advocaten'. Advocaten kunnen zich aansluiten bij een specialisatieverenigingen als zij voldoen aan de voorwaarden die de vereniging stelt.[195] Bij de Nederlandse Vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS) zijn de voorwaarden als volgt. Allereerst worden advocaten aspirant-lid. Om aspirant lid te worden dient de kandidaat als advocaat te zijn inschreven (overeenkomstig de advocatenwet) en in bezit te zijn van een stageverklaring of van het certificaat van de Beroepsopleiding Advocaten waarbinnen de Leerpraktijk Familierecht gevolgd is.[196] Tot slot dient de advocaat te verklaren om vanaf de ingangsdatum van het aspirant-lidmaatschap minimaal 736 uur als advocaat werkzaam te zijn of te besteden aan het rechtsgebied personen-, familie- en/of erfrecht. Een advocaat die geregistreerd staat in meerdere rechtsgebieden dient dan minstens 500 uur voor elk van de rechtsgebieden werktijd te besteden.

Ieder aspirant-lid volgt een opleidingstraject tot advocaat-scheidingsmediator (2 jaar en 3 maanden) of advocaat-erfrechtspecialist (2 jaar). Binnen maximaal zes jaar na toetreding dient de aspirant aan alle vereisten voor het lidmaatschap te voldoen. Pas daarna kunnen ze officieel lid worden. De contributie voor het vFAS lidmaatschap bedraagt 550 euro per jaar (excl. BTW).[197]

Er zijn twee routes om vFAS-lid te worden middels de erfrechtspecialisatie:

1 door het volgen van de vFAS-Grotius Erfrecht specialisatieopleiding, waarbij je daarnaast de BOM (Basis Opleiding Mediation, 54 PO punten) moet volgen, alsmede van de JOF (Juridische Opleiding Familierecht) de onderdelen huwelijksvermogens-recht en afstamming;
2 door het volgen van een door de vFAS erkende externe specialisatieopleiding (55 PO punten) Erfrecht, inclusief voormelde vereisten, gevolg door een assessment. Op dit moment zijn er geen externe door de vFAS erkende Erfrecht specialisatieopleidingen.[198] Van de specialisatieopleiding moet bovendien op twee onderdelen een positieve beoordeling worden behaald (relatievermogensrecht en afstamming). Een aspirant-lid vFAS-advocaat mediator Familierecht dient drie opleidingen met goed gevolg te hebben afgerond. Dit gaat om de Juridische Opleiding Familierecht (36 PO-punten), de vFAS-Mediationopleiding (de basisopleiding mediation: 54 PO-punten én de specialisatieopleiding mediation: 36 PO-punten). En tot slot de Juridische SpecialiatieOpleiding Familierecht (78 PO-punten).

195 Specialisatieverenigingen | Nederlandse orde van advocaten, geraadpleegd op 31 maart, 2026.
196 Wil jij gespecialiseerd familie- of erfrechtadvocaat worden? | vFAS, geraadpleegd op 30 januari 2026.
197 Ontwikkelingstraject tot vFAS scheidingsmediator | vFAS, geraadpleegd op 20 april 2026.
198 Ontwikkelingstraject tot vFAS erfrecht specialist | vFAS geraadpleegd op 20 april, 2026.

Periodieke vereisten vFAS
Om het lidmaatschap bij de vFAS te behouden moet jaarlijks 736 uur als advocaat te worden gewerkt in het betreffende specialisatiegebied (familierecht of erfrecht), moeten 10 juridische opleidingspunten op het betreffende vakgebied worden behaald en 8 intervisiepunten in overeenstemming met de vFAS-regels voor intervisiebij-eenkomsten. Tot slot geldt voor de voor de specialist in het familierecht dat er aanvullend 6 vaardigheidspunten worden gehaald (geldt niet voor aspirant-leden).[199] De opleidingspunten kunnen behaald worden door deelname aan vFAS en IMFO-activiteiten, deelname aan de intervisiegroepen van de vFAS en/of door het volgen van scholingsactiviteiten door andere aanbieders, als de vFAS deze scholingsactiviteiten accrediteert. De punten die leden halen bij andere aanbieders gelden alleen als vFAS PE-punten als de vFAS deze cursus/opleiding heeft geaccrediteerd en als puntwaardig heeft aangemerkt. De cursus/opleiding moet relevant zijn voor de praktijk van een vFAS-lid.

Gedragsregels
De gedragsregels van de vFAS geven aan dat de vFAS-advocaat mediator zijn hoedanigheid als advocaat behoudt bij mediation en dat derhalve het voor advocaten geldende gedragsrecht van toepassing is. Daarnaast staan in de gedragsregels aanvullende normen voor de overeenkomst, de procesbegeleiding en de inhoud. Wat betreft de overeenkomst wordt voorgeschreven dat de vFAS'er overeenkomsten sluit volgens de Modelovereenkomst van de vereniging, met uitzondering van hetgeen is vermeld over de kosten. Alleen als partijen de overeenkomst hebben begrepen en ermee akkoord zijn gegaan, kan de mediation van start gaan. De overeenkomst wordt zo spoedig mogelijk getekend en de afspraken over de kosten moeten duidelijk zijn en schriftelijk zijn vastgelegd. Aan derden zal de vFAS-advocaat mediator meedelen dat hij optreedt in de hoedanigheid van advocaat mediator. Na beëindiging van de mediation wordt geen rechtsbijstand meer verleend aan één van de partijen tegen de andere partij.

Wat betreft procesbegeleiding dient de vFAS-advocaat mediator partijen te begeleiden vanuit een onpartijdige positie, passende aandacht te besteden aan emotionele en relationele aspecten bij de partijen en eventuele kinderen, en in voorkomende gevallen partijen in overweging te geven een andere deskundige te raadplegen. Bovendien wordt passende aandacht besteed aan het bevorderen van de onderlinge communicatie. De vFAS-advocaat mediator heeft de leiding over het mediationproces waarbij partijen geholpen worden in het zoeken naar verschillende oplossings-mogelijkheden. De vFAS-advocaat mediator begeleidt de onderhandelingen. Van de mediationgesprekken worden verslagen opgesteld die met partijen worden besproken. Het contact wordt met partijen gezamenlijk onderhouden, met uitzondering van niet-inhoudelijke onderwerpen, en draagt er zorg voor dat stukken die door de ene partij worden ontvangen ook bij de andere partij terecht komen. Als partijen hier toestemming voor geven, mag de vFAS-advocaat mediator partijen ook afzonderlijk spreken. De inhoud is niet vertrouwelijk ten opzichte van de andere partij, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De voortgang wordt bewaakt, en de vFAS-advocaat mediator zal de mediation beëindigen als de mediation niet (binnen redelijke termijn) tot overeenstemming zal leiden, of een andere omstandigheid zich voordoet die zou moeten leiden tot de beëindiging van mediation.

De gedragsregels omvatten daarnaast een aantal bepalingen over de inhoud van de mediation. De vFAS-advocaat mediator geeft partijen juridische informatie over hun

[199] Ontwikkelingstraject tot vFAS scheidingsmediator | vFAS, geraadpleegd op 20 april, 2026.

rechtspositie en de gevolgen daarvan. Bevorderd wordt dat partijen over voldoende informatie beschikken om gelijkwaardig te kunnen onderhandelen en beslissingen kunnen nemen. Een bereikte overeenkomst wordt vastgelegd in een concept-convenant c.q. -vaststellingsovereenkomst en wijst partijen op de mogelijkheid die overeenkomst te laten beoordelen door een andere advocaat en/of deskundige. Na ondertekening wordt er zo nodig gezorgd voor de afwikkeling van de (gerechtelijke) procedure en formalisering van de (echt)scheiding en wordt bij de pensioenuitvoerders melding gemaakt van de afspraken over pensioenverevening (tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken). De mediation wordt beëindigd als de voorgestelde regelingen volgens de vFAS-advocaat mediator zodanig tegen het recht en/of de maatstaven van redelijkheid en billijkheid indruisen dat deze niet verenigbaar zijn met zijn/haar beroepsopvatting. De vFAS-advocaat mediator vergewist zich van de identiteit van de partijen. Bij gebruik van een online tool, vindt minimaal één persoonlijke ontmoeting plaats. Als deze ontmoeting de ondertekening van een convenant betreft, vergewist de vFAS-advocaat mediator zich ervan dat partijen kennis hebben genomen van de inhoud ervan.

Klachtenregeling en tuchtrecht

De gedragsregels van de NOvA zijn en blijven ook van toepassing op een vFAS-lid die heeft gehandeld in de hoedanigheid van mediator. Een klacht kan daarom bij de deken worden ingediend. De klacht wordt dan beoordeeld aan de hand van de advocatentuchtrechtelijke maatstaf: of de advocaat, ook handelend als mediator, heeft gehandeld zoals een behoorlijk advocaat betaamt. Na het doorlopen van deze klachtenprocedure, kan indien gewenst de klacht nog worden voorgelegd aan de Raad van Discipline en daarna kan de klager eventueel nog in appel bij het Hof van Discipline. De zwaarste maatregel die tuchtrechters kunnen opleggen is schrapping van het tableau. Deze route is niet primair gericht op een mediation-specifieke beoordeling van het verloop of de kwaliteit van de mediation. Voor klachten over het optreden van een vFAS-lid als mediator voorziet de vFAS daarom in een eigen klachtregeling.[200,201] De klacht bij de vFAS kan binnen drie jaar na de dag waarop de klacht betrekking heeft worden ingediend of binnen een jaar nadat de gevolgen ervan bekend zijn geworden en de driejaartermijn verstreken is. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van het bestuur. Deze stuurt een ontvangst-bevestiging naar de klager en stuurt de klacht door naar het betreffende lid. Beide partijen wordt ook een exemplaar van het klachtenreglement gestuurd die binnen zes weken hierop schriftelijk kan reageren. De secretaris stuurt deze reactie, of een bericht over het uitblijven hiervan, naar de klager. Vervolgens wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek met een van de bestuursleden. Het doel van dat gesprek is de klacht oplossen. Als dit lukt, bevestigt de secretaris de oplossing schriftelijk aan de klager en het lid. Er wordt geen verslag van het gesprek gemaakt en als het niet tot een oplossing komt kunnen deelnemers niet worden gehouden aan wat er tijdens het gesprek is gezegd. Zowel de klager als het lid hoeven niet in te gaan op de uitnodiging voor het gesprek met het bestuurslid. De behandeling geschied in het Nederlands. De klager mag op eigen kosten gebruik maken van een tolk.

Als de klager afziet van het gesprek met het bestuurslid of het gesprek niet tot een oplossing leidt, kan hij of zij een klacht indienen bij de Raad van Tucht.[202] Deze raad is eind 2007 door vFAS opgericht. De Raad van Tucht bestaat uit één voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en vier overige leden. Het bestuur van STS benoemt de

200 Stichting Tuchtrecht Scheidingsmediation, geraadpleegd op 20 april 2026.
201 vFAS KLACHTENREGLEMENT BEMIDDELING, geraadpleegd op 10 juni 2026.
202 251021-STS-Reglement.pdf, geraadpleegd op 10 juni 2026.

voorzitter en leden voor de duur van vier jaar. Ze zijn tweemaal hernoembaar. De voorzitter van de Raad van Tucht moet lid zijn van de rechterlijke macht en met rechtspraak zijn belast (niet uitsluitend zijnde rechter-plaatsvervanger). De voorzitter van de stichting, bijvoorbeeld, is raadsheer bij het gerechtshof in Den Haag en voormalig vicepresident van Rechtbank Den Haag. De leden moeten, met uitzondering van de (plaatsvervangend) voorzitter minstens vier jaar lid zijn van de vFAS. De ambtelijk secretaris wordt aangewezen door het bestuur en moet voldoen aan bepaalde eisen van de Advocatenwet (artikel 2, lid 1a of lid 1b).

De Raad van Tucht is ondergebracht in een stichting met als doel: het organiseren, verzorgen en in stand houden van tuchtrechtspraak voor alle leden van de vFAS.[203] Binnen de stichting is ook de Raad van Beroep ingesteld voor als een partij in beroep wil gaan tegen een uitspraak van de Raad van Tucht. Het lidmaatschap van de Raad van Tucht is niet verenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de vFAS, het bestuur van de STS of van de Raad van Beroep van de STS. Tussen de leden van de Raad van Tucht mag geen familiair verband bestaan tot en met de derde graad en mag ook geen duurzaam samenwerkingsverband bestaan tot het uitoefenen van het beroep van advocaat of de verhouding van werkgever tot werknemer.

Volgens het reglement Tuchtrechtspraak kunnen klachten bij de Raad van Tucht kunnen uitsluitend worden ingediend naar aanleiding van scheidingsmediation, en alleen door een bij die mediation direct betrokken partij of door het bestuur van vFAS.[204] Ook moet de klacht eerst zijn ingediend bij de vFAS zelf. Het bestuur van de stichting kan bepalen dat de klager de administratieve kosten moet vergoeden en een voorschot dienen te betalen.

De klacht dient uiterlijk zes maanden na de klachtprocedure van de vFAS worden ingediend. Klachten die later worden ingediend zijn niet ontvankelijk. De betreffende mediator evenals de vFAS worden op de hoogte gesteld van de klacht. De mediator dient mee te werken aan de behandeling van de klacht. Als dit niet wordt gedaan, kan de Raad van Tucht daaraan consequenties verbinden die hij geraden acht. De mediator kan vervolgens schriftelijk op de klacht reageren. In voorkomende gevallen kan de klager hier schriftelijk zijn commentaar bij geven, waarna de mediator daar weer schriftelijk op kan reageren. Vervolgens wordt een datum vastgesteld voor zitting voor een mondelinge behandeling van de klacht. De behandeling en de beslissing wordt gedaan door een meervoudige kamer (drie leden waaronder de voorzitter). Beslissingen worden genomen met meerderheid van stemmen. Een lid kan zich verschonen en kan worden gewraakt. Verschoning is altijd toegestaan. Een wrakingskamer zal zich buigen over het toestaan van een wrakingsverzoek. De Raad kan pas een beslissing nemen als zowel klager als mediator zijn gehoord, of hiertoe in de gelegenheid zijn gesteld. Van de zitting wordt een verslag gemaakt. Bijstand door een raadsman/adviseur of tolk is toegestaan. Klager en mediator kunnen tijdig kennisnemen van processtukken. De Raad kan getuigen oproepen en horen. De klacht wordt behandeld in een openbare zitting. Bij gewichtige redenen kan de raad beslissen om de behandeling achter gesloten deuren te laten plaatsvinden. De leden en de secretaris van de Raad zijn gebonden aan strikte geheimhouding.

De beslissing zijn met redenen omkleed en worden in het openbaar uitgesproken. Een verslag van de zitting wordt gestuurd naar de klager, de mediator en het bestuur van de vFAS. Als de klacht gegrond is, kan de volgende maatregelen worden opgelegd:

[203] Stichting Tuchtrecht Scheidingsmediation, geraadpleegd op 20 april 2026.
[204] 251021-STS-Reglement.pdf, geraadpleegd op 10 juni 2026.

gegrondverklaring maar zonder maatregel, enkele waarschuwing, schriftelijke berisping, schorsing als lid van de vFAS voor maximaal één jaar, en ontzetting uit het lidmaatschap van de vFAS van het lid. De laatste twee maatregelen kunnen ook voorlopig worden opgelegd, met een maximale proeftijd van twee jaar. Tegen beslissingen van de Raad van Tucht is beroep mogelijk bij de Raad van Beroep. Deze raad kan de beslissing bekrachtigen of (gedeeltelijk) vernietigen danwel de appellant (gedeeltelijk) niet ontvankelijk te verklaren in het hoger beroep.

3.4 Kwaliteitsvereisten gesteld door Raad voor Rechtsbijstand

Organisatie
De RvR is een zelfstandig bestuursorgaan. In 1994 is de Wrb in werking getreden en werden de Raden voor Rechtsbijstand opgericht. In 2010 werden de vijf Raden samengevoegd tot één RvR.[205] Volgens de missie is de Raad: 'De Raad is in onze democratische rechtsstaat verantwoordelijk voor de optimale organisatie en het borgen van goede gesubsidieerde rechtsbijstand en mediation voor minder draagkrachtige burgers. Daarnaast voeren we (een deel van) de Wet schuldsanering natuurlijke personen en de Wet beëdigde tolken en vertalers uit.'[206] Volgens de Wet op rechtsbijstand fungeert het bestuur van de RvR hierbij als het bevoegde bestuursorgaan dat de jaarlijkse inschrijvingsvoorwaarden voor onder andere advocaten en mediators formeel vaststelt, in overleg met ketenpartners en na goedkeuring door het ministerie van JenV. Terwijl het bestuur van de RvR verantwoordelijk is voor het uitvoeringsbeleid en de inrichting van de organisatie, vindt de feitelijke uitvoering van de wettelijke taken – waaronder het beslissen op toevoegingsaanvragen en het vaststellen en uitbetalen van vergoedingen aan rechtsbijstandverleners en mediators – plaats door of namens het bestuur van de RvR. Het bestuur wordt hierbij ondersteund door een Raad van Advies, die primair adviseert over de toegang tot vanuit het recht maatschappelijke oogpunt. De leden van de Raad van Advies bekleden geen functies die met oog op het goed functioneren van hun taak ten aanzien van de RvR ongewenst zijn.

De inschrijvingsvoorwaarden zijn openbaar toegankelijk via de Staatscourant en de website van de RvR.[207, 208] De inschrijvingsvoorwaarden van de RvR vooronderstellen verder (door het vereiste van MfN-registermediator te stellen) de uitgangspunten van het kwaliteitssysteem van de MfN, waaronder gedragsregels en reglementen MfN, klacht en tuchtrecht STM. Het onderhavige onderzoek kijkt alleen naar de inschrijvingsvoorwaarden voor mediators. Voor hen geldt dat ze aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen om toevoegingen aan te kunnen vragen. Als ze hieraan voldoen komen ook in aanmerking voor doorverwijzingen vanuit de gerechten of hJL.[209]

Toelatingsvereisten
Als vertrekpunt voor de inschrijving geldt volgens de inschrijvingsvoorwaarden dat de mediator als MfN-registermediator moet zijn ingeschreven.[210] Andere beroepsorga-

[205] Historie | raadvoorrechtsbijstand.org, geraadpleegd op 10 jun, 2026.
[206] Missie en visie | raadvoorrechtsbijstand.org, geraadpleegd op 10 juni 2026.
[207] Stcrt. 2025, nr. 40480.
[208] De publicatie in de Staatscourant vormt de officiële wetstechnische bekendmaking; de website van de RvR biedt een gebruiksvriendelijke weergave van identieke regels. Inschrijvingsvoorwaarden mediator 2026 - rvr.org, geraadpleegd op 1 mei 2026.
[209] De Wet op rechtsbijstand geeft het kader waar deze voorwaarden betrekking op kunnen hebben (artikel 33c).
[210] Stcrt 2025, nr. 40480.

nisaties die een kwaliteitsregister van mediators onderhouden kunnen een verzoek bij de RvR indienen om toelating.[211] Door het vereiste van een MfN-registermediator te hanteren, gaan de inschrijvingsvoorwaarden van de RvR bovendien uit van de principes van het MfN-kwaliteitssysteem, waaronder de MfN-gedragsregels en reglementen en de klacht- en tuchtprocedures van de STM. De RvR kan de inschrijving van een mediator doorhalen indien deze niet voldoet aan de inschrijvingsvoorwaarden zoals vastgelegd in artikel 33d van de Wrb. Dit gebeurt overeenkomstig artikel 33d, lid 2, in samenhang met artikel 17, lid 2, onder b, d, e en f van de Wrb. Op basis van deze artikelen heeft de RvR het Maatregelbeleid opgesteld dat ook van toepassing is op mediators.[212]

In de drie jaar voorafgaand aan de aanvraag dient een door het MfN-register afgenomen peer review met goed gevolg te zijn afgelegd en moeten ten minste negen mediations zijn verricht op basis van de MfN-mediationovereenkomst, waarvan minimaal drie zijn afgerond met een vaststellingsovereenkomst. Daarnaast is de mediator verplicht te beschikken over een deugdelijke beroepsaansprakelijkheids-verzekering met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis, waarvan bij inschrijving een verklaring of bereidheidverklaring moet worden overlegd.

Om in aanmerking te komen voor gerichte doorverwijzingen vanuit hJL of de rechtspraak, gelden aanvullende vereisten. Hiervoor dient de mediator specifieke vakinhoudelijke affiniteiten te registreren. Voor de formele registratie van een affiniteit dient de mediator aan de hand van geanonimiseerde mediationovereenkomsten aan te tonen dat er ten minste drie mediations binnen de betreffende hoofdcategorie zijn behandeld. Deze specifieke bewijslast is niet van toepassing op affiniteiten binnen het personen- en familierecht. Voor de behandeling van zaken binnen dit vakgebied dient de mediator een door het MfN-register geaccrediteerde specialisatieopleiding familiemediation met succes te hebben voltooid.

Voor het behandelen van zaken betreffende internationale kinderontvoering dienen mediators zich afzonderlijk bij de RvR te registreren, waarbij cumulatief moet worden aangetoond dat men een door de RvR erkende opleiding voor *cross border* mediation heeft voltooid, beschikt over actuele kennis van het Haags Kinderontvoeringsverdrag van 25 oktober 1980 en de Uitvoeringswet internationale kinderontvoering van 2 mei 1990, en ten minste tien familierechtzaken als mediator heeft behandeld.

Ten aanzien van het optreden als bijzondere curator in zaken ex artikel 1:250 BW gelden specifieke toelatings- en onderhoudsvereisten. De professional dient een universitaire opleiding met succes te hebben voltooid, gedurende een aaneengesloten periode van drie jaar voorafgaand aan het verzoek als familiemediator bij de RvR ingeschreven te staan en het door de Stichting Bijzondere Curator georganiseerde examen met goed gevolg te hebben afgelegd.

Doorlopende nalevingsvereisten
Het behoud van deze MfN-status is een voorwaarde om ingeschreven te blijven. Bij beëindiging hiervan is de mediator verplicht zich direct bij de RvR uit te schrijven. Daarnaast verplicht de regeling de mediator tot deelname aan kwaliteitsbevorderende bijeenkomsten en tot naleving van de overeengekomen kwaliteitssystemen.

[211] Stcrt. 2025, nr. 40480.
[212] Stcrt. 2019, nr. 17448.

Op het gebied van de kantoororganisatie dient de mediator te voorzien in telefonische en digitale bereikbaarheid tijdens kantooruren. Als voor een partij een toevoeging is verleend, mag de mediator naast de opgelegde eigen bijdrage geen aanvullend honorarium of uurtarief in rekening brengen, noch is het toegestaan om provisie toe te kennen of te ontvangen voor het aanbrengen van opdrachten. Aanvragen en declaraties moeten open, zorgvuldig en volledig worden ingericht, waarbij de mediator verplicht is uit eigen beweging alle relevantie bijzonderheden te melden die de rechtmatigheid beïnvloeden. Ook stemt de mediator ermee in dat dossiergegevens aan de cliënt kunnen worden verstrekt.

De mediator heeft de plicht te bevorderen dat een toevoeging wordt verleend als een partij daarvoor in aanmerking komt. Als een cliënt bewust afziet van gesubsidieerde rechtsbijstand, moet dit schriftelijk worden vastgelegd en vervalt de mogelijkheid tot toevoeging. Plaatsvervanging is in principe uitgesloten, tenzij er sprake is van zwaarwegende redenen, waarbij de vervanger eveneens bij de RvR ingeschreven moet staan. Niet-geregistreerde kantoormedewerkers mogen uitsluitend ondersteunende werkzaamheden verrichten. Het gehanteerde uurtarief voor niet-toegevoegde partijen moet aan de RvR worden opgegeven, mag niet worden overschreden en wordt, samen met de praktijkgegevens en affiniteiten, openbaar gepubliceerd en gedeeld met hJL en de rechtspraak. Tot slot draagt de mediator de verantwoordelijkheid voor de bescherming van persoonsgegevens. Bij een onherroepelijke tuchtrechtelijke schorsing of doorhaling moet de RvR schriftelijk worden geïnformeerd voor de overdracht van dossiers. Herhaaldelijk onbehoorlijk optreden kan na een formele waarschuwing leiden tot uitsluiting van het stelsel, terwijl frauduleuze of onrechtmatige gedragingen resulteren in uitsluiting met onmiddellijke ingang.

Ten aanzien van de verslaglegging is de mediator in toegevoegde zaken verplicht een deugdelijke en transparante tijdregistratie bij te houden op datum en naar verrichting, waarbij gehanteerde tijdseenheden maximaal zes minuten mogen bedragen. De urenspecificatie dient minimaal te differentiëren tussen overige werkzaamheden en contacturen, inclusief een korte aanduiding van de gesprekspartner of correspondent, waarbij het aantal uren aan overige werkzaamheden het aantal contacturen niet mag overschrijden.

In het kader van de samenwerking met de verwijzingsvoorzieningen van de rechtspraak en hJL conformeert de mediator zich aan de voorgeschreven werkwijze en maakt verplicht gebruik van de door hen opgestelde mediationovereenkomst. De mediator draagt zorg voor een tijdige en complete verstrekking van monitorings-gegevens en dient bereid te zijn bijeenkomsten te houden in de daarvoor ingerichte mediationkamers van de rechtspraak, dan wel kosteloos adequate eigen ruimte ter beschikking te stellen als de verwijzingsvoorziening geen ruimte beschikbaar heeft. Voorts verplicht de mediator zich tot deelname aan schriftelijke of mondelinge evaluaties, beschikbaarheid voor verwezen mediations en het binnen twee weken na acceptatie plannen van een eerste bijeenkomst, met als doel de mediation binnen drie maanden af te ronden. Indien noodzakelijk geacht door de verwijzers, dient de mediator bereid te zijn op te treden in tijdig voorbereide teammediations.

Tot slot regelen de voorwaarden de vergoeding voor niet-toegevoegde partijen in zaken die zijn verwezen binnen het rechtsbestel. Wanneer geen enkele partij in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand, mag de mediator het uurtarief uitsluitend in rekening brengen voor de daadwerkelijke contacturen en overige werkzaamheden, tot een maximum dat gelijk is aan het aantal contacturen. Na

afronding ontvangen de cliënten een gespecificeerde urenverantwoording en een specificatie van eventuele vooraf goedgekeurde bijzondere kosten. In situaties met twee partijen waarin slechts één partij een toevoeging heeft verkregen, is deze systematiek eveneens van toepassing op de betalende partij, met dien verstande dat het declarabele aantal uren door twee wordt gedeeld; aan de toegevoegde partij mogen geen uren in rekening worden gebracht als een toevoegingsvergoeding kan worden verkregen.

Met betrekking tot het klacht- en tuchtrecht committeert de mediator zich aan de klachtenregeling van het MfN-register en het Reglement STM. Ook stemt de professional in met de verplichting van het MfN-register om tuchtrechtelijke uitkomsten waarbij een onherroepelijke maatregel van onvoorwaardelijke schorsing of schrapping is opgelegd, rechtstreeks te melden aan de verwijzingsvoorziening van de Rechtspraak.

Op het gebied van co-mediation verklaren ingeschreven mediators zich bereid tot het laten bijwonen van sessies door een (onervaren) co-mediator die een erkende mediationopleiding heeft voltooid, om deze de gelegenheid te bieden praktijkervaring op te doen. Hierbij geldt dat co-mediators geen vergoeding ontvangen van partijen of de verwijzingsvoorziening, en dat het de ingeschreven mediator verboden is een vergoeding van de co-mediator te verlangen voor diens aanwezigheid. De ingeschreven mediator behoudt de volledige verantwoordelijkheid voor de procesvoering, draagt zorg voor mede-ondertekening van de mediationovereenkomst door de co-mediator en legt de identiteit en opleidingsachtergrond van de co-mediator vast op de monitoringformulieren.

Tot slot is de mediator in toegevoegde zaken waarin een advocaat moet worden ingeschakeld om de vaststellingsovereenkomst in een rechterlijke uitspraak te laten opnemen, verplicht te verifiëren dat deze advocaat bij de RvR staat ingeschreven voor de specialisatie personen- en familierecht. Indien de ingeschakelde advocaat niet over deze specialisatieregistratie beschikt, vervalt voor de mediator het recht op de afhechtingstoeslag (zie artikel 8 lid 2 van het Besluit Toevoeging Mediation).

Ter bewaking van de kwaliteit en ter voorkoming van een te hoge werkbelasting hanteert de RvR een stringente volumebeperking van maximaal 225 afgegeven toevoegingen per mediator per kalenderjaar. Bij herhaaldelijk overschrijding van dit maximum kan de RvR de mediator – na de mediator te hebben gehoord – besluiten om de mediator definitief uit te sluiten van deelname aan het stelsel.

Tot slot regelen de voorwaarden een actieve informatieplicht en medewerkings-verplichting bij ambtshalve kwaliteitsonderzoeken die door de RvR worden geëntameerd. De mediator is gehouden informatie te verstrekken en verantwoording af te leggen over de afhandeling van zaken en de naleving van de inschrijvingsvoor-waarden, tenzij dit in strijd is met de tuchtrechtelijke geheimhoudingsplicht van de MfN-registermediator. Als de mediator weigert mee te werken aan een dergelijk kwaliteitsonderzoek, beschikt de RvR over de formele bevoegdheid om de algemene inschrijving of de specifieke inschrijving voor het desbetreffende rechtsgebied door te halen.

Het doorgeven van wijzigingen in persoons- of praktijkgegevens en de formele beëindiging van de deelname aan het stelsel dienen schriftelijk bij de RvR te worden ingediend. Hiervoor moet gebruik gemaakt worden van het webportaal Mijn Wrb. Dit

portaal wordt ook gebruikt voor het indienen van toevoegingsaanvragen en declaraties, en de bekendmaking van besluiten door de RvR.

De formele doorhaling van de inschrijving door de RvR kan plaatsvinden op eigen verzoek van de mediator, bij het verlies van de MfN-status of gedurende de termijn van een onherroepelijke tuchtrechtelijke schorsing. Ook is doorhaling mogelijk als de mediator niet langer aan de inschrijvingsvoorwaarden voldoet, onvoldoende doelmatige of zorgvuldige rechtsbijstand verleent, herhaaldelijk onjuiste informatie verstrekt ten behoeve van de vergoeding, of niet voldoet aan de eisen omtrent het indienen en inrichten van toevoegingsaanvragen en declaraties. Een doorhaling voor een specifiek rechtsgebied wegens het niet voldoen aan de deskundigheidsvereisten geldt voor een minimale periode van één jaar, waarbij voor herinschrijving de reguliere voorwaarden van dat rechtsgebied van kracht zijn. Herinschrijving kan worden geweigerd als de eerdere uitschrijving het gevolg was van onzorgvuldige rechtsbijstand, onjuiste informatievoorziening of foutieve declaratieprocedures.

Tot slot bevatten de voorwaarden een algemene bepaling die de mediator verplicht zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met de doelstellingen van de regeling. Het is de professional uitdrukkelijk verboden om toevoegingen aan te vragen ten behoeve van een andere mediator of rechtsbijstandverlener die zelf niet is ingeschreven, niet aan de specifieke deskundigheidseisen voldoet of het wettelijke volumemaximum heeft bereikt. Ook stelt de bepaling vast dat het niet is toegestaan om de rechtsgevolgen van een algehele of gedeeltelijke uitschrijving te ontgaan door toevoegingen via andere mediators te laten aanvragen.

Periodieke vereisten
Voor het behoud van de inschrijving voor personen- en familierecht is de mediator verplicht jaarlijks ten minste zeven mediations op het terrein van het personen- en familierecht te behandelen, waarbij ook niet-gesubsidieerde zaken mogen worden meegeteld om dit volume aan te tonen. Daarnaast geldt de verplichting om per kalenderjaar tien opleidingspunten te behalen binnen dit specifieke expertisegebied, waarbij intervisiepunten tot een maximum van vier punten mogen worden opgevoerd mits deze aantoonbaar betrekking hebben op familiemediation.

Indien een mediator niet langer aan de gestelde onderhoudseisen voldoet of wil voldoen, dient deze uit eigen beweging een verzoek tot doorhaling van de specialisatie in te dienen bij de RvR. Voor herinschrijving na een eerdere doorhaling geldt de stringente voorwaarde dat de mediator tien opleidingspunten op het terrein van het personen- en familierecht overlegt, welke moeten zijn behaald in het jaar voorafgaand aan het herinschrijvingsverzoek. De RvR beschikt over de bevoegdheid om zowel steekproefsgewijs als op basis van specifieke signalen of eigen initiatief te toetsen of de ingeschreven mediator aan de deskundigheidseisen voldoet, waarbij nadere informatie over de toetsingsprocedure via de e-nieuwsbrief wordt gecommuniceerd.

Voor het behandelen van zaken betreffende internationale kinderontvoering dient de mediator de (rechts)ontwikkelingen en jurisprudentie binnen dit specifieke vakgebied actief te onderhouden. De bijzondere curator is verplicht jaarlijks ten minste vier opleidingspunten op dit terrein te behalen en gelijktijdig te voldoen aan de reguliere onderhoudseisen voor de voortzetting van de specialisatie personen- en familierecht. Bij het niet langer voldoen aan deze criteria is de RvR bevoegd de specialisatie door te halen, waarbij de betrokkene desgewenst vooraf wordt gehoord.

Aanvullende vereisten voor advocaat-mediators
Indien een advocaat binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand eveneens als mediator optreedt, gelden de Inschrijvingsvoorwaarden Advocatuur[213] en de Inschrijvingsvoorwaarden Mediators[214] naast elkaar.

De mediator is bij de uitvoering van een mediationtoevoeging gebonden aan de bepalingen van Hoofdstuk IVa van de Wrb [1] en de specifieke gedragsnormen uit de Inschrijvingsvoorwaarden Mediators. Dit houdt onder meer de verplichting in tot een actieve MfN-registerregistratie en de bijbehorende praktijk- en peer-review-eisen uit de mediatorsregeling.

De Inschrijvingsvoorwaarden Advocatuur 2026 kennen binnen de deskundigheidseisen een specifieke regeling voor advocaten die tevens als mediator staan ingeschreven voor de specialisatie personen- en familierecht. In afwijking van de reguliere eis van vijftien advocatenzaken per jaar, mogen deze professionals voor beide specialisaties in totaal vijftien zaken per jaar behandelen, waarvan ten minste zeven familiemediations. Daarnaast geldt een afwijkende regeling voor de educatieverplichting. In plaats van afzonderlijke puntenaantallen, volstaat voor deze groep een gecombineerd totaal van tien opleidingspunten voor beide specialisaties samen, waarvan ten minste vijf opleidingspunten moeten zijn behaald op het terrein van familiemediation.

Voor de overige rechtsgebieden bevatten de Inschrijvingsvoorwaarden Advocatuur 2026 algemene bepalingen die aansluiten bij de Advocatenwet en de verordeningen van de NOvA. In de definitie in artikel 1.1. staat dat de advocaat een persoon is die is ingeschreven op het tableau van de NOvA.

De informatie-uitwisseling met tuchtrechtelijke instanties is in de voorwaarden vastgelegd (Convenant informatie-uitwisseling tussen de dekens van de orde in het arrondissement en de RvR); de RvR informeert de Deken van de Orde bij bepaalde tekortkomingen, zoals een uitsluiting uit het stelsel of bij signalen omtrent de zorgvuldigheid van de rechtsbijstand.[215] Indien de tuchtrechter een schorsing oplegt, voorzien de voorwaarden in gronden voor doorhaling van de inschrijving of weigering van een herinschrijving. Voor mediators die geen advocaat zijn, geldt een regeling op basis van de informatie-uitwisseling tussen de MfN en de RvR.[216]

De *Inschrijvingsvoorwaarden Advocatuur* bevatten in bijhorende Bijlage 2 een specifieke gedragscode voor advocaten die werkzaam zijn in de personen- en familierechtspraktijk.[217] De NOvA benadrukt dat deze code dient als een nadere uitwerking van de reguliere gedragsregels. Om de onafhankelijke positie van de advocaat te beschermen, heeft de code een richtinggevend karakter en is het niet geformuleerd als een inschrijvingsvoorwaarde. De code bevat de volgende zeven uitgangspunten voor de praktijkuitoefening:

[213] Stcrt. 2025, nr. 40479.
[214] wetten.nl - Regeling - Inschrijvingsvoorwaarden mediators 2026 - BWBR0051980, geraadpleegd op 19 mei 2026.
[215] Convenant informatie-uitwisseling tussen de dekens van de orde in het arrondissement en de Raad voor Rechtsbijstand | raadvoorrechtsbijstand.org, geraadpleegd op 10 juni 2026.
[216] Protocol informatie-uitwisseling Mediatorsfederatie Nederland en de Raad voor Rechtsbijstand | raadvoorrechtsbijstand.org, geraadpleegd op 10 juni 2026.
[217] De gedragscode is bedoeld om bestaande regels uit te werken, zonder dat de Gedragsregels en de Verordening op de Advocatuur worden aangetast. De NOvA benadrukt dat deze code geen verplichte inschrijvingsvoorwaarde is, aldus de officiële toelichting (Stcrt. 2025, nr. 40479).

1 Ten eerste motiveert de advocaat de cliënt om te kiezen voor een constructieve en oplossingsgerichte aanpak, eventueel via mediation, en legt dit uitgangspunt expliciet vast in de opdrachtbevestiging.
2 Ten tweede streeft de beroepsbeoefenaar naar een duurzaam evenwicht tussen alle partijen, waarbij het idee dat een familiezaak winnaars of verliezers kent, wordt ontmoedigd.
3 Ten derde ligt de verantwoordelijkheid voor de scheidingsmededeling bij de cliënt zelf, waarbij de advocaat volwassen communicatie stimuleert en partijen aanspoort om zaken die zij zelf kunnen oplossen ook in eigen beheer te houden.
4 Ten vierde worden de rechten en belangen van kinderen benaderd vanuit de optiek van verantwoordelijk ouderschap, wat betekent dat financiële geschillen strikt gescheiden blijven van zaken zoals het omgangsrecht.
5 Ten vijfde bewaart de advocaat een professionele afstand, treedt de-escalerend op en onthoudt zich in correspondentie van taalgebruik dat de tegenpartij of de behandelend advocaat diskwalificeert of onnodig kwetst.
6 Ten zesde zet de advocaat de beschikbare vaardigheden in om geschillen terug te brengen tot de essentie en werkt doelgericht naar praktische oplossingen, waarbij ook andere procesdeelnemers hierop worden aangesproken.
7 Ten slotte waakt de advocaat ervoor dat de financiële en emotionele belasting voor beide zijden tot een minimum beperkt blijft.

3.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is een beschrijving gegeven van de belangrijkste kwaliteitsregisters en beroepsorganisaties in het veld. Ook is stilgestaan bij de specifieke rol van de RvR en de NOvA. De beschrijving geeft zicht op de manier waarop deze organisaties de kwaliteit van hun producten en diensten beogen te borgen. Bovendien biedt dit een basis voor een vergelijking waarbij inzichtelijk de overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitsborging tussen de verschillende kwaliteitsregisters en beroepsorganisaties inzichtelijk gemaakt kan worden. De volgende onderzoeksvragen stonden in dit hoofdstuk centraal:

2 Hoe is kwaliteitsborging in het mediationveld begin 2026 in Nederland georganiseerd?
   a Hoe is kwaliteitsborging van mediation begin 2026 in Nederland georganiseerd en welke kwaliteitscriteria worden gebruikt?
   b In hoeverre bestaan er overeenkomsten en verschillen in de kwaliteitscriteria die begin 2026 in Nederland worden gebruikt?

3.5.1 Organisatie kwaliteitsborging

Om inzichtelijk te maken hoe zelfregulering en overheidsregulering van de mediation-markt zijn vormgegeven, staat in figuur 3.4 een schematische weergave van de verschillende vormen van kwaliteitsborging waaronder mediators kunnen vallen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen publieke kwaliteitsborging (via de RvR en de NOvA), private kwaliteitsborging (via het MfN-register, het ADR Register, de NMv en de vFAS), en het ontbreken van een formeel extern kwaliteitskader bij vrije mediators. In het schema zijn de vele organisaties die een kleiner deel van de markt bedienen, niet opgenomen.

Het schema maakt duidelijk dat er twee grotere registers zijn die vanuit de markt beogen de kwaliteit van mediation te borgen. Hiervan heeft één register, te weten het MfN-register, een connectie met het publiekrechtelijk kader. Dat komt doordat registratie in het MfN-register als voorwaarde geldt voor inschrijving bij de RvR. Daarmee neemt dit private register een bijzondere positie in binnen het stelsel van gesubsidieerde mediation.

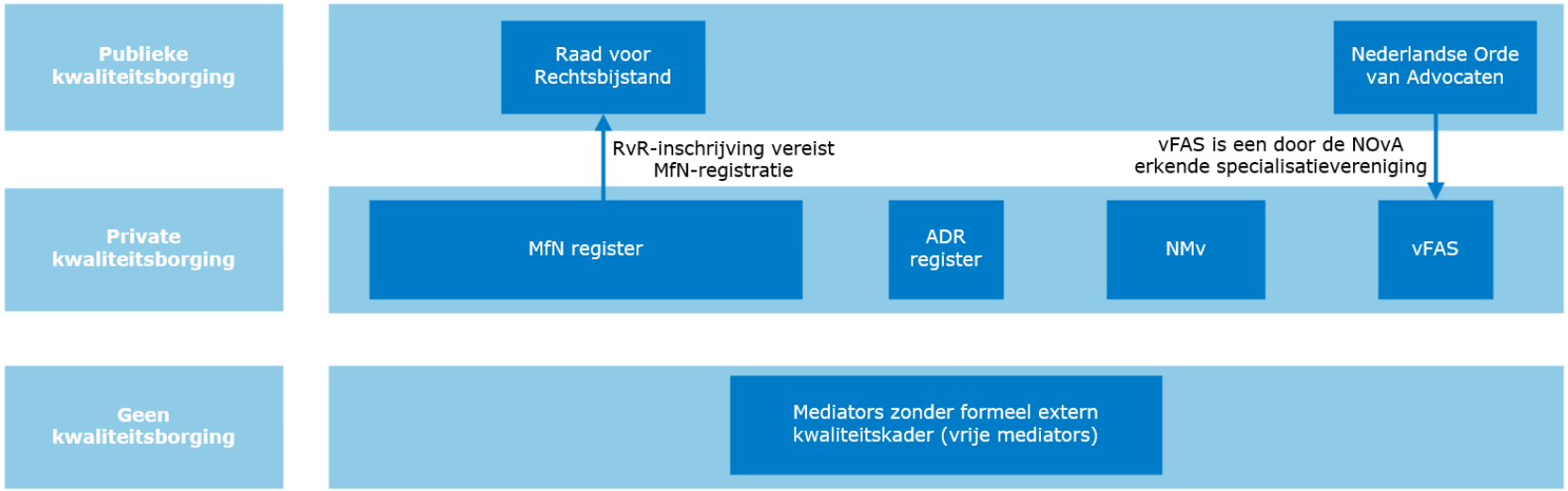
Daarnaast laat het schema zien dat mediators ook aangesloten kunnen zijn bij twee grotere beroepsverenigingen. Ook voor deze beroepsverenigingen geldt dat één hiervan, te weten de vFAS, een specifieke positie inneemt doordat zij zich richt op *advocaten,* die bovendien werkzaam zijn op het terrein van familie- en erfrecht. Om lid te zijn van de vFAS dient de mediator ingeschreven te staan op het tableau van de NOvA. In de uitoefening van een mediation verliest de vFAS-advocaat-mediator zijn hoedanigheid als advocaat niet. Daarmee behoudt deze advocaat-mediator de rechten en plichten die horen bij het advocatenberoep, terwijl deze mediator tegelijkertijd moet voldoen aan de specifieke kwaliteits- en gedragsnormen die door de vFAS zijn vastgesteld voor familiezaken. Voor deze mediators zijn dus zowel publieke borgingsmechanismen van het advocatenberoep als private borgingsmechanismen van de vFAS van toepassing.

Al met al maakt het schema zichtbaar dat de mediationmarkt in sterke mate wordt gekenmerkt door zelfregulering, maar dat er ook vormen van publieke regulering bestaan, met name via de RvR en de NOvA. Deze publieke regulering ziet echter niet op de gehele mediationmarkt: de RvR heeft betrekking op gesubsidieerde mediation, terwijl de NOvA gaat over mediators die ook advocaat zijn en als lid van vFAS werkzaam zijn binnen het familierecht. Voor het overige blijft kwaliteitsborging in belangrijke mate afhankelijk van private registers, beroepsverenigingen en vrijwillige aansluiting.

3.5.2 Kwaliteitsvereisten

In de inleiding van dit hoofdstuk hebben we onderscheid gemaakt tussen ingangsbewaking, kwaliteitsmonitoring en correctiemechanismen. Ingangsbewaking ziet op de eisen die aan mediators worden gesteld voordat zij tot een register, beroepsvereniging of stelsel worden toegelaten. Kwaliteitsmonitoring heeft betrekking op de wijze waarop vervolgens wordt bewaakt of mediators aan de geldende normen blijven voldoen. Correctiemechanismen zien op de mogelijkheden om in te grijpen wanneer sprake is van tekortkomingen, bijvoorbeeld via klachtbehandeling, tuchtrecht, doorhaling of uitsluiting. In deze paragraaf van de conclusie maken we aan de hand van deze driedeling de balans op. Dit dient tevens ter beantwoording van onderzoeksvraag 2b over de overeenkomsten en verschillen.

Figuur 3.4 De belangrijkste organisaties voor kwaliteitsborging in het veld van mediation in Nederland



Ingangsbewaking
Voor toelating tot het ADR Register gelden de volgende vereisten. Ten eerste moet de mediator een algemene vooropleiding en een relevante beroepsopleiding hebben afgerond. Ook moet de mediator over voldoende kennis bezitten. Hiertoe kan een certificaat, diploma of vergelijkbaar document worden overlegd, maar GNG kan ook zelf hierop testen bijvoorbeeld aan de hand van een online kennistoets. Tot slot moet de mediator een curriculum vitae, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en twee aanbevelingsbrieven overhandigen. Als hieraan wordt voldaan, kan de mediator worden toegelaten op *associate level* voor maximaal vijf kalenderjaren. Een mediator die voldoet aan aanvullende eisen, kan zich op *full level* niveau laten registreren. Hiervoor dient de mediator ten eerste tenminste 25 opdrachten te hebben uitgevoerd bij minder dat twee jaar werkervaring, of tenminste 15 opdrachten bij meer dan 2 jaar werkervaring. Ten tweede moet de mediator aantoonbaar over bepaalde gewenste vaardigheden beschikken. Hiervoor kan een bewijsschrift worden ingediend, maar GNG kan ook zelf een fysieke of online assessment uitvoeren. Verder is voor *full level* een geschikte praktijkruimte vereist, en moet de mediator beschikken over een model dienstverleningsovereenkomst en een model vaststellingsovereenkomst. Vrijstelling van onderdelen is mogelijk op basis van andere certificeringen of erkenningen. Dit geldt ook bij meer dan vijf jaar ervaring en meer dan 75 cliëntopdrachten.

Voor toelating tot het MfN-register moet de mediator eerst een basisopleiding hebben gevolgd bij een door MfN erkend opleidingsinstituut. Daarna moet de kandidaat zowel een theorie-examen als een praktijkassessment met goed gevolg afronden. In het assessment wordt beoordeeld of de kandidaat over de benodigde vaardigheden beschikt, aan de hand van competenties zoals het opbouwen van een werkrelatie, het reguleren van communicatie en het begeleiden van het mediationproces. Als zowel het theorie-examen als het assessment zijn behaald, kan de mediator zich via het digitale aanmeldproces laten registreren. Dit moet binnen één jaar gebeuren en daarbij moet een recente VOG worden overgelegd. Eventuele specialisaties worden pas na aanvullende, door MfN erkende opleidingen in het openbare register vermeld. Bij registratie moet de mediator verklaren een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben of te zullen afsluiten.

Voor vol lidmaatschap van de NMv moet een mediator een erkende basisopleiding hebben afgerond (door MfN of ADR). Wie de opleiding nog volgt kan aspirant-lid worden voor maximaal twee jaar. Daarnaast bestaat een partnerlidmaatschap voor niet-mediators, waarvoor geen specifieke opleidingseisen gelden. Bij aanmelding worden persoonsgegevens en praktijkgegevens gecontroleerd voordat het lidmaatschap wordt geformaliseerd.

Voor toelating tot de vFAS geldt dat een advocaat eerst aspirant-lid wordt. Daarvoor moet de kandidaat als advocaat zijn ingeschreven bij de NOvA en beschikken over een stageverklaring of over het certificaat van de Beroepsopleiding Advocaten (waarbij de Leerpraktijk Familierecht is gevolgd). Daarnaast moet de advocaat verklaren om ten minste 736 uur als advocaat werkzaam te zijn, of te besteden aan het rechtsgebied personen-, familie- en/of erfrecht (of 500 uur als de advocaat in meerdere rechtsgebieden geregistreerd staat). Na toelating als aspirant-lid volgt een opleidingstraject tot advocaat-scheidingsmediator of advocaat-erfrechtspecialist. Voor de specialisatie tot advocaat-erfrechtspecialist moeten onder meer de Specialisatie Opleiding Erfrecht en de Basisopleiding Mediation met goed gevolg worden afgerond, aangevuld met positieve beoordelingen op onderdelen van de specialisatieopleiding en

een positief vFAS-assessment aan de hand van drie praktijkdossiers. Voor de specialisatie tot vFAS-advocaat-mediator Familierecht moeten de Juridische Opleiding Familierecht, de vFAS-Mediationopleiding en de Juridische Specialisatieopleiding Familierecht met goed gevolg zijn afgerond.

Kwaliteitsmonitoring
Bij het ADR Register werkt de kwaliteitsmonitoring vooral aan de hand van een hercertificering. De periodieke hercertificering vindt na vijf jaar plaats en vereist voldoende PE-punten (*associate level*: 12 punten per jaar; *full level*: 60 punten per certificeringsperiode), voldoende cliëntopdrachten (60 of meer) en het doorlopen van een documentaudit of optionele peer review. Als de certificaathouder is aangesloten bij een ander gelijkwaardig kwaliteitssysteem, kan hercertificering op basis van dit systeem worden uitgevoerd. Na toelating bij het MfN geldt een systeem van onderhoudsverplichtingen binnen een driejarige cyclus: minimaal negen mediations met ten minste 36 contacturen (waarvan per jaar niet minder dan 2), 48 PE-punten (waarvan minimaal 18 voor intervisie) en een verplichte peer review. Voor de vFAS-advocaat-mediators gelden de volgende eisen (naast de eisen die de NOvA stelt): jaarlijks 736 uur of meer te werken binnen het specialisatiegebied (familie- of erfrecht), ten minste 10 juridische opleidingspunten,8 intervisiepunten en 6 vaardighedenpunten te behalen.

Correctiemechanismen
Klachten over certificaathouders bij het ADR Register worden afgehandeld door GNG (waar ADR Register onderdeel van is). GNG bepaalt de ontvankelijkheid en de wijze van afdoening, zoals bemiddeling, interne afdoening of externe afhandeling via het ADR-platform. Tegen het besluit over de afhandeling is geen beroep mogelijk. Voor klachten en bezwaren tegen besluiten van de organisatie zelf geldt een afzonderlijke procedure, eveneens bij GNG. Het correctiemechanisme van het MfN omvat een klachtenregeling met een door de MfN aangestelde klachtbehandelaar, en eventueel daarna een tuchtrechtelijke procedure bij de STM. De STM is de tuchtcommissie en behandelt klachten in ‘eerste aanleg’ en in ‘beroep’, doet openbaar uitspraak en kan maatregelen opleggen tot definitieve doorhaling uit het register. De gedragsregels van de vFAS bepalen dat de mediator zijn hoedanigheid als advocaat behoudt en dat het voor advocaten geldende gedragsrecht van toepassing blijft. Daarnaast gelden aanvullende regels voor de mediationovereenkomst, de procesbegeleiding en de inhoud. Voor klachten over het optreden als mediator kent de vFAS een eigen klachtenreglement met een Raad van Tucht en een Raad van Beroep. De RvR maakt gebruik van de correctiemechanismen van het MfN, en heeft hier aanvullend een aantal bepalingen over wanneer de RvR de mediator uit het stelsel kan zetten.

4 Kwaliteit van mediation: Een empirisch overzicht

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we wat er vanuit de empirische literatuur bekend is over de kwaliteit van mediation in Nederland binnen de rechtsgebieden civiel en bestuur (onderzoeksvraag 3). Het begrip 'kwaliteit' wordt hierbij descriptief benaderd; een normatieve beoordeling valt buiten de scope van dit hoofdstuk. De empirische bevindingen zijn vooral bedoeld om andere delen van het onderzoek te informeren. In dit hoofdstuk staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

3 Wat is er vanuit de empirische literatuur bekend over kwaliteit van mediation in Nederland op de rechtsgebieden civiel en bestuur?
   a In hoeverre is er empirische informatie beschikbaar over kwaliteit van mediation in publicaties uit de periode 2016-2025.
   b Wat is er vanuit die literatuur bekend over kwaliteit van mediation?
   c Welke factoren worden in deze literatuur genoemd die bepalend zijn voor kwaliteit van mediation?

We hanteren het in hoofdstuk 1 uiteengezette kwaliteitskader. Dit kader onderscheidt drie kwaliteitsdomeinen: systeem, proces en resultaat. Voor elk domein gebruiken we indicatoren om de stand van kennis te duiden. Voor het systeem betreft dit 'efficiëntie': kosten, inzet van middelen, de duur van mediation en de (mogelijke) afname van achterstanden in het rechtssysteem. Voor het mediationproces onderscheiden we twee indicatoren: tevredenheid over de mediation c.q. mediator en tevredenheid over het proces (algemene tevredenheid, het gehoord voelen en de bejegening door de mediator). Voor het mediationresultaat onderscheiden we vijf clusters van indicatoren. Ten eerste effectiviteit (het bereiken van overeenstemming, schikking of doel). Ten tweede de aard van de overeenkomst (duurzaamheid en naleving, duidelijkheid en geschiktheid, compromisniveau en win-win, en verkregen of herstelde middelen en niet-financiële maatregelen). Ten derde verandering in de relatie (verbetering, minder vijandigheid en vermindering van emoties). Ten vierde verandering van het conflict (onder meer: conflict opgelost, problemen opgehelderd of gereduceerd, geen nieuwe problemen, uitblijven van averechtse gevolgen, veranderende posities van partijen en concessies). Ten vijfde tevredenheid met het resultaat (tevredenheid van mediator en cliënten met het resultaat/de overeenkomst, toekomstig gebruik) en de mate waarin het resultaat als rechtvaardig wordt ervaren (distributieve rechtvaardigheid). Het kader omvat daarnaast kenmerken die met kwaliteit kunnen samenhangen: conflictkenmerken (intensiteit, complexiteit en onderwerp), cliëntkenmerken (individueel en relationeel), mediatorkenmerken (demografisch, competenties, kwaliteiten, stijl en type) en de institutionele context (verwijzen, procedures, kwaliteitsborging en vereisten).

In dit hoofdstuk bespreken we de bevindingen in vier afzonderlijke secties: kwaliteit van het systeem (par 4.3), kwaliteit van het proces (par 4.4), kwaliteit van het resultaat (par 4.5), en kenmerken die hierop van invloed zijn (par 4.6). Binnen deze secties wordt waar mogelijk onderscheid gemaakt naar bevindingen over scheidingsmediation, arbeidsmediation, zakelijke mediation. Bovendien wordt waar mogelijk onderscheid gemaakt naar onderzoek onder selectieve groepen van mediators, te weten mediators die zijn aangesloten bij het MfN, ADR, NMv en/of vFAS.

Naast deze thema's vonden we relevante informatie over de route naar mediation. Omdat dit niet direct te koppelen is aan de kwaliteit van mediation, wordt deze informatie besproken in een afzonderlijke paragraaf (par. 4.7). Maar voordat we de bevindingen presenteren geven we eerst een beschrijving van onze aanpak van het onderzoek (par 4.2).

4.2 Onderzoeksaanpak

Voor het in kaart brengen van de bevindingen uit de empirische literatuur maken we gebruik van een *scoping review*. Dit is een systematische verkenning van de literatuur met als doel in kaart te brengen wat er wel en juist niet bekend is over een bepaald onderwerp. Een *scoping review* wordt vooral ingezet als het onderwerp breed is, er verschillende definities zijn, de onderzoeksmethoden divers zijn en als relevante informatie (deels) in grijze literatuur te vinden is (Pollok et al., 2024).[218] Hierbij wordt idealiter gebruikgemaakt van zo recent mogelijke informatie. Bijvoorbeeld door te kijken naar publicaties in de afgelopen twee tot vijf jaar. Omdat echter al snel bleek dat er weinig recent onderzoek beschikbaar is, hebben we een ruimere tijdsmarge aangehouden en onderzoeken uit de afgelopen tien jaar in het overzicht betrokken.[219]

Aan de hand van meerdere zoekacties binnen online zoekapplicaties hebben we naar relevante bronnen gezocht. Hierbij maken we onderscheid naar drie literatuurdomeinen, te weten sociaalwetenschappelijke literatuur, juridische literatuur en grijze literatuur. Voor het vinden van sociaalwetenschappelijke publicaties is gezocht in Scopus en het Nederlands Onderzoeksportaal van de Nederlandse Universiteiten (*OpenAIRE*). Scopus omvat peer-reviewed publicaties in de internationale wetenschappelijke literatuur. De zoekterm was: '((*mediation AND* (*law OR dispute OR court OR justice OR settlement OR conflict OR negotiation OR ADR OR resolution OR divorce OR family OR workplace OR employment OR neighbourhood OR community OR administrative OR labour*) *AND* (*Netherlands OR Dutch*) *AND NOT* (*prison OR victim OR offender OR* "*statistical mediation*" *OR* "*mediator variable*"))) *AND PUBYEAR* > 2016 *AND PUBYEAR* < 2026'. *OpenAIRE* omvat verwijzingen naar publicaties van Nederlandse universiteiten zoals proefschriften en rapporten. De zoekfunctie van *OpenAIRE* is beperkter in opties. We hebben daarom breed gezocht door mediation als zoekterm te gebruiken en dit te combineren met één andere zoekterm (zoals *court*, rechtbank, *dispute*, geschil) om andersoortige betekenissen van mediation uit te sluiten (met name de statistische term 'mediation analysis'). De resultaten zijn gedownload en daarna gebundeld tot één resultaat.

Voor het vinden van empirische informatie over de kwaliteit van mediation binnen de juridische literatuur is gezocht naar artikelen uit tijdschriften van de belangrijkste juridische uitgevers in Nederland die breder kijken dan enkel dogmatisch juridisch onderzoek. Via *Legal intelligence* zijn deze bronnen geraadpleegd. Omdat een algemene zoekactie binnen *Legal intelligence* een te beperkt overzicht biedt, door de grote hoeveelheid aan puur juridische publicaties (zoals jurisprudentie), hebben we in *Legal intelligence* alle artikelen uit onze onderzoeksperiode gedownload voor het Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement en het *Corporate*

[218] Grijze literatuur betreft bronnen van informatie die buiten de traditionele academische uitgeefkanalen om worden verspreid.

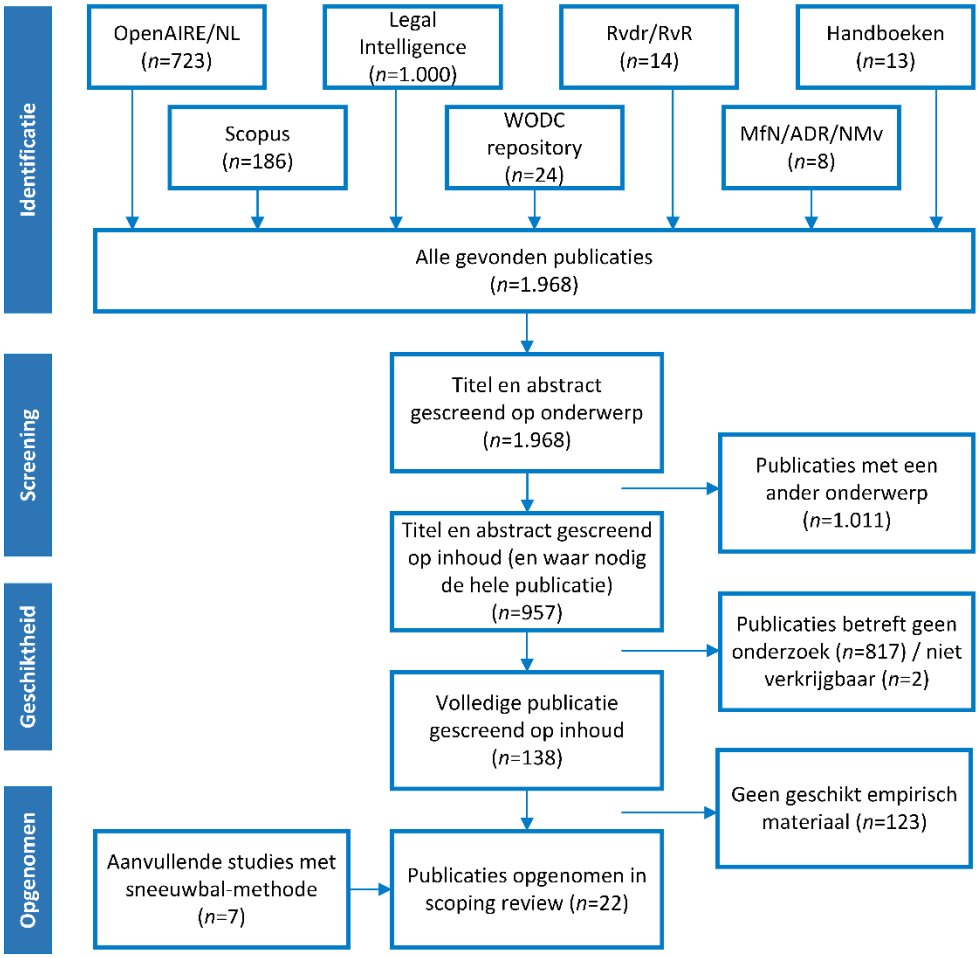
[219] We kijken hierbij naar de datum van publicatie. Deze moet zijn in de periode van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2025 (tien kalenderjaren). De gebruikte gegevens in deze publicaties kunnen ouder dan tien jaar zijn. In bijlage 4 staan de studies vermeld en worden ze kort beschreven, waaronder de jaren waar de gegevens betrekking hebben.

Mediation Journal. Voor andere relevante tijdschriften is, na selectie binnen *Legal intelligence* van het betreffende tijdschrift, een gerichte zoekactie verricht. Het gaat hierbij om het Tijdschrift voor Conflicthantering (inclusief Nederlandse Mediation), Tijdschrift voor Familie- en Jeugdrecht, Recht der Werkelijkheid, Nederlands Juristenblad (NJB), *Erasmus Law Review*, Rechtsgeleerd Magazijn Themis en Regelmaat. De zoekterm hier was 'mediation -strafrecht -herstelrecht -slachtoffer -ECLI -"Hoge Raad" -"Raad van State" -redactie' (of een lichte variant hierop). Tot slot is nog gezocht in Tijdschrift voor Arbitrage en Tijdschrift voor Civiele Rechtspleging op de term 'mediation'.

Voor het vinden van grijze literatuur is gezocht in de online onderzoeksdatabase van het Wetenschappelijk Onderzoek en Datacentrum, de website van de Rvdr, de website en kennisbank van de RvR, de websites van de MfN, het ADR Register, de vFAS en het NMv.

Tot slot is aan de hand van een sneeuwbalmethode in dertien vooraanstaande handboeken en overzichtsstudies, die bij de voorgaande zoekacties naar voren kwamen, naar relevante bronnen gezocht die nog niet naar voren waren gekomen in het al ontstane overzicht. Figuur 4.1 geeft een samenvatting van de uitgevoerde gegevensverzameling. De *scoping review* leverde uiteindelijk 22 publicaties op met relevante informatie over de kwaliteit van mediation in Nederland. In bijlage 4 staan deze studies genoemd en worden ze kort beschreven.

Figuur 4.1 Schematisch overzicht van gevonden publicaties en het selectieproces voor opname in het literatuuroverzicht



4.3 Kwaliteit van het systeem

In deze paragraaf geven we de bevindingen van onderzoeken met empirisch materiaal over de kwaliteit van het systeem. Van de vier indicatoren hebben we informatie gevonden over 1) de kosten van mediation en 2) de duur ervan. We hebben geen informatie gevonden over 3) de inzet van middelen en 4) de invloed op de werklast van de rechtspraak. In het volgende presenteren we eerst informatie uit onderzoeken die een representatief beeld beogen te schetsen van de Nederlandse bevolking en kijken daarna naar informatie die gevonden is voor zakelijke mediations en over MfN-registermediators. Er is voor de kwaliteit van het systeem geen informatie gevonden voor andere geschilonderwerpen of organisaties.

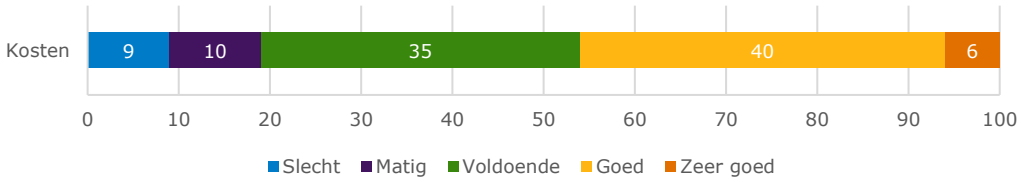
4.3.1 Algeheel beeld

Kosten van mediation

Mensen die gebruikmaken van mediation zijn meestal tevreden over de gemaakte kosten. Dit blijkt uit een voor de Nederlandse bevolking representatief onderzoek (Van der Zeijden & Vogels, 2019). In figuur 4.2 staan de bevindingen weergegeven. Deze

hebben betrekking op het jaar 2019. Een ruime meerderheid van de deelnemers vond toen de kosten voldoende (35%), goed (40%) of zeer goed (6%). Een klein deel vond het matig (10%) en een ander klein deel vond de kosten te hoog (9%). Voor maar weinig mensen vormen de kosten een drempel vormt om van mediation gebruik te maken. Slechts 5% van de Nederlanders met een geschil noemde in 2019 de hoogte van de kosten als één van de redenen om van mediation af te zien (Ter Voert & Hoekstra, 2020). In een vervolgmeting in 2024 was dit percentage 2% (Hoekstra et al., 2026).

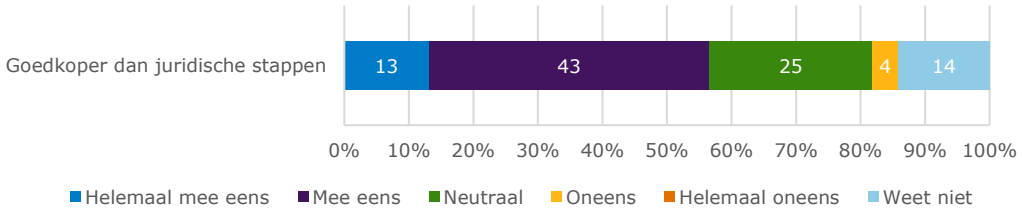
Figuur 4.2 Tevredenheid met de kosten van de doorlopen mediation (*n*=143 mediationgebruikers; in %)



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Ruim de helft van de Nederlanders vindt daarnaast dat mediation goedkoper is dan het nemen van juridische stappen. Dit blijkt uit onderzoek dat in 2017 is verricht. In dat onderzoek was 43% van de respondenten het eens met de stelling dat de inzet van mediation goedkoper is dan het nemen van juridische stappen en nog eens 13% is het hier helemaal mee eens (figuur 4.3; De Jongh & Smit, 2017). Een kwart (25%) was hierover neutraal, 4% was het hiermee oneens en <1% helemaal oneens. De overige respondenten gaven aan dit niet te weten (14%; De Jongh & Smit, 2017).

Figuur 4.3 Mening over de kosten van mediation ten opzichte van het nemen van juridische stappen (*n*=1.047 burgers; in %)



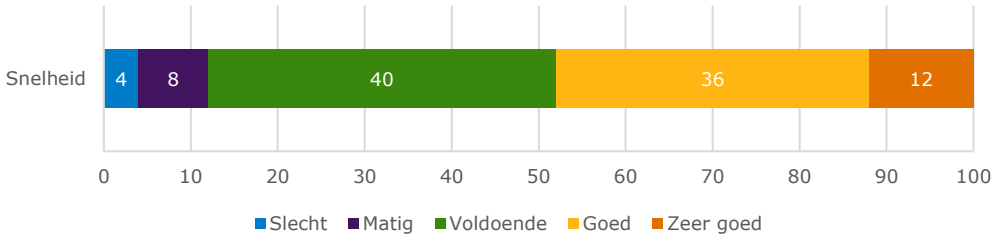
Bron: De Jongh en Smit (2017), bewerking WODC.

Duur van mediation

Verder blijkt dat Nederlanders die een mediation hebben doorlopen over het algemeen tevreden zijn over de snelheid ervan. In een representatief onderzoek geeft een meerderheid van de gebruikers van mediation aan dat de snelheid voldoende (40%), goed (36%) of zelfs zeer goed was (12%; figuur 4.4; Van der Zeijden & Vogels, 2019). Relatief weinig gebruikers zijn van oordeel dat de snelheid slecht (4%) of matig (8%) was. In lijn met deze bevindingen blijkt ook dat de verwachte duur van een mediation voor de meeste Nederlanders geen drempel vormt om van mediation gebruik te maken. Dit beeld komt naar voren uit een meting die is verricht in 2019 naar de aanpak van geschillen door Nederlandse burgers (Ter Voert & Hoekstra,

2020). Hierin wordt gerapporteerd dat 9% van de mensen met een geschil afzag van mediation vanwege de duur en de moeite. Dit percentage was 4% in een herhaalmeting uit 2024 (Hoekstra et al., 2026).

Figuur 4.4 Tevredenheid over de snelheid van het doorlopen mediationproces (*n*=143)



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

4.3.2 Zakelijke mediation

Kosten van mediation

Uit het voorgaande komt het beeld naar voren dat de kosten en de snelheid voor veel mensen geen drempel vormt om er gebruik van te maken. Voor MKB-ondernemers ligt dit mogelijk anders. Uit interviews onder 23 mkb-ondernemers (eigenaren en directeuren van midden- en kleinbedrijven) bleek dat ze liever zelf hun geschil oplossen en mediation als een zwaar en uiterst redmiddel zien (Van Tijn, 2019).[220] Alleen bij hoog ge-escaleerde geschillen, vergelijkbaar met een gerechtelijke procedure, zal dit worden ingezet. Maar mocht het tot een afweging komen om van mediation gebruik te maken, dan spelen de kosten een belangrijke rol in de keuze, zo komt uit deze interviews naar voren.

Daarnaast geven twee andere onderzoeken een aanvullend beeld over de kosten van zakelijke mediation. In deze onderzoeken zijn advocaten en bedrijven gevraagd naar ervaringen met alle mediations waarbij ze als advocaat betrokken zijn geweest. Het eerste onderzoek heeft plaatsgevonden in 2018. Het onderzoek uit 2023 betreft een actualisatie van de meting uit 2018 (niet alle onderdelen zijn opnieuw gedaan; Simon Thomas et al. 2024). Aan het meest recente onderzoek deden 102 advocaten en 43 bedrijven mee. Voor driekwart van deze participerende advocaten zijn dat de kosten van de mediationtrajecten waaraan ze hebben deelgenomen, acceptabel. De meerderheid van de bedrijven (65%) geeft aan de kosten acceptabel te vinden.

Verder heeft in Rotterdam een pilot gelopen waarbij mediation werd ingezet in twaalf insolventiezaken. Uit een evaluatie van deze pilot kwam naar voren dat zowel de curator als de wederpartij tevreden waren over de aan mediation verbonden kosten (Van Gruijthuijsen & Van Spengen, 2018).

Duur van mediation

Het onderzoek van Simon Thomas (2024) laat verder zien dat ruim 83% van de deelnemende advocaten tevreden is over de snelheid van het mediationproces. De veronderstelde doorgaans lagere kosten van mediation vormen voor deze advocaten

[220] Simon Thomas (2024) wijst ook op de sterke voorkeur van bedrijven om eerst zelf te onderhandelen.

echter geen doorslaggevende reden om zakelijke cliënten te adviseren hiervan gebruik te maken. Vooral de snelheid wordt door hen als een belangrijk pluspunt gezien.

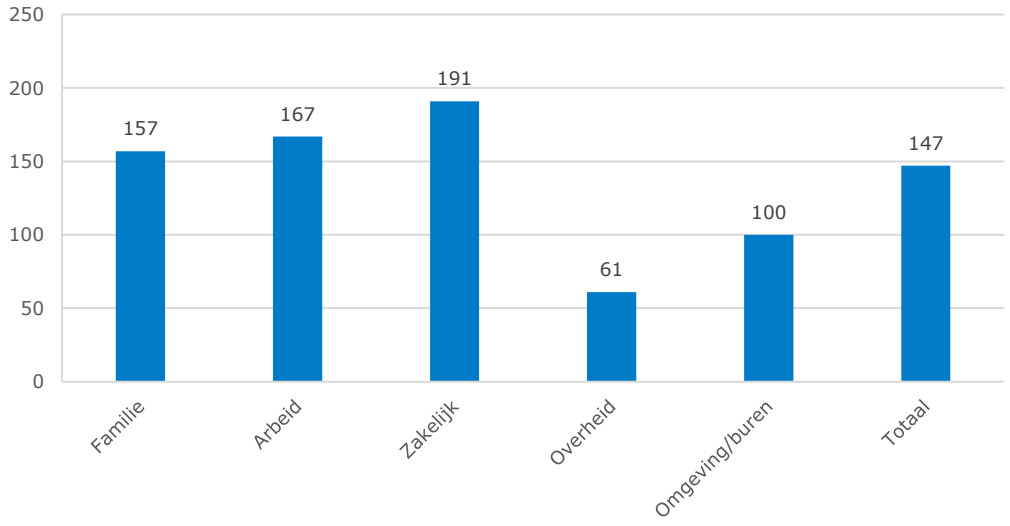
Wat betreft de duur van de mediation komt uit het onderzoek onder mkb-ondernemers naar voren dat de benodigde tijdsinvestering om van mediation gebruik wordt meenemen in de afweging (Van Tijn, 2019). Maar alleen als het ook echt tot een afweging komt. Want volgens de geïnterviewden willen MKB-ondernemers meestal liever doorpakken. Bovendien denken ze vaak dat het weinig zin heeft om met de andere partij te gaan praten (Van Tijn, 2019).

In de pilot in Rotterdam, waarbij mediation werd ingezet in twaalf insolventiezaken, was een van de bevindingen dat het mediationtraject een veel sneller was dan de reguliere gerechtelijke procedure die anders gevoerd zou worden (Van Gruijthuijsen & Van Spengen, 2018). De trajecten werden binnen één tot acht maanden afgerond. De ene zaak waarin geen schikking werd bereikt lukte het niet om een mediationtraject van de grond te krijgen.

4.3.3 MfN-registermediators

Kosten van mediation
De voor Nederlandse burgers representatieve onderzoeken betreffen informatie over de tevredenheid met de gemaakte kosten, maar niet over de hoogte van deze kosten. Vanuit onderzoek onder de mediators die bij de MfN geregistreerd staan, is echter wel een beeld te schetsen (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Vanuit dit onderzoek is informatie beschikbaar over het uurtarief van MfN-registermediators. Het gaat hierbij om het gemiddeld meest gehanteerde uurtarief in 2019 per geschilonderwerp en in totaal van MfN-registermediators (zie figuur 4.5). Het hoogste gemiddelde uurtarief betreft zakelijke mediation (191 euro excl. BTW) en het laagste tarief betreft overheidsmediation (61 euro excl. BTW). Daartussenin zitten familiemediation (157 euro excl. BTW), arbeidsmediation (167 euro excl. BTW), en omgeving-/burenmediation (100 euro excl. BTW). Over het geheel genomen werd door MfN-registermediators in 2019 gemiddeld een uurtarief gehanteerd van 147 euro (excl. BTW).

Figuur 4.5 Gemiddeld meest gehanteerde uurtarief van MfN-registermediators in 2019 (in euro, exclusief BTW), per categorie en in totaal[a]



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

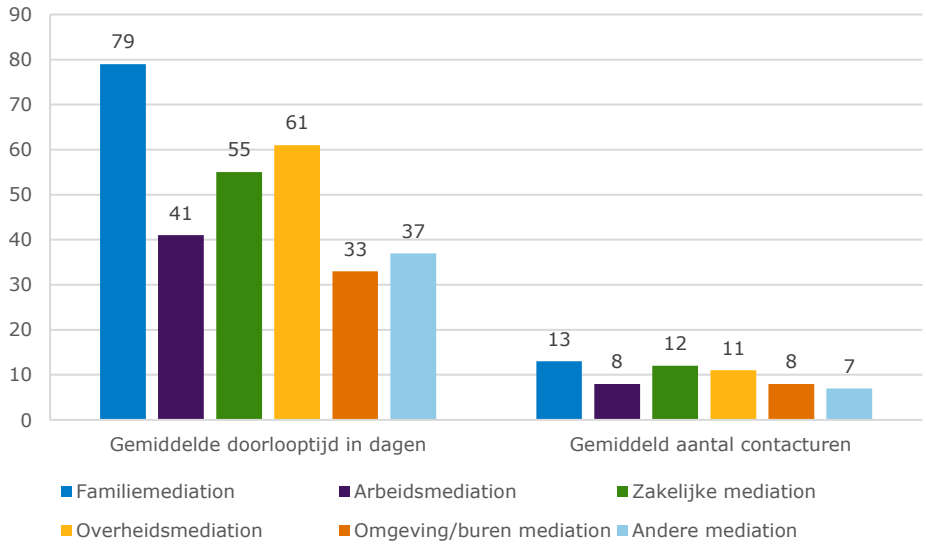
Noot: Het gaat hierbij om het tarief van mediators die 50% of meer van hun mediations in doen in de betreffende categorie. Het totaal omvat ook strafmediations (gemiddeld 143 euro exclusief BTW).

a In totaal deden 1.242 MfN-registermediators mee aan het onderzoek waarvan 743 mediators de vragenlijst volledig hebben ingevuld.

Duur van mediation

De gemiddelde doorlooptijd van MfN-mediators voor verschillende soorten geschilonderwerpen staat in figuur 4.6 weergegeven. Het gaat hierbij om het gemiddeld aantal dagen per mediation tussen de start en het einde van het mediationtraject (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Ook staat in deze figuur voor elk van de geschilonderwerpen het gemiddeld aantal uren per mediation waarbij er contact is met de partijen. De metingen vonden plaats in 2019. De gemiddelde doorlooptijd van familiemediation is met 79 dagen het hoogst, terwijl dit bij omgeving/burenmediation met gemiddeld 33 dagen het laagst is. Hiertussen in zitten de doorlooptijden van overheidsmediation (61 dagen), zakelijke mediation (55 dagen), arbeidsmediation (41 dagen), en andere mediation (37 dagen). In 2019 besteedden MfN-registermediators gemiddeld 13 uren aan contact met partijen met een geschil op het gebied van relatie en familie. Het gemiddeld aantal contacturen is iets lager in zakelijke mediation (12 contacturen) en overheidsmediation (11 contacturen). Het aantal contacturen ligt duidelijk lager bij arbeidsmediation (8 contacturen), omgeving/burenmediation (8 contacturen) en andere mediation (7 uren).

Figuur 4.6 Gemiddelde doorlooptijd in dagen per mediation, en gemiddeld aantal contacturen per mediation, naar geschilonderwerp (in 2019; MfN-registermediators)



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

a In totaal deden 1.242 MfN-registermediators mee aan het onderzoek waarvan 743 mediators de vragenlijst volledig hebben ingevuld.

4.4 Kwaliteit van het proces

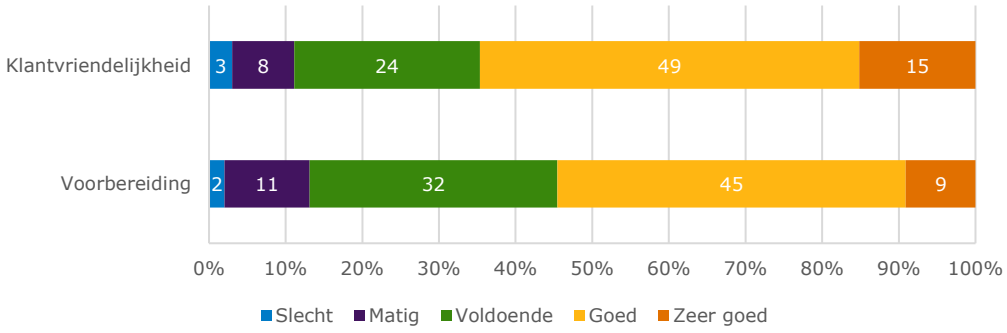
In deze paragraaf presenteren we informatie op over indicatoren voor proceskwaliteit. Het gaat hierbij om de tevredenheid over de mediation/de mediator en de tevredenheid over het proces (de geleverde informatie, de geboden inspraak – het gehoord voelen, ook wel '*voice*' genoemd – en de bejegening). Twee van de gevonden onderzoeken hebben betrekking op een representatieve steekproef van Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder. De bevindingen uit deze studies worden eerst besproken, daarna volgen de bevindingen uit onderzoeken die betrekking hebben op arbeidsmediation, zakelijke mediation en mediations uitgevoerd door MfN-registermediators. Voor scheidingsmediation hebben we geen onderzoek gevonden over de kwaliteit van het proces. Dit geldt ook voor ADR, NMv en vFAS.

4.4.1 Algeheel beeld

Tevredenheid mediator

De meeste gebruikers van mediation in Nederland zijn tevreden over de voorbereiding en de klantvriendelijkheid van de mediator. Het overgrote deel van de gebruikers geeft aan dat het doorlopen proces voldoende, goed of zelfs zeer goed was wat betreft de voorbereiding (86%) en klantvriendelijkheid (88%; Van der Zeijden en Vogels, 2019). Relatief weinig gebruikers van mediation zijn van oordeel dat de gevolgde mediation slecht of matig was op het gebied van voorbereiding (13%) en klantvriendelijkheid (11%). De exacte verdeling over de verschillende antwoordcategorieën staat in figuur 4.7 weergegeven.

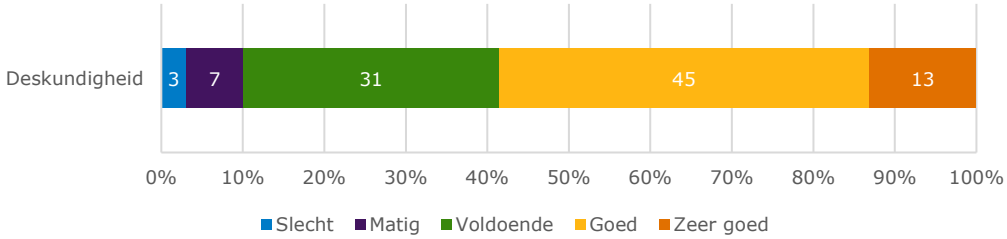
Figuur 4.7 Tevredenheid over de klantvriendelijkheid en de voorbereiding van het doorlopen mediationproces (*n*=143)



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Ook voor bepaalde kenmerken van de mediator zelf is bekend hoe tevreden mediationgebruikers hierover zijn, te weten de 'deskundigheid en ervaring' en de 'onpartijdigheid'. Over het algemeen blijken ze tevreden te zijn met de deskundigheid van de mediator (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Het overgrote deel van de gebruikers vindt de deskundigheid voldoende, goed of zelfs zeer goed (86%) en relatief weinig gebruikers van mediation zijn van oordeel dat de gevolgde mediation slecht of matig was op dit gebied (13%). De exacte verdeling over de verschillende antwoordcategorieën staat in figuur 4.8 weergegeven.

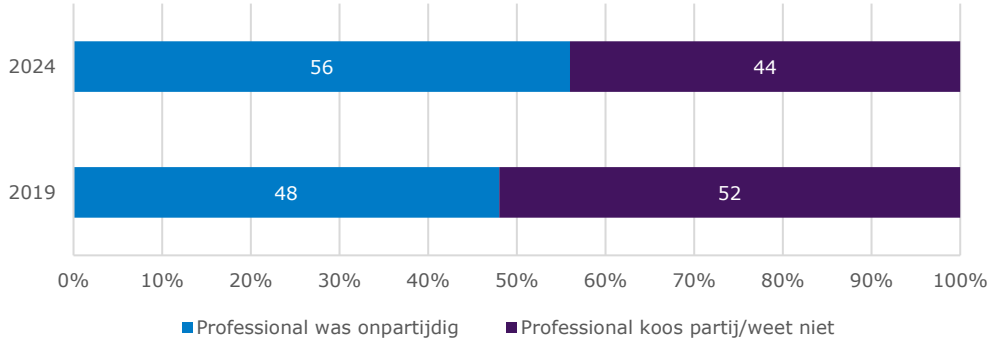
Figuur 4.8 Tevredenheid over de deskundigheid van de mediator in het doorlopen mediationproces (*n*=143)



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

Wat betreft de onpartijdigheid is het beeld anders. In figuur 4.9 staat de door deelnemers ervaren neutraliteit van de mediator weergegeven. Het gaat hier om bevindingen uit twee voor Nederlandse burgers representatieve onderzoeken. Van de mediationgebruikers gaf 56% aan dat de mediator zich onpartijdig opstelde en de andere 44% was van mening dat de mediator een kant koos of kon niet zeggen of de mediator kant koos voor één van de partijen (Ter Voert & Hoekstra, 2020; Hoekstra et al., 2026).

Figuur 4.9 Beoordeling van de neutraliteit van de mediator (*n*=152 mediationgebruikers)



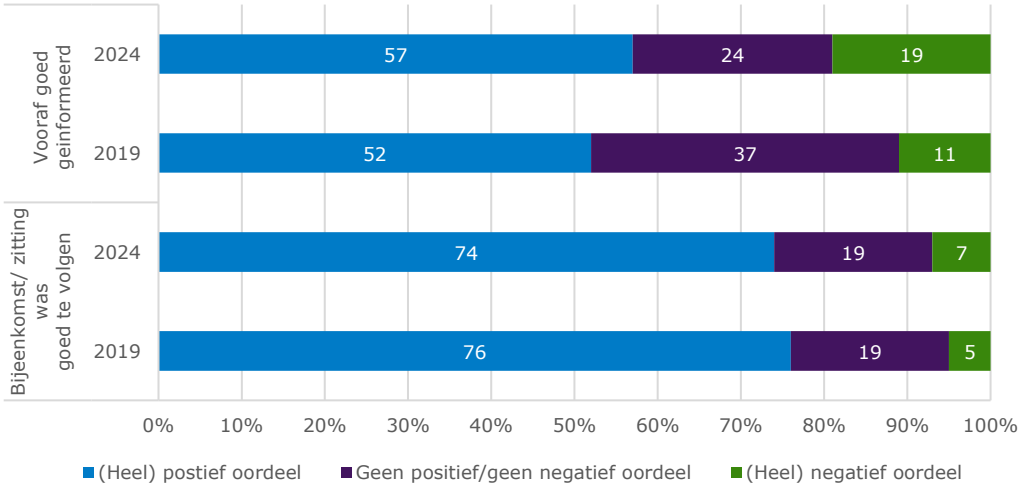
Bronnen: Hoekstra et al. (2026), Ter Voert & Hoekstra (2020), bewerking WODC.
Noot: In beide bronnen wordt geanalyseerd op een gewogen gegevensbestand. De genoemde steekproefomvang kan daardoor afwijken van het werkelijk aantal observaties. In 2019 werd de onpartijdigheid van de mediator bevraagd met andere antwoordcategorieën dan in 2024. In deze tabel zijn de antwoorden gehercodeerd naar 'professional was onpartijdig' en 'professional koos partij/weet niet'. Een gevonden verschil kan daarom een daadwerkelijk verschil zijn maar ook een gevolg van de aangepaste vraagstelling.

Tevredenheid proces

Twee andere representatieve onderzoeken geven zicht op de tevredenheid over de informatievoorziening van de mediator en de mogelijkheid om het eigen perspectief naar voren te brengen (Ter Voert & Hoekstra, 2020; Hoekstra et al., 2026). Deze informatie is beschikbaar voor zowel een meting in 2019 als een meting in 2024. In de beschrijving van de figuren geven we alleen de meest recente bevindingen uit 2024 (zie figuren 8 en 9) tenzij dit sterk afwijkt van de voorgaande meting in 2019. Dan zal ook de bevinding van de meting uit 2019 worden vermeld.

Wat betreft de tevredenheid met de informatievoorziening komt naar voren dat 57% van de mediationgebruikers in 2024 van mening is dat ze vooraf (heel) goed geïnformeerd zijn over wat mediation precies inhoudt, 24% vindt dit niet slecht maar ook niet goed, en 19% is van mening dat dit (heel) slecht was (zie figuur 4.10). Ten opzichte van het 2019 is het aandeel personen met een (heel) positief oordeel groter, het aandeel met een neutraal oordeel kleiner en het aandeel met een (heel) negatief oordeel ook groter (dit ging van 11% naar 19%). De mediationbijeenkomsten waren in 2024 goed of heel goed te volgen volgens 74% van de mediationgebruikers. Ongeveer 19% vond het niet goed maar ook niet slecht en 7% vond het slecht of heel slecht te volgen.

Figuur 4.10 Beoordeling van verschillende aspecten van informatievoorziening door mediators (*n*=152 mediationgebruikers in 2019; *n*=223 mediationgebruikers in 2024)[a]

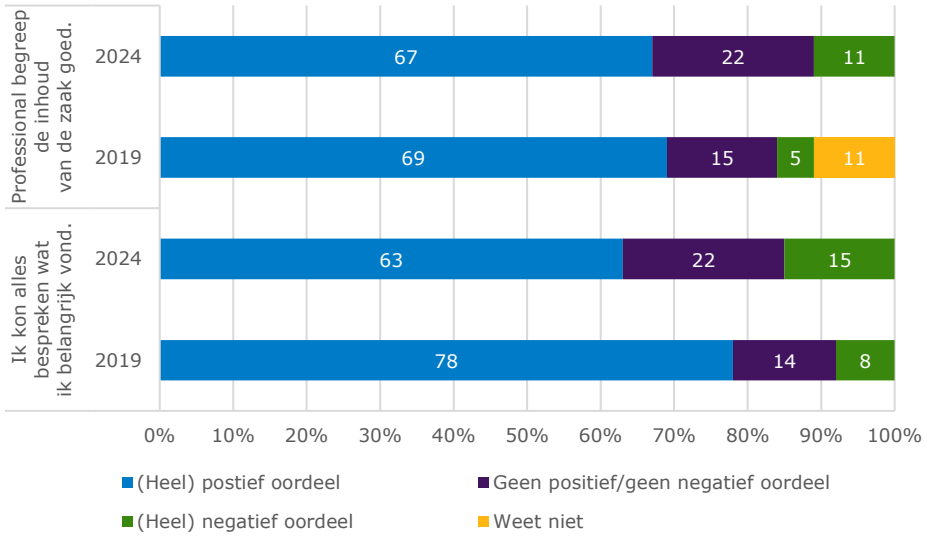


Bronnen: Hoekstra et al. (2026), Ter Voert & Hoekstra (2020), bewerking WODC.

Noot a: De gegevens hebben betrekking op een gewogen gegevensbestand. De genoemde steekproefomvang kan daardoor afwijken van het werkelijk aantal observaties.

Naast de tevredenheid met de informatievoorziening zijn er ook bevindingen over de mogelijkheid voor de client om standpunten naar voren te brengen (*voice*). In figuur 4.11 staat dit weergegeven. De meeste gebruikers (63%) konden in hun ervaring voldoende zeggen of aangeven wat ze wilden tijdens het mediationtraject. Ongeveer 22% vindt het niet goed maar ook niet slecht, en ongeveer 15% is hierover niet te spreken en vond de inspraakmogelijkheden tijdens de mediationbijeenkomsten onvoldoende of zelfs volstrekt onvoldoende. In 2019 waren gebruikers van mediation meer tevreden dan in 2024. De inhoud van de zaak wordt volgens een flink deel van de mediationgebruikers in 2024 (67%) goed of zeer goed begrepen. Een kleiner deel (22%) vindt dat de mediator de inhoud van de zaak niet goed maar ook niet slecht begreep en een nog kleiner deel vindt dat het (zeer) slecht werd begrepen (11%).

Figuur 4.11 Beoordeling van inspraak (*voice*) tijdens de mediationbijeenkomst (*n*=152 mediationgebruikers)



Bronnen: Hoekstra et al. (2026), Ter Voert & Hoekstra (2020), bewerking WODC.
Noot: In beide bronnen wordt geanalyseerd op een gewogen gegevensbestand. De genoemde steekproefomvang kan daardoor afwijken van het werkelijk aantal observaties.

Tot slot is uit het onderzoek over het jaar 2019 bekend dat de bespreking van relevante onderwerpen in de zaak volgens 29% van de mediationgebruikers te wensen overlaat (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Ze zijn van mening dat niet alle belangrijke punten over het probleem tijdens de mediationbijeenkomsten zijn besproken. Deze mensen oordeelden ook negatiever over hoe goed de mediator de zaak begreep en hoe goed ze tijdens de bijeenkomst hun verhaal voor het voetlicht konden brengen. Deze mensen zouden bovendien minder vaak in de toekomst opnieuw gebruik maken van dan mensen die hier wel positief over oordeelden. Respondenten die vonden dat de mediator partijdig was, oordeelden in 2019 op alle stellingen over informatievoorziening en de inspraak (*voice*) negatiever.

4.4.2 *Arbeidsmediation*

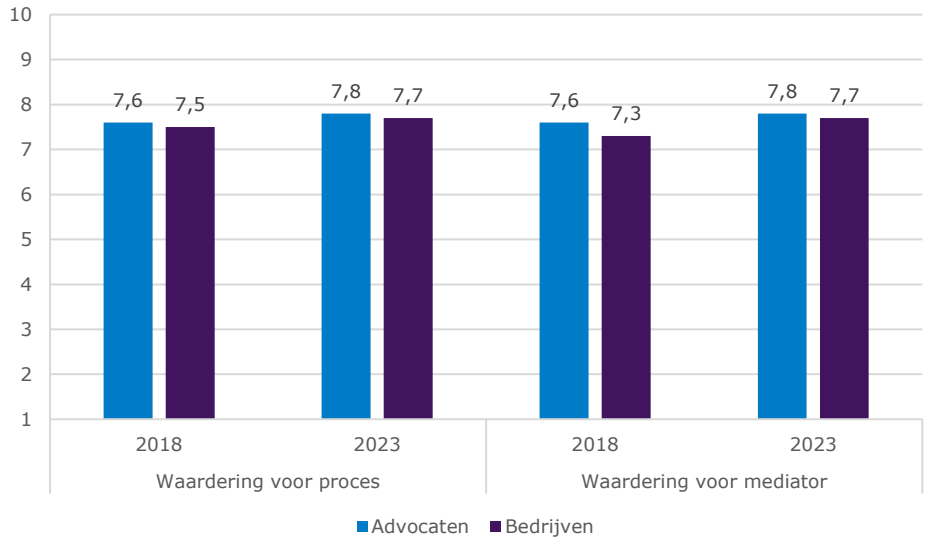
In het literatuuronderzoek is ook informatie gevonden voor arbeidsconflicten. Mediators in arbeidsconflicten kunnen bij de organisatie of het bedrijf zelf in dienst zijn, maar ook als externe deskundige zijn ingeschakeld. Onderzoek onder 41 mediationgebruikers wijst erop dat zowel leidinggevenden als medewerkers die meededen aan het onderzoek gemiddeld tevreden zijn over het proces en de mediator (Kalter et al., 2018). Niet alleen op de korte termijn maar ook op de lange termijn (een jaar na de mediation) waren partijen gemiddeld nog steeds tevreden. Of het gaat om een exit-mediation of niet, dat maakt hiervoor niet uit.

4.4.3 *Zakelijke mediation*

In 2023 is in het onderzoek van Simon Thomas (2023) onder de deelnemende advocaten het verloop van het traject van alle mediations waar de advocaat bij betrokken is geweest, beoordeeld met een gemiddelde van een 7,8 op een

tienpuntenschaal. De mediator wordt met hetzelfde cijfer gewaardeerd (ook 7,8). In de enquête onder professionals van bedrijven kwam vrijwel dezelfde waardering naar voren voor het proces en de mediator (zie figuur 4.12 waarin ook de bevindingen voor 2018 staan opgenomen). Op de open vraag in 2023 wat er verbetert zou kunnen worden, kwam uiteenlopende respons maar geen van de gerapporteerde antwoorden had betrekking op het proces.

Figuur 4.12 Gemiddelde waardering op een schaal van 1-10 voor het proces en de mediator voor zakelijke mediations waar de professional bij betrokken is geweest, 2018 en 2023



Bronnen: Simon Thomas et al. (2024); Simon Thomas et al. (2018), bewerking WODC.

Uit een pilot in Rotterdam waarbij mediation werd ingezet in twaalf insolventiezaken, kwam naar voren dat curatoren tevreden tot zeer tevreden waren over het proces. De wederpartijen waren merendeels tevreden over het proces (Van Gruijthuijsen & Van Spengen, 2018). Zowel curatoren als wederpartijen waren neutraal tot zeer tevreden over de rol van de mediator. Een enkele kanttekening werd geplaatst bij de inhoudelijke deskundigheid van de mediator. Het vermoeden is dat dit te maken zou kunnen hebben met de focus van mediators op de wederzijdse belangen in plaats van het inhoudelijke geschil. Dat is een andere insteek dan de meeste curatoren gewend zullen zijn.

In het onderzoek van Simon Thomas et al. (2024) is aan advocaten en bedrijfsjuristen een open vraag gesteld over wat er verbeterd zou kunnen worden. Hierop kwam uiteenlopende respons waarbij advocaten onder andere aangaven dat meer kwalitatief goede mediators en meer duidelijkheid over de spelregels de tevredenheid zou verhogen. Daarnaast vroegen sommige advocaten om een mediator die zich actiever opstelt, dat wil zeggen, een mediator die meer regie neemt en een meer sturende rol aanneemt. Volgens een deel van de deelnemende advocaten mogen mediators meer sturen en regie nemen, actiever zijn en meer juridische kennis hebben. Volgens de deelnemende professionals van bedrijven zouden mediators, om de tevredenheid over het proces te vergroten, wat strakker kunnen plannen, zaken meer concretiseren en eerder de regie pakken of sturen. De tevredenheid zou onder hen mogelijk ook hoger

zijn als mediators meer ervaring hebben met bepaalde soorten geschillen of bedrijfssectoren, niet volledig wordt ingezet op relatieherstel, en minder wordt gejuridiseerd. De tevredenheid met de mediator zou volgens sommige professionals van bedrijven kunnen worden vergroot als meer actief wordt gestuurd op proces of inhoud.

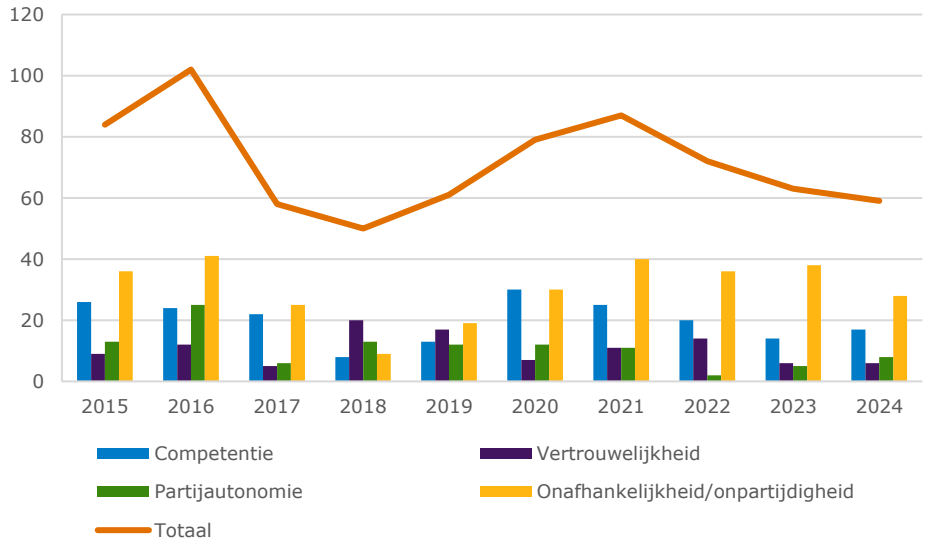
4.4.4 MfN-registermediators

Tevredenheid mediator

Het algehele beeld uit de voorgaande paragrafen is dat de meeste deelnemers aan mediation tevreden zijn over het proces. Dit beeld wordt ondersteund door de bevindingen vanuit de klachtenanalyse van de MfN. In figuur 4.13 staat voor elk jaar van onze tienjarige onderzoeksperiode vervolgens weergegeven hoe vaak het MfN een klacht heeft gehad over de mediator wat betreft één of meerdere van de volgende onderwerpen: deskundigheid, vertrouwelijkheid, partijautonomie en onafhankelijkheid/onpartijdigheid. Om een totaaloverzicht te krijgen van de klachten omtrent de mediator hebben we de registraties van deze onderwerpen bij elkaar opgeteld. In 2015 waren er in totaal 84 klachtenregistraties voor de kenmerken van de mediator. Dit aantal neemt in 2016 toe naar 102 keer en daarna neemt het aantal fors af, naar 50 vermeldingen van deze onderwerpen in 2018. In de jaren die volgen neemt dit aantal weer toe tot 87 registraties in 2021, waarna het aantal afneemt tot 59 registraties in 2024.

Wat betreft de geregistreerde deelonderwerpen voor de kenmerken van de mediator valt op dat het aantal klachten over de onafhankelijkheid/onpartijdigheid een V-vormige ontwikkeling heeft doorgemaakt. In 2015 betreft dit onderwerp 36 registraties en in 2016 41 registraties. Daarna neemt het in twee jaar tijd fors af naar 9 registraties in 2018 om daarna weer fors toe te nemen tot 40 registraties in 2021. Vanaf 2021 is de trend licht wisselend, en in 2024 is het aantal afgenomen tot 28 registraties. De andere deelonderwerpen van vertrouwelijkheid en partijautonomie laten niet een duidelijke trend zien en betreft vermoedelijk normale jaarlijkse fluctuaties.

Figuur 4.13 Ontwikkeling in het aantal onderwerpregistraties betreffende kenmerken van de mediator, in totaal en naar onderwerp

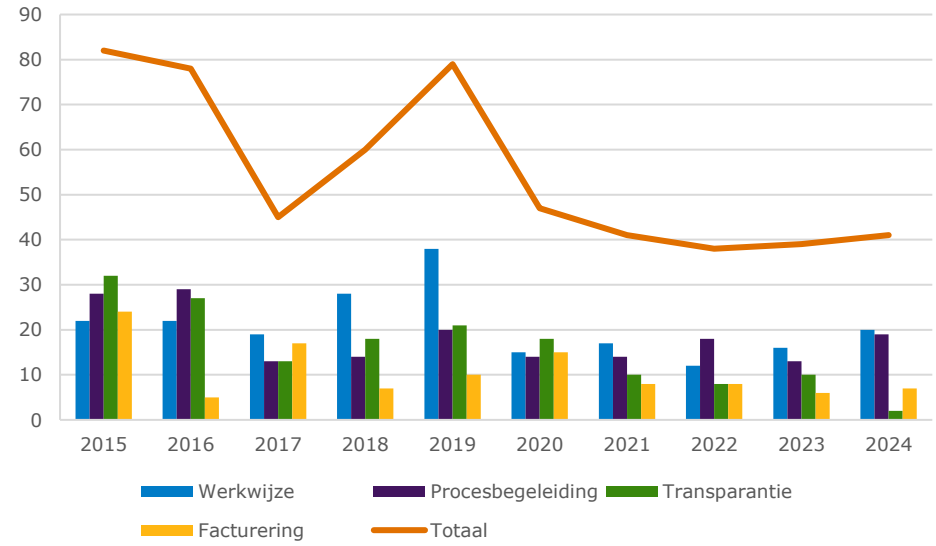


Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, totaal is berekend door WODC
Noot: Zie tabel B3.9 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

Tevredenheid proces

De onderwerpen waarover deelnemers van mediation hun beklag kunnen doen, betreffen naast kenmerken van de mediator ook de uitvoering van de werkzaamheden. Meer specifiek gaat het dan om de werkwijze, de zorgvuldigheid in de procesbegeleiding, de transparantie en/of de facturering. Het aantal keer dat één van deze onderwerpen is genoemd in de in behandeling genomen klachten staat in figuur 4.14 weergegeven. Om een indicatie te krijgen van de totale ontwikkeling binnen deze thematiek, hebben we het aantal klachtonderwerpen voor elk jaar bij elkaar opgeteld. De ontwikkelingen over de jaren heen is weergegeven in de figuur aan de hand van een lijn. Het totaal aantal onderwerpregistraties voor de gevolgde werkwijze is het grootst in 2015 (82 registraties), waarna het aantal bijna halveert in twee jaar tijd (45 registraties in 2017) om vervolgens toe te nemen tot in totaal 79 registraties in 2019. Vanaf dat jaar neemt het aantal geleidelijk aan af tot in totaal 39 registraties in 2023. In het laatste jaar van de onderzoeksperiode is dit aantal licht toegenomen, tot in totaal 41 registraties.

Figuur 4.14 Ontwikkeling in het aantal onderwerpregistraties betreffende het mediationproces, in totaal en naar onderwerp



Bron: Klachtenanalyserapportages MfN, totaal is berekend door WODC
Noot: Zie tabel B3.8 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

De deelonderwerpen laten een paar opvallende ontwikkelingen zien. Ten eerste komt naar voren dat het aantal registraties omtrent transparantie het vaakst van alle onderwerpen is geregistreerd in het eerste jaar van onze onderzoeksperiode (2016; 32 registraties) en het minst vaak van alle onderwerpen in het laatste jaar van deze periode (2024; 2 registraties). In de tussenliggende jaren varieert het aantal registraties, maar over het geheel genomen lijkt er sprake te zijn van een afnemende trend. Verder valt op dat het aantal registraties van het onderwerp 'werkwijze' in 2018 en 2019 opvallend hoog is ten opzichte van de andere jaren. Waar dit aantal in de meeste jaren tussen de 12 en 22 fluctueert, is dit 28 registraties in het jaar 2018 en 38 registraties in 2019. Tot slot komt naar voren dat het aantal registraties van klachten waarbij het (onder andere) gaat om een onzorgvuldige procesbegeleiding, vergeleken met de andere jaren, in 2015 en 2016 relatief hoog is. Dit gaat om respectievelijk 28 en 27 registraties, tegenover een aantal variërend van 13 tot 21 registraties in de andere jaren.

4.5 Kwaliteit van het resultaat

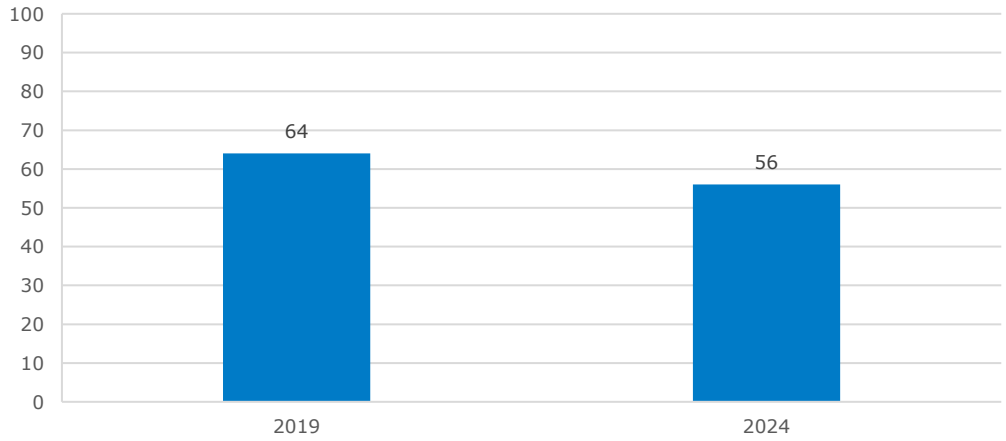
In hoofdstuk 1 zijn de volgende indicatoren onderscheiden voor de kwaliteit van het resultaat: effectiviteit (het bereiken van overeenstemming, schikking of doel), aard van de overeenkomst (duurzaamheid en naleving, duidelijkheid en geschiktheid, compromisniveau en win-win, en verkregen of herstelde middelen en niet-financiële maatregelen), verandering in de relatie (verbetering, minder vijandigheid en vermindering van emoties), verandering van het conflict (onder meer: conflict opgelost, problemen opgehelderd of gereduceerd, geen nieuwe problemen, uitblijven van averechtse gevolgen, veranderende posities van partijen en concessies) en tevredenheid met/ervaren rechtvaardigheid van het resultaat (tevredenheid van mediator en cliënten met het resultaat/de overeenkomst, toekomstig gebruik;

distributieve rechtvaardigheid). De *scoping review* leverde informatie op over de mate waarin overeenkomsten worden bereikt (cluster 'effectiviteit') en conflicten worden opgelost (cluster 'conflictverandering'). Ook zijn er onderzoekbevindingen over de tevredenheid met het resultaat (cluster 'tevredenheid/rechtvaardigheid). Voor andere indicatoren voor resultaatkwaliteit zijn geen empirische studies gevonden (clusters: 'verandering van de relatie' en 'eerlijkheid van het resultaat'). Drie van de onderzoeken hebben betrekking op een representatieve steekproef van Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder. De bevindingen uit deze studies worden eerst besproken, daarna volgen de bevindingen uit onderzoeken die betrekking hebben op scheidingsmediation, arbeidsmediation, zakelijke mediation, mediation naast rechtspraak en mediations uitgevoerd door MfN-registermediators.

4.5.1 Algeheel beeld

Effectiviteit
Uit een enquête onder Nederlandse burgers komt naar voren dat in 2019 64% van de mediationgebruikers overeenstemming of gedeeltelijke overeenstemming bereikten (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Vijf jaar later, in 2024, bereikte ruim de helft van de mediationgebruikers (56%) overeenstemming waarbij het in 21% om gedeeltelijke overeenstemming gaat en in 32% om volledige overeenstemming (Hoekstra et al., 2026; figuur 4.15).

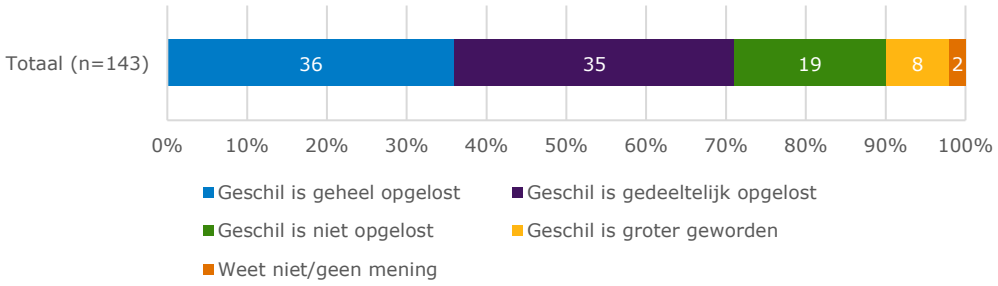
Figuur 4.15 Het bereiken van overeenstemming (gedeeltelijk of volledig) in 2019 en 2024 (in % mediationgebruikers)



Bron: Ter Voert & Hoekstra (2020) en Hoekstra et al. (2026), bewerking WODC.

Verandering van het conflict
Van der Zeijden en Vogels (2019) nemen een iets andere invalshoek en kijken naar de mate waarin het geschil volgens deelnemers is opgelost (zie figuur 4.16). Een flink deel van de mediations resulteert in volledige oplossing van het geschil (36%) of gedeeltelijke oplossing van het geschil (35%). Bij een kleiner deel is het geschil niet opgelost (19%) of is het geschil groter geworden (8%). Een klein aandeel mensen heeft er geen mening over of weet het niet (2%).

Figuur 4.16 Mate van oplossing van het conflict (in % mediationgebruikers; 2019)

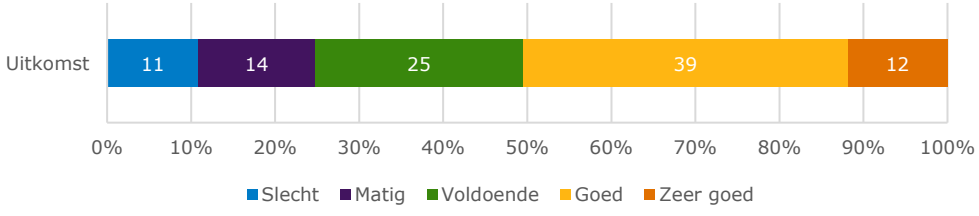


Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Tevredenheid resultaat

Het merendeel van de mediationdeelnemers is tevreden over de uitkomsten van het mediationtraject dat ze hebben doorlopen (zie figuur 4.17). Ongeveer drie kwart van de deelnemers (76%) vond de uitkomst voldoende, goed of zeer goed. Een klein deel vond het matig (14%) en een ander klein deel vond de uitkomst slecht (11%). Uit het onderzoek van Ter Voert en Hoekstra (2020) komt naar voren dat de helft van de mensen die in de periode 2015-2019 voor de aanpak van een geschil mediation heeft ingezet (50%), in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation zal kiezen (niet in de figuur). Eénvijfde (20%) zei dit niet te zullen doen en 30% misschien wel en misschien ook niet (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Ander representatief onderzoek geeft een positiever beeld: een ruime meerderheid van de mediationgebruikers (79%) zou de volgende keer (waarschijnlijk) weer voor mediation kiezen en zou mediation waarschijnlijk of zeker bij vrienden en bekenden aanbevelen (74%; Van der Zeijden & Vogels, 2019). Een kleiner deel zal er (waarschijnlijk) niet nogmaals gebruik maken van mediation (21%), en wat betreft het aanbevelen aan vrienden en bekenden zal een klein deel van de mediationgebruikers dit (waarschijnlijk) niet doen (26%).

Figuur 4.17 Tevredenheid met de uitkomst van de mediation (*n*=143 mediationgebruikers; in %)



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

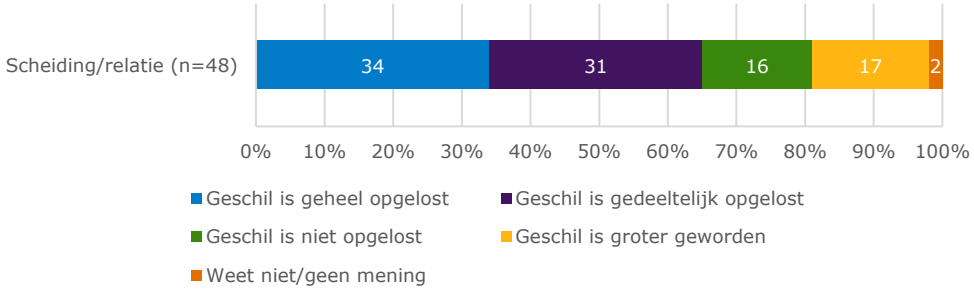
4.5.2 Scheidingsmediation

Verandering van het conflict

Van der Zeijden en Vogels (2019) hebben onderzocht in welke mate het geschil in scheidingszaken volgens partijen is opgelost. Uit figuur 4.18 komt naar voren dat het merendeel van de mediations op het gebied van scheiding geresulteerd heeft in

volledige oplossing van het geschil (34%) of gedeeltelijke oplossing van het geschil (31%). Bij een flinke minderheid is het geschil niet opgelost (16%) of is het geschil groter geworden (17%). Een klein deel heeft er geen mening over of weet het niet (2%).

Figuur 4.18 Conflictoplossing in scheidingsmediation in 2019 (in % mediationgebruikers)



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

Welzijn kinderen
De Bruijn onderzocht de effectiviteit van mediation in scheidingszaken door te kijken naar het effect ervan op het welzijn van kinderen. De bevindingen zijn niet eenduidig. Bij ouders die een echtscheidingsprocedure hebben doorlopen en hierbij zelf een mediator hebben ingeschakeld is geen effect gevonden op het welzijn van kinderen. Bij ouders die samenwoonden en uit elkaar zijn gegaan wijzen de resultaten echter wel op een positief resultaat van mediation. Volgens de auteur zou mediation weinig meerwaarde kunnen hebben voor gehuwde ouders omdat ze sowieso een advocaat nodig hebben voor het ontbinden van het huwelijk. Mogelijk helpt deze advocaat waar nodig bij het maken van afspraken naast het indienen van het scheidingsverzoek bij de rechter. Verder blijkt dat een verwijzing naar mediation door een professional (*somewhat involuntary mediation*) positief kan uitpakken voor het welzijn van kinderen, zowel voor kinderen van gehuwde als voor kinderen van samenwonende ouders die gaan scheiden.

4.5.3 Arbeidsmediation

Effectiviteit
Kalter et al. (2018) deden onderzoek naar de lange termijn effectiviteit van mediation in arbeidsverhoudingen tussen leidinggevenden en medewerkers. Partijen die meededen aan het onderzoek beschouwden mediation in hun arbeidsconflict gemiddeld als effectief. De effectiviteit in deze mediations was ook duurzaam. Dat wil zeggen, zowel korte tijd na de mediation als één jaar later waren partijen tevreden over de uitkomst en de gemaakte afspraken. Of dit gaat om een exit-mediation of non-exit mediation, maakt hierbij geen verschil.

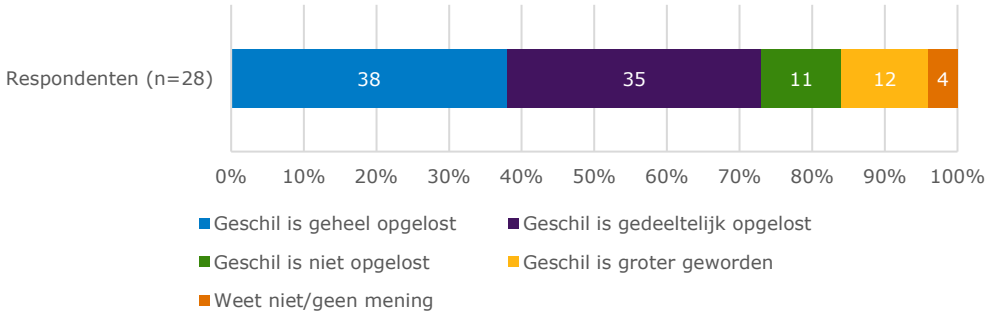
Wel komt naar voren dat leidinggevenden meer naleving van de afspraken ervoeren dan ondergeschikten. Mogelijk komt dit door de hiërarchische verhouding, waarbinnen een medewerker het mogelijk lastiger vindt zich uit te spreken tegen zijn leidinggevende om zich aan de afspraken te houden dan andersom. Op andere aspecten waarop effectiviteit werd beoordeeld (de mate van verzoening, tevredenheid

met de uitkomst en het aanvankelijke vertrouwen in de gemaakte afspraken) is er echter geen verschil gevonden tussen leidinggevenden en medewerkers.

In een ander onderzoek naar mediation in hiërarchische arbeidsverhoudingen is gekeken naar de ervaren situationele invloed tijdens mediation en het effect hiervan op de effectiviteit van mediation en het bereiken van een overeenkomst (Kalter, 2020). Hieruit komt naar voren dat hoe meer macht de aan het onderzoek deelnemende partijen ervaren, hoe groter de ervaren effectiviteit van mediation. Dit geldt vooral voor medewerkers en minder voor leidinggevenden. Bovendien blijkt dat het bereiken van overeenstemming waarschijnlijker is naarmate de macht-asymmetrie tussen de deelnemende partijen kleiner is. Ook de ervaren effectiviteit van mediation is afhankelijk van de grootte van de disbalans tussen deelnemende partijen: de ervaren effectiviteit is groter naarmate de disbalans tussen partijen kleiner is.

Verandering van het conflict
Van der Zeijden en Vogels (2019) hebben in hun onderzoek gekeken naar de behaalde resultaten van mediation in conflicten met een werkgever. Uit figuur 4.19 komt naar voren dat veel van de deelnemers aan mediation over conflicten met een werkgever van mening is dat het heeft geresulteerd in volledige oplossing van het geschil (38%) of gedeeltelijke oplossing van het geschil (35%). Bij een minderheid is het geschil niet opgelost (11%) of is het geschil groter geworden (12%). Een klein deel heeft er geen mening over of weet het niet (4%).

Figuur 4.19 Conflictoplossing in arbeidsmediations (in % mediationgebruikers; 2019)

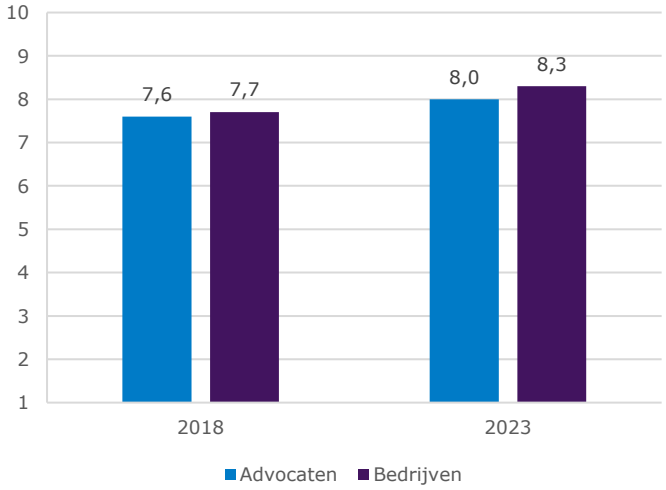


Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

4.5.4 Zakelijke mediation

Effectiviteit
Uit een recent onderzoek naar zakelijke mediation, onder in totaal 102 advocaten (15% respons) en 43 professionals (35% respons) uit het bedrijfsleven, komt naar voren dat deze advocaten en bedrijven het 'slagingspercentage' (gedeeltelijk of volledig) van zakelijke mediations op een schaal van 1-10 met een 8,0 (advocaten) en een 8,3 (bedrijven) positief waarderen (zie figuur 4.20; Simon Thomas et al., 2024). Bij een eerdere meting van dit onderzoek, in 2018, was de waardering van de deelnemende advocaten en bedrijven gemiddeld een beetje lager (7,6 en 7,7; Simon Thomas et al., 2018).

Figuur 4.20 De bereikte overeenstemming voor alle zakelijke mediations waarbij de geënquêteerde professional betrokken is geweest (op een schaal van 1-10; in 2018 en 2023)



Bronnen: Simon Thomas et al. (2024); Simon Thomas et al. (2018), bewerking WODC.

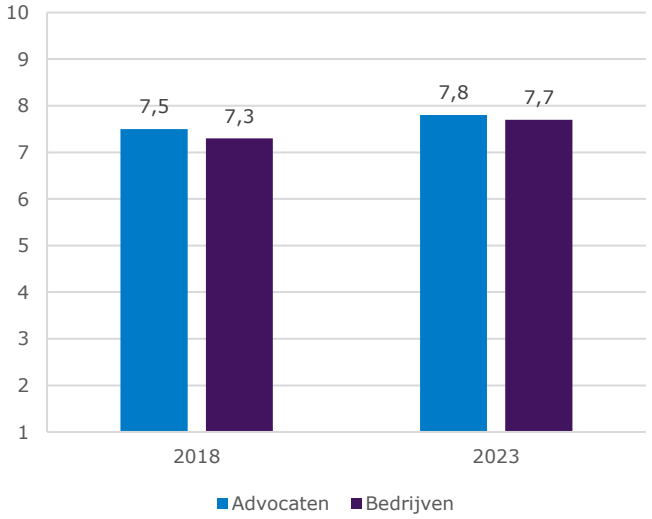
In een andere studie is onderzocht hoe Zuidas-advocaten denken over mediation (Smeehuijzen, 2016). In dit onderzoek, waarbij 17 interviews zijn gehouden door studenten van de Master Ondernemingsrecht aan de Zuidas (VU/UvA), kwam naar voren dat de geïnterviewde advocaten wisselende ervaringen hebben met de effectiviteit van mediation. Het gaat hierbij om zakelijke mediations waarbij middelgrote en grote bedrijven partijen zijn.

In een pilot in Rotterdam, waarbij mediation werd ingezet in insolventiezaken, werd in elf van de twaalf zaken een schikking bereikt (Van Gruijthuijsen & Van Spengen, 2018). De ene zaak waarin geen schikking werd bereikt lukte het niet om een mediationtraject van de grond te krijgen.

Tevredenheid resultaat

Uit het onderzoek van Simon Thomas et al. (2024) komt verder naar voren dat advocaten het resultaat van zakelijke mediation, op een schaal van 1-10, met een 7,8 gemiddeld positief waarderen (zie figuur 4.21). De waardering onder professionals van bedrijven was gemiddeld een 7,7. Bij een eerdere meting van dit onderzoek, in 2018, was de waardering voor het resultaat van de deelnemende advocaten en professionals van bedrijven gemiddeld een beetje lager (Simon Thomas et al., 2018).

Figuur 4.21 De gemiddelde waardering voor het resultaat van alle zakelijke mediations waarbij de geënquêteerde professional betrokken is geweest (op een schaal van 1-10; in 2018 en 2023)



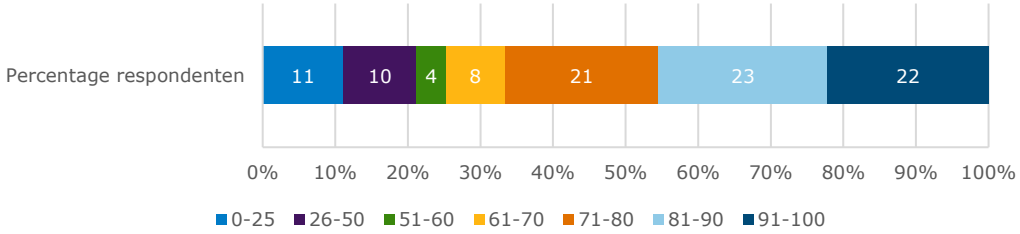
Bronnen: Simon Thomas et al. (2024); Simon Thomas et al. (2018), bewerking WODC.

In een kwart van de mediations waar de aan het 2024-onderzoek deelnemende advocaten bij betrokken zijn geweest, is een *mediators proposal* gedaan. De gemiddelde waardering hiervoor op een schaal van 1-10 was 7,0. Om deze tevredenheid te verbeteren geven een aantal van deze advocaten onder andere aan dat er meer bekendheid kan worden gegeven aan het *proposal* en dat het vaker of juist alleen in het uiterste geval moet worden ingezet.

4.5.5 MfN-registermediators

Van alle MfN-registermediators geeft 21% aan dat tussen de 0% en 50% van de door hen uitgevoerde mediations wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst of een schriftelijke overeenkomst. 79% van alle MfN-registermediators geeft aan dat meer dan de helft van de uitgevoerde mediations is afgesloten met een vaststellingsovereenkomst of een schriftelijke eindovereenkomst. Meer specifiek geeft 22% aan dat bijna alle mediations zo eindigen (91-100% van de mediations), 23% geeft aan dat verreweg de meeste mediations zo eindigen (81-90% van de mediations), 21% geeft aan dat hun mediations grotendeels zo worden afgerond (71-80% van de mediations), en 12% geeft aan dat het merendeel van de mediations maar lang niet allemaal zo eindigen (51-70% van de mediations). In figuur 4.22 staat dit nog eens weergegeven.

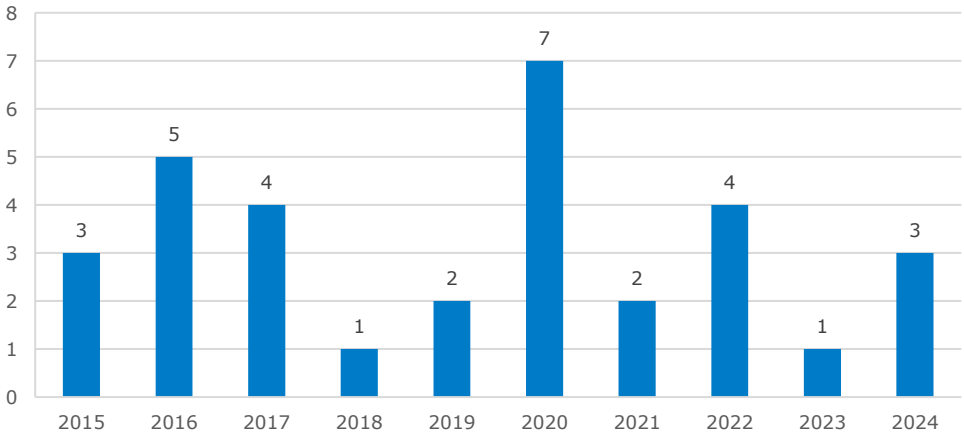
Figuur 4.22 Het aandeel mediations dat eindigt in een vaststellings-overeenkomst of een schriftelijke eindovereenkomst (in percentage respondenten)



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

Uit figuur 4.23 wordt duidelijk dat er bij de MfN maar weinig beklag wordt gedaan over het resultaat van de mediation. In de onderzoeksperiode varieerde dit van minimaal 1 registratie van dit onderwerp (zie 2018) tot maximaal 7 registraties (zie 2020). Dit hoeft niet te betekenen dat vrijwel iedereen tevreden is over het resultaat. Het is ook mogelijk dat de weg naar de klachtprocedure niet wordt gevonden, de drempel hiervoor als te hoog wordt ervaren, of de mate van ontevredenheid niet opweegt tegen de kosten van het klagen in termen van tijd, energie en geld.

Figuur 4.23 Ontwikkeling in het aantal onderwerpregistraties betreffende het resultaat



Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

4.6 Determinanten van kwaliteit

In deze paragraaf rapporteren we onze bevindingen van het literatuuronderzoek met betrekking tot de factoren die van invloed zijn op de kwaliteit van het systeem, het proces en het resultaat. In hoofdstuk 1 zijn deze factoren gecategoriseerd in de volgende onderwerpen: conflictkenmerken (intensiteit, complexiteit en onderwerp), cliëntkenmerken (individueel en relationeel), mediatorkenmerken (demografisch, competenties, kwaliteiten, stijl en type) en de institutionele context (verwijzen, procedures, borging, en vereisten). De *scoping review* leverde daarnaast nog extra

informatie op die relevant is, maar niet rechtstreeks is te koppelen aan de kwaliteit van mediation. Deze aanvullende informatie wordt afzonderlijk besproken in paragraaf 4.7.

4.6.1 Conflictkenmerken

In het literatuuronderzoek hebben we een onderzoek gevonden met bevindingen over een samenhang tussen mediationkwaliteit en de intensiteit, de complexiteit en het onderwerp van het conflict. Dit onderzoek heeft betrekking op complexe scheidingen en de deskundigheid van juridische dienstverleners op dit onderwerp. Vergeleken met andere juridische dienstverleners zijn mediators volgens De Ruijter en Van Pol (2017) minder deskundig op dit onderwerp (ook vechtscheiding, *high conflict divorce* of conflictscheiding genoemd). Van de vijf deelnemende beroepsgroepen wisten mediators gemiddeld het minste aantal kennisvragen over dit onderwerp goed te beantwoorden (6,1 van de 11 vragen).[221] Advocaten scoorden hierbij het hoogst (gemiddeld 6,7 goede antwoorden uit 11 vragen). Het verschil met advocaten was statistisch significant. Tot slot concluderen De Ruijter en Van Pol (2017) dat mediators het succes van mediation bij complexe scheidingen vaker overschatten dan de andere beroepsgroepen die in het onderzoek waren betrokken.

4.6.2 Partijkenmerken

Wat betreft de kenmerken van de partij hebben we twee onderzoeken gevonden. Het eerste onderzoek betreft een proefschrift over hiërarchische arbeidsverhoudingen. (Kalter, 2020). Hierin wordt de invloed van formele machtsasymmetrie in arbeidsverhouding op het mediationproces onderzocht. Uit het onderzoek komt naar voren dat ondergeschikten tijdens een mediation over het algemeen minder macht ervaren dan hun leidinggevenden. Dit betekent dat de hiërarchische structuur van de organisatie in de mediationsetting in deze zaken heeft gepersisteerd. Zelf als de mediators probeerden om de disbalans te mitigeren, blijft volgens Kalter (2020) de formele hiërarchie van de arbeidsverhoudingen in stand. Toch maakt de grootte van de disbalans niet uit voor de beoordeling van het mediationproces. Mogelijk heeft dit te maken met dat partijen, ondanks de disbalans, tevreden zijn met het mediationproces en de mediator.

Een ander onderzoek van dezelfde auteur, naar mediation bij geschillen in hiërarchische arbeidsverhoudingen, wijst erop dat mediators in arbeidsgeschillen indirect beïnvloed kunnen worden door de positie die partijen bekleden in een organisatie of een bedrijf (Kalter et al., 2021). De aan het onderzoek deelnemende MfN-registermediators bleken minder accuraat in het inschatten van emoties van medewerkers dan in het inschatten van de emoties van leidinggevenden. De veronderstelling van de auteurs is dat dit zou kunnen resulteren in suboptimale afspraken tussen partijen. Op basis van hun bevindingen komen de auteurs met de aanbeveling voor mediators om in dit soort zaken aandacht te hebben voor deze disbalans, vooral als een medewerker zich beperkt voelt om emoties te uiten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van een pre-caucus of een caucus tijdens het mediationproces. Een één-op-één gesprek biedt volgens de auteurs een veilige

[221] De onderzoekers hebben vragen opgesteld op basis van onderzoeksliteratuur met betrekking tot een breed scala aan onderwerpen die zijn gerelateerd aan conflictscheidingen. De vragen hebben onder meer betrekking op het belang van onafhankelijke bronnen bij het vaststellen van partnergeweld, de prevalentie van partnergeweld in *High Conflict Divorce,* de rol van de persoonlijkheid van ouders bij langdurige geschillen en de geschiktheid van mediation in dit soort zaken. Bij sommige vragen kreeg de respondent vooraf eerst een casusvignet te lezen.

omgeving om deze emoties te kunnen uiten. Ook wordt aanbevolen om de eigen assumpties te verifiëren en medewerkers vaker te vragen hoe ze zich voelen. Verder wordt er nog op gewezen dat een co-mediator mogelijk zou kunnen bijdragen aan een betere balans in emotieperceptie.

4.6.3 Mediatorkenmerken

Onderzoek van Aaldering et al. (2016) – op basis van 49 interviews – wijst erop dat de emotionele intelligentie van de mediator van belang is voor de vertrouwensband tussen mediator en cliënt, en dat het samenhangt met subjectief mediationsucces. Mediators met een hoge emotionele intelligentie ervaren hun bijdrage aan het proces als nuttiger, het proces als onpartijdiger en rechtvaardiger, en de overeenkomst als bevredigender en beter uitvoerbaar. Het speelde echter geen rol in het gevoel van verzoening tussen partijen. Daarnaast kwam naar voren dat het mediationsucces afhangt van de gebruikte stijl. Volgens de onderzoekers hebben mediators zelden een vaste stijl en wisselen ze deze vaak af gedurende verschillende fasen van het mediationtraject. Afhankelijk van het doel van de mediator zal de ene stijl beter werken dan de andere. De voorlopige conclusie van de onderzoekers is dat enerzijds de ervaren rechtvaardigheid van het proces hoger kan zijn bij een integratieve of latente-oorzaakstijl, en dat anderzijds er meer vertrouwen in de overeenkomst kan zijn als gebruik wordt gemaakt van een integratieve, transformatieve of facilitatieve stijl (waardoor juist de relatie tussen de partijen wordt benadrukt). Samenvattend laat de studie zien dat de vertrouwensband op zichzelf niet rechtstreeks tot succes leidt, maar dat het vooral van betekenis lijkt in samenhang met emotionele intelligentie en met de door de mediator gehanteerde mediationstijl. De vertrouwensband, emotionele intelligentie en de verschillende stijlen blijken echter geen invloed te hebben om de mate van verzoening tussen partijen.

Aan de hand van ons literatuuronderzoek hebben we verder nog een onderzoek gevonden naar de deskundigheid van de mediator in scheidingszaken. Vergeleken met andere juridische dienstverleners zijn mediators volgens De Ruijter en Van Pol (2017) minder deskundig op het onderwerp van conflictscheidingen. Ook kwam uit dit onderzoek naar voren dat professionals met een hogere specifieke opleiding over conflictscheidingen geen hoger kennisniveau behaalden dan professionals die geen specifieke opleiding hadden gevolgd. Het aantal jaren werkervaring bleek wel van belang. Hoe meer jaren werkervaring met conflictscheidingsgezinnen, hoe hoger de kennisscore van de professional.

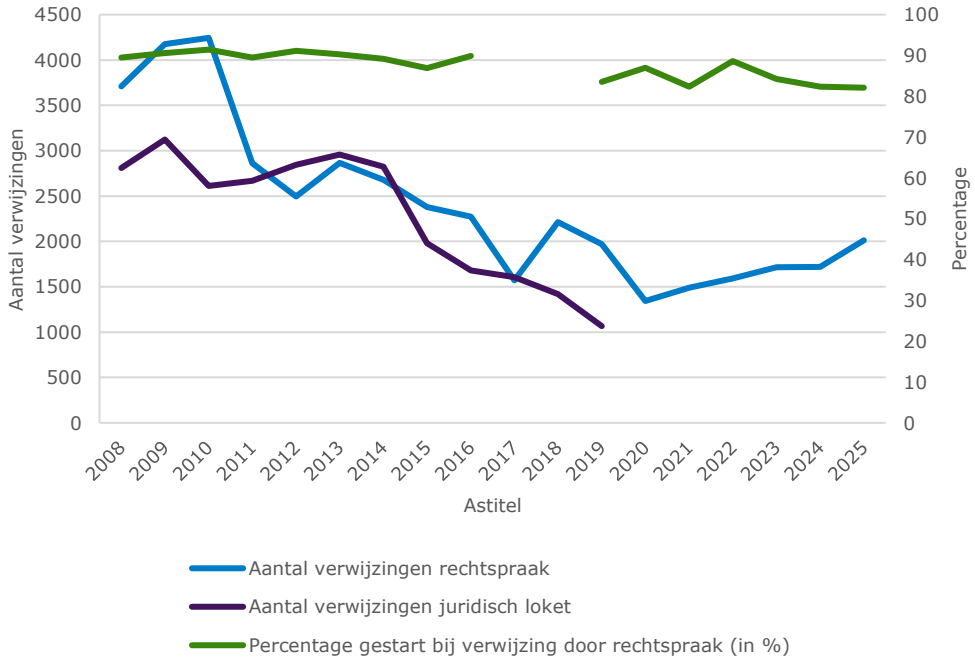
4.6.4 Institutionele context

Naast de kenmerken van het conflict, de partijen, en de mediator, heeft ook de context waarbinnen mediation vorm krijgt mogelijk invloed op de kwaliteit. In deze paragraaf bespreken we drie contexten waarbinnen mediation plaatsvindt en waarvoor de *scoping review* empirische informatie heeft opgeleverd, te weten mediation naast rechtspraak, piketmediation en mediation binnen de kaders van het MfN.

Mediation naast rechtspraak
Als een zaak door de rechter wordt verwezen naar mediation, wil dat nog niet zeggen dat mediation ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Zowel de partijen als de mediator kunnen na verwijzing er alsnog vanaf zien. In figuur 4.24 staat het aantal door de rechtspraak verwezen mediations in de periode 2008-2025 voor zaken in de rechtsgebieden civiel en bestuur en het percentage dat is gestart (exclusief straf). Ook

staat het aantal verwijzingen door hJL weergegeven tot aan het laatste jaar van registratie in 2019. Wat opvalt is dat het aantal verwijzingen zowel door de Rechtspraak als hJL over de jaren heen fors is gedaald. Het verschil tussen het aantal verwezen en het aantal gestarte mediations via de route van de Rechtspraak is relatief klein en blijft over de jaren heen ongeveer gelijk (het aandeel gestarte mediations tussen 2008 en 2016 ligt op ongeveer 90% ligt; in de periode 2019-2025 is dit tussen 82% en 89%).

Figuur 4.24 Ontwikkeling in gestarte mediations na verwijzing door de Rechtspraak (in %)

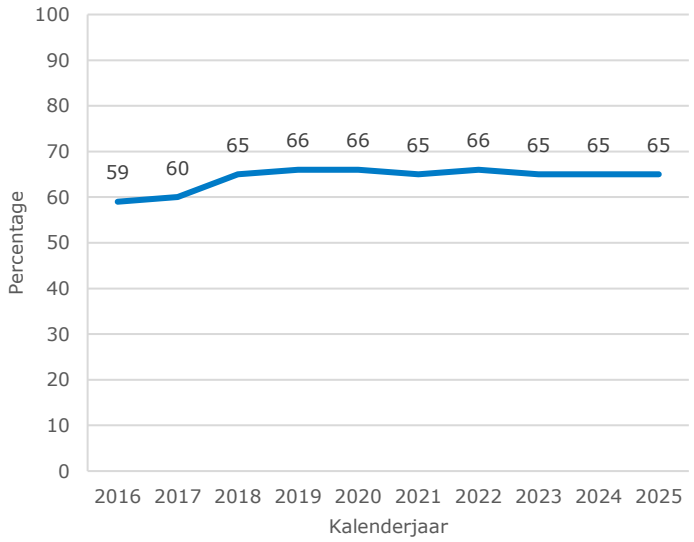


Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Noot: Zie tabel B3.10 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

Voor de deelselectie van mediations waarbij de rechter heeft verwezen naar mediation hebben we informatie gevonden over het percentage zaken waarin gedeeltelijke of volledige overeenstemming tussen procespartijen is bereikt. Dit staat genoteerd in de jaarverslagen en omvat daarmee de volledige tijdsperiode waar de *scoping review* betrekking op. Dit staat in figuur 4.25 weergegeven. Uit de jaarverslagen van de Rvdr komt naar voren dat het slagingspercentage al jaren rond de 65% schommelt. Merk op dat alle percentages inclusief mediation in strafzaken zijn.

Figuur 4.25 Ontwikkeling in mediationtrajecten met gedeetelijke of volledige overeenstemming na rechterlijke verwijzing (in %)



Bron: Jaarverslagen Rvdr

Noot: De percentages zijn inclusief mediation in strafzaken.

Piketmediation

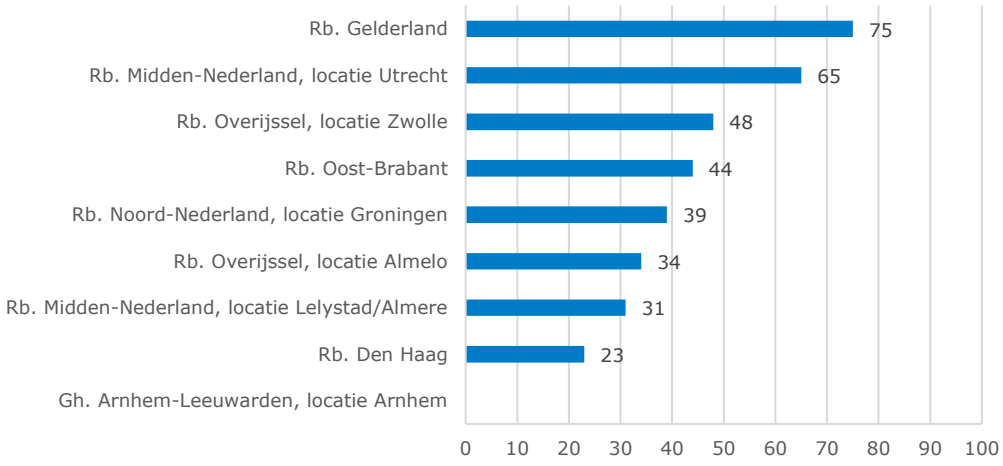
In de volgende sectie staan we stil bij bevindingen van onderzoek waarbij is gekeken naar een specifieke verwijzing naar mediation, te weten piketmediation[222] (De Jong en Brouwer, 2018; Brouwer et al., 2019, Kostense, 2021). Piketmediation is een vorm van mediation die plaatsvindt in het gerechtsgebouw en waarbij het de bedoeling is dat er direct na het eerste gesprek een terugkoppeling aan de rechter plaatsvindt. Het wordt meestal aangeboden in een voorlopige voorzieningenprocedure en heeft als doel om verdere escalatie van het conflict te beperken en om partijen een dienst te bieden om snel tot een oplossing te komen (Brouwer et al.,2019). De mediator wordt uitgekozen op basis van selectiecriteria van het gerecht (Brouwer et al., 2019).

Uit het evaluatieonderzoek komt allereerst naar voren dat piketmediation een overkoepelende term is voor een uiteenlopende werkwijze waarbij mediation een gemene deler is. De vorm waarop het aangeboden wordt verschilt met name op negen onderdelen: het doel, de aanwezigheid van voorselectie, het geschilonderwerp, de benaderingswijze partijen, timing van gebruik, aanwezigheid van de mediator op de zitting, terugkoppeling aan de rechter, het beleid omtrent aanhoudingen en de selectie en expertise van de mediator. Zowel rechters, piketmediators en mediation-functionarissen zien in het gebruik van piketmediation meerwaarde voor partijen (Brouwer et al., 2019). Ze zouden baat hebben bij de snelheid, laagdrempeligheid en het vroege aanbiedingsmoment. Het slagingspercentage (gedeeltelijke of volledige overeenstemming) loopt evenwel sterk uiteen onder de geëvalueerde rechtbanken,

[222] In het literatuuronderzoek zijn ook empirische onderzoeken gevonden naar het deskundigenbericht met toepassing van mediation, ook wel forensische mediation genoemd (Kluwer, 2018; Kluwer & Van Leuven., 2018). Het is een onderzoeksmethode in opdracht van de rechter waarbij gebruik gemaakt wordt van mediationtechnieken. Procespartijen kunnen verplicht worden om hieraan deel te nemen, en de mediator doet verslag bij de rechter van de mediationgesprekken. Omdat dit te veel afwijkt van reguliere mediation is besloten deze onderzoeken niet in het overzicht te betrekken.

van 75% (*n*=16) bij rechtbank Gelderland tot 23% (*n*=12) bij rechtbank Den Haag. Dit slagingspercentage heeft betrekking op het onderwerp en niet op de mediation in zijn geheel. Dat wil zeggen dat een gemiddeld slagingspercentage van 50% berekend over 10 mediations met elk twee geschilonderwerpen, betekent dat er in tien van de twintig geschilonderwerpen gedeeltelijke of volledige overeenstemming is bereikt. Zie figuur 4.26 voor de slagingspercentages bij alle gerechten die deelnamen aan het onderzoek.

Figuur 4.26 Gemiddeld slagingspercentages per onderwerp van piketmediation voor elk van de aan het onderzoek deelnemende gerechten (in 2019)



Bron: Brouwer et al. (2019).

Noot: Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, locatie Arnhem, is in de berekening van percentages niet meegenomen vanwege het geringe aantal zaken (6 dossiers).

Als knelpunten komen uit het onderzoek naar voren dat het lastig is een voorselectie te maken op basis van beschikbare informatie. Ook komt naar voren dat partijen soms worden overvallen door het aanbod voor piketmediation. Mogelijk komt dit doordat toegestuurde informatie niet altijd even goed wordt gelezen door partijen en advocaten. Dit is zorgelijk omdat het op gespannen voet staat met het vrijwilligheids-principe van piketmediation. Tot slot komt naar voren dat piketmediators wel een duidelijke voorkeur voor de aanbodvolgorde hebben. Het merendeel zou graag voorafgaand aan de zitting de partijen ontvangen, omdat de zitting de strijd tussen partijen zou aanwakkeren. Verder werd het aanhouden van zaken genoemd als een extra administratieve belasting voor rechtbanken. Een ander knelpunt is dat piketmediators een grote kans lopen dat partijen toch bedanken voor het aanbod of toch niet worden verwezen door de rechter, en dat ze dan geen vergoeding krijgen voor de reiskosten naar het gerecht en de tijdsinvestering. De in het onderzoek betrokken rechters ervoeren de kwaliteit van de piketmediators als een aandachtspunt.

Een ander onderzoek over piketmediation betreft een evaluatie van piketmediation bij één rechtbank, te weten rechtbank Amsterdam, die in de landelijke evaluatie niet is meegenomen omdat de pilot toen nog niet tot een einde was gekomen (Kostense, 2021). Van alle voorlopige voorzieningenzaken in echtscheidingszaken kwamen 146 zaken in aanmerking voor piketmediation (37%) waarvan in totaal 46 zaken een

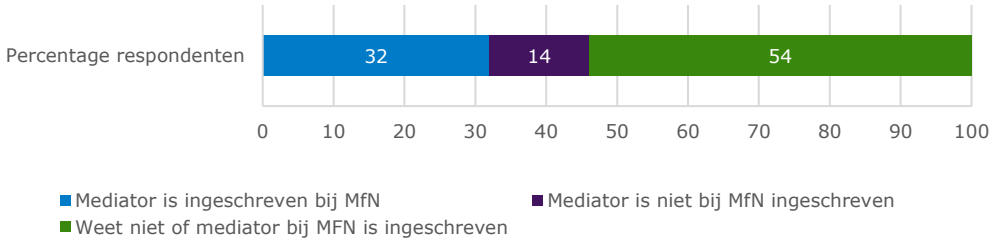
piketmediation ook van start is gegaan. In 39% van deze zaken werd gedeeltelijke of volledige overeenstemming bereikt. De resultaten worden ingekaderd in de bevindingen van de landelijke evaluatie rechtbanken en de conclusie is dat de bevindingen grotendeels overeenkomstig zijn. Wel wordt meer nadruk gelegd op het formuleren van aanbevelingen, waarvoor wordt verwezen naar de oorspronkelijke publicatie.

Mediatorsfederatie Nederland

Bekendheid met MfN
Uit onderzoek van Van der Zeijden en Vogels (2019) blijkt dat bijna 12% van alle Nederlanders wel eens van de MfN (of diens voorganger NMI) heeft gehoord, 68% van de personen heeft hier niet van gehoord en 20% heeft sowieso niet van mediation gehoord (en daarmee ook niet betekenisvol van het MfN/NMI). In 2019 had verder 5% van de Nederlanders de website van de MfN wel eens bezocht, en had 3% wel eens contact gehad met de MfN. De meeste personen waren tevreden over dit contact (72%), een aantal personen vonden het contact echter matig (16%) of slecht (2%).

Onder gebruikers van mediation is de bekendheid van het MfN als volgt. De meerderheid van mediationgebruikers weet niet of de ingeschakelde mediator bij de MfN geregistreerd staat (54%; zie figuur 4.27). Een ander deel geeft aan dat de mediator niet bij de MfN is ingeschreven (14%) en ongeveer een derde geeft aan dat de mediator hier wel bij geregistreerd staat (32%). Mediators die bij de MfN geregistreerd zijn, hebben overigens soms ook affiliaties met andere organisaties. Volgens Van der Zeijden en Vogels (2019) zijn dit onder andere, maar niet uitsluitend, het NMv (39%), de vFAS (18%), een regionale mediatororganisatie (11%), de NOvA (8%), de VAN (7%), ADR Register (6%). Voor de volledige lijst wordt verwezen naar tabel B3.11 in bijlage 3.

Figuur 4.27 Was de gebruikte mediator bij MfN ingeschreven?

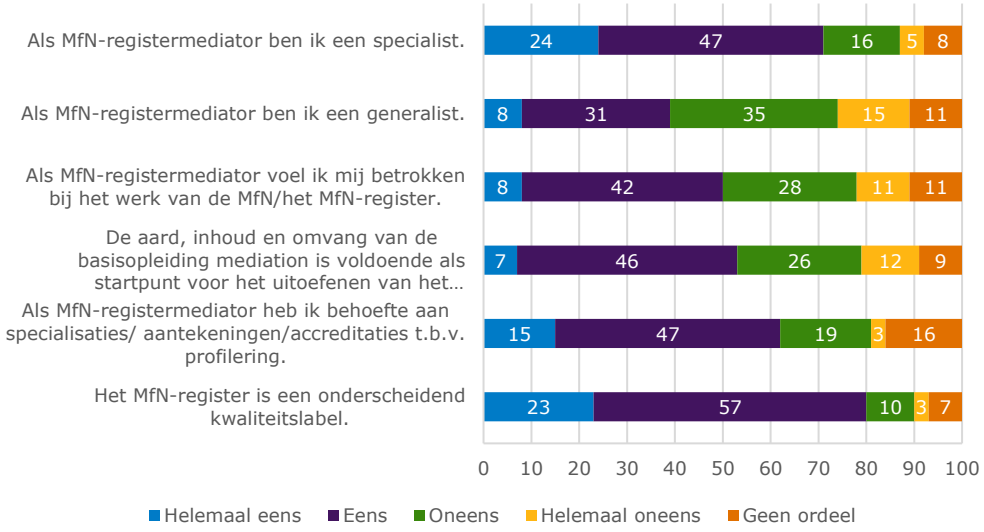


Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

In het onderzoek van Van der Zeijden en Vogels (2019) hebben MfN-registermediators aan de hand van verschillende stellingen een oordeel gegeven over het MfN-register (zie figuur 4.28). Uit de bevindingen komt naar voren dat 80% de MfN een onderscheidend kwaliteitslabel vindt, 62% behoefte heeft aan specialisatie/ aantekeningen/accreditaties ten behoeve van profilering, 53% de aard, inhoud en omvang van de basisopleiding mediation een voldoende startpunt vindt voor het uitoefenen van het mediationberoep als registermediator en 50% zich betrokken voelt bij het werk van de MfN/het MfN-register. Tot slot blijkt dat 39% van de MfN-registermediators het (helemaal) eens is met de stelling dat ze een generalist zijn en 71% is het (helemaal) eens met de stelling dat ze specialist zijn. Onbekend is in

hoeverre hierin overlap bestaat (mediators die zichzelf zowel als generalist als specialist beschouwen).

Figuur 4.28 Beoordeling van MfN-register door MfN-registermediators



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking door het WODC.

Van alle MfN-registermediators die deelnamen aan het onderzoek heeft 49% het MfN-register wel eens aan andere mediators (of mediators in opleiding) aanbevolen, bij 44% heeft zo'n situatie zich nog niet voorgedaan en 7% beveelt het MfN-register niet aan. MfN-registermediators die het register niet aanbevelen vinden dat het weinig toegevoegde waarde biedt en dat de registerkosten te hoog zijn.

Een ander onderzoek met een beoordeling van de kwaliteitsborging betreft een evaluatieonderzoek van piketmediation (Brouwer et al., 2019). Vrijwel alle aan dit onderzoek deelnemende rechters zijn van mening dat de huidige aanbiedingsvormen te weinig kwaliteitswaarborgen omvatten.

Kwaliteitsborging MfN

Een belangrijk kenmerk van het systeem dat samenhangt met de kwaliteit van de dienstverlening betreft het aandeel mediations dat onder een bepaalde vorm van kwaliteitsborging valt. De twee grootste kwaliteitsregisters (ADR, MfN) en de beroepsvereniging vFAS kennen een aantal instrumenten ter borging van de kwaliteit van de werkzaamheden van de aangesloten mediators. Alleen voor het MfN is via de *scoping review* empirische informatie gevonden over de borgingsinstrumenten, te weten over de condities, de peer review, de klachtenafhandeling en tuchtrecht-spraak.[223] Hieronder worden de empirische bevindingen voor deze drie instrumenten achtereenvolgens besproken.

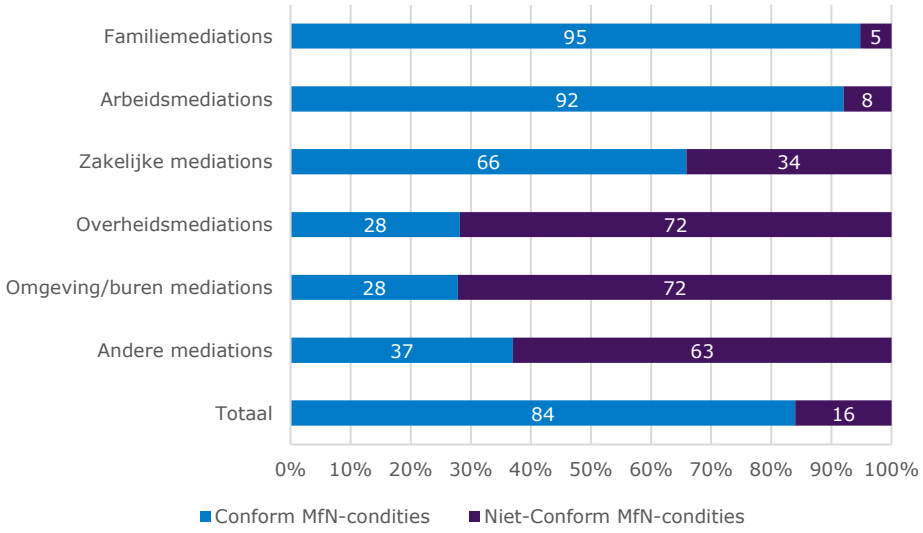
MfN condities

In figuur 4.29 staat het aandeel mediations dat MfN-registermediators verrichten in overeenstemming met de MfN condities. De meeste mediations in familiezaken (95%)

[223] Los van de *scoping review* staat op de website van de vFAS een overzicht van de uitspraken van de Raad van Tucht en/of de Raad van Beroep van de Stichting Tuchtrecht Scheidingsmediation. Voor de periode 2008 tot en met 2025 waren er in totaal 55 gepubliceerde uitspraken (geraadpleegd op 20 mei, 2026).

en arbeidszaken (92%) worden volgens MfN-condities uitgevoerd. Bij zakelijke mediation is dit duidelijk minder vaak het geval. Hierbij gaat het om 66% van de mediations die in overeenstemming met MfN-condities is uitgevoerd. Mediations bij de overheid en mediations in het kader van de omgeving of over burengeschillen worden meestal niet in overeenstemming met de MfN-condities uitgevoerd: dit geldt voor 28% van de mediations. Voor de restgroep van andere mediations geldt dat ook deze vaker niet dan wel volgens de MfN-condities worden verricht. Over het totaal aantal mediations wordt echter het grootste gedeelte volgens de MfN-condities uitgevoerd (84%).

Figuur 4.29 Aandeel mediations van MfN-registermediators die volgens de MfN condities verloopt



Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking en herberekening door het WODC.
Noot: Het totaal is inclusief strafmediation (100% volgens MfN-condities).

MfN-registermediators die de basisopleiding niet voldoende vonden als startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep (38%), is gevraagd op welke dit volgens hen kan worden verbeterd (Van der Zeijden & Vogels, 2019). Deze mediators gaven aan dat ze vooral verbetering van praktijkgerichtheid als een verbetermogelijkheid zien (praktijkoefeningen, verplichte stages, co-mediatorschap, e.d.) en daarnaast blijkt er onder hen behoefte te bestaan aan meer ondernemerschap en het opzetten van een eigen praktijk. Tenslotte werd het aantal opleidingsuren en de doorlooptijd als te kort beoordeeld. Andere zaken die volgens een aantal mediators tekort schoten waren: de selectie vooraf/geschiktheidseisen/toelastingseisen, juridische kennis, aandacht voor specifieke aspecten van familiemediations (vermogensverdeling, alimentatie, scheidingsproces, fiscale zaken, pensioenen e.d.), specialisatiemogelijkheden, voorlichting vooraf, en toetsing.

MfN peer review
De peer-review betreft een vorm van intercollegiale toetsing. Met dit instrument wordt toegezien op de kwaliteit van de geleverde diensten van de MfN-registermediator, en heeft als doel om de transparantie en de vergelijkbaarheid van de mediations door MfN-registermediators te vergroten. In 2012 is de peerreview van start gegaan en in

2016 heeft een evaluatieonderzoek plaatsgevonden (Simon Thomas, 2016a). Over het algemeen wordt het instrument positief gewaardeerd. Wat betreft de mate waarin het instrument succesvol is in het borgen van kwaliteit, komt naar voren dat dit vooral afhangt van wat moet worden verstaan onder 'voldoende kwaliteit'. Dit ziet niet op de definitie van mediation als methode, maar op de afbakening van kwaliteit binnen mediation: smal (naleving van MfN-normen en praktijkvoering) versus breed (ook vaardigheden en competenties). Het gaat er in andere woorden om waar de lat gelegd wordt. Als de peer review wordt gezien als een toets op minimale eisen, dan voldoet de peer review hieraan. Voor anderen ligt deze lat te laag en wordt dit gezien als een ondergrens voor kwaliteit.

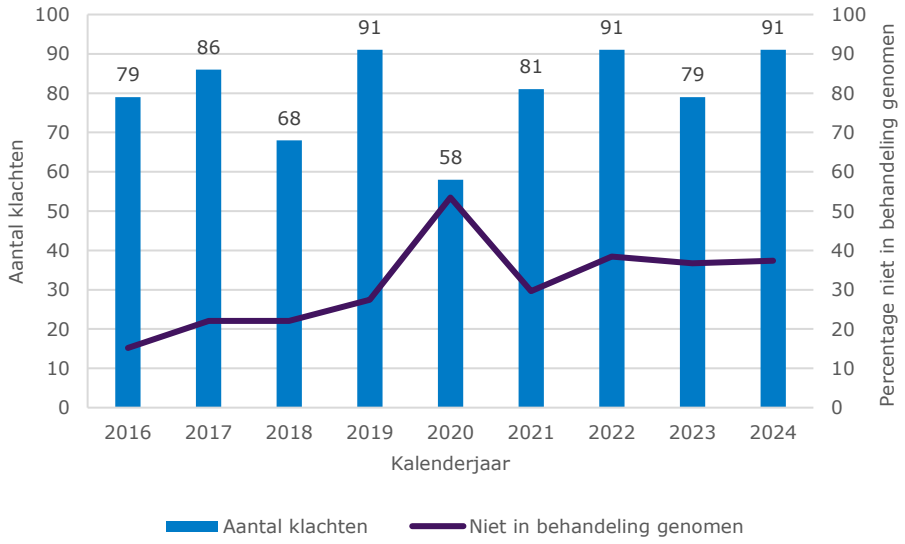
Uit het onderzoek komt naar voren dat ongeveer 80% van de peer review rapportages direct werd goedgekeurd en dat ongeveer 20% door de reviewcommissie is besproken. In ongeveer 7% van deze gevallen diende er 'gerepareerd' te worden. In slechts een paar procent leidde de peerreview tot uitschrijving uit het MfN-register. 'Als kwaliteit een synoniem is voor een bepaalde ondergrens, dan heeft de Peer Review weliswaar gezorgd voor kwaliteitsborging, maar amper voor kwaliteitsverbetering. Als een breder kwaliteitsbegrip wordt gehanteerd, dan lijkt men van mening dat de huidige Peer Review daar niet geschikt voor is.' (Simon Thomas, 2016a; p. 66).

MfN klachtbehandeling
Een ander belangrijk instrument dat ook samenhangt met de kwaliteit van de dienstverlening betreft de afwikkeling van klachten. Partijen die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de mediator kunnen hierover klagen. Het staat partijen vrij om te klagen bij de mediator zelf, maar in veel gevallen kunnen ze ook bij organisaties terecht die beogen de kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Als een mediator bij het ADR Register, de MfN of de vFAS geregistreerd staat, en onder de voorwaarden van één van deze registers hun werkzaamheden hebben verricht, kan bij de betreffende organisatie een klacht worden ingediend (zie ook hoofdstuk 2). Het onderhavige literatuuronderzoek leverde alleen empirische informatie op over de klachtafhandeling van de MfN.[224] Ze publiceren jaarlijks een analyse over deze ingediende en behandelde klachten (zie MfN 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024).

In figuur 4.30 staat het aantal ingediende klachten in de periode 2016-2024. Het aantal klachtmeldingen varieert tussen 58 klachten (in 2020) tot 91 klachten (in elk van de jaren 2019, 2022 en 2024). De figuur bevat bovendien het percentage klachten dat niet in behandeling is genomen. In 2016 gaat dit om 16 procent van de ingediende klachten, en dit percentage neemt jaarlijks toe tot 27 procent in 2019. Het jaar 2020 lijkt vervolgens een uitschieter te zijn: in dat jaar is het percentage niet in behandeling genomen klachten 53%, en het jaar erna (2021) daalt dit tot ongeveer hetzelfde niveau als in 2019. Mogelijk speelt corona hier een rol. In de jaren 2022, 2023 en 2024 blijkt het aandeel niet in behandeling genomen klachten stabiel (het percentage is 37 of 38 procent).

[224] Bij het MfN-register kan iedere deelnemer van een mediationtraject dat volgens de MfN criteria verloopt, kosteloos een klacht indienen over het gedrag van een MfN-registermediator. De mediation moet wel beëindigd zijn. Een klacht wordt in behandeling genomen als deze binnen 12 maanden na de beëindiging van de mediation is ingediend, is voorzien van een motivering en volgens de klachtenregeling is ingediend.

Figuur 4.30 Ontwikkeling van ingediende klachten bij de MfN (in aantal) en het aandeel dat niet in behandeling is genomen (in %)

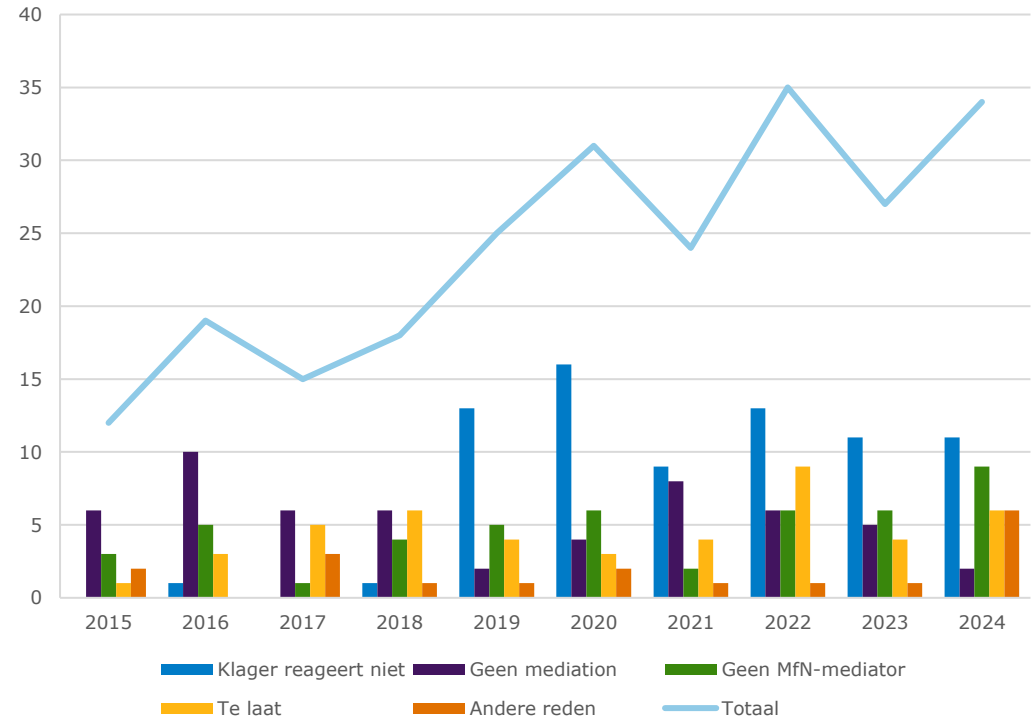


Bron: Klachtenanalyses MfN, bewerking WODC

Noot: Zie tabel B3.12 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

MfN registreert de verschillende redenen waarom een klacht niet in behandeling is genomen. In figuur 4.31 staat de ontwikkeling in het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden die hiervoor is gegeven door het MfN, centraal. Het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen laat een duidelijke toenemende trend zien. Afgezien van wat fluctuaties, neemt over het geheel genomen het aantal klachten toe, van 12 klachten in 2015 tot 34 klachten in 2024. Wordt gekeken naar de ontwikkeling van de redenen van beëindiging, dan valt op dat de meeste redenen echter geen eenduidige toename laten zien. De ontwikkeling wordt vooral gekenmerkt door jaarlijkse fluctuaties. Het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen omdat de klager niet reageert, laat echter wel een duidelijke toename zien. Tot 2018 is deze reden vrijwel nooit geregistreerd, maar tussen 2018 en 2020 neemt het aantal registraties in deze categorie flink toe: van 1 klacht in 2018 naar 16 klachten in 2020. Daarna neemt het aantal van dit soort klachten wat af en lijkt het zich te stabiliseren. In de jaren 2022 en 2023 zijn er 11 klachtmeldingen onder deze reden geregistreerd. Een andere ontwikkeling die opvalt is de toename in het aantal klachtmeldingen in het jaar 2024 waarbij een andere reden is opgegeven. In 2024 betreft dit de volgende redenen: 2 klachtenregistraties waarbij de klager geen deelnemer is (in 2024 als nieuwe categorie toegevoegd), 3 klagers die na de melding aangeven toch geen gebruik te willen maken van de klachtprocedure, en 1 melding waarbij de mediation nog lopende was.

Figuur 4.31 Ontwikkeling van het aantal niet in behandeling genomen klachten, in totaal en naar reden voor beëindiging

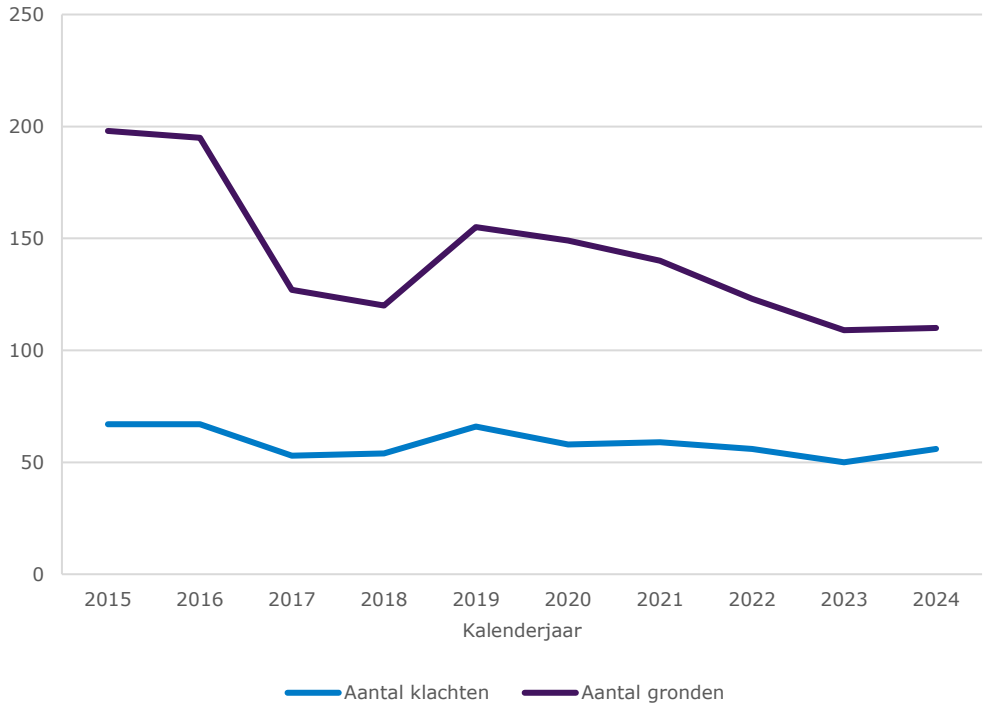


Bron: Klachtenanalyses MfN, bewerking WODC

Noot: Zie tabel B3.13 in bijlage 3 voor de corresponderende en meer gedetailleerde cijfers.

Uit figuur 4.32 wordt duidelijk dat het aantal in behandeling genomen klachten in de onderzoeksperiode weinig is veranderd. Het aantal is vrij stabiel en varieert tussen 53 en 67 zaken. Vaak bestaat de melding uit *meerdere* onderwerpen waarover de deelnemer zijn beklag doet. In de klachtenanalyse voor het jaar 2024 vermeldt de MfN de volgende indeling in onderwerpen waarbinnen de meldingen worden ondergebracht: vertrouwelijkheid, partijautonomie, onafhankelijkheid/onpartijdigheid, competentie, werkwijze, procesbegeleiding, transparantie, facturering, mediationresultaat en anders. Het totaal aantal registraties van deze onderwerpen neemt over de jaren heen af. Dit betekent dat het aantal onderwerpen binnen één melding afneemt of dat het beleid omtrent de identificatie en registratie van deze onderwerpen over de jaren heen is veranderd. Waar in 2015 in totaal nog 198 onderwerpen zijn geregistreerd, nam dit aantal af naar 120 geregistreerde onderwerpen in 2018. Daarna neemt het toe naar 155 onderwerpen in 2019, om vervolgens te dalen tot 110 onderwerpen in 2024 die door MfN zijn geïdentificeerd in de ingediende klachten.

Figuur 4.32 Ontwikkeling in het totaal aantal behandelde klachten en het totaal aantal onderwerpregistraties



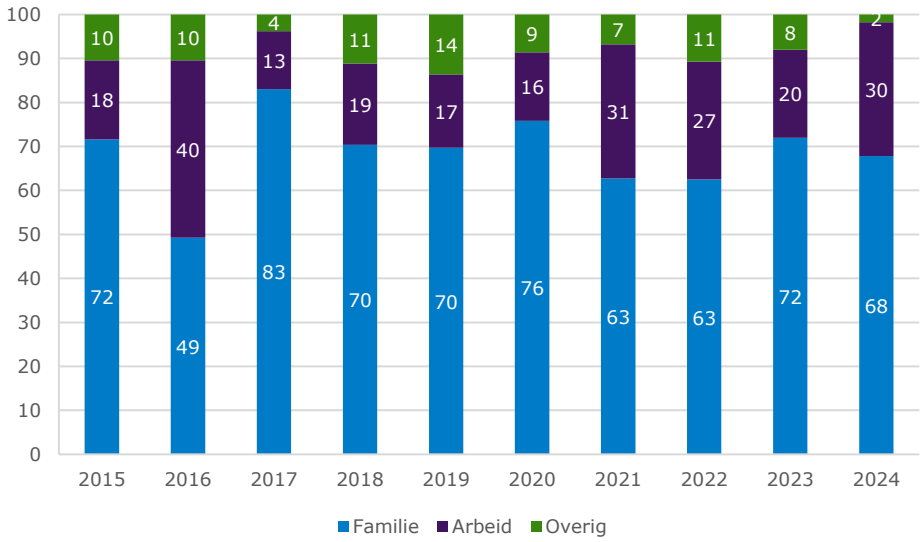
Bron: Klachtenanalysen MfN, bewerking WODC

Noot: Zie tabel B3.14 in bijlage 3 voor de corresponderende cijfers.

In figuur 4.33 geven we het aandeel klachten per onderwerpgebied per jaar weer. Hieruit komt naar voren dat, met uitzondering van 2016, de meeste klachten familiezaken betreft (tussen 63% en 83%), een kleiner deel arbeidszaken (tussen 13% en 31%), en een nog kleiner deel de overige mediations (tussen 2% en 14%).[225] Alleen 2016 en 2017 wijken van dit algemene beeld af. In 2016 had een relatief groot deel van de klachten betrekking op mediations in arbeidszaken (40%), een iets groter deel op familiezaken (49%), en een kleiner deel op andere zaken (10%). In het jaar dat hierop volgt, in 2017, lijkt de balans tussen arbeidszaken en familiezaken bijna omgekeerd afwijkend van de overige jaren. Dit suggereert dat hier mogelijk een vertraging in de registratie van familiezaken heeft plaatsgevonden. Maar het kunnen uiteraard ook daadwerkelijk uitzonderlijke jaren geweest zijn.

[225] Andere zaken zijn onder andere mediations in burenruzies, letselschadezaken en mediations in strafzaken.

Figuur 4.33 Ontwikkeling in het aandeel in behandeling genomen klachten naar geschildomein



Bron: Klachtenanalyses MfN, bewerking WODC

Noot: Zie tabel B3.15 in bijlage 3 voor absolute aantallen.

Van alle klachten in de onderzoeksperiode is 59% afgerond. In vrijwel al deze zaken is een oplossing gevonden in de klachtbehandeling. In enkele gevallen is de klacht ingetrokken of berust de klager in het gegeven dat er geen oplossing is gevonden. De overige 41% betreft zaken die niet zijn afgerond. Deze klagers kunnen kun klacht in dat geval nog voorleggen aan een tuchtcommissie.

MfN tuchtrechtspraak

De STM is een onafhankelijke instantie in Nederland die verantwoordelijk is voor de tuchtrechtspraak van de bij haar aangesloten instellingen.[226] Op dit moment is alleen het MfN-register voor klachtafhandeling aangesloten bij deze stichting.[227] De uitspraken van zowel het tuchtcollege (eerste aanleg) als het college van beroep (tweede aanleg) worden in het kader van kwaliteitsborging en -bevordering samengevat, gerubriceerd, gedeeltelijk geannoteerd en op een website toegankelijk en vindbaar gemaakt (MfN-tuchtrechtupdates.nl). We hebben de klachtanalyserapportages van de MfN geraadpleegd om te achterhalen hoeveel klachten zijn ingediend bij de STM en het College van Beroep. Volgens deze rapportages zijn er in de periode 2015-2024 in totaal 149 klachten bij STM ingediend. Dit komt overeen met 26% van alle in behandeling genomen klachten bij MfN in deze periode. Ongeveer een derde is ongegrond verklaard, circa één derde is gegrond verklaard en de overige zaken zijn op een andere manier tot een einde gekomen bijvoorbeeld door intrekking of niet-ontvankelijkverklaring. STM kan de volgende maatregelen opleggen: waarschuwing, berisping, (voorwaardelijke) schorsing, doorhaling. In de periode 2015-2024 zijn er door STM in totaal 30 waarschuwingen gegeven, 25 berispingen, 6 (voorwaardelijke) schorsingen, en 3 doorhalingen. In totaal is in deze periode in 34 zaken hoger beroep ingesteld bij het College van

[226] We merken op dat 'tuchtrechtspraak' in de sector wordt gebruikt voor privaatrechtelijke disciplinaire procedures. Dit is een vorm van zelfregulering en betreft dus geen overheidsrechtspraak. Voor leesbaarheid van het rapport zullen we dit begrip evenwel hanteren.

[227] Stichting Tuchtrechtspraak Mediators – Mediation Tuchtrecht, geraadpleegd op 26 januari 2026.

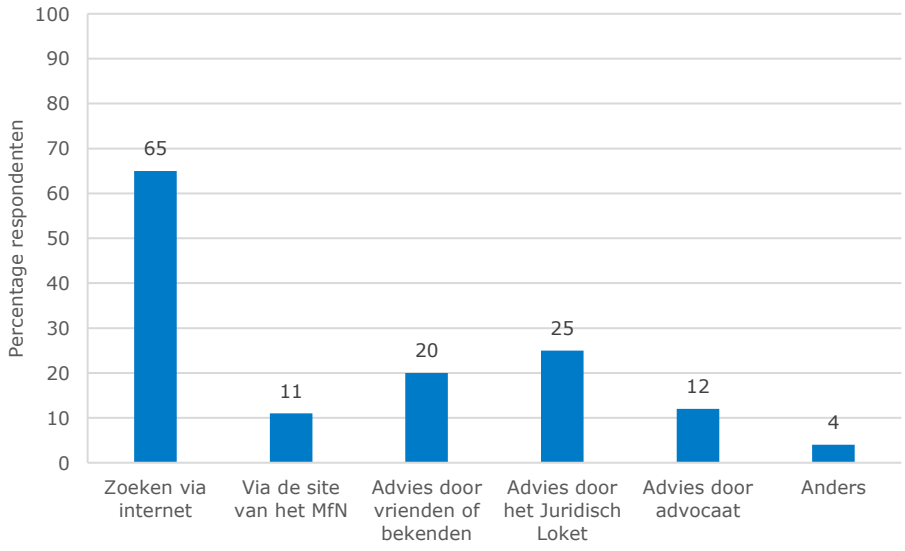
Beroep. Over het geheel van de klachtafhandeling en de tuchtrechtspraak komen Pinkster & Kevers (2021) tot de conclusie dat het aantal klachten bij zowel de Tuchtcommissie als bij MfN zelf (voorheen SKM) op het geheel van het aantal mediation procentueel gezien 'uitermate gering' (p.29) was in de onderzoeksperiode 2017, 2018 en 2019.

4.7 Route naar mediation

Deze paragraaf betreft 'bijvangst' van de *scoping review*. Deze informatie vonden we relevant om op te nemen in dit hoofdstuk, maar past niet binnen de thematiek van 'indicatoren van kwaliteit' of 'determinanten van kwaliteit'. Het gaat met name over de routes die mensen voorafgaand het mediationtraject afleggen.

De route om een mediator in te schakelen begint vaak bij het inwinnen van informatie en advies (figuur 4.34). Wanneer aan mensen wordt gevraagd op basis waarvan zij een mediator zouden selecteren wanneer zij voor de beslechting van een geschil een mediator zouden willen inschakelen, zou een duidelijke meerderheid (65%) zelf op zoek gaan naar een mediator op internet en een flink deel zou zich laten adviseren door hJL (25%) of door vrienden of bekenden (20%; Van der Zeijden & Vogels, 2019). Een kleiner deel kijkt op de site van het MfN-register (11%) of laat zich adviseren door een advocaat (12%). Andere routes zijn bijvoorbeeld de rechtsbijstandverzekering, vakbond, arbodienst en werkgever (4%).

Figuur 4.34 Informatie en advies inwinnen over mediation (in 2019)



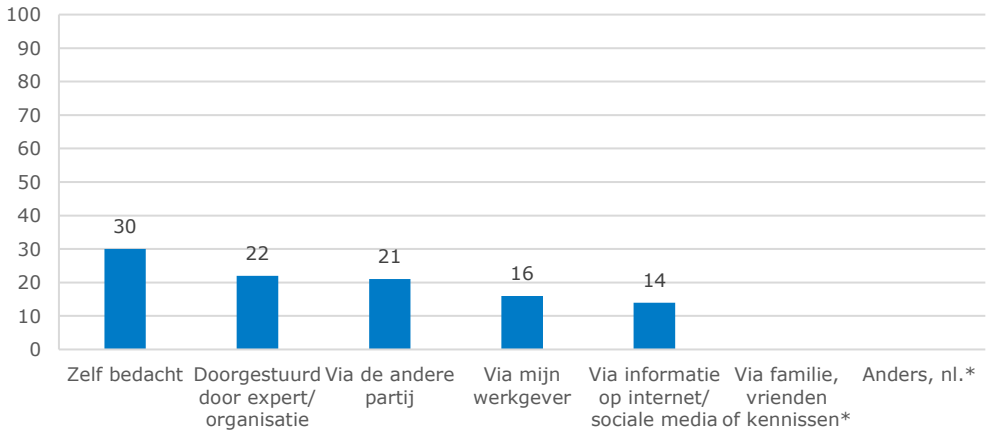
Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Het percentage telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren.

Het inwinnen van informatie en advies heeft vooral betrekking op partijen die op eigen initiatief op zoek gaan naar een geschikte mediator. Een flink deel van de partijen zijn echter (door)verwezen naar mediation. Van alle mediationgebruikers heeft 30% zelf bedacht om een mediator in te schakelen en 14% komt hier op uit door informatie op het internet (zie figuur 4.35; Hoekstra et al., 2026). Een flink deel van de mensen die hun geschil hebben aangepakt met mediation geven aan dat de andere partij met dit

idee kwam (21%), waren verwezen door een expert of organisatie (22%) of kwam hier op uit via zijn of haar werkgever (16%). En hoewel een flink deel van de mensen vooraf denkt advies te zullen inwinnen bij familie, vrienden of bekenden (zie figuur 4.34) blijkt uit figuur 4.35 dat via deze route vrijwel nooit een mediator wordt gevonden.

Figuur 4.35 Route naar mediation in 2024 (percentage respondenten)



Bron: Hoekstra et al. (2026).

Noot: Het percentage telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren.

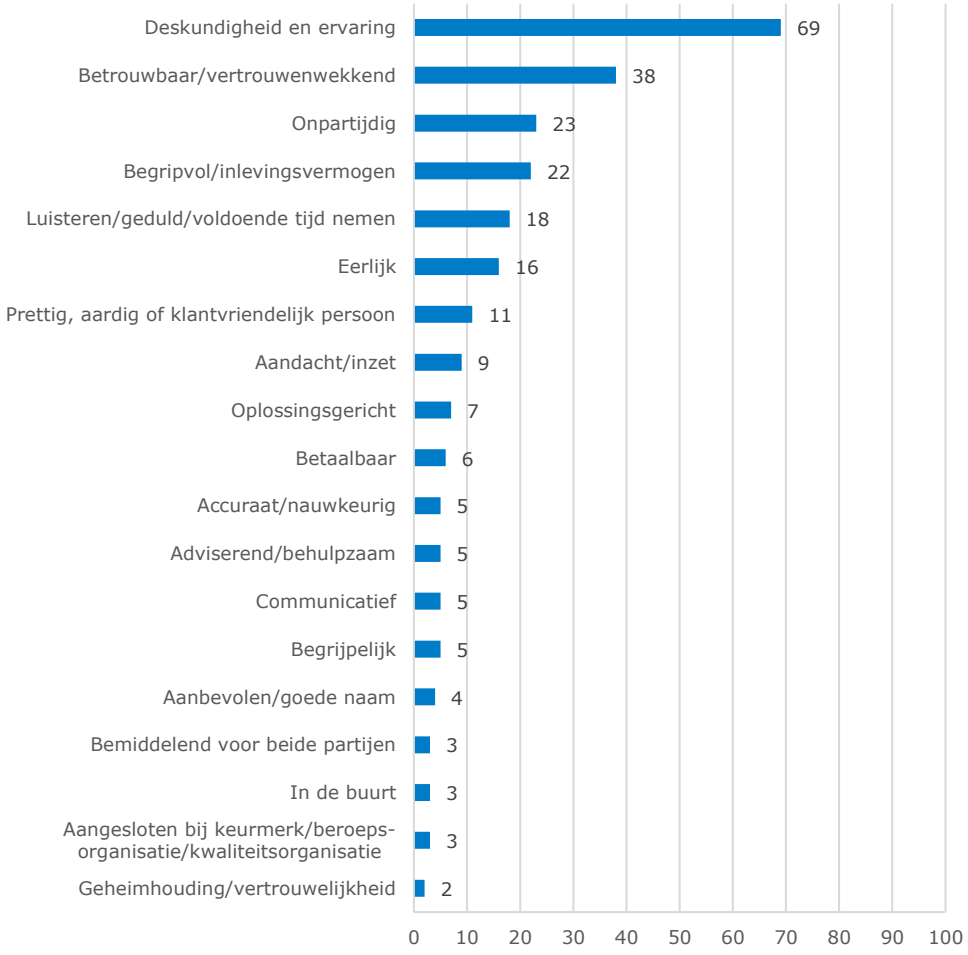
Smeehuijzen (2016) deed onderzoek naar hoe Zuidas-advocaten denken over mediation. Los van alle motieven om wel of juist niet mediation te adviseren, gaven meerdere advocaten in dit onderzoek aan geen goede of geschikte mediator te kennen om naar te verwijzen. Dit sluit aan bij onderzoek van Van Tijn (2019) onder MKB-ondernemers, waaruit naar voren kwam dat de geïnterviewden niet de kanalen kennen om een goede en onafhankelijke mediator te vinden. Dit zou samenhangen met het vrije karakter van het beroep. De geïnterviewde MKB-ondernemers vertrouwen er bovendien niet zonder meer op dat de mediator onpartijdig is en voldoende gekwalificeerd. Ze blijken niet op de hoogte te zijn van de bestaande kwaliteitsregisters, en ze geven aan dat er een keurmerk voor mediators zou moeten zijn.[228]

Deze bevinding wijst erop dat het vertrouwen in een mediator belangrijke een rol kan spelen in het zoeken naar een geschikte mediator. Hoewel we hierover verder geen empirische informatie hebben gevonden, hebben Van der Zeijden en Vogels (2019) wel in een open vraag aan respondenten gevraagd welke drie kenmerken van mediators van belang zijn voor het geven van vertrouwen in de mediator en de mediation. De antwoorden zijn vervolgens gecategoriseerd in overkoepelende kenmerken. In figuur 4.36 staan de bevindingen weergegeven voor kenmerken die door meer dan 1% van de respondenten zijn genoemd. Voor het geven van vertrouwen in mediation en de mediator zijn de volgende elementen naar voren gekomen: de deskundigheid en werkervaring van de mediator (69%), de categorie van 'betrouwbaar/vertrouwenwekkend' (38%), onpartijdig (23%), begripvol/ inlevingsvermogen (22%) en luisteren/geduld/voldoende tijd nemen (18%). Daarnaast is het van belang dat de mediator eerlijk is (16%) en prettig, aardig of klantvriendelijk

[228] Hierbij moet worden opgemerkt dat uit de onderzoeken naar voren komt dat zowel Zuid-As advocaten als MKB-ondernemers over het algemeen weinig mediation adviseren/gebruiken.

is (11%). De overige kenmerken, zoals aandacht/inzet, oplossingsgerichtheid, betaalbaarheid, goede naam en in de buurt, zijn genoemd door minder dan één op de tien personen.

Figuur 4.36 Mediatorkenmerken waaraan mediators moeten voldoen voor het krijgen van vertrouwen in de mediator/mediation (in 2019; percentage respondenten)

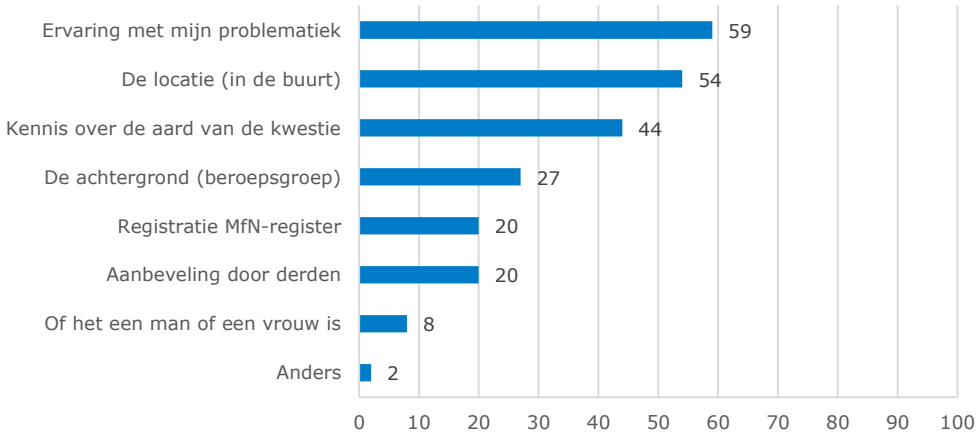


Bron: Van der Zeijden en Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Het percentage telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren.

Hoewel het vertrouwen in de mediator voor de meeste mensen die een mediator willen inschakelen van prominent belang zal zijn, spelen ook andere factoren een rol in het selecteren van een geschikte mediator. Figuur 4.37 laat zien dat naast de ervaring (59%) en de kennis (44%) ook de locatie in de buurt vaak werd genoemd als een belangrijk selectiecriterium (54%). Een kleiner aandeel mensen (27%) speelt de achtergrond van de mediator een rol in het kiezen van een mediator, en nog kleiner aandeel mensen nemen een MfN-registratie (20%) of een aanbeveling door derden (20%) mee als criterium in het kiezen van een geschikte mediator. Weinig mensen maakt het uit of de mediator een man of een vrouw is (8%). Tot slot waren er nog een paar mensen die nog een andere reden hebben gegeven (2%).

Figuur 4.37 Selectiecriteria bij het kiezen van een mediator (in 2019; percentage respondenten)



Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Het percentage telt niet op tot 100% omdat er meerdere antwoorden mogelijk waren.

4.8 Conclusie

In dit hoofdstuk gaven we een overzicht van de empirische kennis over de kwaliteit van mediation in Nederland. We kijken hierbij naar bevindingen uit onderzoeken die zijn gepubliceerd in de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2025. De empirische gegevens over de kwaliteit zijn gevonden via een *scoping review.* We maakten gebruik van het kwaliteitskader uit hoofdstuk 1 waarin onderscheid is gemaakt tussen proces, product en systeemkwaliteit. Ook is gekeken naar determinanten van kwaliteit. Het primaire doel van dit hoofdstuk was om te inventariseren welke kennis wel en niet beschikbaar is. En vervolgens om zicht te bieden op de hedendaagse kwaliteit van mediation in Nederland. De bevindingen dienen daarbij gelezen te worden als een beschrijvend totaalbeeld op basis van de beschikbare literatuur, en niet als een uitputtend of definitief oordeel over (alle aspecten van) de kwaliteit van mediation in Nederland.

4.8.1 Beschikbare kennis

Tabel 4.1 geeft een overzicht van de empirische informatie die in ons literatuur-onderzoek naar voren is gekomen. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen indicatorkenmerken die direct gemeten zijn (bijvoorbeeld het percentage bereikte overeenkomsten) en indicatorkenmerken die indirect gemeten zijn (bijvoorbeeld de tevredenheid met het resultaat). Wat betreft de directe indicatormetingen, valt op dat voor het schetsen van een algeheel beeld van de kwaliteit van mediation, er van alle negen indicatoren voor slechts vijf indicatoren informatie vanuit directe metingen beschikbaar zijn. Voor twee indicatoren was slechts indirecte informatie beschikbaar en voor drie indicatoren was helemaal geen informatie gevonden. Als het gaat om meer specifieke vormen van mediation, te weten mediation bij scheidingen, arbeidscon-flicten en zakelijke geschillen, dan is de empirische kennis nog beperkter te noemen. En voor de verschillende organisaties die (aan een bepaalde vorm van) kwaliteits-borging doen, is met uitzondering van het MfN geen informatie gevonden over de kwaliteit van mediation door de bij hen aangesloten mediators. Geconcludeerd kan

worden dat de hedendaagse empirische kennis over de kwaliteit van mediation in Nederland beperkt tot zeer beperkt is.

Tabel 4.1 Beschikbare informatie over de kwaliteit van mediation in openbare bronnen voor de periode 2016-2025

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
Systeem	Efficiëntie	Kosten mediation	X	Z/**M**
		Inzet middelen		
		Duur mediation	X	Z/**M**
		Afname achterstanden rechtssysteem		
Proces	Tevredenheid	Tevredenheid proces	X	**A**/**Z**/M
		Tevredenheid mediation	X	**A**/**Z**/M
		Tevredenheid mediator	X	**A**/**Z**/M
	Rechtvaardigheid	Perceptie procedurele rechtvaardigheid	**X**	
		Perceptie interactionele rechtvaardigheid	X	
Resultaat	Effectiviteit	Percentage overeenkomsten	**X**	
		Schikking		
		Overeenkomst bereikt	**X**	A/Z/**M**
		Gestelde doelen bereikt		
	Aard overeenkomst	Duurzaamheid van de overeenkomst		A
		Naleving overeenkomst		A
		Duidelijkheid/geschiktheid overeenkomst		Z
		Voor beide partijen voordelig overeenkomst		
		Compromis sluiten		
		Middelen verkregen		
		Niet-financiële maatregelen vastgesteld		
	Verandering relatie	Verbetering relaties		
		Verminderde vijandigheid		
		Verlichting emoties		
	Verandering conflict	Onderliggend conflict opgelost	**X**	**S/A**
		Opheldering problemen		
		Problemen gereduceerd		
		Geen nieuwe problemen		
		Geen averechtse gevolgen		
		Verandering positie		
		Concessies naar eigen grenzen		
	Tevredenheid	Tevredenheid met resultaat	**X**	**Z**/M
		Overeenkomst voelt van de partijen zelf		
		Tevredenheid mediator met overeenkomst		

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
		Mediation in toekomst gebruiken		
	Rechtvaardigheid	Rechtvaardig resultaat		
		Perceptie distributieve rechtvaardigheid		

Noot:
X betekent informatie beschikbaar
A betekent informatie beschikbaar specifiek voor arbeidszaken.
M betekent informatie beschikbaar specifiek voor de MfN.
S betekent informatie beschikbaar specifiek voor scheidingszaken.
Z betekent informatie beschikbaar specifiek voor zakelijke mediation.
Standaard tekstopmaak betekent indirecte indicator.
Vetgedrukte tekstopmaak betekent directe indicator.

De beschikbare kennis varieert bovendien per kwaliteitsdimensie. Wat betreft systeemkwaliteit hebben we weinig informatie gevonden op algeheel niveau. We hebben slechts indirect informatie gevonden over de kosten van mediation (de tevredenheid ermee) of alleen directe informatie voor een bepaalde deelselectie (MfN-registermediators). Hetzelfde geldt voor de duur van het mediation traject. Ook hier zijn wel onderzoeksbevindingen over de tevredenheid ermee, maar over hoelang het feitelijk duurt is alleen informatie beschikbaar over mediations die zijn uitgevoerd door MfN. Empirische kennis over de inzet van middelen en de invloed op de werklast van de rechtspraak is niet gevonden. Over de kwaliteit van het proces de meeste informatie gevonden. Zo is er empirische informatie gevonden over de tevredenheid met de voorbereiding van het doorlopen mediationproces, en de deskundigheid, ervaring en onpartijdigheid van de mediator. Bovendien is informatie beschikbaar over de ervaren procedurele rechtvaardigheid. Meer specifiek gaat het hier om de informatievoorziening en de inspraak (*voice*). Bovendien was er informatie beschikbaar over de klantvriendelijkheid, wat indirect iets zegt iets over de bejegening en de mediator (ervaren interactionele rechtvaardigheid). Voor arbeidszaken en zakelijke mediation is informatie gevonden dat rechtstreeks beoogt een beeld te geven over de tevredenheid over de mediation en de mediator. Bij het MfN-register was daarnaast nog informatie beschikbaar over het aantal klachten dat in behandeling is genomen en betrekking heeft op de dienstverlening van de mediator. Over het resultaat is eveneens informatie gevonden, al verschilt de beschikbaarheid voor de verschillende deelonderwerpen. Hoewel over het bereiken van een gedeeltelijke of volledige overeenkomst veel informatie beschikbaar is, weten we vrij weinig over de aard van de overeenkomst, niks over de verandering in de relatie tussen partijen of de mate waarin het bereikte resultaat als eerlijk wordt ervaren. Wel is er enige informatie beschikbaar over de tevredenheid met het resultaat en de verandering van het onderlinge conflict.

4.8.2 Kwaliteit van mediation

Met in het achterhoofd dat de beschikbare informatie beperkt is, kunnen we een eerste voorzichtige schets maken van de kwaliteit van Mediation. We geven een algemene indruk. Dit neemt niet weg dat er tussen indicatoren substantiële verschillen kunnen bestaan, dat ervaringen uiteenlopen tussen groepen betrokkenen, en dat op onderdelen sprake kan zijn van knelpunten of verbeterpotentieel. Deze schets moet daarom worden gelezen als een momentopname op basis van de beschikbare

empirische literatuur. Het is geenszins bedoeld als een uitputtende beoordeling van 'de' kwaliteit van mediation in Nederland.

Allereerst komt naar voren dat de meeste mensen die gebruikmaken van mediation tevreden zijn over de gemaakte kosten. Daarnaast vindt ruim de helft van de Nederlanders dat mediation goedkoper is dan het nemen van juridische stappen. Het gemiddelde uurtarief van MfN-registermediators varieerde in 2019 naar schatting tussen 61 euro (overheidsgeschillen) en 191 euro (zakelijke geschillen), met 147 euro als gemiddeld tarief over alle uitgevoerde mediations. Deze tarieven zijn exclusief btw. Gemiddeld hebben MfN-registermediators tussen 7 uur (arbeidsmediations) en 13 uur (familiemediations) contact met partijen in een zaak. Verder blijkt dat Nederlanders die een mediationtraject hebben doorlopen over het algemeen tevreden zijn over de snelheid ervan. De hoogte van de kosten en de doorlooptijd vormen voor maar weinig mensen een drempel om van mediation gebruik te maken.

Gebruikers van mediation zijn gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces. Bovendien zijn ze tevreden over de voorbereiding en de klantvriendelijkheid van de mediator. Daarnaast voelen ze zich meestal goed geïnformeerd over wat mediation inhoudt en ervaren ze voldoende ruimte om hun perspectief naar voren te brengen. Desondanks geeft een flink deel van de gebruikers aan dat niet alle relevante onderwerpen tijdens de mediationbijeenkomsten zijn besproken. De MfN registreerde in 2024 in totaal 59 onderwerpen in klachten die betrekking hadden op de mediator (competentie, partijautonomie, vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid/onpartijdigheid). Voor twee kenmerkcategorieën, te weten 'deskundigheid en ervaring' en 'onpartijdigheid', is gedeeltelijk bekend hoe dit door gebruikers van mediation wordt beoordeeld. Gebruikers van mediation blijken over het algemeen tevreden te zijn met de deskundigheid van de mediator. Iets meer dan de helft van de mediationgebruikers vindt dat de mediator zich onpartijdig opstelt; de anderen hebben hier geen mening over of vonden de mediator partijdig.

Wat betreft arbeidsmediation komt eveneens naar voren dat de meeste partijen tevreden zijn over het proces en het resultaat, zowel op de korte als op de langere termijn. Ook in zakelijke mediations zijn bedrijven (en hun advocaten) gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces en de mediator. Het aantal klachten bij het MfN dat betrekking heeft op het proces ligt tussen 2020 en 2024 redelijk stabiel tussen 38 en 47 klachten per jaar (waarbij één klacht meerdere procesonderwerpen kan tellen, bijvoorbeeld over zowel de begeleiding als de werkwijze en de facturering). Op het geheel van het aantal mediations is dit procentueel gezien als gering te typeren.

Voor zakelijke mediations komt het beeld naar voren dat sommige bedrijven en hun advocaten de manier waarop mediators invulling geven aan hun rol soms wat te passief vinden. Sommigen vragen om meer regie en sturing.

Uit de onderzoeksbevindingen met betrekking tot het resultaat van mediation komt het beeld naar voren dat in de meeste mediations gedeeltelijke of volledige overeenstemming wordt bereikt. Het exacte percentage kan verschillen per geschilonderwerp, onderzoeksjaar en de manier van meten, maar over het geheel genomen ligt dit tussen 56% (gedeeltelijke of volledige overeenstemming in 2024) en 71% (geheel of gedeeltelijk opgeloste geschillen in 2019). Het merendeel van de mediationdeelnemers is bovendien tevreden over de uitkomsten van het mediationtraject. Naar schatting zal

de helft tot driekwart van de mediationgebruikers in een vergelijkbare situatie opnieuw voor mediation kiezen.

In een aantal rapportages is het resultaat voor specifieke geschilonderwerpen onderzocht. Bij ouders die een echtscheidingsprocedure hebben doorlopen en een mediator hebben ingeschakeld is geen effect gevonden op het welzijn van kinderen. Maar bij ouders die samenwoonden en uit elkaar zijn gegaan wijzen de onderzoeksresultaten wel op een positief resultaat van mediation. Verder blijkt dat een verwijzing naar mediation door een professional in scheidingszaken positief kan uitpakken voor het welzijn van kinderen, zowel voor kinderen van gehuwde als voor kinderen van samenwonende ouders die gaan scheiden. Verder zijn er aanwijzingen dat partijen in een arbeidsconflict die van mediation gebruikmaken dit als een effectief middel beschouwen, zowel op de korte als langere termijn. De ervaren effectiviteit van mediation is evenwel afhankelijk van de grootte van de disbalans tussen deelnemende partijen: de ervaren effectiviteit is groter naarmate de disbalans tussen partijen kleiner is. Bedrijven en hun advocaten hebben gemiddeld ook een positieve waardering voor het resultaat en de bereikte overeenstemming (inclusief een eventueel gebruikte mediation proposal), maar in hoeverre dit beeld representatief is voor alle bedrijven en advocaten is niet bekend. Uit interviews met Zuid-As-advocaten komt in elk geval een meer gemengd beeld naar voren over de resultaten van mediation. MfN-registermediators sluiten hun mediations doorgaans af met een vaststellingsovereenkomst (79% zegt dat meer dan de helft op deze manier eindigt). Tot slot wordt er weinig geklaagd bij de MfN over het resultaat (in 2024 waren er 3 klachten).

Afgaande op het geheel aan gevonden empirisch materiaal, ontstaat een voorlopig positief beeld over de kwaliteit van mediation: de meeste deelnemers aan mediation lijken tevreden te zijn over de onderdelen van het systeem, het proces en het resultaat voor zover dit gemeten was. Bovendien wordt in de meerderheid van de mediations gedeeltelijke of volledige overeenstemming bereikt, en klachten bij het MfN zijn in aantal beperkt. Dit beeld is echter verre van compleet. Meer objectieve informatie is gewenst, met name over het doorlopen proces en het uiteindelijke resultaat. Zo kon een professioneel oordeel, bijvoorbeeld over de juridische kwaliteit van het proces en resultaat (mediationcontract en vaststellingsovereenkomst), niet worden betrokken in onze schets. En informatie over andere succesfactoren, zoals de duurzaamheid, het naleven van afspraken en het voorkomen van juridische procedures, het verminderen van conflicten en de ervaren rechtvaardigheid, was (vrijwel) niet voorhanden. Ook konden we alleen empirische informatie van de MfN in het onderzoek betrekken. Over de kwaliteit van mediation door mediators die zijn aangesloten bij het ADR Register, de vFAS en de NMv konden we via openbare kanalen geen empirische informatie vinden.

Dit hoofdstuk geeft dus een eenzijdig beeld van de kwaliteit. Het betreft vooral subjectieve oordelen vanuit mediationgebruikers én informatie die vooral betrekking heeft op MfN-registermediators. In eerder onderzoek is al eens aangegeven dat tevredenheid over de dienstverlening maar een beperkte indicator is voor kwaliteit (Eshuis et al., 2012). Met name een professionele waardering, en een meer objectieve beoordeling, worden in dit hoofdstuk gemist. Dit beeld kan echter wel enigszins nog worden ingekleurd door te kijken naar de determinanten van kwaliteit (zie hieronder). In hoofdstuk 5 wordt nader ingegaan op hoe mediators zelf kijken naar de kwaliteit van hun dienstverlening.

4.8.3 Determinanten van kwaliteit

In dit hoofdstuk is niet alleen gekeken naar empirische informatie over de kwaliteit van mediation, maar ook naar factoren die van invloed zijn op deze kwaliteit. Deze factoren zijn gecategoriseerd in: conflictkenmerken (intensiteit, complexiteit en onderwerp), cliëntkenmerken (individueel en relationeel), mediatorkenmerken (demografisch, competenties, kwaliteiten, stijl en type) en de institutionele context (verwijzen, procedures, borging en vereisten). Het overzicht is verre van volledig maar er is wel enige empirische informatie beschikbaar.

Wat betreft de conflictkenmerken suggereert onderzoek naar deskundigheid op het gebied van conflictscheidingen (ook wel bekend onder de begrippen vechtscheiding of *high conflict divorce*) dat de intensiteit en complexiteit van een scheidingsconflict van invloed kan zijn op de kwaliteit van dienstverlening door mediators. Het succes van mediation bij complexe scheidingen wordt door mediators volgens De Ruijter & Van Pol (2017) vaker overschat dan door de andere beroepsgroepen die in het onderzoek waren betrokken. Verder wisten mediators, vergeleken met andere beroepsgroepen, gemiddeld het minste aantal kennisvragen omtrent dit onderwerp goed te beantwoorden. Advocaten scoorden hierbij het hoogst. Een opleiding voor professionals specifiek over conflictscheidingen maakt in het kennisniveau geen verschil; het aantal jaren werkervaring daarentegen wel.

Uit onderzoek naar arbeidsconflicten blijkt dat een hiërarchie in de relatie tussen procespartijen (deels) overeind blijft in een mediationsetting, zelfs als mediators probeerden om de disbalans te verminderen. Hoewel partijen ondanks deze disbalans tevreden waren met het mediationproces en de mediator, blijken mediators in dit soort zaken minder accuraat te zijn in het inschatten van de emoties van ondergeschikten dan van leidinggevenden. De onderzoekers denken daarom dat de disbalans, ondanks de tevredenheid, toch kan resulteren in suboptimale afspraken tussen partijen. Uit ander onderzoek naar voren dat de emotionele intelligentie van de mediator van belang is voor de vertrouwensband tussen mediator en client en samenhangt met subjectief mediationsucces. Mediators met een hoge emotionele intelligentie ervaren hun bijdrage aan het proces als nuttiger, het proces als onpartijdiger en rechtvaardiger, en de overeenkomst als bevredigender en beter uitvoerbaar. Het speelde echter geen rol in het gevoel van verzoening tussen partijen.

Wat betreft de institutionele context wijst onderzoek allereerst erop dat voor het inschakelen van een mediator de ervaring en de kennis van de problematiek een belangrijke rol speelt. Daarnaast is ook de locatie van de praktijk van de mediator van belang, evenals – zij het in minder mate – de achtergrond van de mediator (de beroepsgroep), een MfN-registratie, een aanbeveling door derden, en of het een man of een vrouw is. Ongeveer de helft van de mediationgebruikers heeft zelf voor mediation gekozen of is via de andere partij op dit idee gebracht. Ongeveer één op de vijf gebruiker van mediation werd hiernaar verwezen door een expert of organisatie. Een klein deel kwam via de werkgever of via informatie op internet/sociale media op het idee om een mediator in te zetten. De volgende kenmerken van mediators springen boven andere categorieën uit als het gaat om het geven van vertrouwen in de mediator: ‘deskundigheid en ervaring’ en ‘betrouwbaar/vertrouwenwekkend’.

Een paar onderzoeken hadden betrekking op mediation waarbij is verwezen door de Rechtspraak en/of hJL. In 2024 werden 1.718 zaken binnen de rechtsgebieden civiel en bestuur door de rechter verwezen naar mediation en in 2019 werden in totaal

1.066 zaken door hJL verwezen naar mediation. Verreweg de meeste door rechters verwezen mediations gingen ook daadwerkelijk van start (82% in 2024). Een deel van deze mediations zal in het gerechtsgebouw plaatsvinden (piketmediations), een ander deel erbuiten. In 2025 werd in 65% van de mediations die op verwijzing van de rechtspraak zijn gestart gedeeltelijke of volledige overeenstemming bereikt. Bij piketmediation varieerde het slagingspercentage fors naar gelang de rechtbank waar de piketmediation heeft plaatsgevonden (tussen 23% en 75%). Tot slot komt naar voren dat sommige rechters die ervaring hebben met piketmediation de kwaliteit van de piketmediators als een aandachtspunt ervoeren.

Als een mediation een zaak betreft waarbij is verwezen door een instantie in het rechtsbestel (de Rechtspraak, hJL en de RvR) zal de MfN-registermediator de mediation volgens de MfN-condities uitvoeren. Maar voor mediation die via een andere route zijn verkregen, is dit niet altijd het geval. In totaal wordt 84% van de MfN-registermediations verricht volgens de condities van het MfN. Dit gebeurt het vaakst in familiezaken (95%) en arbeidszaken (82%), minder vaak in zakelijke mediation (66%) en in beperkte mate in overheidsmediation (28%), omgevings-/burenmediation (28%) en andersoortige mediation (37%).

De meerderheid van de mediationgebruikers in Nederland, al dan niet verwezen, weet overigens niet of de ingeschakelde mediator bij de MfN geregistreerd staat (54%). Een ander deel geeft aan dat de mediator niet bij de MfN is ingeschreven (14%) en ongeveer een derde geeft aan dat de mediator wel bij de MfN is geregistreerd (32%). Deze percentages geven een eerste indicatie dat een flink deel van alle mediations in Nederland zal plaatsvinden via een MfN-registermediator (tussen 32% en 86%). Ook wordt hieruit duidelijk dat in elk geval een niet te verwaarlozen deel, en mogelijk zelfs een meerderheid van de mediations, niet door een MfN-registermediator wordt uitgevoerd (tussen 14% en 68%).

Van alle MfN-registermediators vindt 80% de MfN een onderscheidend kwaliteitslabel, heeft 62% behoefte aan specialisatie/aantekeningen/accreditaties ten behoeve van profilering, vindt 53% de aard, inhoud en omvang van de basisopleiding mediation een voldoende startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep als register-mediator, en geeft 50% aan zich betrokken te voelen bij het werk van de MfN/het MfN-register. MfN-registermediators die de basisopleiding geen voldoende startpunt vonden voor het uitoefenen van het beroep gaven vooral te kennen dat de praktijkgerichtheid verbeterd zou kunnen worden (praktijkoefeningen, verplichte stages, co-mediatorschap, etc.). Het aantal opleidingsuren en de doorlooptijd worden door hen ook als te kort bestempeld.

De kwaliteitsborging van het MfN met een peer review wordt over het algemeen positief beoordeeld. Het instrument kan vooral worden ingezet voor het borgen van minimale vereisten. Voor een bredere doelstelling, zoals kwaliteitsbevordering, is dit instrument zoals het is vormgegeven minder geschikt, zo blijkt uit evaluatieonderzoek uit 2016. In een paar procent van de gevallen leidde de peer review tot uitschrijving uit het MfN-register.

Het aantal ingediende klachten ligt in de periode 2016-2024 tussen 58 en 91 klachten en het totaal aantal in behandeling genomen klachten ligt tussen 50 en 67 klachten. Het gaat hierbij meestal om familiegeschillen of arbeidsgeschillen. Van alle klachten in de onderzoeksperiode is 59% afgerond, waarbij vrijwel altijd een oplossing is gevonden. Van de niet-afgeronde zaken kan de klacht nog worden voorgelegd aan een

tuchtcommissie. In de onderzoeksperiode heeft de STM in totaal 149 klachten in behandeling genomen. Ongeveer een derde is ongegrond verklaard, ongeveer een derde is gegrond verklaard en de overige zaken zijn op een andere manier tot een einde gekomen, bijvoorbeeld door intrekking of niet-ontvankelijkverklaring. In de periode 2015-2024 zijn er door de STM in totaal 30 waarschuwingen gegeven, 25 berispingen, 6 (voorwaardelijke) schorsingen, en 3 doorhalingen. In totaal is in deze periode in 34 zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep.

5 Kwaliteit van mediation vanuit het perspectief van de mediators

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk presenteert een empirische verkenning van de wijze waarop mediators het abstracte begrip 'kwaliteit' in hun professionele handelen vormgeven, duiden en bewaken. Waar beleidsstukken en gehanteerde gedragsregels vaak de normatieve invulling bepalen, geeft dit deelonderzoek inzicht in persoonlijke ervaringen, opvattingen en alledaagse praktische afwegingen van een geselecteerde groep mediators. In dit hoofdstuk beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

4 Hoe kijken mediators naar kwaliteit van mediation en kwaliteitsborging in Nederland?
   a Hoe worden kwaliteit van mediation en competenties van de mediator in de dagelijkse praktijk door mediators ingevuld?
   b Welk belang hechten mediators aan kwaliteitscriteria en competenties van de mediator voor het borgen van kwaliteit van mediation?

In paragraaf 2 geven we een toelichting op de gebruikte methode. Vervolgens gaan we in paragraaf 3 in op de empirische bevindingen uit de interviews. Eerst beschrijven we enkele kenmerken van de respondenten (3.1). Daarna bespreken we de resultaten (3.2), die geordend zijn rond vier centrale thema's die uit de analyse naar voren zijn gekomen: de algemene kwaliteit van mediation, de competenties van de mediator, kwaliteitsborging, en (waargenomen) verwachtingen van de gebruiker. Het hoofdstuk sluit af met een conclusie waarin de belangrijkste bevindingen bij elkaar worden gezet.

5.2 Methoden

5.2.1 Werving en selectie van respondenten

De respondentengroep bestaat uit mediators werkzaam in Nederland. Om een zo divers mogelijk beeld te krijgen van de ervaringen van mediators, is gekozen voor een doelgerichte steekproef. Dit betekent dat we bij de selectie van respondenten een zo gevarieerd mogelijke samenstelling van mediators beogen te bereiken. Met de selectie van mediators hebben we variatie proberen te krijgen op onderstaande kenmerken:

- Het werkterrein van de mediator (familiemediation, arbeidsmediation en zakelijke mediation);
- De beroepsachtergrond van de mediator (bijv. advocaten, notarissen, psychologen);
- De inschrijving bij een register, zoals de MfN, het ADR Register of de Vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS);
- Het lidmaatschap van een beroepsorganisatie, zoals de NMv, de NOvA, het NIP – Sectie Mediation, de Vereniging van Arbeidsmediators Nederland (VAN), de VMN, het PBM en de NVVMA;
- Spreiding over Nederland.

Voor de werving van mediators is contact gezocht met het ADR Register, de MfN, de NOvA, de NMv en de vFAS. Er is eerst per e-mail een uitnodiging tot medewerking aan het onderzoek verstuurd, samen met een informatieblad met een nadere toelichting op het onderzoek (zie bijlage 5). Na deze uitnodiging is met elke organisatie de meest effectieve wervingsstrategie besproken om een zo divers mogelijke groep respondenten te bereiken. Dit doel was bij elke organisatie gelijk, maar de concrete uitvoering van de wervingsprocedure verschilde per organisatie.

ADR Register
Naar aanleiding van de uitnodiging om aan het onderzoek deel te nemen, is een online overleg gevoerd met een medeoprichter van het ADR Register. Tijdens dit gesprek zijn de doelstellingen en de methodologische uitvoering van het onderzoek nader toegelicht. Als resultaat van dit overleg heeft de organisatie vijf mediators voorgedragen, geselecteerd op basis van een ruime diversiteit in professionele achtergrond en expertise. Van deze voorgedragen mediators hebben er drie deelgenomen aan een interview. In een poging om tot vijf mediators te komen, hebben we via het online register twintig mediators geselecteerd en uitgenodigd om aan een interview deel te nemen. Om deze selectie in het online register te kunnen maken is een filter gebruikt op basis van de criteria 'mediator' en 'Nederland'. Van de twintig mediators die we via deze manier hebben benaderd, heeft één mediator aan een interview meegewerkt. In totaal hebben we via deze gecombineerde werkwijze vier mediators geïnterviewd.

MfN
Naar aanleiding van de uitnodiging om aan het onderzoek mee te werken, is contact gelegd met een beleidsmedewerker van de MfN. In overleg is besloten dat de organisatie op basis van de vooraf gedefinieerde criteria zelf een lijst van twintig mediators zou samenstellen. Voor deze werkwijze is gekozen omdat de MfN hiermee een evenredige spreiding kon garanderen over de verschillende aangesloten beroepsorganisaties (te weten: het NIP, de NVVMA, de VAN, de VMN, de VMO en het PBM). Van de twintig geselecteerde mediators hebben er 18 meegewerkt aan een interview.

NMv
In overleg met de voorzitter van de NMv is gekozen voor een aselecte selectiemethode via het openbare ledenregister op *vindmediator.nl*. Na filtering op actieve praktijkvoerders in Nederland is de zoekopdracht gesorteerd door ‘willekeurig’ te kiezen. Deze benadering werd gekozen om een onbevooroordeeld beeld van de verenigingspopulatie te verkrijgen. Conform afspraak is in de uitnodiging expliciet melding gemaakt van het overleg met de NMv om de respons te vergroten. Uitnodigingen zijn verstuurd naar de eerste honderd mediators op deze lijst, wat resulteerde in de deelname van acht mediators.

NOvA
Het verzoek tot medewerking aan het onderzoek is ingediend bij het secretariaat van de NOvA. Zij hebben ons vervolgens in contact gebracht met een lid van de Adviescommissie Mediation. Na overleg zijn de contactgegevens van vier advocaat-mediators, waaronder die van de contactpersoon zelf, gedeeld. Deze gerichte werving via de gespecialiseerde adviescommissie heeft ervoor gezorgd dat we direct toegang hebben gekregen tot experts binnen de juridische mediationpraktijk. Deze aanpak resulteerde in de deelname van alle vier de benaderde mediators.

vFAS
Voor de vFAS is in overleg met de voorzitter gekozen voor een gedifferentieerde wervingsstrategie. Tweemaal is een oproep geplaatst in de wekelijkse nieuwsbrief. Via deze manier hebben twee mediators deelgenomen aan een interview. Daarnaast wilden we ook mediators te bereiken die werken binnen het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand. Dat is relevant voor het onderzoek omdat een deel van de mediation wordt gedaan op basis van een toevoeging afgegeven door de RvR. Via de website van de vFAS is het mogelijk om een selectie te maken gericht op toevoegingszaken. Van de vijf via deze weg uitgenodigde mediators hebben er twee meegewerkt. In totaal hebben vier vFAS-mediators aan een interview deelgenomen.

Tabel 5.1 Overzicht van het aantal mediators per organisatie

Organisatie/ingang	Deelname
MfN	18
NMv	8
ADR Register	4
NOvA	4
vFAS	4
Totaal	**38**

Met de hierboven beschreven selectieprocedures hebben we geprobeerd een gevarieerde groep mediators in het onderzoek te betrekken (zie tabel 5.1). Dit maakt het mogelijk om een relatief breed beeld te kunnen schetsen van hoe in de praktijk over de kwaliteit van mediation wordt gedacht. Wel is het belangrijk om te vermelden dat een deel van de sector niet in beeld is gebracht. Het gaat om het deel van de mediators dat zich niet heeft ingeschreven bij een register of heeft aangesloten bij een beroepsvereniging. We hebben geprobeerd om ook deze mediators in het onderzoek te betrekken. Via *Google Maps* hebben we in de regio gezocht naar mediators die geen lidmaatschap van een register of beroepsorganisatie op hun website hebben vermeld. Deze zoekopdracht leverde vier resultaten op. Helaas is geen van de geselecteerde mediators ingegaan op onze uitnodiging om aan het onderzoek mee te werken.

5.2.2 Dataverzameling

Opstellen van topiclijst
Het uitgangspunt voor de interviews is inzicht te krijgen in hoe mediators het begrip 'kwaliteit' praktisch invullen en welke criteria zij daarbij belangrijk vinden. Op basis van het in hoofdstuk 1 gepresenteerde overzicht uit de literatuur is een topiclijst opgesteld (zie bijlage 6). Deze topiclijst geeft sturing aan het interview met als doel informatie te verzamelen waarmee de onderzoeksvragen beantwoord kunnen worden. Het interview start met een korte introductie op het onderzoek en een toelichting op hoe binnen het onderzoek wordt omgegaan met de informatie die tijdens de interviews wordt besproken. Daarna wordt de respondent gevraagd of de besproken informatie over de uitvoering van het onderzoek en het interview duidelijk zijn en of zij daarmee akkoord gaan.

De kern van de topiclijst bestaat uit de onderwerpen die met de respondenten besproken worden. Bij elk onderwerp zijn enkele concrete vragen opgenomen als *cue* voor de onderzoeker tijdens het interview. Deze worden gebruikt als praktische

aanknopingspunten die de onderzoekers helpen om het gesprek op gang te houden en ervoor te zorgen dat alle belangrijke details per onderwerp aan bod komen. De topiclijst is opgebouwd met de volgende onderwerpen:

- Topic 1 gaat over de professionele context van de mediator (opleiding, ervaring, werkterrein, lidmaatschap en registratie).
- Topic 2 gaat over het concrete mediationproces, de persoonlijke stijl en de rolopvatting van de mediator.
- Topic 3 gaat over de afbakening van kwaliteit van de mediation (opvattingen over mediation principes, doelen, en het beeld van een geslaagde mediation)
- Topic 4 gaat over en de afbakening van kwaliteit van de mediator (focus op onderscheidende kenmerken, competenties en persoonlijke kwaliteitsborging).
- Topic 5 gaat over het institutionele kwaliteitskader, waaronder de rol van registers en beroepsorganisaties in kwaliteitsborging.
- Topic 6 gaat over het gebruikersperspectief (zoals verwachtingen, voorkennis en keuzes voor mediation) op basis van de inzichten van de mediator.

Uitvoering van de interviews
De interviews zijn door vijf onderzoekers afgenomen in de periode tussen september 2025 en januari 2026. De meeste interviews (33) zijn via videobelsoftware (Microsoft Teams) afgenomen en vijf interviews zijn via een fysieke afspraak afgenomen. Alle mediators ontvingen voorafgaand aan het interview schriftelijke informatie over het onderzoek, het doel, de anonimisering en het gebruik van de data. Deze informatie is tijdens het interview nog een keer met de mediator besproken. Deelnemers werden erop gewezen dat deelname vrijwillig was en dat zij op ieder moment konden stoppen. Voor de gesprekken was 60 minuten gereserveerd. Door vroege afronding of door uitloop varieerde de werkelijke duur van 45 minuten (bij een mediator) tot 90 minuten (bij twee mediators). De topiclijst is gebruikt als flexibele leidraad. Daarmee bedoelen we dat de volgorde van onderwerpen kon worden aangepast aan het gespreksverloop. Op basis van de topiclijst behielden de onderzoekers het overzicht om ervoor te zorgen dat alle onderwerpen besproken werden.

Dataverwerking
Alle interviews werden met toestemming van de mediators audio-opgenomen en vervolgens woordelijk getranscribeerd met behulp van transcriptiesoftware (*Private Transcriber Pro*). Om de privacy te waarborgen, werden de persoonsgegevens in de transcripties geanonimiseerd. Deze geanonimiseerde transcripten werden uitgewerkt en ter controle aan de mediators voorgelegd. Na hun goedkeuring werden ze geüpload in de kwalitatieve data-analyse software *MAXQDA* voor verdere analyse.

Alle data zijn vertrouwelijk en anoniem verwerkt en opgeslagen op beveiligde servers. De audio-opnames worden binnen een jaar na afronding van het onderzoeksproject verwijderd.

Opstellen van de codelijst
De initiële codelijst is gebaseerd op de topiclijst. Voor de analyse moesten de brede interviewtopics worden geoperationaliseerd tot specifieke, codeerbare eenheden. Hierbij is uitgegaan van de ervaringen met het afnemen van de interviews en de informatie die respondenten hebben gegeven. Dit heeft een lijst met initiële codes opgeleverd. Bijvoorbeeld, bij het topic ‘kwaliteit van mediation’ zijn codes gebruikt voor kenmerken, doelen, goede en slechte kwaliteit; bij het topic ‘kwaliteitsborging’ zijn codes gebruikt voor de instrumenten zelf (centraal mediatorsregister, tuchtrecht)

en voor de oordelen erover (tevredenheid over de huidige kwaliteitsborging, verbeterpunten voor de kwaliteitsborging). In de initiële codelijst zijn in totaal 28 codes opgenomen (zie tabel 5.2).

Tabel 5.2 Initiële codelijst

	Code
1	Type geschil
2	Herkomst zaken
3	Opleiding en certificering
4	Lidmaatschap (beroeps)organisatie
5	Ervaring met bestaande register(s)
6	Ervaring als mediator
7	Centraal mediatorsregister (rol/status/beheer)
8	PE
9	Peerreview
10	Registratiekosten
11	Tuchtrecht
12	Klachtenprocedure
13	Doelen
14	Rol mediator en stijl
15	Goede vs. slechte kwaliteit
16	Geslaagde vs. niet-geslaagde mediation
17	Kwaliteitsverschillen binnen sector
18	Onderscheid goede/slechte mediators
19	Onder/overschatte kwaliteitseisen
20	Kwaliteitsborging eigen praktijk
21	Tevredenheid huidige kwaliteitsborging
22	Keuze voor mediation
23	Gewenste waarborgende instantie(s)
24	Goed geregelde aspecten kwaliteitsborging
25	Verwachtingen gebruikers van mediation
26	Informatievoorziening gebruikers vooraf
27	Mediation principes
28	Verbeterpunten kwaliteitsborging

5.2.3 Thematische analyse

De analyse wordt uitgevoerd volgens de methode van thematische analyse volgens Braun & Clarke (2006). Deze analysemethode biedt de mogelijkheid om op systematische en flexibele wijze patronen te identificeren, analyseren en rapporteren. Het proces is iteratief uitgevoerd en combineerde een deductieve start (de initiële

codelijst) met inductieve, data-gedreven stappen. Bij elke stap werd het beantwoorden van de onderzoeksvragen expliciet meegewogen. Gedurende de gehele analyse waren minstens twee onderzoekers intensief betrokken, wat regelmatige discussie en consensusvorming mogelijk maakte. Het proces wordt hieronder gedetailleerd beschreven volgens de zes fasen van Braun & Clarke.

Fase 1: Vertrouwd raken met de data
De onderzoekers lazen de volledige set transcripten (n=38) meerdere malen actief en grondig door. Deze fase diende om een diepgaand begrip van de inhoud, de context van uitspraken en eerste interpretatieve noties te ontwikkelen.

Fase 2: Coderen in MAXQDA
In deze fase werd alle transcripten gecodeerd op basis van de 28 codes uit de initiële codelijst. De initiële codes werden eerst getest door vijf onderzoekers die hetzelfde interview hebben gecodeerd. Deze test resulteerde in verfijningen van de definities en toepassingsregels van de bestaande codes. Daarna gingen drie onderzoekers verder met het coderen van de volledige dataset, waarbij zij via wekelijks overleg met elkaar afstemden en het codeerproces, de twijfelgevallen en eventuele nieuwe inzichten bespraken. Deze overleggen waren gericht op het verbeteren van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid, wat betekent dat de onderzoekers het zoveel als mogelijk eens moesten zijn over de codes die zij aan bepaalde interviewsegmenten toekennen. Tijdens de overleggen werden geen nieuwe codes toegevoegd, maar werden wel bestaande codes verder aangescherpt. Op deze manier werd de volledige dataset gecodeerd, met voortdurende afstemming tussen de onderzoekers om consistentie en nauwkeurigheid te verhogen.

Fase 3: Zoeken naar en afbakening van thema's
Het doel van deze fase is te komen tot meer overkoepelende thema's. Alle gecodeerde fragmenten werden zorgvuldig bekeken en samengevoegd tot grotere, meer omvattende thema's. Onderzoekers clusterden verwante codes iteratief met de *Code Relations Browser* in MAXQDA. Deze fase resulteerde in een set van acht voorlopige thema's: doelen en mediation principes; ervaring met bestaande registers en beroepsorganisaties; kwaliteit mediation en mediator; kenmerken en ervaring van mediator en type geschil; rol mediator en verwachting gebruiker; kwaliteitsborging; verschillen binnen de sector; een centraal register.

Fase 4: Herziening en verfijning van thema's
In deze fase werden de voorlopige thema's opnieuw bekeken om te controleren of ze goed aansloten bij de data. Er is specifiek gekeken of de codes binnen de thema's betekenisvolle inzichten opleverden voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Een voorbeeld hiervan is het thema 'Kwaliteit van mediation en mediator.' Dit voorlopige thema bleek te breed te zijn voor een goede duiding van de informatie. Het werd opgesplitst in twee afzonderlijke thema's. Het eerste thema betreft het mediationproces en -uitkomst en tweede thema betreft de persoon van de mediator. Het thema 'Rol mediator versus verwachting gebruiker' werd als te vaag ervaren en niet goed gekoppeld aan een specifieke onderzoeksvraag, waardoor het verder werd uitgesplitst. Daarnaast werd het thema 'Kenmerken en ervaring van mediator' aangepast. De reden hiervoor was dat dit thema meer was gericht op beschrijvende achtergrondinformatie dan dat de betreffende informatie direct bijdroeg aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Het proces van hergroeperen, splitsen en herdefiniëren vond plaats in verschillende rondes, waarbij we telkens de thema's

besproken, aanpassingen doorvoerden en uiteindelijk consensus bereikten over de indeling die het best aansloot bij de gegevens en de onderzoeksvragen.

Fase 5: Definiëren en benoemen van hoofdthema's
Fase 4 resulteerde in een finale set van vier hoofdthema's. In deze fase kreeg elk thema een heldere, informatieve naam en een gedetailleerde definitie die de essentie, reikwijdte en interne logica beschrijft.

- **Kwaliteit van mediation**. Dit thema brengt tot uitdrukking hoe mediators aankijken tegen kwaliteit van mediation. Het bundelt perspectieven op de doelen van het proces, gewenste uitkomsten en de mediation principes (zoals neutraliteit, vertrouwelijkheid en vrijwilligheid). Dit thema geeft direct antwoord op de vraag hoe 'mediationkwaliteit' in de praktijk wordt ingevuld.
- **Competenties van de mediator**. Dit thema is gericht op competenties en eigenschappen die mediators zelf essentieel vinden voor 'goed vakmanschap'. Het omvat de opvattingen van mediators over formele vereisten, gedragscodes, expertise en technieken (zoals actief luisteren, herformuleren en vraagtechnieken), evenals gewenste persoonlijke eigenschappen (zoals empathie en geduld).
- **Kwaliteitsborging**. Dit thema gaat over (1) hoe mediators aankijken tegen de bestaande registers, beroepsorganisaties, tuchtrechtelijke mechanismen en klachtenprocedures die de kwaliteit in de sector moeten waarborgen; (2) hoe zij zelf invulling geven aan kwaliteitsborging en wat zij zouden willen zien in beleid om de kwaliteit in hun vakgebied te verbeteren, en (3) welk belang zij hechten aan geïnstitutionaliseerde waarborgen, zoals intervisie en PE, evenals aan informele strategieën, zoals het gezamenlijk bespreken van casussen met collega's.
- **De blik op de gebruiker**. Dit thema omvat de door mediators waargenomen behoeften, verwachtingen en keuzemotieven van gebruikers. Het gaat ook in op strategieën van de mediators voor informatievoorziening, het managen van verwachtingen van gebruikers vooraf en tijdens het proces.

Fase 6: Schrijffase
In deze laatste fase worden de onderzoeksvragen beantwoord. Om de bevindingen in de juiste context te plaatsen, schetsen we eerst een beeld van de geïnterviewde mediators, waarbij we aandacht besteden aan hun opleiding, werkveld en registraties. Daarna volgt de beschrijving van de bevindingen aan de hand van de bij fase vijf besproken vier hoofdthema's. We zullen achtereenvolgens aandacht besteden aan kwaliteit van mediation, competenties van de mediator, (de mediation principes bespreken we als apart onderwerp), kwaliteitsborging en de blik op de gebruiker. Idealiter zouden we bij de bespreking van de bevindingen een systematische vergelijking maken tussen mediators op basis van de kwaliteitsorganisatie (bijvoorbeeld inschrijving ADR Register of inschrijving MfN-register of niet ingeschreven in een register) waarbij ze zijn aangesloten. Door de bevindingen op die manier te vergelijken, kunnen we goed in beeld brengen hoe denkbeelden en ervaringen over kwaliteit van mediation mogelijk verschillen al naar gelang de kwaliteitsorganisatie waarbij mediators zijn aangesloten. Dat maakt inzichtelijk hoe bepalend kwaliteitsorganisaties, met reglementen, gedragscodes, certificering en ondersteuning, zijn voor de kwaliteit die mediators in hun praktijk nastreven. Met de huidige samenstelling van de groep mediators kunnen we de bevindingen niet op de hiervoor beschreven manier vergelijken. Een substantieel deel van de mediators is bij meerdere kwaliteitsorganisaties aangesloten. Hierdoor is het niet mogelijk om een zuivere vergelijking te maken op basis van de kwaliteitsorganisatie. Daarbij is het niet gelukt om mediators te interviewen die niet bij een kwaliteitsorganisatie is

aangesloten. Om deze reden hebben we ervoor gekozen om de bevindingen uit de interviews op een andere manier te presenteren. We doen dat op alfabetische volgorde van de organisatie die we hebben gebruikt om met mediators in contact te komen (het ADR Register, de MfN, de NMv, de NOvA en de vFAS). Door de bevindingen op deze manier te presenteren, houden we ook rekening met mogelijke selectiviteit die is ontstaan door de verschillen in het selecteren van de mediators die er per organisatie bestaan. Het gaat er dan voornamelijk om dat we niet bij elke organisatie dezelfde mate van controle hadden over de selectie van mediators (zie hiervoor de beschrijving in paragraaf 5.2.1). In de conclusieparagraaf worden de bevindingen, die we eerder per groep hebben beschreven, bij elkaar gebracht tot een overzicht van de belangrijkste conclusies uit de interviews. Dit levert overigens geen totaalbeeld op van de denkbeelden en ervaringen van mediators in Nederland. Op basis van onze selectie van mediators kunnen we hooguit een eerste indicatie geven van hoe er door mediators wordt gedacht over kwaliteit van mediation in Nederland en wat zij daarvoor belangrijk vinden.

5.3 Achtergrondkenmerken van geïnterviewde mediators

Zoals eerder is beschreven hebben we in totaal 38 mediators kunnen interviewen. In de onderstaande paragrafen beschrijven wij de respondentengroep op basis van drie overkoepelende criteria: registratie en lidmaatschap, opleiding en certificering, en praktijkervaring.

5.3.1 Registratie en lidmaatschap

Uit de tabel blijkt dat het merendeel van de respondenten bij meer dan één register is ingeschreven. Ook zijn zij vaak bij meer dan één beroepsorganisatie aangesloten. Zo blijkt dat ruim drie op de vier geïnterviewde mediators (30 van de 38) geregistreerd zijn in het MfN-register. Wij hebben 18 respondenten via dit register geworven. Daarnaast kwamen er via andere wegen nog 12 MfN-geregistreerde mediators bij. Dit komt onder meer doordat alle mediators die we via de vFAS (4) of de NOvA (4) hebben geworven, ook bij het MfN staan ingeschreven. Verder bleken drie mediators die wij via de NMv hebben geworven en één mediator via het ADR Register, ook een MfN-registratie te hebben. Als we kijken naar de ADR-mediators in onze groep, dan zien we dat er in totaal acht respondenten bij het ADR zijn aangesloten. Dit is twee keer zoveel als het aantal dat we oorspronkelijk via het ADR Register hebben geworven. Het blijkt namelijk dat vier respondenten die via de NMV zijn binnengekomen, ook bij het ADR staan geregistreerd. Ook het aantal vFAS-mediators was hoger dan de initiële werving van vier personen. De twee extra respondenten bereikten wij via het MfN-register. In aanvulling hierop noemden vijf mediators (geworven via het ADR en de NMv) een of meer internationale affiliaties. Zij noemden bijvoorbeeld IMI, CEDR of *Chartered Institute of Arbitrators* (Ciarb). Verder bleek dat mediators een MfN-registratie vaak combineren met een lidmaatschap van een gespecialiseerde beroepsvereniging. Dat zijn bijvoorbeeld de NVVMA, PBM, VAN of VMSZ. Een ADR-registratie combineren mediators juist vaker met een lidmaatschap van een algemene beroepsvereniging, zoals de NMv.

5.3.2 Opleiding en certificering

De geïnterviewde mediators beschikken over diverse academische vooropleidingen, zoals rechten (17 respondenten), psychologie of communicatiewetenschappen (11

respondenten) en bedrijfskunde of een achtergrond in de financiële sector (10 respondenten). Zij hebben hun basisopleiding gevolgd bij instituten zoals het ADR Instituut, het Centrum voor Conflicthantering , The Lime Tree, de vFAS, de School voor Mediation, Merlijn Group, de Hogeschool Utrecht en Conflictbemiddeling Nederland.

Wat betreft de officiële kwalificatie geeft het merendeel van de respondenten (de MfN-mediators) aan de certificeringstoetsen te hebben afgelegd bij de examenbureaus INTOP of de SKM ten behoeve van hun MfN-registratie. De acht respondenten in het ADR Register zijn gecertificeerd volgens de specifieke kaders van dit register; deze ADR-certificering onderscheidt zich door een eigen assessment- en auditprocedure die direct gekoppeld is aan de internationale ISO-normering. Enkele mediators beschikken daarnaast over aanvullende internationale certificering, zoals die van het IMI.

Om de registratie bij één of meerdere registers te behouden, behalen alle respondenten jaarlijks de verplichte punten voor PE. Zij doen dit voornamelijk bij de bovengenoemde opleiders, waarbij de beleving van het aanbod varieert: vFAS-mediators typeren de PE-activiteiten vaak als juridisch-specialistisch, terwijl ADR-geregistreerden deze vaker een praktijkgericht karakter toeschrijven.

5.3.3 Praktijkervaring

Ten aanzien van het type mediationpraktijk is voor het merendeel van de mediators (22) mediation een nevenactiviteit. De combinatie met de advocatuur komt het vaakst voor (12), gevolgd door combinaties met het notariaat, consultancy of advieswerk (10). De overige 16 mediators geven aan dat mediation hun hoofdactiviteit is. De praktijkervaring varieert van circa 11 maanden tot ruim 30 jaar; de meest ervaren mediators zijn al sinds de jaren '90 actief in het vakgebied. Ook het jaarlijks aantal mediations laat grote verschillen zien: twaalf mediators behandelen 3 tot 10 zaken per jaar, twintig mediators behandelen tussen de 10 en 40 zaken en een kleine groep van vijf mediators behandelt meer dan 40 zaken op jaarbasis (met twee uitschieters van ruim 100 zaken). Uit de interviews blijkt dat het merendeel van de mediators op verschillende terreinen actief is. Arbeidsmediation wordt het vaakst genoemd (31), gevolgd door familie- en relatiemediation (24) en zakelijke mediation (19). Overheidsmediation komt met drie vermeldingen weinig voor en wordt doorgaans gecombineerd met andere werkgebieden. De specialisaties weerspiegellen deze breedte: slechts zes mediators richten zich uitsluitend op één specifiek terrein (meestal familie), terwijl 21 mediators op exact twee terreinen (bv. arbeid & zakelijk of familie & arbeid) actief zijn en tien respondenten breed inzetbaar zijn op drie of meer terreinen.[229]

Tot slot komt uit de interviews naar voren dat mediators hun zaken via drie specifieke kanalen verkrijgen. Een aanzienlijk deel van de opdrachten is afkomstig uit het eigen professionele netwerk en via mond-tot-mondreclame. Dit komt met name voor bij mediators die hun praktijk hebben opgebouwd als uitbreiding van hun oorspronkelijke beroep. Zij zijn al bekend in de markt, wat ervoor zorgt dat cliënten hen weten te vinden. In de zakelijke markt en bij arbeidsmediation verloopt de instroom daarnaast via directe acquisitie of tussenpartijen zoals arbodiensten en (HR-)adviseurs. Naast dit eigen netwerk geeft ruim een derde van de bij het MfN-register aangesloten mediators aan dat zaken via de Rechtspraak en de RvR binnenkomen. Enkele ondervraagde

[229] Omdat respondenten op meerdere terreinen actief zijn, is het totaal aantal vermeldingen (N=74) hoger dan het aantal respondenten (N=38).

mediators geven aan dat deze kanalen tot 75% van hun totale caseload bepalen. Volgens sommige respondenten vinden hun cliënten de praktijk vaak zelfstandig via online zoekopdrachten.

5.4 Mediators geselecteerd via het ADR register

5.4.1 Kwaliteit van mediation

De vier via het ADR Register geselecteerde mediators vinden een mediation geslaagd als zowel het resultaat als het proces goed is. Volgens hen gaat kwaliteit van het resultaat verder dan alleen winnen of verliezen. Het gaat er vooral om dat de belangen van de mensen aan bod zijn gekomen. Een handtekening onder een contract is voor hen niet de enige indicator voor kwaliteit. Zij vinden het minstens zo belangrijk dat partijen tevreden zijn, het conflict als opgelost ervaren en dat er weer begrip voor elkaar is. Mensen zouden volgens hen zonder negatieve gevoelens moeten vertrekken en weer verder moeten kunnen. Ook als partijen besluiten het niet met elkaar eens te worden, kan de kwaliteit toch goed zijn. Het is dan belangrijk dat zij met respect uit elkaar gaan. Verder moet volgen hen voorkomen worden dat iemand een afspraak tekent waar diegene niet achter staat.

De kwaliteit van het proces wordt volgens de via het ADR Register geselecteerde mediators voor een groot deel bepaald door het verloop van de mediation. Een mediation wordt niet als mislukt beschouwd wanneer er geen officieel contract wordt getekend. Voor de via het ADR Register geselecteerde mediators is de ervaring van de deelnemers tijdens het gesprek net zo bepalend voor een geslaagde mediation. Een kwalitatief goed proces betekent volgens deze groep mediators een veilige omgeving waarin de mediator vertrouwen uitstraalt en rust brengt. Zij vinden dat ook als mensen besluiten om na het gesprek alsnog naar de rechter te stappen, de mediation nog steeds geslaagd kan zijn. Zij vinden het dan wel belangrijk dat de mensen hun verhaal hebben kunnen vertellen, dat de onderlinge verhoudingen tussen de mensen zijn verbeterd en dat het de mensen is gelukt om zelf beslissingen te nemen.

De via het ADR Register geselecteerde mediators vinden zowel het resultaat als het proces bepalend voor kwaliteit van mediation. Zonder algemene conclusie te trekken geven de bevindingen op basis van deze groep mediators een indicatie er accentverschillen bestaan tussen werkgebieden. Mediators die zaken in het familierecht doen vinden vooral het herstel van de relatie en een zorgvuldig proces belangrijk voor kwaliteit. Mediators die arbeidszaken of zakelijke conflicten doen vinden leggen meer nadruk op het bereiken van duidelijke en blijvende afspraken.

5.4.2 Competenties van de mediator

De via het ADR Register geselecteerde mediators vinden dat kwaliteit van mediation sterk afhangt van het optreden en de competenties van de mediator. Volgens hen is het belangrijk dat een mediator onafhankelijk en onpartijdig is, geen partij kiest en niet naar een bepaalde uitkomst stuurt. De mediator is een neutrale procesbegeleider die open vragen stelt, geheimhouding bewaart en alert is op machtsverschillen (zoals die zich voor kunnen doen tussen een werkgever en werknemer). Ook het geven van duidelijkheid over de eigen rol en het verloop van het proces wordt vinden zij belangrijke kenmerken van de mediator.

De mediators in deze groep benoemen verschillende persoonlijke eigenschappen waarvan zij vinden dat mediators die zouden moeten hebben. Mediators moeten goed kunnen luisteren, doorvragen, samenvatten en empathie tonen. Ook vinden zij het belangrijk oog te hebben voor emoties die niet direct door de mensen worden uitgesproken. Een goede mediators heeft volgens de via het ADR Register geselecteerde mediators voldoende levenservaring en zelfkennis en het vermogen om op het juiste moment in te grijpen. Het gaat er volgens hen om dat een mediator maatwerk levert en de stijl past aan op de specifieke conflictsituatie. In hun ogen zijn het vooral de persoonlijkheid van de mediator en de passie voor mensen die de mediator heeft die bepalen of een mediation succesvol is. Het gaat niet alleen om een registratie in een register.

Voor de via het ADR Register geselecteerde mediators is vakbekwaamheid bepalend voor kwaliteit van mediation. Een mediator moet volgens hen voldoende kennis hebben van het rechtsgebied of de omgeving waarin het conflict speelt. Zij vinden het onwenselijk als een mediator bijvoorbeeld familiezaken behandelt alleen omdat daar veel vraag naar is. Een mediator zou familiezaken moeten behandelen omdat die daarin is gespecialiseerd. Hiervoor zien zij een rol weggelegd voor opleiding en bijscholing en vooral voor praktijkervaring en intervisie. Als het gaat om praktijkervaring benadrukt een mediator in deze groep dat het voor parttime weerkende mediators moeilijk zal zijn om voldoende routine op te bouwen voor het goed kunnen begeleiden van mediations bij complexe kwesties.

Uit de interviews komt naar voren dat de via het ADR Register geselecteerde mediators het optreden van de mediator belangrijk vinden voor de kwaliteit van mediation. De capaciteiten en vakbekwaamheid spelen daarbij een grote rol. Zowel persoonlijke eigenschappen als inhoudelijke kennis worden als competenties genoemd voor een goede mediator. Wel bestaan er verschillen in waar de meeste nadruk op wordt gelegd. Sommige mediators vinden de kennis die zij meebrengen vanuit hun achtergrond belangrijk. Andere mediators zien ten opzichte van inhoudelijke kennis meerwaarde van persoonlijke eigenschappen.

5.4.3 Mediation principes

Wanneer wordt gevraagd naar mediation principes, noemen de via het ADR Register geselecteerde mediators de onafhankelijke rol van de mediator en neutraliteit. Deze mediation principes zijn volgens de mediators verbonden aan de houding van de mediator. Ze benadrukken dat de mediator geen rechter is. Het initiatief tijdens de mediation ligt bij de partijen zelf. Het is aan de partijen om gezamenlijk tot oplossingen te komen. De via het ADR Register geselecteerde mediators vinden ook dat een mediator niet mag sturen. Hier kunnen volgens hen wel uitzonderingen op worden gemaakt. Bijvoorbeeld als het gaat om het welzijn van kinderen. Ook vertrouwen en geheimhouding benoemen de mediators in deze groep als mediation principes. Vertrouwen en geheimhouding vinden zij belangrijk omdat beide ervoor kunnen zorgen dat partijen zich vrij voelen om alles openlijk te bespreken.

Volgens de via het ADR Register geselecteerde mediators nemen partijen niet altijd geheel vrijwillig deel aan mediation. Volgens de mediators in deze groep komt het voor dat partijen druk voelen van een advocaat, rechter of werkgever om aan mediation deel te nemen. Zij vinden dit geen goede zaak omdat dit ingaat tegen wat zij de kern van mediation vinden. Volgens hen moeten partijen er zelf voor kiezen om een conflict

via mediation aan te pakken. Doen ze dat niet, dan wordt de kans op een geslaagde mediation kleiner.

5.4.4 Kwaliteitsborging

De rol van registers in kwaliteitsborging
De via het ADR Register geselecteerde mediators vinden registers belangrijk omdat die de basiskwaliteit in het vakgebied kunnen bewaken. Zij zien dat er een veelheid aan opleiders en cursussen bestaat die een wisselend niveau bieden. Ook vinden de mediators in deze groep het een probleem dat 'mediator' niet een beschermd titel is. Een register kan volgens hen als kwaliteitskeurmerk werken. Daarvoor zijn dan wel duidelijke eisen voor opleiding, ervaring en bijscholing nodig.

Voor- en nadelen van registers
De via het ADR Register geselecteerde mediators beschrijven de voor- en nadelen van registratie in een register op basis van hun eigen ervaringen met verschillende registers. Als belangrijke voordelen van de ADR-registratie noemen zij de internationale oriëntatie en de ruimte om kennis uit hun oorspronkelijke beroep te kunnen gebruiken. Ook vinden zij dat het ADR Register flexibelere regels heeft dan de MfN. Deze mediators vinden dat het ADR-kader in vergelijking met die van de MfN minder nadruk legt op procesbegeleiding en meer ruimte biedt voor interventies vanuit de eigen professie. Dit vraagt van mediators wel dat ze oog hebben voor het behoud van de neutrale positie en niet te snel inhoudelijk sturen. Verder waarderen zij dat het ADR Register toegankelijk is voor mediators met verschillende opleidingsniveaus. Een van de voordelen van registratie bij het ADR Register wordt ook als een nadeel van MfN-registratie gezien. De respondenten vinden de administratieve lasten bij de MfN-registratie hoog en de bijscholing duur.

Tegenover hiervoor genoemde voordelen staat dat de via het ADR Register geselecteerde mediators een ongelijk speelveld in de sector ervaren. Zij vinden dat de MfN een dominante positie heeft. Voor mediation op basis van een toevoeging afgegeven door de RvR of op basis van verwijzing door de rechter is een MfN-registratie nodig. Door de dominante positie van de MfN werkt de ADR-registratie nadelig voor hen uit. Een mediator geeft aan dat cliënten soms vragen waarom de mediator niet bij het MfN geregistreerd is. Een andere mediator voelt zich soms minder gewaardeerd, terwijl de mediator naar eigen zeggen aan dezelfde kwaliteitseisen voldoet. Al met al ervaart deze groep mediators een nadelig imago van het ADR.

Suggesties voor verbetering van kwaliteitsborging
De via het ADR Register geselecteerde mediators hebben verschillende suggesties gegeven voor het versterken van de kwaliteitsborging in hun vakgebied. Een van die suggesties is kritisch het onderwijsaanbod te bekijken. Volgens de mediators in deze groep zijn er nu veel aanbieders wat de overzichtelijkheid niet ten goede komt. Zij hebben vooral behoefte aan praktijkgerichte en betaalbare nascholing waarin zij kunnen oefenen met rollenspellen en directe feedback krijgen. Ook vinden zij het belangrijk dat er meer aandacht is voor het opdoen van praktijkervaring en het begeleiden van startende mediators. Ook zou het minimumaantal mediations per jaar volgens de mediators in deze groep omhoog kunnen. Dat zou er volgens hen voor zorgen dat mediators voldoende routine opbouwen. Een andere suggestie die wordt gedaan is het instellen van een periode als kandidaat-mediator. In deze periode zou een beginnende mediator begeleid moeten worden door een ervaren collega. Ook wordt genoemd dat er binnen de registers meer onafhankelijkheid en duidelijkheid

moet komen. Een mediator in deze groep geeft aan bewust voor het ADR te hebben gekozen na een negatieve ervaring met de MfN-toets. Deze mediator vond de toets onduidelijk, te duur en te afhankelijk van de opleider. Om de objectiviteit te bewaken zou de opleiding en de toetsing bij alle registers strikt gescheiden moeten zijn. Tot slot wordt genoemd dat binnen de registers een betere indeling gemaakt zou kunnen worden op basis van specialisme en ervaring. Dit zou het voor cliënten makkelijker maken om een mediator te vinden die goed past bij hun specifieke conflictsituatie.

Kwaliteitsborging in de eigen praktijk
De via het ADR Register geselecteerde mediators geven aan dat zij hun eigen kwaliteit bewaken door deel te nemen aan intervisie, nascholing en het bijhouden van vakliteratuur. Intervisie wordt door de mediators in deze groep verschillend ingevuld. Het kan gaan om een formeel georganiseerde groep. Een van de mediators ervaart de kosten en de tijdsinvestering van zo'n formele groep als een drempel. Daarom kiest deze mediator voor informeel overleg via groepen op sociale media. Een andere mediator geeft aan elk jaar bijscholing te volgen, maar vindt de prijzen van deze cursussen te hoog. Een mediators die aan verschillende organisaties is verbonden vindt voor het borgen van kwaliteit de interne klachtenprocedure en collegiaal overleg belangrijk. Verder noemen de mediators het naleven van de ADR-gedragscode en het werken met een duidelijke mediationovereenkomst als manieren om de kwaliteit van hun werk te bewaken.

Nut en noodzaak van een centraal mediatorsregister
Over het nut en de noodzaak van een centraal mediatorsregister lopen de meningen van de via het ADR Register geselecteerde mediators uiteen. Aan de ene kant wordt een centraal mediatorsregister gezien als een manier om het onderscheid tussen het ADR Register en de MfN weg te nemen en een gelijker speelveld te creëren. Het voordeel hiervan is volgens de mediators dat het voor gebruikers duidelijker wordt welke kwaliteit er van mediation mag worden verwacht. Het zou ook de huidige versnippering in de sector tegengaan wat volgens de mediators in deze groep goed zou zijn voor het imago van het vak. Aan de andere kant zijn er ook zorgen over een centraal mediatorsregister. De mediators zijn van mening dat uniforme normen en regels geen recht doen aan de diversiteit in de sector. Zij vinden dat mediators die zich bezighouden met arbeidsmediation niet zomaar zijn te vergelijken met mediators die familiezaken doen of met mediators die zakelijke conflicten doen. Volgens hen gaat het om verschillende vakgebieden die elk hun eigen kennis en vaardigheden vragen. Ook verwachten zij dat een centraal mediatorsregister vooral zorgt voor extra papierwerk en hogere kosten. Zij vragen zich af of afnemers van mediation daar in de praktijk echt voordeel van hebben. Zij zien meer nut in duidelijkere informatieverstrekking over de verschillende specialisaties. Volgens deze mediators stelt dat afnemers in staat om gericht te zoeken naar een goed passende expert bij de concrete conflictsituatie. Ook is het geluid naar voren gebracht dat een centraal mediatorsregister weinig toegevoegde waarde heeft. De markt zou het prima zelf kunnen regelen. Mediators die goed zijn in hun vak, zullen voldoende werk hebben.

Organisatie van een centraal mediatorsregister
De via het ADR Register geselecteerde mediators geven aan dat het beheer van een centraal mediatorsregister bij een onafhankelijke instantie zou moeten liggen. Het beheer zou bij voorkeur bij een nieuw op te richten stichting zonder winstoogmerk worden gelegd. Ook zien zij een rol voor de overheid. Als voorbeelden worden genoemd het register wettelijk verankeren en het beëdigen van mediators. Volgens de mediators zou de status van het beroep daarmee worden verstevigd. In de interviews

wordt verder nog genoemd dat, als er een centraal mediatorsregister komt, er ook aandacht moet worden besteed aan onafhankelijk tuchtrecht.

5.4.5 Blik op de gebruiker

Uit de interviews met de via het ADR Register geselecteerde mediators komt naar voren dat zij tijdens het eerste gesprek met cliënten vragen naar voorkennis, motivatie en verwachtingen wat betreft mediation. Ook vragen zij cliënten hoe die bij hun praktijk zijn uitgekomen. Volgens deze mediators komen cliënten vaak bij hen terecht omdat andere cliënten hen aanbevelen en door verwijzingen van advocaten en bedrijfsartsen. Daarnaast hebben mediators uit deze groep de indruk dat cliënten regelmatig zoeken via Google. De registers spelen volgens de via het ADR Register geselecteerde mediators een minder grote rol bij het vinden van een mediator. Zij hebben de indruk dat het cliënten vooral gaat om een snelle reactie en een persoonlijke klik. Volgens de mediators werkt het in arbeidszaken anders omdat veel wordt gewerkt met *preferred suppliers*. Hierdoor staat de mediator in veel gevallen al vast en hoeven partijen niet te zoeken.

Volgens de via het ADR Register geselecteerde mediators verschillen de beweegredenen van afnemers om voor mediation te kiezen per vakgebied. In familiezaken willen partijen vaak samen tot afspraken komen zonder dat er een juridische strijd via advocaten ontstaat. Zeker als er kinderen zijn, doen ouders dat in het belang van de kinderen. Bij arbeidsconflicten hebben werknemer en werkgever over het algemeen minder keuzevrijheid. Mediation wordt veelal via de bedrijfsarts in gang gezet. Ook bestaat de indruk dat partijen voor mediation kiezen omdat als goedkoopste oplossing wordt gezien. Het gaat minder om de intrinsieke motivatie om er samen uit te komen, wat de kans van slagen kan verkleinen.

De via het ADR Register geselecteerde mediators hebben de indruk dat gebruikers voorafgaand aan mediation maar in beperkte mate weten wat het inhoudt. Volgens de mediators hebben veel gebruikers eerder het beeld dat mediation vergelijkbaar is met de ‘Rijdende Rechter’. De gebruikers gaan ervan uit dat de mediator alles aanhoort en dan een beslissing neemt en zo het probleem oplost.

Gezien het beeld dat de via het ADR Register geselecteerd mediators van gebruikers hebben, vinden ze het belangrijk om gebruikers informatie te geven over de rol van de mediator, het mediationproces en de eigen verantwoordelijkheid van partijen. Ze besteden daarbij aandacht aan de wederzijdse verwachtingen en stellen die zo nodig bij. Ook zien de mediators in deze groep dat gebruikers ervan uitgaan dat, net zoals in het geval van een advocaat of een notaris, de mediator erkend en gekwalificeerd is.

5.5 Mediators geselecteerd via de MfN

5.5.1 Kwaliteit van mediation

Uit de interviews met de achttien mediators die via de MfN zijn geselecteerd, komt naar voren dat zij voor kwaliteit vooral kijken naar de kaders van de MfN. Daarnaast vinden ze het resultaat van mediation en het medationproces belangrijke aspecten van kwaliteit. De mediators hebben de indruk dat kwaliteit vaak wordt afgemeten aan het afsluiten van een mediationtraject met een getekende overeenkomst. Zelf vinden ze dit een te beperkte manier om kwaliteit in beeld te brengen. Er zou meer gekeken

kunnen worden naar hoe duurzaam oplossingen zijn. Dit hangt volgens hen niet alleen af van de kwaliteit van de overeenkomst, maar ook van de bereidheid van partijen om zich aan de afspraken te houden. Hiervoor is het belangrijk dat partijen inzicht krijgen in elkaars perspectief en onderliggende emotionele of relationele problemen voldoende zijn behandeld. Dit kan worden bereikt met een goed mediationproces. Daarbij worden verbeterde communicatie en verminderde emotionele spanningen als criteria gezien van een geslaagd proces. Ook zonder een overeenkomst kan een mediation volgens de mediators geslaagd zijn. Het gaat er voornamelijk om dat mensen na de mediation hun leven weer kunnen oppakken.

Ook de beleving van de partijen vinden de mediators in deze groep een belangrijk aspect waarmee kwaliteit in beeld kan worden gebracht. Dit heeft volgens hen te maken van de tevredenheid met het resultaat en met het proces. Het gaat hierbij ook om hoe het gesprek voor de gebruiker aanvoelt en of de gebruiker zich gehoord voelt. Tot slot is vertrouwen in mediation belangrijk. Zonder vertrouwen komt een mediation volgens de geïnterviewde mediators niet op gang. Het is aan de mediator om te zorgen voor een veilige omgeving wat samen met een persoonlijke 'klik' tussen partijen en de mediator de kwaliteit van het proces ten goede komt.

5.5.2 Competenties van de mediator

De via de MfN geselecteerde mediators benoemen verschillende vaardigheden die een goede mediator volgens hen zou moeten bezitten. Een van de vaardigheden die worden genoemd is luisteren zonder meteen een oordeel te vormen of alvast een antwoord voor te bereiden. Het gaat vooral om het horen van de zaken die niet direct worden uitgesproken. Dit is volgens deze mediators nodig om de behoeftes, emoties en belangen te begrijpen die schuilgaan achter de ingenomen standpunten. Een van de mediators is overigens van mening dat je als mediator er nog niet bent als je goed kunt luisteren en goede gespreksvaardigheden hebt. Je moet als mediator ook leren over onder meer de fases in het proces, over het mediationreglement, de mediation-overeenkomst, de uitgangspunten en de rol van de mediator. En deze kennis hebben opgedaan is dan niet het eindpunt. Deze mediator ziet het meer als een ambacht waarvoor uren moet worden gedraaid om het goed te kunnen uitoefenen. Ervaring vindt deze mediator dan ook een belangrijke competentie.

Een andere vaardigheid die de mediators noemen is de capaciteit om regie te houden over het proces en tegelijkertijd neutraal en onpartijdig te blijven. Het gaat volgens hen om het vinden van een balans tussen sturen en ruimte geven. Zo moet een mediator bijvoorbeeld snel inzien dat partijen in herhaling vallen of de communicatie niet meer constructief is. Tijdig ingrijpen wordt dan nodig gevonden zonder dat op de inhoud wordt gestuurd. Het gaat vooral om de voortgang van het proces.

Ook moet een mediator in staat zijn structuur en overzicht te bieden. Het bespreken van een conflict kan chaotisch en emotioneel verlopen. Het is dan belangrijk dat de mediator het gesprek ordent, samenvat en het proces in fasen verdeelt. Daarnaast moet een mediator snel zien dat sprake is van een machtsverschil en de capaciteiten hebben om daarmee om te gaan.

Inhoudelijke kennis wordt ook gezien als een onderdeel van de competenties van de mediator. Binnen de via de MfN geselecteerde mediators bestaan wel verschillen over de rol die inhoudelijke kennis in mediation zou moeten hebben. Sommige mediators vinden dat expertise op het gebied van het geschil niet per se nodig is. Zij zijn van

mening dat mediation vooral gaat om de begeleiding van het proces. Andere mediators vinden specialistische kennis juist belangrijk, zeker bij echtscheidingen waar kennis van alimentatie en belastingen een rol speelt.

Ten slotte worden professionele afstand en zelfzorg genoemd als kwaliteiten die soms te weinig aandacht krijgen. Het werk wordt als emotioneel zwaar ervaren en mediators zouden hier goed bewust van moeten zijn.

5.5.3 Mediation principes

De via de MfN geselecteerde mediators benoemen verschillende mediation principes. Onpartijdigheid en neutraliteit worden het vaakste genoemd. De invulling die de geïnterviewde mediators aan deze mediation principes geven, is dat zij voor geen van de partijen kiezen, geen voorkeur hebben voor een bepaalde uitkomst en zich niet laten beïnvloeden door persoonlijke sympathie. Ook wordt gesproken over 'meervoudige partijdigheid'. Hiermee bedoelen de geïnterviewde mediators dat zij voor beide partijen tegelijk gaan. De belangen en gevoelens van beide partijen moeten op tafel komen.

Vertrouwelijkheid wordt door de geïnterviewde mediators ook vaak als mediation principe genoemd. Het is belangrijk dat sprake is van een veilige omgeving waarin partijen vrijuit en openhartig kunnen spreken over de zaken die hen dwarszitten. Volgens de mediators in deze groep wordt de geheimhouding in de praktijk nog weleens door partijen onderschat. Dit speelt voornamelijk als partijen gedurende de mediation overleggen met een vertrouwenspersoon.

Ook vrijwilligheid wordt als mediation principe genoemd, maar de geïnterviewde mediators zien hierbij een verschil tussen vrijwilligheid in theorie en in de praktijk. Dit speelt volgens heb bijvoorbeeld in het geval een rechter naar mediation verwijst of een bedrijfsarts naar mediation doorverwijst. Volgens de mediators hebben cliënten dan wel eens het gevoel dat er negatieve gevolgen kunnen kleven aan het niet meewerken aan medation. De geïnterviewde mediators geven wel aan dat dit vooral een rol speelt bij de start. Vrijwilligheid gaat ook om de vrijheid om het mediationproces op elk moment te mogen stoppen.

Als laatste kenwaarde is de autonomie van partijen naar voren gekomen. De geïnterviewde mediators vinden het belangrijk dat partijen zelf de regie houden over de uitkomst en de inhoud van de afspraken. Zij zien het als een kracht van mediation en de mediator dat zij partijen in staat stellen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen oplossing. Dit draagt volgens de mediators bij aan 'eigenaarschap' en vergroot de kans dat afspraken ook op de lange termijn standhouden.

5.5.4 Kwaliteitsborging

De rol van registers in kwaliteitsborging
De via de MfN geselecteerde mediators vinden het MfN-register de belangrijkste instantie voor kwaliteitsborging binnen het Nederlandse mediationveld. Dit blijkt volgens hen uit verschillende zaken die de MfN heeft geregeld. Zo stelt het register bindende eisen aan zowel de toelating als de continuïteit van registratie. Ook wordt gewerkt met een erkende basisopleiding, theorietoetsen, assessments en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Het verplichte minimale aantal mediations per jaar,

de PE, intervisie en periodieke peer review vinden de mediators belangrijke aspecten van kwaliteitsborging. Als laatste worden de onafhankelijke klachtenprocedure en het onafhankelijk tuchtrecht van het MfN genoemd, wat de mediators het meest onderscheidende kenmerk ten opzichte van andere registers vinden.

De via de MfN geselecteerde mediators staan kritisch tegenover andere registers, in het bijzonder het ADR Register. Volgens de mediators worden binnen het ADR Register minder strenge toelatingseisen gebruikt en ontbreekt een vergelijkbaar systeem voor peer reviews en tuchtrechtspraak. Sommige mediators typeren dit register als een meer commercieel ingestelde organisatie. De NMv is een belangenvereniging waarvan de mediators vinden dat die geen vergaande kwaliteitscontrolemechanismen heeft.

Voor- en nadelen van registers
Volgens de via de MfN geselecteerde mediator biedt vooral het MfN-register veel voordelen. In de eerste plaats werkt een MfN-registratie als een keurmerk naar de buitenwereld toe. Cliënten en verwijzende instanties zoals rechtbanken en hJL weten dat een MfN registermediator aan specifieke eisen voldoet. In de tweede plaats biedt een MfN-registratie toegang tot werk. Rechtbanken en de RvR werken volgens de mediators uitsluitend met MfN registermediators werken. In de derde plaatst zorgt een MfN-registratie tot continue ontwikkeling van mediators door bijscholing. Hierdoor worden kennis en vaardigheden op peil gehouden zodat mediators volgens de meest actuele inzichten het werk doen. Als laatste voordeel noemen de mediators dat de MfN een structuur voor intervisie en peer reviews biedt. De mediators vinden dit leerzaam en ondersteunend.

De via de MfN geselecteerde mediators zien ook nadelen aan een MfN-registratie. De kosten voor de registratie en het volgen van scholing zijn aanzienlijk en kunnen vooral voor beginnende mediators of parttime mediators een drempel vormen. Dit is volgens de mediators zeker het geval als mediators slechts enkele zaken per jaar behandelen. Ook de administratieve last wordt als een nadeel van MfN-registratie genoemd. Het gaat dan om het bijhouden van PE-punten en het verzamelen van bewijsstukken. Als laatste wordt de verplichte intervisie als een formaliteit gezien en worden vraagtekens gesteld bij de toegevoegde waarde van de tijdsinvestering die gedaan moet worden.

Suggesties voor verbetering van kwaliteitsborging
Uit de interviews komt naar voren dat de via de MfN geselecteerde mediators ideeën hebben voor de verbetering van de kwaliteitsborging. De meest genoemde suggestie is het verhogen van het minimumaantal mediations van drie naar bijvoorbeeld tien per jaar. Hierbij dient volgens de mediators wel rekening gehouden te worden met de complexiteit en de duur van een zaak. De mediators geven aan de andere kant ook aan dat er een bovengrens is. Heel veel mediations per jaar staat volgens hen op gespannen voet met de kwaliteit die behouden kan worden. Als een mediator veel mediations per jaar doet, gaat dat volgens de geïnterviewde mediators ten koste van de aandacht voor unieke aspecten van de conflictsituatie.

Een andere suggestie die wordt gedaan, is dat er strenger gecontroleerd kan worden op opleidingsinstituten door aanbieders van opleidingstrajecten kritischer te accrediteren. Volgens de geïnterviewde mediators zijn de huidige cursussen te veel vrijblijvendheid en bestaat er grote kwaliteitsverschillen tussen aanbieders.

Ook is in de interviews met de via de MfN geselecteerde mediators voorgesteld om het peer review systeem af te stemmen op de ervaring van de mediator. Een beginnende

mediator zou vaker getoetst kunnen worden en een ervaren mediator met een bewezen staat van dienst minder vaak. Een ander punt van verbetering van het peer review systeem is de mogelijkheid om dossiers te kunnen inzien. Dit maakt het mogelijk om naast het beoordelen van het proces en de administratie ook de kwaliteit van opgestelde overeenkomsten mee te nemen.

Als laatste komt uit de interviews naar voren dat sommige mediators de drempel voor het indienen van een klacht laag vinden. Het idee bestaat dat hierdoor ook met enige regelmaat ongegronde klachten worden ingediend. Het is echter niet eenvoudig om dit probleem op te lossen. De drempel voor het indienen van een klacht verhoren kan er weer voor zorgen dat een deel van de legitieme klachten niet meer wordt ingediend.

Kwaliteitsborging in de eigen praktijk
Voor de kwaliteitsborging in de eigen praktijk maken de via de MfN geselecteerde mediators vooral gebruik van de instrumenten die door de MfN worden aangereikt. Daarnaast worden enkele eigen maatregelen genoemd. Enkele mediators kiezen ervoor om deel te nemen aan extra intervisiegroepen. In het geval van een groter kantoor kijken collega's bij elkaar mee of wordt de voortgang van de mediation in teamverband besproken. Zij doen dit vooral in complexe of risicovolle zaken noemen dit een 'vier ogenprincipe'. Ook wordt co-mediation genoemd. Dit is vooral bedoeld voor starters die dan onder begeleiding van een ervaren mediator praktijkervaring opdoen.

De via de MfN geselecteerde mediators geven aan een professionele houding belangrijk te vinden voor het bewaken van de kwaliteit. Onder de professionele houding worden verschillende zaken geschaard. Ontwikkeling van kennis en vaardigheden door gerichte scholing te volgen, wordt hierbij genoemd. Het kan dan gaan om trainingen in geweldloze communicatie, in systeemdenken of in technieken voor specifieke doelgroepen. Ook het bijhouden van de vakliteratuur over onder meer nieuwe mediationmodellen en juridische ontwikkelingen valt hier volgens de mediators. Als laatste wordt zelfreflectie genoemd als manier om de kwaliteit te bewaken. Hiermee wordt bedoeld dat na afloop van een traject het eigen optreden wordt geëvalueerd. Enkele mediators gebruikt hiervoor een evaluatieformulier die aan cliënten wordt meegegeven.

Een ander punt dat de via de MfN geselecteerde mediators benadrukken is het belang dat vertrouwen heeft voor een goede mediation. Transparantie vinden Volgens deze mediators is het voor het winnen en behouden vertrouwen nodig om transparant op te treden. Dit begint bij de start van mediation door duidelijk te maken wat partijen van de mediator en van elkaar kunnen verwachten. Dit kan worden bereikt door uitleg te geven over de spelregels mediation en over de rol van de mediator binnen het proces speelt. De mediators vinden duidelijkheid en openheid heel belangrijk op het moment de mediator besluit om met een partij apart in gesprek te gaan (caucus). De mediators vinden duidelijkheid en openheid over de werkwijze het proces voorspelbaar maakt en bijdraagt aan een veilige omgeving waarin vrijuit gesproken kan worden.

Nut en noodzaak van een centraal mediatorsregister
De meeste van de via de MfN geselecteerde mediators vinden het belangrijk dat er een wettelijk verankerd centraal mediatorsregister komt. Dit zou volgens hen samen moeten gaan met bescherming van de titel 'mediator'. Ze signaleren een wildgroei in de sector en zien dat er mensen zijn die zich mediator noemen zonder dat zij daarvoor een gedegen opleiding hebben gevolgd. Volgens de mediators bestaat er hierdoor een

risico op ondermaatse dienstverlening. Dit doet afbreuk aan het imago van de beroepsgroep. De mediators zijn van mening dat een centraal mediatorsregister en een beschermde titel de kwaliteit in de sector kan verhogen. Daarnaast vinden de geïnterviewde mediators de huidige versnippering in de sector verwarrend voor zowel gebruikers als verwijzers. Er bestaan volgens hen kwaliteitsverschillen die nu niet altijd duidelijk zichtbaar zijn. De geïnterviewde mediators zien een centraal mediators-register met een wettelijke basis ook als een manier om de tuchtrechtspraak beter te organiseren. Ook is het geluid naar voren gebracht dat een centraal mediatorsregister weinig toegevoegde waarde heeft. Er zijn al twee registers en het opzetten van een nieuw register zou vooral verspilling van tijd en geld zijn.

Organisatie van een centraal mediatorsregister
Onder de via de MfN geselecteerde mediators lopen de meningen uiteen over hoe een centraal mediatorsregister georganiseerd zou moeten worden. Aan de ene kant zijn er mediators die de voorkeur geven aan een publiekrechtelijke organisatie. Ze trekken daarbij een vergelijking met de NOvA. Het centraal mediatorsregister zou dan een zelfstandig bestuursorgaan worden met wettelijke taken. De titel van 'mediator' krijgt een beschermde status en tuchtrechtspraak wordt breder geformaliseerd. De voorkeur om zoveel mogelijk wettelijk vast te leggen komt voort uit het idee dat alleen dat goed helpt wildgroei in de sector te voorkomen.

Aan de andere kant zijn er mediators die de voorkeur geven aan een onafhankelijke private stichting. Ze vinden dat de MfN daarvoor al veel werk heeft verzet en een logische basis vormt. De voorkeur voor een private stichting boven een publiekrechtelijke organisatie komt voort uit het risico dat zij zien in te veel bemoeienis van de overheid. Dat staat volgens hen op gespannen voet met een onafhankelijke kwaliteitsborging.

Dan zijn er nog mediators die een voorkeur geven aan een tussenvorm. Zij denken dan aan een wettelijk erkende beroepsorganisatie. Dat zou de voordelen hebben van zelfregulering maar combineert dat met een officiële status. Wat zij belangrijk vinden is dat de beroepsgroep zelf de kwaliteitseisen kan vaststellen. De overheid zou dan de wettelijke kaders bewaken en toezicht houden op het hoe de beroepsorganisatie het bewaken van de kwaliteit in de sector uitvoert. De overheid weerhoudt zich van inmenging in de vakinhoudelijke uitvoering van mediation, klachtenafhandeling en tuchtrechtspraak.

Waar de via de MfN geselecteerde mediators het over eens zijn is dat een centraal mediatorsregister onafhankelijk moet zijn en geen winstoogmerk zou moeten hebben. Dat vinden zij belangrijk voor het goed kunnen bewaken van de kwaliteit in de sector.

5.5.5 Blik op de gebruiker

De mediators die via de MfN zijn geselecteerd zijn van mening dat zij een goed beeld hebben van de manier waarop gebruikers tegen mediation aankijken. Tijdens het eerste gesprek bespreken zij met de deelnemers wat zij al weten over mediation, waarom zij voor mediation hebben gekozen en welke verwachtingen zij hebben. Volgens de geïnterviewde mediators krijgen zij door deze aanpak een goed beeld van het kennisniveau van de deelnemers.

Op basis van hun ervaringen hebben de mediators de indruk dat deelnemers de term mediation kennen, maar niet goed zelf kunnen uitleggen wat het precies inhoudt. Ze

zien dat deelnemers regelmatig een vergelijking maken met relatietherapie. Ook zijn er deelnemers aan mediation die ervan uitgaan dat de mediator uiteindelijk met een oordeel komt. In deze gevallen vergelijken de deelnemers de rol van de mediator met die van een rechter. De geïnterviewde mediators vinden het dan ook belangrijk om eerst een gedegen voorlichting te geven voordat met de inhoud aan de slag wordt gegaan. Hoewel dit volgens hen helpt om de verwachtingen van deelnemers beter te laten aansluiten bij de daadwerkelijke gang van zaken, is het voor deelnemers niet altijd makkelijk om dit beeld gedurende het gehele traject vast te houden.

De geïnterviewde mediators zien dat gebruikers niet altijd vanuit zichzelf kiezen voor mediation. In veel gevallen verwijst een derde partij, zoals een bedrijfsarts, rechter of advocaat, hen naar mediation. Vooral in arbeidsconflicten vinden de geïnterviewde mediators dat de medewerking niet altijd vrijwillig lijkt te starten met mediation. De medewerker lijkt ervan uit te gaan dat een mediationtraject weigeren gevolgen kan hebben voor de rechtspositie of de uitkering. Daar staat tegenover dat deze mediators in de zakelijke markt juist zien dat partijen bewust voor mediation kiezen met het idee te besparen op de juridische kosten en de relatie te behouden. Bij echtscheidingen zien de mediators dan weer dat het vaak één van de partners is die het voortouw neemt.

Wanneer naar de achterliggende motivatie van deelname aan mediation wordt gekeken, dan zien de geïnterviewde mediators dat gebruikers behoefte hebben aan een veilige omgeving waarin zij zich gehoord voelen. Gebruikers waarderen een mediator die onpartijdig is en het proces op een gestructureerde en transparante manier begeleidt. Ook hebben de geïnterviewde mediators de indruk dat gebruikers verwachten dat mediation snel gaat en flexibel ingevuld kan worden. Kosten spelen volgens de mediators een rol, maar zij hebben het idee dat gebruikers bereid zijn de kosten te dragen zolang de kwaliteit gewaarborgd is. Het probleem dat de mediators hierbij zien, is dat kwaliteit van mediation moeilijk door gebruikers is te beoordelen. Als gebruikers dat al doen, is het voornamelijk gebaseerd op subjectieve ervaringen of het vertrouwen dat de mediator uitstraalt. Volgens de mediators zijn registratie en goed georganiseerde tuchtrechtspraak belangrijk om kwaliteit voor gebruikers inzichtelijker en makkelijker vindbaar te maken.

Wat betreft de keuze voor een specifieke mediator hebben de via de MfN geselecteerde mediators de indruk die vaak is gebaseerd op ervaringen van anderen. Ook het MfN-register wordt volgens deze mediators gebruikt om een specifieke mediator te zoeken. De via de MfN geselecteerde mediators leiden hieruit af dat een MfN-registratie werkt als kwaliteitskeurmerk dat gebruikers vertrouwen geeft. Ook worden persoonlijke klik en achtergrond van de mediator genoemd als factoren die gebruikers meewegen bij hun keuze voor een mediator.

Als laatste brengen de geïnterviewde mediators een aandachtspunt naar voren. Zij zien dat cliënten niet altijd door hun advocaat worden gewezen op het recht op gesubsidieerde rechtsbijstand.

5.6 Mediators geselecteerd via de NMv

5.6.1 Kwaliteit van mediation

De interviews met de acht mediators die via de NMv zijn geselecteerd, maken duidelijk dat het resultaat van de mediation en het mediationproces belangrijke aspecten zijn voor het bepalen of een mediation geslaagd is of niet. Het resultaat van een mediation kan volgens de mediators op verschillende manieren worden benaderd. Het gaat niet alleen om een getekende slotovereenkomst. Het gaat er ook om dat de band tussen de partijen is verbeterd, er vooruitgang is geboekt bij het vinden van een eigen oplossing en er meer duidelijkheid is over de kwesties in het conflict. De mediators vinden dat mediation mensen moet verlossen van een probleem of last die ze bij zich dragen zodat er weer een toekomst is en ze weer verder kunnen. Om dat te bereiken is het volgens de mediators belangrijk dat het onderliggend emotioneel conflict is uitgepraat, partijen weer met elkaar kunnen communiceren en er op bepaalde onderdelen besluiten worden genomen. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat afspraken constructief en duurzaam zijn, voor beide partijen acceptabel zijn en dat beide partijen tevreden zijn met de afspraken. Een mediator geeft in dit verband aan dat het belangrijk is om na verloop van tijd na te gaan of afspraken nog worden gevolgd en of het nog steeds goed gaat. De mediators vinden het mooi als er een gezamenlijk gedragen en lange termijn oplossing gevonden wordt voor het probleem waarvoor partijen bij mediation terecht kwamen. Maar een mediation is ook geslaagd als de persoonlijke relatie weer goed is, ook al komen de partijen er inhoudelijk niet uit.

In het geval het partijen niet lukt om eruit te komen, betekent dat volgens de de via de NMv geselecteerde mediators dus niet dat de mediation is mislukt. Het gaat om meer dan alleen het resultaat van de mediation. Hoe het proces is verlopen en hoe tevreden beide partijen met het proces zijn, zijn evenzo belangrijke aspecten van een geslaagde mediation. Het is belangrijk dat mensen in gesprek gaan met elkaar en vrede hebben met het resultaat van dat gesprek. Dat kan bijvoorbeeld ook betekenen dat na de mediation ervoor wordt gekozen om naar de rechter te stappen. Als zo'n keuze in goed overleg gebeurt en partijen zaken hebben uitgesproken, betekent dat volgens de mediators ook dat de mediation is geslaagd. Het gaat er vooral om de mensen te behoeden voor een verkeerd resultaat. Voorkomen moet worden dat mensen een overeenkomst sluiten waar een van hen of beiden niet achter staat. Het mediationproces en hoe tevreden mensen daarover zijn, vinden de via de NMv geselecteerde mediators hiervoor belangrijk.

Kwaliteit van medation kan volgens de mediators worden afgemeten aan zowel het resultaat van mediation als aan het verloop van het mediationproces. Uit de antwoorden van de mediators blijkt dat het resultaat en het verloop van het proces afhankelijk zijn van de doelen die mensen onder begeleiding van de mediator met de mediation willen bereiken. De mediators geven aan dat ze ook hun eigen doelen voor een mediation hebben. Die zijn meestal gericht op het creëren van een veilige situatie en van ruimte om met elkaar een gesprek te kunnen voeren. Hoewel het op basis van de beschikbare informatie niet mogelijk is definitieve conclusies te trekken, lijken er indicaties te zijn dat er op basis van het werkterrein verschillen bestaan in waar de nadruk op wordt gelegd. Een mediator die voornamelijk business mediation doet, legt de nadruk op het bereiken van een overeenkomst. Mediators in het familierecht en het arbeidsrecht bedrukken dat een geslaagde mediation ook een goed verlopen mediationproces kan zijn zonder dat dat een slotovereenkomst heeft opgeleverd.

5.6.2 *Competenties van de mediator*

Mediators hebben we gevraagd om kwaliteit van mediation te omschrijven. De antwoorden op deze vraag leverde onder meer informatie op over het belang dat zij voor de kwaliteit van mediation hechten aan het optreden van de mediator. Ze zijn van mening dat een mediator zich onafhankelijk en onpartijdig moet opstellen. Ook vinden de via de NMv geselecteerde mediators het belangrijk om niet te sturen naar een bepaald resultaat en zorgvuldig en nauwkeurig te handelen. Hierbij benadrukken zij dat voldoende tijd voor de mediation genomen moet worden. Ze zien dat er mediators en mediationbureaus zijn die vooral véél mediations doen. Snelheid en een gestandaardiseerd proces worden daarvoor gebruikt. Volgens de mediators staan snelheid en standaardisering op gespannen voet met kwaliteit. Snel en gestandaardiseerd werken maakt het moeilijker om voldoende oog te hebben voor wat de specifieke situatie nodig heeft. Duidelijk en open communiceren naar de betrokken partijen wordt ook genoemd als onderdeel van het optreden van de mediator dat samengaat met kwaliteit van mediation.

De via de NMv geselecteerde mediators geven aan dat het mediationvak specifieke capaciteiten en kwalificaties van de mediator vraagt. In het geval van de capaciteiten worden persoonlijke eigenschappen zoals empathisch luisteren en goede gespreks-technieken als voorbeelden gegeven. Daar wordt aan toegevoegd dat een echt goede mediator dit soort belangrijke capaciteiten van zichzelf heeft. Hierbij speelt levenservaring volgens de mediators een belangrijke rol. De via de NMv geselecteerde mediators geven overigens aan dat veel mediators deze capaciteiten vooral zullen moeten leren. In het geval van de kwalificaties vinden de mediators het belangrijk dat die via gecertificeerde en erkende opleidingen worden opgedaan. Ook na de opleiding moet blijvend worden geïnvesteerd door ervaring op te doen. Bij voorkeur door in de eerste jaren samen met een ervaren mediator te werken. De mediators geven aan dat zeker in het geval van complexe situaties ervaring, inhoudelijke kennis en specialisatie extra belangrijke competenties zijn.

Uit de interviews komt ook naar voren dat de mediators het belangrijk vinden dat er voldoende vertrouwen is. Het gaat erom dat partijen elkaar voldoende vertrouwen, maar dat partijen ook voldoende vertrouwen hebben in het proces en in de mediator. Dat vertrouwen is er niet vanzelf. De mediators geven aan dat de manier waarop vertrouwen wordt opgebouwd afhankelijk is van de specifieke situatie. Het is in ieder geval belangrijk om tijdens de gesprekken daar voortdurend aandacht aan te besteden en te verifiëren of er voldoende vertrouwen is.

Er is ook een aantal op zichzelf staande onderwerpen aangekaart op het snijvlak van competenties van de mediator en kwaliteit van mediation. Zo heeft een mediator aangegeven verschillen te zien tussen fulltime en parttime mediators. Zeker voor complexe zaken is het belangrijk dat een mediator voldoende ervaring in de praktijk heeft opgedaan en voldoende inhoudelijk kennis heeft. Volgens deze mediator is het voor een parttime mediator moeilijk om voor complexe zaken voldoende kennis en ervaring in de praktijk op te doen. Een andere mediator benadrukt dat er meer aandacht moet komen voor de scholing van advocaten die cliënten in mediation willen bijstaan. Zij kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van mediation, mits zij hun rol en positie binnen mediation goed verstaan. Hiervoor hebben de advocaten competenties nodig die ze niet leren tijdens hun studie Rechtsgeleerdheid en die ook anders zijn dan de competenties van een mediator. Om een cliënt goed te kunnen bijstaan zonder het mediationproces te verstoren heeft de advocaat

verdiepende kennis nodig van het mediationproces. Er zou een specifiek opleidingstraject moeten komen gericht op mediationadvocaten en adviseurs die hun cliënt tijdens mediation willen bijstaan.

5.6.3 Mediation principes

De mediators in de NMv-groep hebben gezamenlijk de meeste mediation principes genoemd. Wel bestaan er tussen de mediators verschillen in de mediation principes die ze benadrukken. Enkele mediators noemen vertrouwelijkheid en vrijwilligheid als mediation principes. Ze geven daarbij aan dat het vooral belangrijk is dat mensen zich gedurende het gehele mediationtraject van deze mediation principes bewust zijn. Andere mediators vinden vooral onafhankelijkheid en onpartijdigheid belangrijk voor een mediation. Een mediator geeft aan dat mensen zeggenschap moeten hebben over de uitkomst en dat de mediator neutraal en onpartijdig moet zijn. Weer een andere mediator benoemt meer mediation principes, zoals autonomie, geheimhouding, vrijwilligheid, onpartijdigheid en neutraliteit.

Uit de interviews komt ook naar voren dat de mediators het belangrijk vinden dat de mediation principes ook daadwerkelijk in het werk worden toegepast. Dit wordt volgens hen duidelijk door het optreden van de mediator. Een mediator met de juiste competenties die werkt volgens de mediation principes draagt volgens hen bij aan de kwaliteit van mediation. De mediators vinden het aannemelijk dat volgens de mediation principes wordt gewerkt als de basiskwalificaties zijn eigen gemaakt. Zij zien hiervoor met name een rol weggelegd voor de opleidingstrajecten.

5.6.4 Kwaliteitsborging

De rol van registers in kwaliteitsborging
Uit de interviews komt naar voren dat de mediators het belangrijk vinden dat er in het gehele vakgebied voldoende kwaliteit is. Ze zien dat de geleverde kwaliteit van mediators niet consistent is. Volgens de mediators zijn er heel goede mediators en zijn er mediators waar je voor een complex geschil niet naar toe wilt gaan. Het is kwalijk voor het vak dat er bijvoorbeeld mensen zijn die zich mediator noemen zonder dat zij daarvoor de juiste opleiding hebben afgerond. Ook geven mediators als voorbeeld online advertenties met het snel regelen van bijvoorbeeld een scheiding. De werkwijze die achter dat soort mediations schuilgaat, gaat volgens de via de NMV geselecteerde mediators ten koste van het gesprek waarin mensen tekst en uitleg krijgen over hun rechten en plichten en over wat ze daadwerkelijk ondertekenen. De mediators vinden het voor het borgen van kwaliteit belangrijk dat er gedragsregels zijn en dat mediators zich daaraan committeren. Ook kwalitatief goede opleidingstrajecten, peer review, intervisie, supervisie en periodieke bijeenkomsten die het mogelijk maken om informatie met elkaar uit te wisselen vinden mediators belangrijk voor het borgen van kwaliteit.

De bijdrage van registers aan borging van kwaliteit ligt volgens de via de NMv geselecteerde mediators in het geven van een kader waarbinnen een mediator minimaal zou moeten handelen. Een register zou in feite een kwaliteitscheck moeten organiseren. Dat begint bij selectie aan de poort. Via een register worden eisen gesteld die bepalen wie wel en wie niet wordt binnengelaten. Voor de eenmaal gecertificeerde mediators wordt dan bepaald wat nodig is om gecertificeerd te blijven. Een belangrijk mechanisme dat de mediators hierbij noemen is de continue ontwikkeling van mediators zodat ze volgens de nieuwste kennis en inzichten werken. Registers kunnen

dat stimuleren en hierop toezien door bijvoorbeeld eisen te stellen aan te behalen PE-punten, peer review en intervisie. Maar ook door het organiseren van symposia en congressen. Volgens mediators kunnen registers ook nog op een andere manier bijdragen aan het borgen van kwaliteit. Een register kan er ook voor zorgen dat mediators zich ervan bewust zijn dat je voor goed vakmanschap continu moet investeren in professionele ontwikkeling. Bijblijven met de ontwikkelingen in het vak vinden die via de NMv geselecteerde mediators een teken van goed vakmanschap. Sommige mediators geven aan dat ook beroepsverenigingen kunnen bijdragen aan het borgen van de kwaliteit. Zeker als het gaat om informatieverstrekking (zoals een periodieke nieuwsbrief) en het creëren van mogelijkheden voor mediators om met elkaar in gesprek te gaan (zoals seminars).

Naast het geven van een kader waarbinnen een mediator minimaal zou moeten handelen, zien de mediators nog twee belangrijke punten waarop registers kunnen bijdragen aan het borgen van kwaliteit. In de eerste plaats gaat het om het beoordelen en inzichtelijk maken van de kwaliteit van het cursusaanbod. Het aantal cursusaanbieders is sterk gegroeid. Daardoor is het voor mediators moeilijker geworden om het overzicht te behouden van de kwaliteit van het aanbod. De mediators vinden de accreditatie van trainingsaanbieders een belangrijk onderdeel van het inzichtelijk maken van de kwaliteit van het cursusaanbod. Daarmee kunnen kwaliteitsverschillen tussen opleidingstrajecten inzichtelijk worden gemaakt. In de tweede plaats vinden de mediators het voor het borgen van kwaliteit belangrijk dat registers ook daadwerkelijk toezien op het naleven van de gedragsregels. Een belangrijk mechanisme hierbij is de mogelijkheid voor mensen om een klacht te kunnen indienen over een mediator of een slecht verlopen mediation. Een register kan daarin volgens de via de NMv geselecteerde mediators een rol spelen door mensen de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen en de afhandeling van die klacht te organiseren. Als het dan niet lukt om de klacht af te handelen is er nog de weg via het onafhankelijk tuchtstelsel (in het geval van het ADR Register) of via de STM (in het geval van de MfN).

Voor- en nadelen van registers

De mediators geven ook enkele voor- en nadelen van het borgen van kwaliteit met behulp van registers. Deze voor- en nadelen worden voornamelijk gegeven vanuit de ervaringen met de MfN. Een belangrijk voordeel van een MfN registratie is het kunnen doen van mediations op basis van een toevoeging afgegeven door de RvR. MfN registratie geeft toegang tot een belangrijk deel van de markt wat door een van de mediators ook wel sociale mediation wordt genoemd. Ook geeft een van de mediators aan voor MfN registratie te hebben gekozen om mediation op verwijzing van de rechtbank te kunnen doen. Een register kan ervoor zorgen dat het voor mediators gemakkelijker is om op meerdere terreinen actief te zijn. Een ander voordeel is dat de MfN ondersteuning biedt aan mediators. Bijvoorbeeld als je als mediator ergens tegenaan loopt dan kun je terecht bij een vertrouwenspersoon. Een laatste belangrijk voordeel dat de mediators hebben genoemd is dat het voor gebruikers duidelijk is wat je van een geregistreerd mediator kunt verwachten. Een geregistreerd mediator heeft een behoorlijke opleiding gehad en voldoet aan eisen om in het beroep werkzaam te zijn. Een van de mediators geeft aan dat dat niet betekent dat alle MfN-mediators per definitie geweldig zijn. Het geeft vooral aan dat er waarborgen zijn. De mediator spreekt uit eigen ervaring en vond het assessment pittig, maar geeft aan daardoor wel te weten dat hij het vak beheerst.

De via de NMv geselecteerde mediators zien ook nadelen aan een MfN registratie. Ze vinden het goed dat er eisen worden gesteld aan het mediatorsvak. De meningen lopen echter uiteen over het nut van de verschillende verplichtingen waaraan moet worden voldaan. Zo geeft een mediator aan dat het niet voor te veel administratieve rompslomp moet zorgen. Het gevaar dat deze mediator ziet, is dat dit vooral ten koste gaat van de 'eenmanspraktijken'. Administratie kost veel tijd waardoor praktijken worden gedwongen tot schaalvergroting. Dat vindt deze mediator niet goed voor de rechtzoekenden. Dezelfde mediator wijst er ook op dat regels en protocollen er vooral voor zijn om het op papier te laten kloppen, maar dat de praktijk vaak toch anders werkt. Dat zorgt volgens deze mediator voor spanningen. Een ander nadeel dat wordt genoemd is dat je als MfN geregistreerd mediator moeilijker in een andere rol (bijvoorbeeld als adviseur) in een conflictsituatie kunt ondersteunen.

Suggesties voor verbetering van kwaliteitsborging
Tot slot hebben de via de NMv geselecteerde mediators nog enkele suggesties gedaan die zouden kunnen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteitsborging in het vakgebied. Het zou goed zijn als er zorgplicht komt voor trainingsaanbieders. Die zorgplicht zou erop gericht moeten zijn beginnend mediators meer ruimte geven om te oefenen en ervaring op te doen. Dat kan bijvoorbeeld door ervaren mediators te kunnen observeren tijdens mediations of co-mediation onderdeel van het programma te maken. Hiermee samenhangend is het dan belangrijk dat er prikkels worden ingebouwd gericht op ervaren mediators zodat zij een mentorrol op zich willen nemen.

In het algemeen is uit de interviews naar voren gekomen dat het goed is dat er registers en beroepsverenigingen zijn die onder meer via initiële training en accreditatie van trainingsaanbieders bijdragen aan kwaliteitsborging. Het is wel belangrijk om kritisch te blijven over de kwaliteitsborgen en de eisen die worden gesteld. Een MfN registratie zou volgens de mediators vooral een minimumkwaliteit bieden. De transparantie van de kwaliteit zou vergroot kunnen worden door een onderscheid te maken tussen beginnende en ervaren mediators. Nu kan iedereen zich na het doen van het examen al MfN-registermediator noemen. Daarbij betekent een MfN registratie volgens de mediators niet automatisch dat je een goede mediator bent. Ook een MfN mediator kan fouten maken en er zijn voorbeelden van MfN geregistreerde mediators waarvan de kennis en kunde tekortschoot. Het predicaat registermediator zegt dan ook niet alles. Er zou meer gekeken moeten worden naar hoe iemand zijn werk daadwerkelijk doet in plaats van of iemand een registratie heeft.

Kwaliteitsborging in de eigen praktijk
Wat de via NMv geselecteerde mediators zelf doen voor het borgen van de kwaliteit van mediation komt sterk overeen met de hiervoor besproken kwaliteitsborging door registers en beroepsverenigingen. Dit heeft ermee te maken dat deze groep mediators allemaal zijn aangesloten bij de NMv en een registratie hebben bij de MfN of het ADR Register. Kwaliteitsborging in de eigen praktijk wordt voornamelijk gedaan door kennis up-to-date te houden, mediations uit te voeren (ervaring opdoen), PE-punten te behalen, kennisbijeenkomsten bij te wonen, jurisprudentie bij te houden, intervisie te doen en met collega's te overleggen. Een van de mediators geeft aan het voor kwaliteitsborging in de eigen praktijk belangrijk te vinden om zich te houden aan de ADR-gedragscode. Er worden ook nog enkele aanvullende zaken genoemd. Een mediator geeft aan mensen die mediation hebben gedaan te vragen om de mediation te evalueren. Een andere mediator vindt het belangrijk om met een mediation-overeenkomst te werken. Daarin worden afspraken met cliënten gemaakt over het mediationproces. Dat gaat dan om geheimhouding en dat er geen lopende juridische

zaken mogen spelen op het moment dat de partijen aan tafel zitten. Ook is opgenomen dat geen geluidsopnames gemaakt mogen worden en dat voor de mediation partijen samen aan tafel moeten zitten.

Nut en noodzaak van een centraal mediatorsregister
De via het NMv geselecteerde mediators zien voordelen aan het centraal regelen van kwaliteitsborging. Ze vinden dat het mediationveld op dit moment is versnipperd en dat het voor de buitenwacht moeilijk is de kwaliteit te beoordelen. Dat zorgt ervoor dat mensen veel moeten uitzoeken als ze mediation willen doen. Een centraal overzicht van alle mediators zou het voor mensen gemakkelijker maken om een mediator in hun buurt te vinden. Het kan er ook aan bijdragen dat mensen die op zoek zijn naar mediation gemakkelijker de weg weten te vinden naar kwalitatieve informatie. Het moet voor mensen duidelijk zijn of een mediator wel of niet staat geregistreerd en wel of niet bij een beroepsvereniging is aangesloten. Registratie en lidmaatschap bieden bepaalde zekerheden waaronder een gedragscode en kwalificatie-eisen, maar ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Ook voor mediators zien de geïnterviewde mediators voordelen. Ze kunnen het naar buiten toe gebruiken als een kwaliteitskeurmerk. Een van de mediators geeft aan dat het nu lijkt alsof er concurrentie is op kwaliteitsborging tussen het ADR Register en het MfN register. Dat is verwarrend en een centraal mediatorsregister zou dat probleem kunnen oplossen. Volgens een andere mediator bestaat er in de markt nu onzekerheid voor mediators. Er wordt van mediators verwacht dat ze investeren in kwaliteit door onder meer een registratie. Door het bestaan van verschillende registers en beroepsverenigingen met eigen vereisten, is niet duidelijk wat nu precies de standaard is. Deze mediator vindt dat een centraal mediatorsregister de onduidelijkheid zou moeten wegnemen door te zorgen voor een standaard zodat duidelijk is wat er in termen van investering in kwaliteit van mediators wordt verwacht. Tot slot geeft een mediator aan dat 'mediator' nu geen beschermde titel is. Volgens deze mediator zou het voor het mediatorsvak goed zijn als er meer gewicht wordt gegeven aan de titel van registermediator. In het geval van de zakelijke doelgroep ziet deze mediator dat mediation nog geen standaardgedachte is. Vaak gaan partijen eerst naar een advocaat of jurist. Een beschermde titel en meer gezamenlijk als mediators optrekken, ook op het niveau van organisaties, zou dat kunnen veranderen.

Organisatie van een centraal mediatorsregister
Tijdens de interviews met de via het NMv geselecteerde mediators hebben we ook gevraagd naar hoe een centraal mediatorsregister georganiseerd zou moeten worden. Niet alle mediators hebben hierover een duidelijke mening. De mediators die wel ideeën hebben gedeeld, denken hier verschillend over. Zo geeft een van de mediators de voorkeur aan een overheidsgebonden register dat is vastgelegd in wet- en regelgeving. Dat zou voor de buitenwacht de meeste duidelijkheid geven over de kwaliteit die verwacht kan worden. Een andere mediator vreest juist meer bureaucratie en traagheid in het geval het beheer van een centraal mediatorsregister bij de overheid wordt gelegd. Weer een andere mediator vindt het nodig dat de overheid op de een of andere manier meekijkt. Een deel van de mediation is gelieerd aan de rechtbank. De overheid moet daarvoor een beeld hebben van de eisen die aan mediators worden gesteld en hoe dat wordt gecontroleerd. Wat de mediators met elkaar delen is dat als toezichthouder op kwaliteit van het vakgebied het register bij een onafhankelijke instantie belegd zou moeten worden. Een belangrijk onderdeel daarvan zou een tuchtcollege voor het afhandelen van klachten moeten zijn. Het is belangrijk dat de klachten serieus worden bekeken. Het komt voor dat een klacht

wordt ingediend omdat de mediation niet heeft opgeleverd wat mensen ervan hadden verwacht. Dat kan aan de mediator liggen maar dat hoeft natuurlijk niet. Dit moet zorgvuldig worden uitgezocht. Tot slot geeft een van de mediators aan dat het nu ontbreekt aan eenheid en dat de beroepsgroep is verdeeld. Er zijn meerdere registers en tal van beroepsverenigingen. Deze mediator vindt het een gemiste kans dat belangrijke beroepsverenigingen zoals de vFAS en de NMv geen lid meer zijn van de MfN.

5.6.5 Blik op de gebruiker

Uit de interviews met de via het NMv geselecteerde mediators komt naar voren dat mensen op verschillende manieren bij de mediators terechtkomen. Volgens de mediators zoeken veel mensen zelf op het internet en komen dan al snel uit bij de MfN. Een MfN registratie helpt dan ook voor mediators om gemakkelijk vindbaar te zijn. Daarbij bestaat de indruk dat mensen een MfN-registratie gebruiken als een kwaliteitskeurmerk. Volgens de mediators helpt de zoekfunctie van de NMv mensen ook om gemakkelijk met mediator in contact te komen. Naast het zoeken op het internet komen veel mensen bij een mediator uit omdat anderen hen een mediator aanbevelen.

Op basis van hun ervaringen geven de via de NMv geselecteerde mediators aan dat mensen om verschillende redenen voor mediation kiezen. De indruk bestaat dat mensen bij mediation uitkomen omdat ze niet naar de rechter willen. Via mediation proberen ze de relatie zo goed mogelijk te houden. De mediators maken hierbij een onderscheid tussen duurzame relaties zoals bij familiezaken en arbeidszaken en eenmalige relaties zoals bij een koopovereenkomst. Zo zien de mediators dat mensen die uit elkaar willen en kinderen hebben in veel gevallen er samen willen uitkomen. Mediation wordt dan als alternatief gezien voor een procedure met twee vechtende advocaten. Het komt volgens de mediators ook voor dat mensen bij mediation uitkomen omdat ze zich gestuurd voelen.

De via de NMv geselecteerde mediators hebben de indruk dat mensen op het moment dat ze bij mediation uitkomen nog onvoldoende op de hoogte zijn van wat mediation precies inhoudt. De meeste mensen weten wel iets van mediation, maar veelal gaat dat om oppervlakkige informatie die online is gezocht via de google zoekmachine. In het geval mensen een advocaat hebben, heeft die vaak al wat uitgelegd. De mediators geven aan dat mensen door het gebrek aan kennis ook geen duidelijk beeld hebben van de kwaliteit van mediation. Ze houden bij de keuze voor mediation en voor een specifieke mediator weinig rekening met de kwaliteit van mediation. Tijdens het eerste contact besteden veel mediators dan ook vooral aandacht aan het geven van informatie en het uitleggen van het mediationproces. De via NMv geselecteerde mediators geven ook aan in de beginfase nadrukkelijk de verwachtingen met de mensen te bespreken. Tijdens zo'n gesprek wordt al snel duidelijk of mensen binnenkomen met de hoop dat de mediator het probleem gaat oplossen. De mediators hebben het beeld dat veel mensen denken dat mediation in de richting gaat van 'De Rijdende Rechter'. Dat iemand ze aanhoort en dan met een uitspraak komt. Het is dus belangrijk dat meteen duidelijk wordt gemaakt dat de mensen zelf aan zet zijn en dat de mediator helpt om met elkaar in gesprek te komen en te blijven. Al met al benadrukken de mediators dat mensen goed voorbereid moeten zijn en realistische verwachtingen moeten hebben. Ze zijn van mening dat advocaten daarbij een rol kunnen spelen.

5.7 Advocaat-mediators geselecteerd via de NOvA

5.7.1 Kwaliteit van mediation

De via de NOvA geselecteerde mediators vinden vooral het resultaat van mediation belangrijk voor de kwaliteit. Het gaat voor hen niet alleen om een getekende vaststellingsovereenkomst. Het is belangrijk dat beide partijen achter de gemaakte afspraken staan en dat de afspraken praktisch uitvoerbaar zijn. Voor de mediators in deze groep zit de kwaliteit van mediation vooral in de duurzaamheid van gemaakte afspraken. Een van hen stelt zelfs dat een mediation pas echt geslaagd is als partijen over tien jaar nog steeds tevreden zijn met de afspraken. Ook benoemt een van de mediators de distributieve rechtvaardigheid als onderdeel van kwaliteit. Deze mediator vindt het belangrijk dat partijen materieel gezien krijgen waar zij recht op hebben. De mediator geeft overigens aan dat dit moeilijk goed is vast te stellen. Naast een vaststellingsovereenkomst kan het resultaat van mediation volgens deze mediators ook zijn dat partijen iets over zichzelf of over de ander leren. Zo'n leermoment kan partijen helpen om op een andere manier met elkaar verder te gaan. Ook in situaties waarin een getekende vaststellingsovereenkomst er niet inzat, kan volgens de mediators in deze groep een mediation geslaagd zijn.

Naast het resultaat van mediation benoemt een van de via de NOvA geselecteerde mediators de procedurele rechtvaardigheid. Klachtenprocedures, het tuchtrecht en peer reviews vindt deze mediator hiervoor belangrijke mechanismen om kwaliteit inzichtelijk te maken. Hiermee samenhangend vinden de mediators in deze groep het belangrijk dat partijen tevreden zijn over het proces.

De via de NOvA geselecteerde mediators zijn van mening dat er op dit moment nog geen volledig beeld van kwaliteit van mediation in het vakgebied bestaat. De reden die zij daarvoor geven is dat het complex is om kwaliteit volledig te meten. Ze geven aan dat vaak wordt gekeken naar succespercentages, maar dat dit soort cijfers volgens hen geen volledig beeld geeft. Volgens de mediators in deze groep zou kwaliteit van mediation in de volle omvang in beeld gebracht moeten worden. Kwaliteit komt volgens hen voort uit het samenspel tussen een zorgvuldige procedure en een resultaat dat op de lange termijn standhoudt.

5.7.2 Competenties van de mediator

De via de NOvA geselecteerde mediators vinden inhoudelijke kennis een belangrijke competentie van een goede mediator. Ze vinden dat materiedeskundigheid op het terrein van het geschil vaak wordt onderschat. Volgens hen zijn voldoende vakkennis en in ieder geval basale juridische kennis van het betreffende rechtsgebied nodig om het onderwerp van het geschil werkelijk te begrijpen. Dat is nodig om goede vragen te kunnen stellen wat zij voor mediation belangrijk vinden. Volgens de mediators is een studie Rechtsgeleerdheid niet de enige manier om de inhoudelijke deskundigheid op te doen. Het gaat erom dat de mediator de materie van het geschil daadwerkelijk beheerst.

De via de NOvA geselecteerde mediators hechten ook belang aan communicatieve vaardigheden. Goed kunnen communiceren met anderen is nodig om een constructief gesprek te kunnen voeren. Voorbeelden van concrete vaardigheden die worden genoemd zijn actief luisteren en open vragen stellen. Naast de communicatieve vaardigheden worden empathie en nieuwsgierigheid genoemd als persoonlijke

eigenschappen die nuttig zijn voor mediation. Deze eigenschappen helpen de mediator om situaties goed te kunnen lezen en een veilige sfeer te kunnen creëren waarin partijen vrijuit kunnen spreken en zich gehoord voelen. Volgens de via de NOvA geselecteerde mediators is het wel belangrijk dat de mediator de regie over de mediation houdt.

Ook het kunnen herkennen van machtsverschillen tussen partijen en die tijdens een mediation kunnen opvangen worden genoemd als eigenschappen van een goede mediator. Daarnaast vinden de via de NOvA geselecteerde mediators levens- en werkervaring belangrijke eigenschappen van een goede mediator. Volgens de mediators zorgen verschillen in kennis en ervaring tussen mediators voor verschillen in kwaliteit. Een mediator moet 'veel kilometers maken' om met veel verschillende conflictsituaties om te kunnen gaan.

Volgens de via de NOvA geselecteerde mediators zijn de competenties van de mediator bepalend voor de kwaliteit van mediation. Ook zien zij dat specifieke geschillen vragen om specifieke competenties van mediators. In familiezaken ligt het accent volgens de mediators vooral op reflectie, inleving en het centraal stellen van gezamenlijke belangen voor de toekomst. In zakelijke mediations wordt kwaliteit daarentegen vaker gekoppeld aan de inhoudelijke deskundigheid van de mediator en een efficiënt procesmanagement.

5.7.3 Mediation principes

In de gesprekken met de via de NOvA geselecteerde mediators worden verschillende mediation principes genoemd. De meeste mediators noemen vrijwilligheid als eerste wanneer naar de mediation principes wordt gevraagd. Zij vinden het voor een goede mediation belangrijk dat partijen willen deelnemen. Volgens de mediators betekent dit niet dat het proces vrijblijvend is. Van de partijen die aan tafel zitten wordt een actieve inzet verwacht. De mediators zien wel verschillen in het commitment van partijen. In het geval van verwijzing door een rechter zijn partijen in de beginfase niet altijd enthousiast over mediation. Als het traject goed verloopt slaat dit in de ervaring van de mediators vaak wel om.

Twee andere mediation principes die worden genoemd zijn vertrouwelijkheid en geheimhouding. Volgens de mediators begint de geheimhoudingsplicht al bij het eerste contact en geldt het ook nog na afronding van het traject. Wat tijdens de mediation ter sprake is gekomen mag niet zomaar buiten de mediation worden gebruikt. Ook de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de mediator worden als mediation principes genoemd. De via de NOvA geselecteerde mediators vinden dat zij onafhankelijk moeten zijn ten opzichte van de partijen, maar ook ten opzichte van de overheid. Transparantie over het proces en over de rol van de mediator zijn hiervoor belangrijk.

Naast de eerdergenoemde mediation principes benoemen de via de NOvA geselecteerde mediators ook de partijautonomie en zelfbeschikking als mediation principes. De kern van mediation is dat partijen zelf beslissingen nemen en waar dat mogelijk is zelf met een oplossing voor het conflict komen. De mediators in deze groep zorgen ervoor dat er altijd ruimte is om voorstellen met een eigen raadgever te bespreken en er rustig over na te denken.

Tot slot wordt deskundigheid als mediationprincipe genoemd. Een mediator moet zijn vak goed beheersen. Hiervoor zijn kennis, inzicht, vaardigheid en ervaring nodig.

5.7.4 *Kwaliteitsborging*

De rol van registers in kwaliteitsborging
De via de NOvA geselecteerde mediators vinden de MfN belangrijk in de sector en zien het MfN-register als een waardevol keurmerk. Vergeleken met het MfN-register vinden de mediators andere registers, zoals het ADR Register, laagdrempelig en ook minder bepalend voor de kwalitatief in de sector. Volgens de mediators biedt het MfN-register een compleet systeem voor kwaliteitsbewaking. Belangrijke onderdelen daarvan zijn het mediationreglement, de gedragsregels en de modelovereenkomsten. Ook vinden zij de tuchtrechtspraak via de onafhankelijke STM (STM) en de laagdrempelige klachtenprocedure belangrijk voor de kwaliteitsbewaking. De vereisten die het MfN-register stelt beschouwen zij eveneens als een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsbewaking. Het gaat dan om zaken zoals de zestien PE-punten die jaarlijks behaald moeten worden en de periodieke peer review.

Volgens de via de NOvA geselecteerde mediators heeft de MfN ook een duidelijke rol in de sector als het gaat om mediation op basis van een toevoeging van de RvR en bij verwijzing door de rechter. Om in die gevallen de mediation te kunnen doen is een MfN-registratie noodzakelijk.[230] De mediators in deze groep zien een belangrijke meerwaarde van de MfN in het netwerk van de verschillende beroepsverenigingen. Dat biedt veel mogelijkheden voor intervisie en aanbod van cursussen waarmee de PE-punten behaald kunnen worden. Verder hebben deze mediators veel waardering voor de vFAS. De vFAS hanteert volgens hen strenge opleidingseisen en de koppeling met de procespraktijk van de advocatuur bevordert het gebruikt van waardevolle juridische deskundigheid.

Voor- en nadelen van registers
De via de NOvA geselecteerde mediators zien duidelijke voordelen in de inschrijving in het MfN-register. Het biedt volgens hen een kwaliteitsgarantie voor de gebruiker. Het professionele tuchtrecht en de mogelijkheid om een klacht in te dienen vinden zij sterke punten van de MfN. De vereisten van het behalen van PE-punten en van peer review houden de kennis van de mediator actueel. De mogelijkheden van intervisie en het verenigingsleven zorgen voor netwerkvorming en kennisuitwisseling. De toelatingscriteria die de MfN hanteert zorgen volgens deze mediators voor een in hun ogen noodzakelijk minimumniveau.

De mediators in deze groep zien als belangrijkste nadeel van de huidige registers dat er bij gebruikers veel onduidelijkheid is. Dit heeft vooral te maken met de concurrentie die zij ervaren tussen de verschillende registers. Ook vinden zij de naam ‘federatie’ verwarrend voor de buitenwereld, omdat de MfN feitelijk een stichting is. Een nadeel dat zij ervaren bij de MfN-registratie is de focus op faciliterende mediation. Op basis van hun ervaring vinden ze dat de praktijk om verschillende mediation methodes vraagt.

Suggesties voor verbetering kwaliteitsborging
Om de kwaliteitsborging te versterken, geven de via de NOvA geselecteerde mediators verschillende suggesties. Zij zien een meerwaarde in het breder inzetten van live assessments. Op dit moment wordt dat alleen in de beginfase gedaan, maar het zou

[230] Zo hebben mediators het in gesprekken verwoord wat erop kan duiden dat dit de werking in de praktijk weerspiegelt. Uit een voetnoot bij de inschrijvingsvoorwaarden mediators 2026 (Stcrt. 2025, nr. 40480) blijkt dat andere beroepsorganisaties die een kwaliteitsregister van mediators onderhouden een verzoek bij de RvR kunnen indienen om toelating.

goed zijn om dat periodiek te herhalen. In het assessment zou meer ruimte moeten komen voor verschillende mediationstijlen en meer aandacht besteed moeten worden aan specialisatie-eisen per rechtsgebied. De verbeteringen van het assessment zijn volgens de geïnterviewde mediators nodig zodat beginnend mediators beter geëquipeerd het vakgebied ingaan.

Daarnaast kan volgens deze mediators veel geleerd worden van het observeren van een daadwerkelijke mediation door een deskundige of een collega. Ook peer review systeem kan volgens de mediators worden verbeterd. Zij vinden peer reviews nuttig en die zouden vaker gedaan moeten worden. Wel is het dan nodig dat er meer reviewers komen.

Ook het verhogen van het aantal mediations dat jaarlijks moet worden gedaan vinden deze mediators een punt van verbetering. Nu ligt dit aantal volgens deze mediators te laag en is het onvoldoende om genoeg routine op te kunnen bouwen. Wat hier ook bij kan helpen is het organiseren van mediationstages voor aspirant-mediators.

Als laatste punt van verbetering zien de mediators voor de toekomst een gezamenlijke taak om mediation bekender te maken. Vooral de zakelijke markt en de meer oplossingsgerichte aanpakken verdienen volgens deze mediators meer aandacht. Ook het imago van mediation kan nog worden verbeterd. Het helpt hierbij om de potentiële meerwaarde van mediation ten opzichte van juridische procedures duidelijker in beeld te brengen.

Kwaliteitsborging in de eigen praktijk
De via de NOvA geselecteerde mediators noemen uiteenlopende manieren waarop zij in hun dagelijkse praktijk zelf de kwaliteit bewaken. Een belangrijk onderdeel hiervan is de PE en het bezoeken van congressen. Daarnaast maken zij veelvuldig gebruik van intervisiegroepen. Ook de peer reviews van de MfN vinden deze mediators een waardevol leermoment.

Veel van de kwaliteitsborging in de eigen praktijk wordt gerelateerd aan hoe ze als mediator optreden. Zo wordt de gebruikers goed geïnformeerd. Zij maken daarvoor gebruik van de MfN-documentatie en bespreken de mediationovereenkomst en de klachtenregeling uitgebreid bij de start van een traject. Tijdens het traject wordt open gecommuniceerd over wat er gebeurt en hoe het traject verloopt. Voorbeelden die worden genoemd zijn het bij de andere partij melden van een-op-een-gesprekken en het delen van gespreksnotities. De mediators zorgen ervoor dat duidelijk is wat partijen willen inbrengen en bellen deelnemers na een gesprek na. Aan het einde gebruiken de mediators evaluatieformulieren om feedback op hun optreden te verzamelen. Sommige mediators zetten daarnaast co-mediation in om de balans en de algehele kwaliteit van het proces te vergroten.

Tot slot wijzen de via de NOvA geselecteerde mediators op de controle via de RvR. Die ervaren zij als een extra motivatie om aan de kwaliteitsstandaarden te blijven voldoen.

Nut en noodzaak van een centraal mediatorsregister
De via de NOvA geselecteerde mediators zien voordelen van een centraal mediatorsregister. De belangrijkste reden die zij hiervoor geven is dat het de benodigde duidelijkheid kan geven voor gebruikers van mediation. Daarvoor is het wel nodig dat specialisaties zichtbaar worden gemaakt in het centraal mediatorsregister. Dit zorgt er volgens de mediators voor dat gebruikers, gemakkelijker dan nu het geval

is, een gekwalificeerde mediator kunnen vinden die de deskundigheid heeft op het gebied van het specifieke conflict dat ze hebben.

Een ander belangrijk argument voor een centraal mediatorsregister is dat het de bestaande verschillen binnen de beroepsgroep kan verkleinen. Volgens de via de NOvA geselecteerde mediators bestaan er in het huidige mediationlandschap met verschillende registers en diverse beroepsverenigingen uiteenlopende standaarden. Dat zorgt volgens hen voor verwarring en is contraproductief. Een centraal mediatorsregister zou deze verschillende standaarden kunnen vervangen door een gedeelde standaard. De mediators in deze groep geven aan het belangrijk te vinden dat een centraal mediatorsregister en de bescherming van de titel 'mediator' wettelijk worden verankerd. Dit zou het mediatorsvak een duidelijkere status geven en het risico op misstanden in de sector kunnen verkleinen. Ook vinden deze mediators het belangrijk dat de normen van het mediationproces worden vastgelegd.

De via de NOvA geselecteerde mediators zien ook dat een centraal mediatorsregister beperkingen kan hebben voor de sector. Een mediator denkt dan vooral aan goede en ervaren mediators die nu niet voldoen aan formele opleidingseisen. Deze groep mediators zou door strikte regels van een centraal mediatorsregister buiten de sector dreigen te vallen. Volgens deze mediator zou dit uiteindelijk niet opwegen tegen het nut en het belang van een centraal mediatorsregister.

Organisatie van een centraal mediatorsregister
De via de NOvA geselecteerde mediators hebben verschillende meningen over hoe een centraal mediatorsregister georganiseerd zou moeten worden. Zo wordt een privaatrechtelijke opzet genoemd. Dit zou volgens de mediators tegemoet komen aan de belangrijke voorwaarde dat het register onafhankelijk van de overheid georganiseerd zou moeten worden. Dit is vooral belangrijk voor zaken waarin de overheid zelf partij is in het conflict. Een andere belangrijke voorwaarde is dat er onafhankelijk toezicht wordt georganiseerd. Een mediator ziet mogelijke voordelen bij een publiekrechtelijke vorm. Volgens deze mediator zou dit voor meer vertrouwen bij gebruikers kunnen zorgen.

Wat de via de NOvA geselecteerde mediators betreft zou de MfN een logische kandidaat zijn voor het beheer van een centraal mediatorsregister. De MfN heeft immers veel expertise en een infrastructuur opgebouwd. Ook wordt aansluiting bij het register voor gerechtelijk deskundigen of de RvR als mogelijkheden genoemd.

5.7.5 Blik op de gebruiker

De via de NOvA geselecteerde mediators hebben de indruk dat veel cliënten niet goed weten wat mediation precies inhoudt. Zij zien dat partijen soms een traject instappen zonder precies te weten waar ze aan beginnen. Bijvoorbeeld in het geval van een medewerker die op advies van een bedrijfsarts akkoord gaat met mediation, bang dat niet meedoen nadelig doorwerkt in de zoektocht naar een oplossing van het conflict. De mediators zien ook regelmatig onrealistische verwachtingen. Er komen mensen binnen die ervan uitgaan dat de mediator als een bindend adviseur knopen zal doorhakken. Daarnaast hebben ze de indruk dat mediation in de zakelijke sector last heeft van een *soft* imago. Al met al vinden de mediators in deze groep dat het mediationproces nog niet bekend genoeg is waardoor zij het gezegde 'onbekend maakt onbemind' goed vinden passen bij de huidige mediationpraktijk.

De mediators in deze groep zien dat gebruikers vooral willen weten waar ze aan toe zijn. Ook willen gebruikers voldoende tijd krijgen om na te denken en afspraken te bespreken met een eigen raadsman. De via de NOvA geselecteerde mediators ervaren dat een belangrijk deel van de uitleg over mediation en toelichting op het proces door mediators zelf wordt gegeven.

Voor zover de mediators zicht hebben op het keuzegedrag van gebruikers zien zij dat het 'weer zelf achter het stuur willen zitten' belangrijk is bij de overweging om een mediationtraject aan te gaan. Ook factoren zoals snelheid en lagere kosten zouden door gebruikers worden meegewogen. Als het gaat om de keuze voor een specifieke mediator spelen achtergrond van de mediator en specialisatie een rol. Zo wordt voor familiezaken volgens de medatiors vaker gezocht naar mediators met een achtergrond in de psychologie. Voor zakelijke geschillen lijkt de voorkeur vaker te gaan naar een mediator met een achtergrond in de rechtsgeleerdheid. Volgens de via de NOvA geselecteerde mediators wordt een MfN-registratie gebruikt als kwaliteitskeurmerk dat vertrouwen in de mediator geeft. Ook een aanbeveling vanuit de rechtspraak of de reputatie van de mediator lijken gebruikers vertrouwen te geven in de kwaliteit.

5.8 Mediators geselecteerd via de vFAS

5.8.1 Kwaliteit van mediation

Voor de via de vFAS geselecteerde mediators is de bereikte uitkomst belangrijk voor de kwaliteit van hun werk. Een goede mediation komt er volgens hen op neer dat wordt gezocht naar een gedragen en duurzame oplossing. Hiervoor is het belangrijk dat partijen de gevolgen van gemaakt afspraken voor de toekomst begrijpen. De mediators verwijzen hiernaar als '*informed consent*'. Mediation biedt volgens deze mediators meer flexibiliteit bij zoeken naar oplossingen dan juridische procedures. Het is mogelijk om op delen van het conflict tot oplossingen te komen en die oplossingen waar mogelijk met elkaar te verbinden. Zo ontstaat een uiteindelijk resultaat dat goed aansluit bij de specifieke conflictsituatie. Wel is het zo dat de via de vFAS geselecteerde mediators een mediation pas geslaagd vinden als de gemaakt afspraken ook juridisch kloppen. Kwaliteit gaat volgens deze mediators overigens niet alleen om het uiteindelijke resultaat. Een duurzame uitkomst reikt in hun ogen verder dan het acute conflict. Het gaat erom dat partijen later zelfstandig verder kunnen. Hiervoor vinden zij herstel van communicatie en behoud van de onderlinge verhoudingen belangrijk.

De via de vFAS geselecteerde mediators vinden ook het proces een kwaliteitskenmerk. Zij beschouwen de kwaliteit als onvoldoende wanneer er een vertrouwensbreuk ontstaat, bijvoorbeeld door het bewust verstrekken van onjuiste informatie. Zij vinden dat de mediator de kwaliteit van het proces moeten bewaken. Dit speelt bijvoorbeeld als er kenbaar onjuiste informatie wordt ingebracht, onredelijke wensen worden gedaan of advies wordt genegeerd. Ook vinden deze mediators het belangrijk dat partijen zich gehoord voelen. De via de vFAS geselecteerde mediators zien kwaliteit van het resultaat en kwaliteit van het proces niet los van elkaar. De kwaliteit van mediation valt of staat volgens hen met het kunnen neerzetten van een juridisch houdbaar resultaat.

5.8.2 *Competenties van de mediator*

In de interviews met de via de vFAS geselecteerde mediators worden verschillende eigenschappen en vaardigheden benoemd die een goede mediator zou moeten bezitten. Er wordt over gesproken als een mediation *toolkit* die nodig is om escalaties te voorkomen en partijen bij het gesprek te houden of er opnieuw bij te betrekken. Ook vinden deze mediators het belangrijk dat levenservaring en praktijkervaring worden opgebouwd. De genoemde eigenschappen en vaardigheden vinden deze mediators ook belangrijk omdat het beroep mentaal veel vraagt van mediators en emotionele veerkracht nodig is om daarmee om te gaan.

De genoemde competenties zijn in te delen in procesvaardigheden en persoonskenmerken. Het gaat dan om eigenschappen zoals inlevingsvermogen, communicatieve vaardigheden en durven doorvragen. Empathie en goed kunnen luisteren worden door meerdere respondenten centraal gesteld. Dit geldt ook voor het vermogen om non-verbale signalen van onveiligheid of desinteresse op te merken en daarop te reageren. Een actieve procesregie wordt eveneens van belang geacht. Een mediator die ingrijpt en aanwijzingen geeft om het proces vlot te trekken, wordt door hen als sterker gezien dan iemand die alles op zijn beloop laat. Tegelijkertijd hechten de respondenten, zeker in het familierecht, grote waarde aan inhoudelijke juridische kennis. Een goede advocaat is volgens hen namelijk nog geen goede mediator. Zonder een combinatie van vakkennis en mediatorvaardigheden kunnen er fouten ontstaan, zoals het missen van huwelijkse voorwaarden of het maken van fiscaal nadelige afspraken. Alleen juridische kennis is echter niet voldoende; sommige advocaten zijn in de ogen van de geïnterviewden te veel op de inhoud gericht, waardoor zij het proces uit het oog verliezen.

Een onderwerp dat regelmatig terugkomt, is de spanning tussen procesbegeleiding en inhoudelijk advies. Het reglement van de MfN beperkt de inhoudelijke bemoeienis van de mediator, maar cliënten verwachten volgens de respondenten juist uitleg en expertise. Met name de juridisch geschoolde familiemediators zien hun vakkennis dan ook als een wezenlijk onderdeel van kwaliteit. Hun streven is een regeling die juridisch, financieel en fiscaal volledig klopt. Zij maken daarbij onderscheid tussen het informeren over het juridisch kader en het opdringen van een bepaalde oplossing. Volgens hen is het klakkeloos noteren van wat partijen willen, zonder te toetsen of de afspraken houdbaar en rechtmatig zijn, een teken van onvoldoende kwaliteit.

De via de vFAS geselecteerde mediators zijn allemaal advocaat en mediator. Ze verschillen wel in wat ze als hoofdberoep zien. Een deel van hen ziet zichzelf in de eerste plaats als advocaat. In het geval van een scheidingszaak dienen zij na de mediation namens beide partijen het echtscheidingsverzoek in. Een ander deel ziet zich vooral als mediator. Een gedachte die daar achter zit en met ons is gedeeld is dat de mediator via mediation eerder stellen bij elkaar brengt dan ze uit elkaar haalt.

5.8.3 *Mediation principes*

De via de vFAS geselecteerde mediators bespreken enkele waarden die volgens hen aan de basis staan van een goed mediationproces. Zo wordt vertrouwen door al deze mediators genoemd. Het gaat dan niet alleen om het vertrouwen dat de mediator in partijen heeft dat ze zich zullen inspannen. Het gaat ook om het vertrouwen dat partijen in de mediator hebben dat die de belangen van beide in het oog houdt.

Ook vertrouwelijkheid wordt door deze mediators als belangrijk waarde voor mediation genoemd. Voor hen betekent dat dat de zaken die tijdens gesprekken aan bod komen niet naar buiten worden gebracht. In dit verband worden derden gevraagd om een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Die zijn er vooral op gericht om te voorkomen dat informatie later in een gerechtelijke procedure wordt gebruikt. Een van deze mediators geeft wel aan dat volledige vertrouwelijkheid niet realistisch is. Het is moeilijk om te controleren dat partijen niet met anderen over de mediation praten. Het gaat er volgens deze mediator vooral om dat een discrete omgeving wordt geboden waarin vrij kan worden gesproken.

Andere waarden die uit de interviews met de via de vFAS geselecteerde mediators naar voren komen, zijn onafhankelijkheid, neutraliteit en (multi)partijdigheid. Zo vinden zij het belangrijk dat mediators oog hebben voor pogingen van partijen om de mediator naar hun kant van het conflict te trekken. Een van deze mediators geeft aan dat het hiervoor belangrijk is dat alle communicatie tussen de betrokkenen te laten lopen.

Tijdens de bespreking van de mediation principes is ook integriteit ter sprake gekomen. Voor de via de vFAS geselecteerde mediators kan het voorkomen dat een mediation het punt bereikt dat er een grens overschreden dreigt te worden. Zij vinden het dan belangrijk om de mediation te beëindigen. Als voorbeeld worden situaties gegeven waarin het voor de mediator moeilijk wordt om onpartijdig te blijven. Ook vinden deze mediators het een mogelijkheid om de mediation te stoppen in het geval een partij het proces opzettelijk probeert te vertragen.

5.8.4 Kwaliteitsborging

Voor- en nadelen van registers
Een van de nadelen die uit de interviews met de via de vFAS geselecteerde mediators naar voren komt, heeft te maken van de versnippering van het registerlandschap. Het bestaan van meerdere registers zorgt er volgens hen voor onduidelijkheden bij de afnemers van mediation. Deze onduidelijk toont zich als een gebruiker klachten heeft over mediation of de mediator. In het geval het gaat om een advocaat-mediator, bestaan er vier verschillende loketten. Ook de hoge kosten van hoogwaardige nascholing, nodig om aan de vereisten te voldoen, is als nadeel uit de interviews met deze mediators naar voren gekomen.

Suggesties voor verbetering van kwaliteitsborging
De via de vFAS geselecteerde mediators hebben verschillende suggesties ter verbetering van de huidige kwaliteitsborging gegeven. Voor suggesties kijken ze vooral ook naar hoe het werkt voor advocaten. Een belangrijk onderdeel vinden zij de wettelijke titelbescherming. Ook zijn binnen de advocatuur specialisaties duidelijk zichtbaar. Een vergelijkbaar model voor mediators kan volgens deze mediators bijdragen aan het vertrouwen dat rechtzoekenden in mediation en de mediator hebben. Dit zou het voor de gebruiker gemakkelijker maken om een voldoende gekwalificeerde mediator te vinden (bijvoorbeeld voor juridisch of fiscaal complexe zaken). Ook zou het een manier zijn om 'beunhazen' buiten het vakgebied te houden.

Andere suggesties zijn gericht op de wijze waarop bepaalde aspecten van kwaliteitsborging nu door de MfN zijn georganiseerd. Hoewel peer review formeel beschikbaar is, wordt volgens de via de vFAS geselecteerde mediation in de praktijk maar weinig gebruikt. Daarnaast wordt het toezicht vanuit de MfN op de instellingen

die voorzien in PE als minimaal gezien. Verder vinden de mediators in deze groep het nuttig dat uitgevoerde mediations worden geregistreerd, maar kan opvolging van aandachtspunten die daaruit naar voren komen worden verbeterd. Als laatste is de suggestie naar voren gekomen dat beginnende mediators in de opleidingsfase beter moeten worden voorgelicht over de reële kansen op werk als mediator.

Kwaliteitsborging in eigen praktijk
Als het gaat om de kwaliteitsborging in de eigen praktijk geven de via de vFAS geselecteerde mediators vooral voorbeelden van hoe zij in specifieke zaken optreden. Het tijdig inschakelen van een andere deskundige (zoals een fiscalist bij ondernemingskwesties, een psycholoog of pedagoog bij vastgelopen regelingen over kinderen of een andere deskundige bij alimentatieberekeningen) komt volgens hen de kwaliteit van mediation ten goede. Andere aspecten die worden genoemd als onderdeel van hun dagelijkse kwaliteitsbewaking zijn het bewaken van de sfeer en het geruststellen van cliënten.

Nut en noodzaak van centraal mediatorsregister
De via de vFAS geselecteerde mediators vinden de huidige situatie met verschillende registers onduidelijk voor de buitenwacht. Zij zien kwaliteitsverschillen in de beroepsgroep en kennen voorbeelden van convenanten die rondgingen die juridisch niet klopten. Volgens deze mediators kwam dit vooral voort uit een tekort aan inhoudelijke kennis en onvoldoende gevoel van verantwoordelijkheid voor de eigen beroepsuitoefening. Een centraal mediatorsregister zou volgens hen voor de rechtzoekende helderheid kunnen scheppen en als kwaliteitswaarborg kunnen dienen. Het is dan wel belangrijk dat er duidelijke toelatingseisen worden gesteld op het gebied van opleiding, specialisatie, intervisie, nascholing en het aantal verrichte mediations. Een centraal mediatorsregister zou ook inzichtelijk moeten maken welke mediator voor welk type geschil bevoegd is. Volgens een van de via de vFAS geselecteerde mediator kan een centraal mediatorsregister ook goed zijn voor mediators omdat daarmee het gelijker zou moeten worden.

Organisatie van een centraal mediatorsregister
Onder de via de vFAS geselecteerde mediators lopen de meningen uiteen over hoe een centraal mediatorsregister zou moeten worden vormgegeven. De ene mediator vindt een publiek register beter. De overheid toetst dan of iemand de titel mediator mag dragen en aan de eisen voldoet. Een andere mediator heeft een voorkeur voor een private stichting. Het is dan wel belangrijk dat de onafhankelijkheid en het toezicht goed zijn geregeld. Weer een andere mediator ziet meer in een combinatie van een wettelijk kader met een private uitvoerder. Waar de mediators in deze groep het over eens zijn, is dat het register onafhankelijk moet zijn van bestaande belangen in het veld. Voorkomen moet worden dat het beeld ontstaat van belangenverstrengeling door vermenging van opleiding, toetsing, registerbeheer en beleidsbeïnvloeding. Hiervoor vinden zij het belangrijk dat de beherende instantie bestaat uit medewerkers die niet werkzaam zijn in het mediationveld. Ook wordt een multidisciplinair bestuur voorgesteld dat met juristen, notarissen, psychologen en fiscalisten wordt samengesteld. Daarnaast wordt erop gewezen dat de titel ‘mediator’ op dit moment onbeschermd is, waardoor iedereen zich zonder opleiding zo kan noemen. Daarom vinden de via de vFAS geselecteerde mediators het belangrijk dat wordt gezorgd voor titelbescherming in combinatie met een wettelijke regeling (een Mediationwet) die kwaliteitseisen en een registratieplicht vastlegt.

De meditors in deze groep geven ook aan dat de NOvA op de achtergrond meedenkt over de structuur van de kwaliteitsborging. De Adviescommissie Mediation (ACM) heeft in het verleden een advies opgesteld over een wettelijk register. In dat advies werd voorgesteld het beheer bij de RvR neer te leggen. Volgens de mediators laat dit zien dat de NOvA meedenkt over de structuur van kwaliteitsborging, maar niet direct een uitvoerende rol inneemt. Voor de mediators die ook advocaat zijn, is de NOvA een kwaliteitsbewaker via de reguliere beroeps- en gedragsregels voor advocaten.

5.8.5 Blik op de gebruiker

Uit de interviews met de via vFAS geselecteerde mediators komt naar voren dat zij de verwachtingen van cliënten vaak onrealistisch vinden. Volgens hen is financiële efficiëntie een van de belangrijkste drijfveren om voor mediation te kiezen. Zelfbeschikking of het bewaren van een goede verstandhouding speelt in de optiek van deze mediators een minder grote rol. Ook zien zij regelmatig dat er onder cliënten misverstanden bestaan over de rol van de mediator. Cliënten hebben vaak behoefte aan antwoorden op juridische en financiële vragen en gaan ervan uit dat de mediator de zaken snel regelt. Dat komt niet overeen met wat de mediator daadwerkelijk doet. Gedragsregels beperken inhoudelijke inmenging en een mediator draagt voornamelijk opties aan en legt het initiatief bij de cliënten. Een deel van de mediators in deze groep heeft aangegeven de indruk te hebben dat cliënten niet altijd goed overzien hoe zwaar een mediationtraject is.

Bij de keuze voor een specifieke mediator hebben de via de vFAS geselecteerde mediators de indruk dat cliënten vooral afgaan op het uurtarief, het geslacht van de mediator, of er een persoonlijke klik is en aanbevelingen van bekenden of andere professionals. Over de kwaliteit van een mediator kunnen cliënten volgens hen maar moeilijk een oordeel vormen. In dit verband helpt het ook niet dat informatie op websites en in registers abstract blijft.

Volgens de via de vFAS geselecteerde mediators bestaat er een kloof tussen wat cliënten verwachten en wat mediation daadwerkelijk inhoudt. Zij vinden het daarom belangrijk om bij de start van een mediation verwachtingen te bespreken en indien nodig direct bij te stellen. Volgens de mediators draagt het gebrek aan duidelijke informatie over mediation bij aan de kloof die zij zien. Hierdoor bestaat er in de sector een scheef beeld over mediation wat kan zorgen voor negatieve ervaringen bij cliënten. Ze hebben de indruk dat cliënten in familiezaken mede hierdoor steeds vaker specifiek om een advocaat-mediator vragen.

5.9 Conclusies

In dit hoofdstuk stond de vraag centraal hoe mediators in Nederland aankijken tegen kwaliteit van mediation en de borging daarvan. De gesprekken met 38 mediators laten wat betreft ervaringen en opvattingen over kwaliteit van mediation zien dat er overeenkomsten bestaan, ongeacht via welke organisatie de mediators zijn geworven. Zo vinden de mediators certificering en kwalificatie belangrijk voor kwaliteitsbevordering en -bewaking. Veel mediators vinden de huidige sector met verschillende kwaliteitsstandaarden onduidelijk en zien zij mogelijkheden voor verbetering. De meningen lopen uiteen als het gaat om de wijze waarop kwaliteitsbevordering en -bewaking vormgegeven zou moeten worden en de rol die een centraal mediatorsregister daarin zou kunnen spelen.

5.9.1 *Kwaliteit van mediation*

Wat betreft kwaliteit van mediation komt uit de interviews naar voren dat voor een geslaagde mediation het proces en het resultaat belangrijk zijn. Als het gaat om de kwaliteit van het resultaat dan betekent dat niet alleen een getekende vaststellingsovereenkomst. Kwaliteit van het resultaat is breder dan dat. Ook als bijvoorbeeld de communicatie tussen de partijen is hersteld, vinden de mediators dat een mediation geslaagd kan zijn. Wat betreft het proces vinden de mediators het belangrijk dat partijen met elkaar in gesprek gaan en vrede hebben met het uiteindelijke resultaat. Ook als dat bijvoorbeeld betekent dat partijen ervoor kiezen om naar de rechter te stappen. De mediators vinden het belangrijk om partijen te behoeden voor een verkeerd resultaat. Dit kan betekenen dat partijen goed weten wat ze besluiten en daar ook achter staan. Het wordt ook ingevuld als dat de afspraken juridisch moeten kloppen. Uit concrete praktijkvoorbeelden die de mediators geven wordt duidelijk dat kwaliteit anders kan worden ingevuld al naar gelang het werkgebied waar het om gaat.

5.9.2 *Competenties van de mediator*

De mediators die wij hebben geïnterviewd hechten voor de kwaliteit van mediation belang aan het optreden van de mediator. Daarbij wordt door een deel van de mediators nadrukkelijk gewezen op onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de mediator. Ook vinden zij het belangrijk om niet te veel te sturen, zorgvuldig en nauwkeurig te handelen en duidelijk te zijn over de eigen rol en het mediationproces. Snel inzien dat er machtsverschillen spelen die in de weg zitten en de capaciteit hebben om daarmee om te gaan.

Ook zijn de mediators van mening dat het mediatonvak specifieke capaciteiten en kwalificaties van een mediator vraagt. Het gaat dan om persoonlijke eigenschappen zoals luisteren, doorvragen, samenvatten, het gesprek ordenen en empathie tonen. Ook levenservaring, zelfkennis en het vermogen om op het juiste moment in te grijpen worden genoemd. Een belangrijke kwalificatie die wordt genoemd is de vakbekwaamheid van de mediator. Dit gaat voornamelijk om de inhoudelijke kennis en kennis over het mediationproces, de uitgangspunten van mediation en de rol van de mediator. Dit wordt overigens breder getrokken dan alleen het bezitten van de kennis. Mediation wordt ook wel omschreven als een ambacht waarvoor uren moeten worden gemaakt om het goed te kunnen beheersen. Dat komt neer op praktijkervaring opdoen en continu ontwikkelen onder meer op basis van een gecertificeerd en erkend opleidingsaanbod.

Tot slot hebben de geïnterviewde mediators aspecten aangedragen op het snijvlak van competenties van de mediator en kwaliteit van mediation. Zo wordt het onderscheid tussen fulltime en parttime mediators genoemd in de context van complexe zaken. De vraag die daarbij wordt opgeworpen is of een parttime mediator voldoende praktijkervaring kan opdoen. Ook wordt naar voren gebracht dat het goed zou zijn om voor advocaten die cliënten in mediation willen bijstaan, aparte scholing aan te bieden. Als laatste zijn professionele afstand en zelfzorg genoemd als competenties die samen kunnen gaan met kwaliteit van mediation. Het mediationvak kan emotioneel zwaar worden ervaren. Het is belangrijk dat mediators zich hiervan bewust zijn.

5.9.3 *Mediation principes*

Uit de interviews komt naar voren dat de mediators kenmerken zoals vrijwilligheid, zelfbeschikking, vertrouwelijkheid, onpartijdigheid, neutraliteit, onafhankelijkheid en vakbekwaamheid belangrijk vinden voor de kwaliteit van mediation. De geïnterviewde mediators vinden het voornamelijk belangrijk dat de hiervoor genoemde kenmerken ook daadwerkelijk in het werk worden toegepast. Volgens hen zou je dit terug moeten zien in het optreden van de mediator. Een mediator met de juiste competenties die zich onpartijdig, neutraal en onafhankelijk opstelt en zorgt voor een vertrouwelijke omgeving, draagt volgens hen bij aan kwaliteit van mediation.

5.9.4 *Kwaliteitsborging*

De mediators die wij hebben gesproken vinden het belangrijk dat er in het gehele vakgebied voldoende kwaliteit is. Een register kan daarin een rol spelen door een kader te geven waarbinnen een mediator minimaal zou moeten handelen en door toe te zien op de naleving van reglementen en gedragsregels. Een register kan volgens de mediators als een kwaliteitsgarantie werken. De mogelijkheid om een klacht in te dienen en tuchtrechtspraak worden hierbij belangrijk gevonden. Ook kan een register via accreditatie van trainingsaanbieders de kwaliteit van het opleidingsaanbod beoordelen en inzichtelijk maken. De mediators geven aan dat het op dit moment moeilijk is om een goed inzicht te krijgen in de kwaliteit van het opleidingsaanbod. Ook zijn zij van mening dat er nog verschillende uitdagingen overwonnen moeten worden.

Hoewel uit de interviews naar voren is gekomen dat er een rol voor registers wordt gezien bij het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van mediation, worden zowel voor- als nadelen genoemd van een inschrijving in het ADR Register en het MfN-register. De internationale oriëntatie wordt als een van de voordelen van het ADR Register genoemd. Mediators hebben ook aangegeven dat zij bij het ADR Register ruimte ervaren om kennis en vaardigheden uit andere beroepen te kunnen gebruiken en dat als een voordeel te zien. Ook vinden mediators de regels van het ADR Register flexibeler dan die van de MfN. Volgens de mediators wordt er minder nadruk gelegd op procesbegeleiding en bestaat er meer ruimte voor interventies. Verder waarderen de mediators dat het ADR Register toegankelijk is voor mediators met verschillende opleidingsniveaus.

Voordelen van het MfN-register zijn de toegang tot gesubsidieerde mediation en tot mediation op verwijzing door de rechter. Ook biedt de MfN volgens geïnterviewde mediators ondersteuning aan mediators in de vorm van een vertrouwenspersoon. Daarnaast biedt de MfN een structuur voor intervisie en peer review. Als laatste vinden de mediators dat een MfN-registratie gebruikers duidelijkheid geeft over wat ze kunnen verwachten. Het functioneert als een keurmerk naar de buitenwereld toe.

Geïnterviewde mediators ervaren ook nadelen van registratie bij de MfN. Niet van elke verplichting wordt het nut ingezien en de administratieve lasten en de kosten voor inschrijving en bijscholing vinden de mediators hoog. Een ander nadeel van MfN-registratie is dat het moeilijker is om in een andere rol in een conflictsituatie te ondersteunen. Ook vinden sommige mediators dat het MfN-register te veel nadruk legt op faciliterende mediation. Volgens hen vraagt de praktijk om een flexibeler gebruik van verschillende mediation methodes.

Met de geïnterviewde mediators hebben we ook specifiek gesproken over hoe zij aankijken tegen een centraal mediatorsregister. Duidelijk is geworden dat de mediators de huidige sector met verschillende registers onoverzichtelijk vinden voor zowel de gebruikers als de mediators. De mediators vinden de sector versnipperd en ervaren concurrentie tussen de bestaande registers die verschillende kwaliteits-standaarden gebruiken. Een deel van de mediators die wij hebben gesproken is van mening dat het centraler regelen van de kwaliteitsbevordering en -borging de sector overzichtelijker kan maken. Ook zijn er mediators die vinden dat een centraal mediatorsregister kan zorgen voor een gelijker speelveld. Een centraal mediators-register zou eraan kunnen bijdragen dat het voor gebruikers duidelijk wordt welke kwaliteit zij van mediation kunnen verwachten. Er zijn ook mediators die kanttekeningen plaatsen bij een centraal mediatorsregister. Volgens hen doen uniforme normen en regels onvoldoende recht aan de diversiteit van de sector. Ook verwachten zij dat er meer bureaucratie zal komen. Daarnaast zijn er mediators die hebben aangegeven weinig meerwaarde te zien in een centraal mediatorsregister. Er bestaan al twee registers en het opzetten van een nieuw register zou een verspilling van tijd en geld zijn. Daarnaast zou de markt het prima zelf aankunnen. Mediators die goed zijn in hun vak zullen voldoende werk hebben en mediators die het vak niet beheersen zullen onvoldoende werk hebben.

Wat betreft de organisatie van een centraal mediatorsregister vindt een deel van de mediators het belangrijk dat de taken van zo'n register wettelijk worden vastgelegd en de titel van 'registermediator' wordt beschermd. Daarnaast zijn deze mediators van mening dat een centraal mediatorsregister als toezichthouder op de kwaliteit van het vakgebied bij een onafhankelijke instantie belegd zou moeten worden. Een centraal mediatorsregister zou los van de belangen van de beroepsgroep en die van de overheid (bijvoorbeeld in het geval die partij in een conflict is) moeten kunnen opereren. Onder de geïnterviewde mediators lopen de meningen uiteen over de vorm waarin een centraal mediatorsregister georganiseerd zou moeten. Sommigen zien voordelen van een publiekrechtelijke opzet omdat dit gebruikers meer vertrouwen zou kunnen geven. Anderen zien voordelen van een privaatrechtelijke opzet. Zij vinden het belangrijk dat rol van de overheid bij onafhankelijke kwaliteitsborging gering is. Weer anderen zien meer in een gecombineerde constructie. Zij vinden dat de overheid op de een of andere manier een beeld moet hebben van de eisen die worden gesteld en hoe die worden gecontroleerd.

5.9.5 Blik op de gebruiker

Uit de interviews blijkt dat de mediators de indruk hebben dat veel gebruikers niet goed weten wat mediation inhoudt en onrealistische verwachtingen hebben. Veel van de geïnterviewde mediators vraagt hun cliënten tijdens het eerste gesprek actief naar hun voorkennis en verwachtingen. Vaak zien ze dan dat gebruikers ervan uitgaan dat de mediator hen aanhoort en dan een beslissing neemt.

De geïnterviewde mediators zien ook dat gebruikers verschillende motieven hebben om aan mediation deel te nemen. Sommige gebruikers kiezen voor mediation omdat ze denken dat het een snelle en goedkope weg uit het conflict is. Dit komt volgens de mediators regelmatig voor in de zakelijke sector. Andere gebruikers kiezen voor mediation omdat ze daarmee hopen de onderlinge relatie te behouden en een juridische strijd te vermijden. Volgens een deel van de mediators komt dit regelmatig voor in scheidingszaken. Aan de andere kant wordt ook gezien dat voor sommige mensen de veronderstelde snelheid en lagere kosten belangrijkere redenen zijn dan

zelfbeschikking of het behoud van de onderlinge relatie. Dan zijn er ook nog gebruikers die bij mediation uitkomen omdat zij druk voelen van een advocaat, rechter of werkgever om aan mediation deel te nemen. Volgens een deel van de mediators speelt kwaliteit bij de gebruikers een beperkte rol bij de keuze voor mediation.

Uit de interviews komt ook naar voren dat gebruikers op verschillende manieren hun weg naar de mediator vinden. De mediators hebben ook de indruk dat mensen vooral afgaan op uurtarief, persoonlijke klik en een aanbeveling van een bekende of een professional. Ook hebben ze het idee dat mensen veel zoeken op het internet. Over de rol van registers bij de keuze voor een mediator lopen de meningen uiteen. De mediators die wij via de NMv, het ADR Register en de vFAS hebben geselecteerd hebben de indruk dat registers een beperkte rol spelen. De mediators die wij via de NOvA en de MfN hebben geselecteerd zien een duidelijke rol van het MfN register dat door mensen als kwaliteitskeurmerk gebruikt lijkt te worden.

6 Conclusie

De afgelopen decennia heeft mediation als manier voor het aanpakken van conflicten op toenemende interesse kunnen rekenen van politici, beleidsmakers, advocaten en wetenschappers. Ook vanuit de rechtspraak is de aandacht voor mediation toegenomen. In een rechtszaak over een conflict kan een van de partijen of de rechter mediation voorstellen.[231] Daarnaast is de groep professionele beoefenaars van het mediationvak zeker in de beginjaren sterk gegroeid. Resultaat is dat mediation tegenwoordig op uiteenlopende terreinen en in verschillende varianten wordt ingezet voor het aanpakken van conflicten. Er is ook veel gedaan aan het bevorderen en het bewaken van de kwaliteit van het vakgebied. Er zijn verschillende registers actief met elk hun eigen kwaliteitssysteem. Tal van beroeps- en belangenverenigingen leveren op hun eigen manier een bijdrage aan het bevorderen van kwaliteit van de beroeps-uitoefening. En er zijn pogingen gedaan om mediation een wettelijke basis te geven.

Het is duidelijk dat de sector volop in ontwikkeling is. De vraag dient zich aan wat dit alles betekent voor kwaliteit van mediation in Nederland. Daarover wilden we in dit onderzoek meer duidelijkheid geven. We hebben dat gedaan door vanuit een empirische benadering te bekijken wat we op dit moment wel en niet weten over kwaliteit van mediation in Nederland. Althans voor zover we daar op basis van empirisch onderzoek zicht op kunnen krijgen. Een goed beeld van de daadwerkelijk geleverde kwaliteit van mediation is relevant. De belangen voor partijen in een conflict kunnen groot zijn. De gevolgen van de manier waarop een conflict wordt aangepakt en de mogelijke uitkomst daarvan zijn misschien nog wel groter. Het is voor afnemers van mediation dan ook belangrijk dat zij erop kunnen vertrouwen dat ze goede mediation krijgen. Ook moet het voor hen duidelijk zijn waar ze terecht kunnen voor goede mediation. Dat geldt voor burgers met een conflict, voor conflicten in de zakelijke sector en voor geschillen met de overheid. Ook in het geval de rechter verwijst naar mediation of in het geval van mediation op basis van een toevoeging door de RvR is dit van belang. Als de geboden kwaliteit van mediation niet duidelijk is of tekortschiet, wordt het voor afnemers moeilijk om af te wegen of mediation een passende manier is voor het aanpakken van een conflict.

De aanleiding van het huidige onderzoek is voortgekomen uit de kennisbehoefte die er bestond in het traject om te komen tot een centraal mediatorsregister. Gedurende de looptijd van het onderzoek hebben de ontwikkelingen niet stilgestaan. De Adviescommissie Centraal Mediatorsregister,[232] bestaande uit een kwartiermaker en drie leden, heeft op 5 juni jongstleden per brief de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid op de hoogte gebracht van hun overtuiging dat de voorwaarden voor een succesvolle realisatie van een centraal mediatorsregister er momenteel niet zijn.[233] Het benodigde draagvlak voor een centraal mediatorsregister ontbreekt op dit moment in het mediationveld. Ook stellen zij voor om de kwaliteitsnormen en -eisen voor mediators om tot een bestaand register te worden toegelaten wettelijk te uniformeren. Daarmee bedoelen zij dat deze normen worden ingevuld, geconcretiseerd en verder ontwikkeld. De staatssecretaris heeft aangegeven het advies en de aanbevolen route te verkennen in nauw overleg met de betrokken partijen.[234] De bevindingen van het

[231] Mediation in een rechtszaak over een conflict | Rechtspraak, geraadpleegd op 7 mei 2026.
[232] Stcrt. 2025, nr. 5264.
[233] *Kamerstukken II* 2025/26, 29279, nr. 1059, bijlage 'Afschrift brief commissie Voet juni 2026'.
[234] Brief van de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid, *Kamerstukken II* 2025/26, 29279, nr. 1059.

huidige onderzoek zullen bij het verder uitwerkingen van deze route worden meegenomen.

6.1 Ontwikkeling van mediation over de periode 1970-2025

Om de empirische bevindingen die in het huidige onderzoek zijn besproken in context te kunnen plaatsen, hebben we eerst de ontwikkeling van mediation in Nederland beschreven. Uit die beschrijving komt naar voren dat mediation een sterke groei kende in de beginperiode. Het vakgebied professionaliseerde sindsdien steeds verder en heeft inmiddels een belangrijke positie binnen het rechtsbestel verworven. Voor het huidige onderzoek is het relevant om zicht te krijgen op de omvang van het vakgebied. Hiervoor hebben we een beschrijving gegeven van de ontwikkeling in het aanbod en het gebruik van mediation.

Op basis van het cijfermateriaal dat beschikbaar is over het ADR Register, de MfN (voorheen NMI) en de vFAS hebben we het aantal mediators dat is aangesloten bij een van de grotere organisaties in beeld kunnen brengen. In 2019 telde het ADR Register naar schatting 713 actieve en in Nederland gevestigde mediators. In het startjaar van het NMI ging het om 77 mediators. Het aantal bij het NMI geregistreerde mediators groeide daarna tot het hoogtepunt van 4.930 registraties in 2005. In 2011 volgde een forse daling en in 2012 waren nog 2.836 mediators bij het NMI geregistreerd. In 2024 waren ongeveer 2.500 mediators bij de MfN geregistreerd. Tot slot telt de vFAS in 2024 volgens de website ongeveer 850 leden.

Het gebruik van mediation hebben we vanuit verschillende invalshoeken bekeken. Op basis van onderzoek onder alle Nederlandse burgers met een geschil blijkt het gebruik van mediation over de afgelopen 20 jaar een positieve ontwikkeling doorgemaakt te hebben ten opzichte van het gebruik van een gerechtelijke procedure. Wat betreft het soort geschil valt op dat vooral in geschillen over familie- en relatiezaken een mediator wordt ingeschakeld. Op basis van gegevens van de MfN zien we dat vooral in de eerste jaren tot 2009 het geschatte aantal mediations sterk is gegroeid. Ook in de verwijzingen vanuit hJL en de Rechtspraak zien we een stijging in de eerste jaren tot 2009/2010. Het aantal verwijzingen vanuit hJL daalt vanaf 2014 terwijl de verwijzingen vanuit de Rechtspraak dalen vanaf 2010 en vanaf 2012 ligt schommelen. Er is ook beperkte informatie beschikbaar over het gebruik van mediation door MKB bedrijven. Op basis van gegevens uit 2017 blijkt een beperkt aantal bedrijven tot 10 werkzame personen mediation te gebruiken. MKB bedrijven gebruiken voor het aanpakken van een conflict vaker een gerechtelijke procedure dan mediation.

De beschrijving van de ontwikkeling van mediation laat zien dat er de afgelopen decennia veel is gebeurd in het vakgebied. In de beginjaren dat mediation in Nederland opkwam kende het vakgebied een sterke groei. Het vakgebied ontwikkelde daarna gestaag verder en inmiddels heeft mediation een vaste plek verworven in het domein van geschiloplossing. Ook heeft de overheid in toenemende mate deze aanpak van geschillen gestimuleerd. Dit alles maakt duidelijk dat het belangrijk is meer inzicht te krijgen in de kwaliteit die met mediation wordt geboden.

6.2 Kwaliteitsborging

In aansluiting op de beschrijving van de ontwikkeling van mediation in Nederland hebben we voor begin 2026 een beschrijving gegeven van de grootste organisaties die zich bezighouden met kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Het gaat om twee registers (het ADR Register en het MfN-register) en twee beroepsorganisaties (de NMv en de vFAS). Ook is stilgestaan bij de specifieke rol van de RvR en de NOvA. De beschrijving geeft zicht op de manier waarop deze organisaties de kwaliteit van hun producten en diensten beogen te borgen.

6.2.1 Organisatie kwaliteitsborging

De beschrijving die we in hoofdstuk 3 hebben gegeven, heeft zichtbaar gemaakt dat de mediationmarkt in sterke mate wordt gekenmerkt door zelfregulering, maar dat er ook vormen van publieke regulering bestaan.[235] Dit laatste verloopt met name via de RvR en de NOvA, maar ook het MfN-register heeft een connectie met het publiekrechtelijk kader. Dat komt doordat registratie in het MfN-register als voorwaarde geldt voor inschrijving bij de RvR.[236] Deze publieke regulering ziet echter niet op de gehele mediationmarkt: de RvR heeft betrekking op gesubsidieerde mediation, terwijl de NOvA gaat over mediators die ook advocaat zijn en als lid van vFAS werkzaam zijn binnen het familie- en erfrecht. Voor het overige blijft kwaliteitsborging in belangrijke mate afhankelijk van private registers (het ADR Register en het MfN-register), beroepsverenigingen (de NMv en de vFAS) en vrijwillige aansluiting.

6.2.2 Kwaliteitsvereisten

Voor de beschrijving van de kwaliteitsvereisten hebben we onderscheid gemaakt tussen ingangsbewaking, kwaliteitsmonitoring en correctiemechanismen. Ingangsbewaking ziet op de eisen die aan mediators worden gesteld voordat zij tot een register, beroepsvereniging of stelsel worden toegelaten. Kwaliteitsmonitoring heeft betrekking op de wijze waarop vervolgens wordt bewaakt of mediators aan de geldende normen blijven voldoen. Correctiemechanismen zien op de mogelijkheden om in te grijpen wanneer sprake is van tekortkomingen, bijvoorbeeld via klachtbehandeling, tuchtrecht, doorhaling of uitsluiting.

Ingangsbewaking
Voor toelating tot het ADR Register moet de mediator een algemene vooropleiding en een relevante beroepsopleiding hebben afgerond. Ook moet de mediator voldoende basiskennis hebben. Als hieraan wordt voldaan, kan de mediator worden toegelaten op *associate level* voor maximaal vijf kalenderjaren. Een mediator die voldoet aan aanvullende eisen (uitgevoerde opdrachten, jaren werkervaring en aanvullende kennis en vaardigheden), kan zich op *full level* niveau laten registreren. Ook is voor *full level* niveau een geschikte praktijkruimte vereist, en moet de mediator beschikken over een model dienstverleningsovereenkomst en een model vaststellingsovereenkomst.

Voor toelating tot het MfN-register moet de mediator eerst een basisopleiding hebben gevolgd bij een door de MfN erkend opleidingsinstituut. Met behulp van een theorie-

[235] In het huidige onderzoek zijn de vele organisaties die een kleiner deel van de markt bedienen, niet meegenomen.
[236] Andere beroepsorganisaties die een kwaliteitsregister van mediators onderhouden kunnen een verzoek bij de Raad indienen om toelating.

examen en een praktijkassessment wordt beoordeeld of de kandidaat over de benodigde kennis en vaardigheden beschikt. Als zowel het theorie-examen als het assessment zijn behaald, kan de mediator zich via het digitale aanmeldproces laten registreren. Eventuele specialisaties worden pas na het behalen van aanvullende, door MfN erkende opleidingen in het openbare register vermeld. Bij registratie moet de mediator verklaren een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben of te zullen afsluiten.

Voor vol lidmaatschap van de NMv moet een mediator een erkende basisopleiding hebben afgerond (via het ADR Register of de MfN). Wie de opleiding nog niet heeft behaald, kan aspirant-lid worden voor maximaal twee jaar. Daarnaast bestaat een partnerlidmaatschap voor niet-mediators, waarvoor geen specifieke opleidingseisen gelden.

Voor toelating tot de vFAS geldt dat een advocaat eerst aspirant-lid wordt. Daarvoor moet de kandidaat als advocaat zijn ingeschreven bij de NOvA en beschikken over een stageverklaring of over het certificaat van de Beroepsopleiding Advocaten (waarbij de Leerpraktijk Familierecht is gevolgd). Daarnaast moet de advocaat verklaren om substantiële werkervaring op te zullen bouwen. Na toelating als aspirant-lid moet een opleidingstraject tot advocaat-scheidingsmediator of advocaat-erfrechtspecialist met goed gevolg worden afgerond.

Kwaliteitsmonitoring
Bij het ADR Register werkt de kwaliteitsmonitoring vooral aan de hand van een hercertificering. De periodieke hercertificering vindt na vijf jaar plaats en vereist voldoende PE-punten (*associate level*: 12 punten per jaar; *full level*: 60 punten per certificeringsperiode), voldoende cliëntopdrachten (60 of meer) en het doorlopen van een documentaudit of optionele peer review. Als de certificaathouder is aangesloten bij een ander gelijkwaardig kwaliteitssysteem, kan hercertificering op basis van dit systeem worden uitgevoerd. Na toelating bij het MfN-register geldt een systeem van onderhoudsverplichtingen binnen een driejarige cyclus: minimaal negen mediations met ten minste 36 contacturen (waarvan per jaar niet minder dan 2), 48 PE-punten (waarvan minimaal 18 voor intervisie) en een verplichte peer review. Voor de vFAS-advocaat-mediators geldt dat, naast de eisen die de NOvA stelt, jaarlijks 736 uur of meer gewerkt moet worden binnen het familie- of erfrecht en ten minste 10 juridische opleidingspunten, 8 intervisiepunten en 6 vaardighedenpunten moeten worden behaald.

Correctiemechanismen
Klachten over certificaathouders bij het ADR Register worden afgehandeld door GNG (waar het ADR Register onderdeel van uitmaakt). GNG bepaalt de ontvankelijkheid en de wijze van afdoening, zoals bemiddeling, interne afdoening of externe afhandeling via het ADR-platform. Tegen het besluit over de afhandeling is geen beroep mogelijk. Voor klachten en bezwaren tegen besluiten van de organisatie zelf geldt een afzonderlijke procedure, eveneens bij GNG. Het correctiemechanisme van het MfN-register omvat een klachtenregeling met een door de MfN aangestelde klacht-behandelaar, en eventueel daarna een tuchtrechtelijke procedure bij de STM. De STM is de tuchtcommissie en behandelt klachten in ‘eerste aanleg’ en in ‘beroep’, doet openbaar uitspraak en kan maatregelen opleggen tot definitieve doorhaling uit het register. De gedragsregels van de vFAS bepalen dat de mediator zijn hoedanigheid als advocaat behoudt en dat het voor advocaten geldende gedragsrecht van toepassing blijft. Daarnaast gelden aanvullende regels voor de mediationovereenkomst, de

procesbegeleiding en de inhoud. Voor klachten over het optreden als mediator kent de vFAS een eigen klachtenreglement met een Raad van Tucht en een Raad van Beroep. De RvR maakt gebruik van de correctiemechanismen van de MfN, en heeft hier aanvullend een aantal bepalingen over wanneer de RvR de mediator uit het stelsel kan zetten.

6.3 Kwaliteit van mediation empirisch bekeken

In het inleidende hoofdstuk hebben we op basis van een scan van hoofdzakelijk de internationale literatuur een schematisch overzicht gegeven van aspecten van kwaliteit van mediation. Uit dat overzicht is naar voren gekomen dat kwaliteit vanuit drie dimensies kan worden benaderd. Het gaat om de dimensies systeem, proces en resultaat. Voor de drie dimensies samen heeft de scan van de literatuur in totaal negen indicatoren met 36 kenmerken opgeleverd. Voor de dimensie systeem hebben we een indicator met vier kenmerken gevonden, voor de dimensie proces twee indicatoren en vijf kenmerken en voor de dimensie resultaat zes indicatoren en 27 kenmerken.

6.3.1 Wat we weten op basis van de empirische literatuur

Informatie over het systeem, het proces en het resultaat
Op basis van de *scoping review*, waarvan in hoofdstuk 4 verslag is gedaan, is in tabel 6.1 weergegeven voor welke indicatoren en kenmerken empirische informatie in Nederland beschikbaar is. In de tabel hebben we een onderscheid gemaakt tussen het schetsen van een algeheel beeld en het schetsen van een beeld voor specifieke contexten (arbeid, scheiden en zakelijk en voor MfN-registermediators). Ook is onderscheid gemaakt tussen directe informatie en indirecte informatie. Uit de tabel kan worden opgemaakt dat voor zeven van de negen indicatoren empirische informatie beschikbaar is. Voor elf van de in totaal 36 kenmerken is empirische informatie beschikbaar. Kijken we in meer detail naar het overzicht dan blijkt de beschikbare kennis te variëren per dimensie van kwaliteit.

Tabel 6.1 Beschikbare informatie over de kwaliteit van mediation in publicaties in de periode 2016-2024

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
Systeem	Efficiëntie	Kosten mediation	X	Z/**M**
		Inzet middelen		
		Duur mediation	X	Z/**M**
		Afname achterstanden rechtssysteem		
Proces	Tevredenheid	Tevredenheid proces	X	**A**/**Z**/M
		Tevredenheid mediation	X	**A**/**Z**/M
		Tevredenheid mediator	X	**A**/**Z**/M
	Rechtvaardigheid	Perceptie procedurele rechtvaardigheid	**X**	
		Perceptie interactionele rechtvaardigheid	X	
Resultaat	Effectiviteit	Percentage overeenkomsten	**X**	
		Schikking		

Dimensie	Indicator	Kenmerken	Algeheel	Specifiek
		Overeenkomst bereikt	**X**	A/Z/**M**
		Gestelde doelen bereikt		
	Aard overeenkomst	Duurzaamheid van de overeenkomst		A
		Naleving overeenkomst		A
		Duidelijkheid/geschiktheid overeenkomst		Z
		Voor beide partijen voordelig overeenkomst		
		Compromis sluiten		
		Middelen verkregen		
		Niet-financiële maatregelen vastgesteld		
	Verandering relatie	Verbetering relaties		
		Verminderde vijandigheid		
		Verlichting emoties		
	Verandering conflict	Onderliggend conflict opgelost	**X**	**S/A**
		Opheldering problemen		
		Problemen gereduceerd		
		Geen nieuwe problemen		
		Geen averechtse gevolgen		
		Verandering positie		
		Concessies naar eigen grenzen		
	Tevredenheid	Tevredenheid met resultaat	**X**	**Z**/M
		Overeenkomst voelt van de partijen zelf		
		Tevredenheid mediator met overeenkomst		
		Mediation in toekomst gebruiken		
	Rechtvaardigheid	Rechtvaardig resultaat		
		Perceptie distributieve rechtvaardigheid		

Noot:
X betekent informatie beschikbaar.
A betekent informatie beschikbaar specifiek voor arbeidszaken.
M betekent informatie beschikbaar specifiek voor de MfN.
S betekent informatie beschikbaar specifiek voor scheidingszaken.
Z betekent informatie beschikbaar specifiek voor zakelijke mediation.
Standaard tekstopmaak betekent indirecte indicator.
Vetgedrukte tekstopmaak betekent directe indicator.

Ten eerste hebben we over de systeemkwaliteit informatie gevonden over de tevredenheid met de kosten van mediation. Ruim de helft van de Nederlanders vindt mediation goedkoper dan het nemen van juridische stappen. Ook zijn onderzoeksbevindingen beschikbaar over de tevredenheid met de duur van het mediationtraject. Nederlanders die mediation hebben gedaan, zijn over het algemeen tevreden over de

snelheid van het traject. Empirische informatie over de inzet van middelen en de invloed op de werklast van de Rechtspraak is niet gevonden.

Ten tweede is over de kwaliteit van het proces informatie gevonden over de tevredenheid ermee. Gebruikers van mediation zijn gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces. Ook over de deskundigheid, de voorbereiding en de klantvriendelijkheid van de mediator zijn ze tevreden. Daarnaast zijn ze gemiddeld genomen goed geïnformeerd en een ruime meerderheid ervaart voldoende ruimte om hun perspectief naar voren te brengen. Desondanks geeft een flink deel van de gebruikers aan dat niet alle relevante onderwerpen tijdens de mediationbijeenkomsten zijn besproken. Voor arbeidszaken komt eveneens naar voren dat de meeste partijen tevreden zijn over het proces en het resultaat, zowel op de korte als op de langere termijn. Ook in zakelijke mediation zijn bedrijven (en hun advocaten) gemiddeld genomen tevreden over het doorlopen proces en de mediator. Wel geven sommige bedrijven aan de manier waarop mediators invulling geven aan hun rol soms wat te passief te vinden. Voor het MfN-register was daarnaast nog informatie beschikbaar over het aantal klachten. Op het geheel aan mediations gaat het om een gering aantal klachten (tussen de 38 en 47 klachten per jaar).

Ten derde komt wat betreft het resultaat naar voren dat in 2024 in 56% van de mediations gedeeltelijke of volledige overeenstemming wordt bereikt. In 2019 resulteert 71% van de mediations in volledige oplossing of gedeeltelijke oplossing van het geschil. Ook blijkt het merendeel van de mediationdeelnemers tevredenheid te zijn met het resultaat. Enkele studies hebben het resultaat voor specifieke geschil-onderwerpen onderzocht. Bij ouders die een echtscheidingsprocedure hebben doorlopen en een mediator hebben ingeschakeld is geen effect van mediation gevonden op het welzijn van kinderen. Maar bij ouders die samenwoonden en uit elkaar zijn gegaan, wijzen de onderzoeksresultaten wel op een positief resultaat van mediation. Verder zijn er aanwijzingen dat partijen in een arbeidsconflict mediation als een effectief middel beschouwen, zowel op de korte als langere termijn. Bedrijven en hun advocaten hebben gemiddeld ook een positieve waardering voor het resultaat en de bereikte overeenstemming, maar in hoeverre dit beeld representatief is voor alle bedrijven en advocaten is niet bekend. Uit de scan van de literatuur komt echter naar voren dat met dit soort kenmerken kwaliteit van mediation maar beperkt in beeld kan worden gebracht. Daarvoor is juist kennis nodig over de indicatoren en kenmerken waar dat voor de huidige Nederlandse context ontbreekt. Zo is over de aard van de overeenkomst en veranderingen in het conflict weinig tot geen empirische informatie beschikbaar. Over de verandering in de relatie tussen partijen en over rechtvaardigheid van het resultaat hebben we geen empirische informatie gevonden.

Informatie over determinanten van kwaliteit

In de vorige paragraaf hebben we op basis van bevindingen uit empirisch onderzoek een beeld geschetst van kwaliteit van mediation in Nederland. Op basis van de scan van de literatuur hebben we in hoofdstuk 1 ook een overzicht gegeven van factoren die samenhangen met de kwaliteitsdimensies van mediation (determinanten van kwaliteit). Informatie over deze determinanten is relevant omdat daarmee inzichtelijk kan worden gemaakt waar mogelijkheden zitten om meer grip te krijgen op kwaliteit van mediation. Ook kan deze informatie eraan bijdragen dat kwaliteit van mediation op een effectieve manier wordt bevorderd en bewaakt. De factoren zijn gecategoriseerd in: conflictkenmerken (intensiteit, complexiteit en onderwerp), gebruikerskenmerken (individueel en relationeel), mediatorkenmerken (demografisch, competenties, kwaliteiten, stijl en type) en kenmerken van de institutionele context

(verwijzen, procedures, borging en vereisten). Over het geheel genomen is flink wat empirische informatie beschikbaar. Wel gaat het om onderzoeken op uiteenlopende kenmerken en vaak gericht op een specifiek werkgebied. Daaruit kan niet direct een algemeen beeld worden gedestilleerd. Daarbij is het merendeel van het onderzoek gericht op de categorieën van mediatorkenmerken en kenmerken van de institutionele context. In het vervolg van deze paragraaf gaan we eerst in op de bevindingen over enkele mediatorkenmerken. Daarna bepreken we de bevindingen over enkele kenmerken van de institutionele context.

Mediatorkenmerken
De beschikbare informatie over mediatorkenmerken is voornamelijk gericht op de deskundigheid en het optreden van de mediator en het vertrouwen in de mediator. Het gaat om enkele onderzoeken op specifieke terreinen zoals complexe scheidingen, arbeidsconflicten en de zakelijke sector, over piketmediation en over de MfN. Een onderzoek naar complexe scheidingen suggereert dat mediators minder deskundig zijn op dat gebied en het succes van mediation overschatten in vergelijking met andere juridische professionals. Uit onderzoek naar arbeidsconflicten komt naar voren dat het mediators tijdens de sessies niet altijd lukt om een hiërarchie in de relatie tussen partijen te verminderen. Hierdoor bestaat er een risico dat de disbalans, ondanks dat partijen tevreden zijn, toch kan resulteren in suboptimale afspraken tussen partijen. Voor zakelijke mediations komt het beeld naar voren dat sommige bedrijven en hun advocaten de manier waarop mediators invulling geven aan hun rol soms wat te passief vinden. Tot slot laat onderzoek zien dat sommige rechters die ervaring hebben met piketmediation de kwaliteit van de piketmediators als een aandachtspunt ervoeren.

Uit onderzoek naar mediatorkenmerken die vertrouwen in de mediator geven, komt naar voren dat de categorieën 'deskundigheid en ervaring' en 'betrouwbaar/ vertrouwenwekkend' belangrijk zijn. Onderzoek naar de samenhang tussen mediatorkenmerken en de keuze voor een mediator laat zien dat naast de ervaring en de kennis van de problematiek vooral de praktijklocatie van de mediator een rol te spelen. De beroepsgroep van de mediator, een MfN-registratie, een aanbeveling door derden, en of het een man of een vrouw is, spelen in mindere mate een rol.

Als laatste komt uit registerdata van de MfN naar voren dat in 2024 in totaal 59 onderwerpen werden genoemd in klachten over de mediator (enkele veel genoemde waren: competentie, partijautonomie, vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid/ onpartijdigheid). Voor kenmerkcategorieën 'deskundigheid en ervaring' en 'onpartijdigheid' is gedeeltelijk bekend hoe die door mediationgebruikers worden beoordeeld. Gebruikers blijken over het algemeen tevreden te zijn met de deskundigheid van de mediator. Iets meer dan de helft vindt dat de mediator zich onpartijdig opstelt. De overige gebruikers van mediation hebben hier geen mening over of vinden de mediator partijdig.

Kenmerken van de institutionele context
Het onderzoek naar kenmerken van de institutionele context heeft informatie opgeleverd over de keuze van de gebruiker, doorverwijzing door de rechter of hJL en het MfN-register. Ongeveer de helft van de gebruikers heeft zelf voor mediation gekozen of is via de andere partij op dit idee gebracht. Ongeveer één op de vijf gebruikers werd door een expert of organisatie naar mediation verwezen. Een klein deel kwam via de werkgever of via informatie op internet/sociale media op het idee om een mediator in te schakelen. In 2024 werden 1.718 zaken binnen de

rechtsgebieden civiel en bestuur door de rechter verwezen naar mediation. Verreweg de meeste door rechters verwezen mediations gingen ook daadwerkelijk van start (82% in 2024). In 2019 werden in totaal 1.066 zaken door hJL verwezen naar mediation

Ook de MfN publiceert informatie die inzicht geeft in indicatoren over het systeem. In totaal wordt 84% van de MfN-registermediations verricht volgens de condities van de MfN. Dit gebeurt het vaakst in familiezaken en arbeidszaken, minder vaak in zakelijke mediations en in beperkte mate in overheidsmediations, omgevings-/burenmediations en andersoortige mediations. De meerderheid van de mediationgebruikers in Nederland, al dan niet verwezen, weet overigens niet of de ingeschakelde mediator lid is van de MfN.

Op basis van ervaringen van mediators blijkt dat 80% van alle MfN-registermediators de MfN een onderscheidend kwaliteitslabel vindt. Daarnaast heeft 62% behoefte aan specialisatie/aantekeningen/accreditaties ten behoeve van profilering, vindt 53% de aard, inhoud en omvang van de basisopleiding mediation een voldoende startpunt voor het uitoefenen van het mediationberoep als registermediator, en geeft 50% aan zich betrokken te voelen bij het werk van de MfN/het MfN-register. De kwaliteitsborging van de MfN met behulp van een peer review wordt door MfN-registermediators over het algemeen positief beoordeeld. In een paar procent van de gevallen leidde de peer review tot uitschrijving uit het MfN-register.

Het aantal ingediende klachten over MfN-registermediators ligt in de periode 2016-2024 jaarlijks tussen 58 en 91 klachten en het totaal aantal in behandeling genomen klachten ligt jaarlijks tussen 50 en 67 klachten. Van alle klachten in de onderzoeksperiode is 59% afgerond, waarbij vrijwel altijd een oplossing is gevonden. Van de niet-afgeronde zaken kan de klacht nog worden voorgelegd aan STM. In de onderzoeksperiode heeft deze tuchtcommissie in totaal 149 klachten in behandeling genomen. Ongeveer een derde is ongegrond verklaard, circa een derde is gegrond verklaard en de overige zaken zijn op een andere manier tot een einde gekomen, bijvoorbeeld door intrekking of niet-ontvankelijkverklaring. In de periode 2015-2024 zijn er door de STM in totaal 30 waarschuwingen gegeven, 25 berispingen, 6 (voorwaardelijke) schorsingen, en 3 doorhalingen. In totaal is in deze periode in 34 zaken hoger beroep ingesteld bij het College van Beroep.

6.3.2 Perspectief van mediators op kwaliteit van mediation

Als we de bevindingen uit de interviews bekijken vanuit het kader dat we in het inleidende hoofdstuk hebben opgesteld dan valt een aantal zaken op. Ook vanuit het perspectief van de selectie van mediators zijn het proces en het resultaat belangrijke graadmeters voor de kwaliteit van mediation. De kwaliteit van mediation wordt door de geïnterviewde mediators in mindere mate afgemeten aan aspecten van het systeem (zoals de kosten en de duur).

De mediators die wij hebben gesproken, hechten er belang aan dat mediators deskundig zijn en dat de procedure zorgvuldig wordt doorlopen. Aspecten die zij daarbij noemen zijn de manier waarop mediators optreden, het goed informeren van gebruikers over wat mediation inhoudt en wat kan worden verwacht en de inhoudelijke deskundigheid van mediators. Volgens hen dragen deze aspecten bij aan de kwaliteit van mediation. Daarnaast zien zij voor kwaliteitsbevordering en -bewaking een rol weggelegd voor de institutionele context. De meesten vinden certificering en

kwalificering belangrijk. Een deel zou graag zien dat dit wettelijk wordt vastgelegd en dat 'mediator' een beschermd beroep wordt. Naast deze meer formele aspecten gaat het ook om meer praktische aspecten. Daarbij denken de mediators aan het zorgen voor een goed opleidingsaanbod, peer review en mogelijkheden voor intercollegiaal overleg.

Ook komt duidelijk naar voren dat de geïnterviewde mediators het huidige mediationveld onoverzichtelijk vinden. Dit geldt volgens de mediators voor gebruikers omdat voor hen niet duidelijk is welke kwaliteit zij van mediation kunnen verwachten. Het geldt ook voor mediators zelf omdat zij een ongelijk speelveld ervaren waarin verschillende kwaliteitsstandaarden bestaan en het niet duidelijk is hoe zij daarop moeten inspelen. Een concreet voorbeeld dat wordt genoemd is de onzekerheid over waarin binnen de eigen praktijk (kennis, intervisie, etc.) te investeren voor de lange termijn.

De meningen lopen uiteen over hoe de onoverzichtelijkheid met betrekking tot de kwaliteit in het huidige mediationveld kan worden opgelost. Een deel van de mediators die wij hebben gesproken denkt dat een centraal mediatorsregister het mediationveld overzichtelijker kan maken. Anderen hebben bedenkingen bij een centraal mediators-register. Een deel van de mediators verwacht dat er meer bureaucratie zal komen. Een ander deel geeft aan dat uniforme normen en regels geen recht doen aan de diversiteit in de sector. Beiden zouden afbreuk doen aan de kwaliteit van mediation. Daarnaast hebben we ook enkele mediators gesproken die weinig toegevoegde waarde zien in een centraal mediatorsregister of vooral nadelen zien. Zij hebben hiervoor verschillenden redenen genoemd. Zo wordt aangegeven dat de markt het prima zelf kan doen. Een andere reden die wordt genoemd is dat er nu al twee registers bestaan. Het opzetten van een nieuw register zou vooral verspilling van tijd en geld zijn.

6.3.3 Conclusie

Er wordt al lange tijd onderzoek gedaan naar mediation. Dat onderzoek heeft informatie opgeleverd over mediation als onderdeel van een set van alternatieve manieren voor het aanpakken van conflicten. De beschikbare empirische bevindingen laten een voorlopig positief beeld zien over de kwaliteit van mediation. De meeste deelnemers aan mediation lijken tevreden te zijn over onderdelen van het systeem, het proces en het resultaat. Bovendien wordt in de meerderheid van de mediations het geschil gedeeltelijk of volledig opgelost. Daarnaast blijkt in ongeveer de helft van de mediations overeenstemming te worden bereikt en het aantal klachten bij de MfN is beperkt. Dit beeld is echter niet compleet. Actuele empirische kennis ontbreekt over hoe hedendaagse mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation daadwerkelijk oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. De algemene vraag, hoe het nu staat met kwaliteit van mediation in Nederland, kan op basis van de huidige stand van de empirische kennis dan ook niet volledig worden beantwoord. Wel hebben we enkele suggesties gegeven voor kennisontwikkeling waarvan wij verwachten dat die kunnen bijdragen aan het verder ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation in Nederland.

6.4 Suggesties kennisontwikkeling voor kwaliteitsbevordering en -bewaking

Het huidige onderzoek is gestart vanuit een kennisbehoefte die er, in het licht van de ontwikkeling van een centraal mediatorsregister, bestaat over de kwaliteit die

momenteel met mediation aan rechtzoekenden wordt geboden. Gezien deze kennisbehoefte was de insteek van het onderzoek breed. We hebben in beeld gebracht wat we op basis van empirische bevindingen, openbare documenten en interviews met mediators wel en niet weten over kwaliteit van mediation in Nederland. Vanuit deze brede insteek is duidelijk geworden dat het decennialange onderzoek naar mediation relevante informatie heeft opgeleverd over kwaliteit van mediation. Ook is duidelijk geworden dat er nog kennis ontbreekt. Er is relatief weinig bekend over de manier waarop mediation daadwerkelijk wordt uitgevoerd, over wat mediation oplevert en over de daadwerkelijke effectiviteit van mediation. Dat brengt ons bij de vraag hoe de bevindingen van het huidige onderzoek kunnen bijdragen aan beleidsontwikkeling en de ontwikkeling van het vakgebied als het gaat om het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation.

Het is belangrijk om eerst te adresseren dat het niet realistisch is om te verwachten dat bestaande kennishiaten in afzienbare tijd ingevuld kunnen worden. Kwaliteit van mediation laat zich minder makkelijk onderzoeken dan bijvoorbeeld kwaliteit van gerechtelijke procedures. Hier liggen twee hoofdredenen aan ten grondslag. In de eerste plaats ontbreken voor mediation objectieve maatstaven waaraan de kwaliteit kan worden afgemeten. Kwaliteit van mediation is hierdoor minder goed te beoordelen dan kwaliteit van juridische procedures. Voor juridische procedures zijn kwaliteitsmaatstaven zoals de duur van de procedure, eisen die gesteld worden aan de bewijsvoering en de uitspraak, de mogelijkheid voor beroep en hoger beroep en de executie van het vonnis wettelijk vastgelegd. Op basis daarvan kan een oordeel over de kwaliteit van het proces en het resultaat worden gevormd. In het geval van mediation gaat het onder meer om of partijen zich gehoord voelen, of de onderlinge communicatie is verbeterd, of het vertrouwen is hersteld en of het resultaat voor beide partijen acceptabel is. Deze aspecten kunnen empirisch onderzocht worden, maar de vertaalslag naar een beoordeling van kwaliteit is door het ontbreken van objectieve maatstaven moeilijker te maken. In de tweede plaats is mediation praktisch gezien moeilijker te onderzoeken dan juridische procedures. Kort gezegd vindt mediation achter gesloten deuren plaats terwijl juridische procedures in beginsel een openbaar proces zijn. Dit gegeven is belangrijk in de context van kennis vergaren met behulp van onderzoek. In zijn algemeenheid is het in vergelijking met onderzoek naar juridische procedures voor onderzoek naar mediation moeilijker om toegang te krijgen tot de benodigde informatie. De ontwikkelingen op dit punt staan echter niet stil. Op dit moment is het mogelijk om de inhoud van een (eind)overeenkomst aan de rechter voor te leggen als dat nodig wordt geacht voor het bevorderen van het nakomen van gemaakte afspraken. Dit vormt een eerste aanknopingspunt voor nader onderzoek naar het resultaat van mediation. Dat zou mogelijkheden kunnen bieden om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van een deel van de vaststellingsovereenkomsten die met mediation zijn bereikt. Omdat het onderdeel van het procesdossier is, moet nog wel blijken of dit materiaal beschikbaar kan worden gesteld.

In het vervolg van deze paragraaf zetten we enkele gedachtenlijnen uit waarvan wij denken dat die de ontwikkeling van het bevorderen en bewaken van kwaliteit verder kunnen brengen.

Probleemanalyse en expliciteren van doelen voor ontwikkeling kwaliteitsbevordering en -bewaking

Uit het huidige onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat het mediationveld op velerlei fronten gevarieerd is. Mediation heeft geen vaste methodiek, wordt in uiteenlopende conflictsituaties toegepast, er bestaan verschillende registers en een

aanzienlijk aantal beroepsorganisaties. Deze variëteit zorgt voor discussie over wat kwaliteit van medation inhoudt, welke problemen en uitdagingen er zijn, het kwaliteitssysteem dat nodig is en de indicatoren die nodig zijn om kwaliteit te evalueren. Deze discussie is bepalend voor de ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. De ontwikkeling is erbij gebaat dat duidelijk is welke problemen er daadwerkelijk zijn als het gaat om kwaliteit van mediation.

Voor een gerichte ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation zijn duidelijke doelen nodig die met de ontwikkeling worden nagestreefd. Voor de vuist weg kan het gaan om doelen zoals het faciliteren van geschiloplossing, partijen ondersteunen om tot een wederzijds geaccepteerde overeenkomst te komen, het verbeteren van de toegang tot het recht, het verminderen van de werkdruk binnen de Rechtspraak, het verlagen van de kosten van geschiloplossing, het versterken van de autonomie van partijen, het behoud van relaties tussen partijen, of het voorkomen van escalatie van conflicten. Hierbij zou ook meegenomen moeten worden voor welke conflicten en geschillen mediation een oplossing zou moeten kunnen bieden. Daarnaast kan ook de vraag worden gesteld of voor een effectieve ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -ontwikkeling de doelen gericht zouden moeten zijn op de sector als geheel. Het is denkbaar dat voor het mediationsegment waar de overheid verwijst naar mediation een kwaliteitssysteem andere doelen beoogt te bereiken dan het mediationsegment waar de overheid dat niet doet. Op basis van de hiervoor beschreven probleemanalyse kunnen doelen worden afgeleid die ten grondslag liggen aan een systeem van het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation. In het geval de onderliggende problemen, uitdagingen en beleidsdoelen duidelijker zijn, wordt het mogelijk om meer systematisch na te gaan of en onder welke omstandigheden mediation een gepaste en effectieve manier is om die doelen te bereiken. Kwaliteit van mediation is hierdoor effectiever te beoordelen. Bovenstaande resulteert in de eerste suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 1: Verdiepende probleemanalyse van kwaliteit van mediation
  In kaart brengen welke problemen en uitdagingen er daadwerkelijk spelen op het gebied van kwaliteit van mediation en daaruit gerichte doelen afleiden voor de ontwikkeling van kwaliteitsbevordering en -bewaking.

Voor de probleemanalyse kan veel worden geleerd van onderzoek onder gebruikers van mediation. Op basis van zo'n onderzoek kan in kaart worden gebracht hoe gebruikers de kwaliteit van de mediation en mediators beoordelen, waar zij mogelijkheden zien voor verbetering van de kwaliteit, hoe zij hun keuze voor mediation en een specifieke mediator maken en welke rol een register in de keuzes speelt. Het is hierbij interessant om te kijken naar gebruikers die tijdens het traject afhaken. Veel kan worden geleerd van de redenen en overwegingen om een traject niet voort te zetten. Bij het onderzoek onder gebruikers zou ook aandacht besteed kunnen worden aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype. Onderzoek onder gebruikers kan waardevolle inzichten geven in de effectiviteit van mediation bij verschillende soorten geschillen. Dat brengt ons bij de tweede suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 2: Onderzoek onder gebruikers
  Bij gebruikers van mediation nagaan welke redenen zij geven bij hun keuze voor mediation en een mediator, welke informatie zij gebruiken bij die keuze en hoe zij

de kwaliteit van mediation en mediators beoordelen. In het bijzonder kan aandacht besteed worden aan redenen en overwegingen voor het afbreken van het mediationtraject en aan mogelijke variatie in geschiktheid van mediation naar geschiltype.

Kennisontwikkeling gericht op veronderstelde voor- en nadelen van mediation

In het inleidende hoofdstuk zijn we kort stilgestaan bij de veronderstelde voor- en nadelen van mediation. In vergelijking met een rechtsgang zou mediation lagere kosten kunnen hebben, kortere doorlooptijden, hogere tevredenheid en grotere ervaren procedurele rechtvaardigheid. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om tot afspraken te komen die beter aansluiten bij de belangen van partijen en daarmee duurzamer kunnen zijn. Daar staat tegenover dat bij mediation sprake kan zijn van druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met een overeenkomst en van machtsonevenwicht tussen partijen. Daarnaast is het mediationproces door de geheimhouding moeilijk te controleren.[237] Ook kan de rechtsbescherming voor vooral zwakkere burgers verminderen als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt. Een goede manier om de ontwikkeling van kwaliteitsborging en -bewaking van mediation verder te helpen, is veronderstelde voor- en nadelen van mediation empirisch te toetsen.

Het huidige onderzoek heeft laten zien dat er enige empirische informatie bekend is over de veronderstelde voordelen wat betreft de kosten en doorlooptijd van mediation en de tevredenheid met mediation. Het algemene beeld over de kosten en de doorlooptijd is gebaseerd op de ervaringen van mediationgebruikers. Voor de MfN is informatie beschikbaar over de daadwerkelijke kosten en de doorlooptijd. Als het gaat om de tevredenheid dan blijken de ervaringen van gebruikers van mediation positief te zijn. Hoewel het waardevol is om voor mediation inzicht te krijgen in de kosten, de doorlooptijd en de tevredenheid, ontbreekt een referentiekader waarmee de informatie kan worden geduid. Daarmee bedoelen we dat deze informatie niet direct iets zegt over of de kosten hoog of laag zijn en de duur lang of kort is. Het ligt voor de hand om als referentiekader een vergelijking te maken met gerechtelijke procedures. Het gaat hierbij dan niet om een platte vergelijking. Het is belangrijk om in de vergelijking rekening te houden met kenmerken van bijvoorbeeld de zaak (zoals complexiteit van het geschil) en van de partijen in het conflict (zoals onderhandelingsbereidheid). Dit brengt ons bij de derde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 3: Vergelijkend onderzoek mediation en gerechtelijke procedures
  Vergelijkend onderzoek tussen mediation en gerechtelijke procedures naar aspecten van kwaliteit zoals de kosten, doorlooptijd, tevredenheid en effectiviteit waarbij rekening wordt gehouden met kenmerken van de zaak en van de partijen in het conflict.

Wat betreft de derde suggestie worden al belangrijke stappen gezet. Recent heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid een subsidie verstrekt voor onderzoek naar de

[237] Dit punt zal in het navolgende niet meegenomen worden. Dit is niet iets waar kennisontwikkeling op zich iets aan kan veranderen. Wel is het zo dat dit gegeven kennisontwikkeling kan bemoeilijken. Op andere plekken in dit hoofdstuk besteden we hieraan al aandacht.

meerwaarde van mediation, bindend advies en arbitrage in vergelijking met gerechtelijke procedures.[238]

Over een ander verondersteld voordeel van mediation, de duurzaamheid van de oplossing, weten we empirisch gezien nog weinig. Uit de interviews is naar voren gekomen dat sommige mediators gebruikers wel eens nabellen en vragen hoe het gaat met de gemaakte afspraken. Een systematisch inzicht in de duurzaamheid van de afspraken ontbreekt op dit moment. Het huidige onderzoek laat zien dat er wel mogelijkheden bestaan om hier meer inzicht in te geven. Een aanzienlijk aantal mediations wordt namelijk afgesloten met een vaststellingsovereenkomst. Veel kan geleerd worden van het laten bekijken van vaststellingsovereenkomsten door een expert op het gebied van dit soort contracten. Die zou een oordeel kunnen geven van de degelijkheid waarmee het contract is opgesteld. Hiervoor is het wel noodzakelijk om toegang te krijgen tot vaststellingsovereenkomsten, wat gezien het vertrouwelijk karakter van mediation niet eenvoudig is. Ook rechterlijke uitspraken kunnen inzicht geven in de kwaliteit van vaststellingsovereenkomsten. Er zijn uitspraken beschikbaar die specifiek betrekking hebben op zaken waarin mogelijk de zorgplicht door de mediator is geschonden.[239] Deze uitspraken zeggen daarmee ten eerste iets over de kwaliteit van de overeenkomst zelf (de houdbaarheid van de contractuele afspraken omtrent vertrouwelijkheid). En ten tweede dat de rechter niet alleen beoordeelt of de contractuele afspraken wel zijn nagekomen, maar ook of een partij al dan niet is benadeeld en er voldoende rekening is gehouden met bestaande regelgeving. Dit haakt aan bij een van de veronderstelde nadelen van mediation. Dat betreft het risico dat de rechtsbescherming voor vooral zwakkere burgers vermindert als de rol van de rechter bij de beslechting van geschillen kleiner wordt. Dat brengt ons bij een vierde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation worden afgeleid.

- Suggestie 4: Onderzoek juridische kwaliteit resultaat mediation
  Op basis van een expertoordeel of van rechtspraak vaststellingsovereenkomsten, die naar aanleiding van mediation zijn opgesteld, analyseren voor meer inzicht in de juridische kwaliteit van het resultaat van mediation.

Naast meer inzicht in de voordelen van mediation is het ook belangrijk meer inzicht te krijgen in mogelijke nadelen van mediation. Voor twee mogelijke nadelen, druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met afspraken en machtsonevenwicht tussen partijen, hebben we met het huidige onderzoek enige informatie verkregen. Uit de interviews met mediators is anekdotische informatie in de vorm van voorbeelden naar voren gekomen. Sommige mediators hebben aangegeven dat mensen regelmatig in mediation belanden omdat een professional dat heeft voorgesteld. Zij hebben de indruk dat deelname aan mediation dan minder vrijwillig is. Ook zijn voorbeelden gegeven van situaties waarin volgens de geïnterviewde mediator afspraken zijn gemaakt die niet voor beide partijen even voordelig zijn. Bovenstaande brengt ons bij de vijfde suggestie voor kennisontwikkeling in het kader van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation.

- Suggestie 5: Onderzoek ervaren druk en machtsongelijkheid
  Bij het onderzoek onder gebruikers (zie suggestie 2) specifiek aandacht besteden aan ervaren druk om buiten de rechter om akkoord te gaan met afspraken,

[238] MfN (2025, 15 oktober). MfN ontvangt subsidie voor wetenschappelijk onderzoek. Geraadpleegd op 15 juni 2026, van MfN ontvangt subsidie voor wetenschappelijk onderzoek - MFN-register.
[239] Zie onder meer: Rechtbank Rotterdam 21 januari 2026, ECLI:RBROT:2026:519.

mogelijke machtsongelijkheid tussen partijen en hoe de mediator omgaat met eventuele machtsongelijk tussen partijen.

Ondanks de variëteit en complexiteit van het vakgebied en de uitdagingen wat betreft onderzoek doen, laten we met de suggesties op basis van het huidige onderzoek zien dat er mogelijkheden zijn voor kennisontwikkeling die het bevorderen en bewaken van kwaliteit van mediation verder kan helpen.

6.5 Tot besluit

Burgers en bedrijven die een conflict met mediation willen aanpakken en de overheid die in voorgeschreven gevallen mediation mogelijk maakt zijn erbij gebaat dat die mediation van goede kwaliteit is. Dit vraagt aandacht voor het doorlopend ontwikkelen van kwaliteitsbevordering en -bewaking van mediation. Die ontwikkeling is erbij gebaat dat de kennis wordt uitgebreid over wat mediation daadwerkelijk oplevert. Hierbij moet wel worden aangestipt dat men realistisch moet zijn over wat van kwaliteitsbevordering en -bewaking kan worden verwacht. Een goed uitgedacht en vastgelegd kwaliteitssysteem is belangrijk, maar betekent niet automatisch dat alle mediations daarmee volgens de voorgeschreven kwaliteitsstandaarden worden uitgevoerd. Daarnaast bestaat er veel variëteit in het vakgebied waardoor het maar de vraag is of het mogelijk is om tot een kwaliteitssysteem te komen dat passend is voor de gehele sector.

De afgelopen decennia heeft de overheid verschillende mogelijkheden verkend om meer grip te krijgen op kwaliteit van mediation. Tegelijkertijd zijn binnen de beroepsgroep uiteenlopende belangenverenigingen opgericht en zijn er verschillende organisaties ontstaan die zich elk op hun eigen manier richten op het borgen van die kwaliteit. Het is tevens duidelijk geworden dat, mede door de variëteit in het vakgebied en achterliggende belangen, het moeilijk is om tot een eenduidig en een op nationaal niveau dekkend systeem van kwaliteitsbevordering en -bewaking te komen. Dat neemt niet weg dat meer grip krijgen op kwaliteit van mediation een belangrijk maatschappelijk doel kan dienen. De resultaten van dit onderzoek wijzen op een mogelijke behoefte aan meer gefundeerde kennis over de actuele kwaliteit van mediation en hoe verschillende borgingsmechanismen hierop van invloed zijn. Hierbij kan worden gedacht aan een systeem van monitoring waarin actuele kennis wordt gebruikt om standaarden en processen continu te ontwikkelen.[240] Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van registratiegegevens, periodieke gesprekken met gebruikers en mediators en vergelijkingen met gerechtelijke procedures. Het zou waardevol zijn om de monitoring aan te vullen door onder strenge voorwaarden mediations te observeren. Voor een systeem van monitoring is het wel nodig dat kwaliteits-standaarden duidelijk zijn en waar mogelijk eenduidig. Gezien de variëteit in en complexiteit van het vakgebied is het een uitdaging om hiervoor gemene delers te vinden. Toch hebben de afgelopen decennia laten zien dat het mogelijk is om onderzoek te doen naar kwaliteit van mediation waardoor het inzicht is gegroeid. Het overzicht van de kennis dat we in het huidige onderzoek hebben gegeven, laat zien waar we nu staan en waar mogelijkheden liggen om het bestaande inzicht aan te vullen. Dat draagt bij aan *evidence informed* beleid ten behoeve van kwaliteitsbe-vordering en -bewaking van mediation. Ook voor het vakgebied zelf is dit van belang

[240] Ter vergelijking verwijzen we naar hoe het Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand gebruik maakt van monitoring via de feedbackloop voor het beter begrijpen hoe het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand voor burgers werkt. Kenniscentrum | Jaarverslag 2024, geraadpleegd op 27 mei 2026.

omdat het verkregen inzicht kan worden gebruikt voor het verder ontwikkelen van effectieve mediation.

Summary

Mediation in the Netherlands

Development, quality assurance and empirical insights into quality

Introduction

Mediation has acquired an established position in dispute resolution and is used in many different forms and across a wide range of areas to address conflicts. Therefore, it is in the public interest to have a clear understanding of the quality of mediation. Citizens and businesses wishing to address a conflict through mediation have an interest in mediation of good quality, as a great deal can be at stake for both parties. The way in which a conflict is dealt with, and the ensuing results, may have even greater consequences. In the past few decades, considerable efforts have been made to promote and safeguard quality within the field. There are various registers, each with their own quality system, and numerous professional organisations and interest groups are working to improve the services in this field. Furthermore, efforts have also been made to establish a legal foundation for mediation.

The field of mediation is diverse in many respects. It does not follow a single fixed methodology, is applied in a wide range of conflict situations, and is characterized by the existence of several registers and a substantial number of professional organisations. This diversity has sparked debate about what constitutes high-quality mediation, the challenges and problems it presents, what type of quality assurance system is needed, and which indicators are required to assess quality. So far, it has proved difficult to establish a uniform system for promoting and safeguarding quality.

This brings us to the reason for conducting this study. It was set up in response to a motion submitted by Members of Parliament Ellian and Knops, in which they argued that the field of mediation could be developed further by organising the profession in a clearer, more structured manner, and by introducing some degree of regulation. In response to the motion, the then Minister for Legal Protection stated that it is necessary to gain more insight into the quality of the mediation that is currently available to those seeking justice. The aim of this study is to address this need for information. It therefore provides an overview of existing knowledge (and knowledge gaps) in both the literature and mediation practice, with regard to quality, quality assurance, and the criteria required. The research questions are as follows:

1 How has the field of mediation evolved in the Netherlands over the last few decades?
   a How did mediation develop in the Netherlands during the period 1970-2025 and which phases of development can be distinguished?
   b How did the range of mediation services available in the Netherlands develop over the period 2000-2025?
   c How did the use of mediation in the Netherlands develop over the period 2000-2025?

2 How was quality assurance in the field of mediation structured in the Netherlands at the beginning of 2026?
   a How was the quality assurance of mediation organised in the Netherlands at the beginning of 2026, and which quality criteria were used?
   b To what extent did the quality criteria used in the Netherlands in early 2026 differ or resemble each other?
3 What does the empirical literature tell us about the quality of mediation in the Netherlands' civil and administrative legal spheres?
   a To what extent has empirical information on the quality of mediation been made available in publications in the period 2016-2025?
   b What does the literature reveal about the quality of mediation?
   c According to the literature, which factors are decisive for the quality of mediation?
4 How do mediators perceive the quality and quality assurance of mediation in the Netherlands?
   a How do mediators demonstrate the quality of their mediation services and their expertise as professionals in their daily practice?
   b How important do mediators consider quality criteria and the mediator's professional competence in safeguarding the quality of mediation?

Research methods

We employed various research methods to address the questions posed in this study. These methods vary from desk research (based on information and documents from websites and literature), a scoping review of Dutch empirical literature on the quality of mediation over the past ten years, and 38 interviews with a selection of mediators. Table S1 provides an overview of the approach taken in each chapter.

Table S1 Overview of the research methods used in each chapter

Methods	Description
Approach in Chapter 2	Description of the development of mediation: • Based on four publications (Coenraad & Ter Voert, 2021; Simon Thomas, 2020; De Roo & Jagtenberg, 2002; Van Meeteren, 2006). • Additional publications and parliamentary papers. Description of the availability and use of mediation: • Annual reports and publications on the websites of Mediators Federation Netherlands/Netherlands Mediation Institute, Council for the Judiciary and Legal Aid Board. • Research and Data Centre dispute resolution deltas for citizens and companies (Geurts & Ter Voert, 2018; Hoekstra and others, 2026; Ter Voert & Hoekstra, 2020; Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015; Van Velthoven & Klein Haarhuis, 2010; Van Velthoven & Ter Voert, 2004).
Approach in Chapter 3	Description of quality assurance: • Based on the ADR Register, the Mediators Federation Netherlands, the Dutch Mediators Association, and the Association of Family Law Attorneys and Divorce Mediators (supplemented with the specific roles of the Dutch Bar Association and the Board for Legal Aid). • Information from websites.

Methods	Description
	• Applicable regulations (Legal Aid Act, registration conditions for mediators and registration conditions for attorneys-at-law). • Additional literature.
Approach in Chapter 4	Description of the state of affairs regarding empirical knowledge on the quality of mediation: • Scoping review on the literature over the past ten years. • 22 relevant publications.
Approach in Chapter 5	Description of the opinions and experiences of mediators on quality of mediation: • 38 mediators recruited through the ADR Register (4), the Mediators Federation Netherlands (18), the Dutch Bar Association (4), the Dutch Mediators Association (8) and the Association of Family Law Attorneys and Divorce Mediators (4). • Interviews conducted between September 2025 and January 2026.

Key findings

In the first chapter, we provided a description of mediation as a method for addressing conflicts based on a review of predominantly the international literature (mainly focused on what makes mediation successful or effective). This description resulted into a schematic overview of indicators and characteristics that served as a framework to assess mediation quality. Three dimensions of quality could be distinguished: system quality, process quality and quality of the result. The review of the literature yielded nine indicators with 36 characteristics for these three dimensions. For the system dimension we found one indicator with four characteristics, for the process dimension we found two indicators with five characteristics, and for the result dimension there were six indicators with 27 characteristics. In Chapters 4 and 5, we used this schematic overview as a framework for organising our empirical results.

Chapter 2 The development of mediation in the Netherlands

The introduction of mediation in the Netherlands came along with a rapid increase in its use and with ongoing professionalisation. After the introduction, it became increasingly interwoven with the legal system. Government initiatives were then launched to further regulate the market, while the profession made efforts to become more unified on an organizational level. Despite these efforts, regulation of mediation could not be established at that time, and its development since then has been primarily characterised by the wide diversity of professional associations and the ways in which mediation is applied.

For this study, it is important to gain further insight into the scope of the profession. Therefore, we have drawn up a description of how the available options and use of mediation have evolved. From its early years up until 2005, there was a significant increase in the number of mediators registered with the Netherlands Mediation Institute (NMI; later the Mediators Federation Netherlands, MfN). The introduction of stricter criteria in 2011 led to a significant drop, and by 2024 approximately 2,500 mediators were registered with the MfN. The quality register of GNG (ADR Register) was launched in 2011. By 2019, the register had an estimated 713 active mediators working in the Netherlands. According to its website, the Dutch Association of Family

Law Attorneys and Divorce Mediators (vFAS) had approximately 850 members in 2024.

We examined the use of mediation from a range of perspectives. A representative study of all Dutch citizens involved in a dispute has shown that the use of mediation in the last 20 years has increased in comparison to legal proceedings. Data from the MfN shows a strong increase in the estimated number of meditations, especially from its introduction up until 2009. References from the Legal Aid and Advice Centre (hJL) and Justice, also show an increase up until 2009/2010. The number of citations from hJL has been on the decline since 2014, while those from Justice have been fluctuating since 2012, having started to decline in 2010. There is also limited information available on the use of mediation by SME businesses. According to data from 2017, a small number of businesses with ten or fewer employees turned to mediation. SMEs tend to turn to legal proceedings more often than to mediation when dealing with conflicts.

Chapter 3 Quality assurance in today's mediation landscape

The description of quality assurance in the Netherlands is based on the largest organisations that promote and safeguard the quality of mediation. Based on data from early 2026, we drew up a description of two registers (the ADR Register and the MfN Quality Register) as well as two professional organisations (the Netherlands Mediators Association (NMv) and the vFAS). We also looked at the specific role of the Legal Aid Board (RvR) and the Netherlands Bar Association (NOvA). When drawing up this description, we paid attention wherever possible to the organisation's structure and supervision thereof, the admission requirements for mediators, the regular inspections of mediators, and the complaints and disciplinary provisions that mediators and their clients can make use of in the event of a complaint or objection.

How quality assurance is organised
The descriptions of the organisations revealed that the mediation market is strongly characterised by self-regulation. Quality assurance remains heavily dependent on private registers (the ADR Register and the MfN register), professional organisations (NMv and vFAS), and voluntary participation. In certain areas, this self-regulation acquires a public dimension, when the government opts to use private assurance mechanisms within a public framework. For example, registration in the MfN register is a precondition for registering with the RvR. In other spheres, the public establishment of rules for Bar members serves as a foundation for further self-regulation. This pertains to mediators from the vFAS. This association stipulates that members must also be an attorney-at-law, and that when conducting mediations they do not lose their position as an attorney-at-law. This self-regulation can, therefore, be seen as complementary to the already existing public assurance of the quality of the services provided by attorneys-at-law. These public impacts and regulations do not apply to the entire mediation industry. Specifically, the RvR primarily focuses on subsidised mediation, while the NOvA applies to attorneys-at-law, including those who are also mediators, such as members of the vFAS.

Quality requirements
To describe quality requirements, we make a distinction between entrance control, quality monitoring and correction mechanisms. Entrance control pertains to the requirements for mediators to be allowed to enrol on a register, or to enter a professional association or system. To be admitted to the ADR Register at the

associate level (for a maximum of five calendar years), a candidate must have completed a general education programme and a relevant professional training programme. Mediators must also possess sufficient basic knowledge. Mediators who meet additional requirements (completed assignments, years of work experience and skills) can register at the full level. For registration as a full level member, mediators must also have a suitable consultation space, a model service agreement and a model settlement agreement. To be admitted to the MfN register, mediators must first successfully complete a basic course at an institution recognised by the MfN. After passing a theoretical examination and assessment, mediators can register via the digital registration process. For full membership of the NMv, a mediator must have completed a certified basic training programme (via the ADR Register or the MfN). Candidates may enrol as a prospective member for a maximum of two years when the education programme is not yet completed. Before admission to the vFAS, an attorney-at-law must first become a prospective member. Candidates must be registered with the NOvA as an attorney-at-law, and possess an internship statement or certificate from the Dutch Bar Professional Training Programme (where they took the Family Law practical track). After being accepted as a prospective member, candidates must successfully complete a training programme to become an attorney-at-law divorce mediator or attorney-at-law inheritance law specialist.

Quality monitoring involves verifying whether mediators continue to adhere to the relevant standards. Quality monitoring for the ADR Register primarily consists of recertification. Regular recertification takes place after five years and requires members to have acquired enough PE points (associate level: 12 points per year; full level: 60 points per certification period), sufficient client assignments (60 or more) and to have undergone a document audit or optional peer review. If the certificate holder is also affiliated with an equivalent quality system, recertification may be conducted based on this system. Once enrolled in the MfN register, members must comply with a system of maintenance obligations within a three-year cycle: at least nine mediations with at least 36 contact hours (no fewer than 2 per year), 48 PE points (at least 18 of which must have been awarded for peer supervision) and a compulsory peer review. In addition to the requirements set by the NOvA, attorney-at-law mediators registered with the vFAS must work at least 736 hours a year in family law or inheritance law and must obtain at least 10 legal training points, 8 peer supervision points, and 6 skills points.

Correction mechanisms provide opportunities to intervene in the event of shortcomings. Complaints about certificate holders of the ADR Register are handled by the Global Network Group (GNG; the ADR Register is operationally managed by GNG). GNG determines the admissibility and manner of settlement, such as mediation, internal settlement or external handling via ADR platform. It is not possible to appeal against the decision on the handling of the complaint. GNG has a separate procedure for complaints and objections regarding the organisation’s decisions. The MfN register uses a complaints procedure with a designated complaints officer who is appointed by the MfN. If additional measures are required, disciplinary proceedings may follow before the Foundation for Disciplinary Proceedings for Mediators (STM). The STM publishes its decisions publicly and can impose sanctions, including permanent removal from the register. The vFAS’s code of conduct stipulates that the mediator will retain their position as an attorney-at-law, and that the rules of conduct that apply to attorneys-at-law will remain in effect. The vFAS has its own complaints procedure, which includes a Disciplinary Board and a Board of Appeal, for complaints concerning

the conduct of a mediator. The RvR uses the MfN's correction mechanisms, and has additional provisions concerning when it may expel a mediator from the system.

Chapter 4 Quality of mediation: An empirical overview

The findings of the scoping review show that empirical information for seven of the nine indicators is available in the Netherlands. Empirical information has been found for eleven of the 36 characteristics. The amount of available empirical information varies for each dimension of quality.

For system quality, we found information on satisfaction regarding the costs and duration of mediation. More than half of Dutch citizens thought that mediation was less expensive than taking legal action. Furthermore, Dutch citizens who have engaged in mediation are generally satisfied with the amount of time the process took. No empirical information has been found on the use of resources and impact on the workload of Justice.

We also found information on satisfaction regarding the quality of the mediation process. On average, people who have used mediation are satisfied with how the process went. They are satisfied with the mediator regarding their expertise, preparation and customer friendliness. On average, they were well informed, and a large majority found that they had been given enough opportunity to present their point of view. Despite this, a significant number of users said that not all relevant matters had been discussed during the mediation sessions. Most of the parties engaged in employment-related issues were satisfied with the process and the result, both in the short term and the long term. On average, businesses, including their lawyers, who engaged in business-related mediation were also satisfied with the process and the mediator. The MfN register also contained information on the number of complaints. Of all the mediations conducted, there were only a few complaints (between 38 and 47 complaints per year).

When we look at the results obtained by mediation, we see that 56% of the mediations in 2024 resulted in a complete or partial agreement. Another way to shed light on the results is to examine conflict resolution. In 2019, 71% of mediations led to a partial or complete solution being found for the dispute. It turns out that most mediation participants were satisfied with the result. In the case of parents who had engaged a mediator while undergoing divorce proceedings, mediation was not found to have had any effect on the children's wellbeing. However, research results show that mediation had a positive impact in the case of parents who had been cohabiting before they split up. There were also indications that parties in an employment conflict consider mediation as an effective method, both in the short term and the long term. Businesses and their lawyers also had a positive assessment of the outcome and the agreement reached on average, but we do not know how representative this is of all businesses and lawyers. Little or no empirical information is available on the nature of the agreement and changes to the conflict. We did not find any empirical information on the changes to the relationship between the parties and the fairness of the result.

Chapter 5 Quality of mediation from the perspective of mediators

The interviews with the selected mediators generally show that they find expertise important and believe that the procedure must be conducted with due care. This care pertains to the mediator's conduct. For example, they must clearly explain to users

what mediation entails, what they can expect of it, and their own professional expertise regarding the subject matter. They stated that these aspects are important for the quality of mediation. Regarding promoting and safeguarding quality, most of the mediators interviewed felt that qualifications and certification are important. Some wanted this to be set out in law, and for mediator to become a regulated profession.

The mediators interviewed clearly stated that in their opinion, the current mediation field is difficult to oversee, because it is not clear to users what kind of quality they can expect from mediation. This also applies to mediators, who must operate in an uneven playing field marked by different quality standards and are not clear about how to respond to them.

Among the interviewed mediators, opinions varied concerning solutions to this lack of clarity and structure about the quality of mediation. Some of the mediators thought that a central register for mediators could make the various options easier to oversee. Some of the mediators we spoke to, however, had reservations about a central register. They were either worried that this would lead to more bureaucracy, or claimed that uniform standards and rules would not do justice to the diversity that characterises this sector. Both would detract from the quality of mediation. We also spoke to mediators who either saw little added value in a central register for mediators, or who saw more disadvantages than advantages. They gave various reasons for this. For example, some thought that market forces were perfectly capable of promoting and safeguarding quality. Furthermore, since there already are two registers available, setting up a new register would be a waste of time and money according to some of the mediators.

Conclusion

Mediation has been the subject of research for a long time. This research has yielded information about mediation as part of a set of alternative methods for dealing with conflicts. From the available empirical information, a preliminary positive picture of the quality of mediation can be drawn. Most participants in mediation seem to be content with parts of the system, the process and the result. Furthermore, the majority of mediations resolve disputes partially or completely. In addition, about half of the mediations reach partial or complete agreement, and the MfN receives few complaints. This picture is, however, not complete. Up-to-date empirical knowledge is missing about how mediation is currently being conducted, what it actually yields, and how effective it truly is. Nor can the general question of what the current status is concerning the quality of mediation in the Netherlands be fully answered on the basis of the current state of empirical knowledge. We therefore have drawn up several proposals to increase knowledge of this area. We believe that these proposals could contribute to the further promotion and safeguarding of the quality of mediation in the Netherlands.

Proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality

Despite the diversity and complexity of the profession, and the challenges of conducting research, we were able to draw up five proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality. Two of the proposals focus on conducting more in-depth problem analysis and clarifying the goals for promoting and monitoring quality.

The remaining three proposals are related to developing knowledge on the supposed advantages and disadvantages of mediation. These five proposals show that there are possibilities to develop knowledge that will help to promote and safeguard the quality of mediation still further.

Problem analysis and clarifying goals for developing the promotion and safeguarding of quality

Effective promotion and protection of quality can be facilitated by a thorough understanding of the specific issues and obstacles present in this field. This requires a more in-depth problem analysis (proposal 1). Results from such analysis can be used to set out the objectives of promoting and safeguarding the quality of mediation in more concrete terms. If the underlying problems, challenges and objectives are more clearly defined, it becomes possible to assess more systematically whether, and under what conditions, mediation is an appropriate and effective means of achieving those objectives. As a result, quality of mediation can be evaluated more effectively.

We can also learn a great deal from research among users of mediation (proposal 2). Such research would make it possible to examine how users assess the quality of the mediation and mediators, where they see opportunities for improvement, how they made their choice of mediation and mediator, and what role a register played in their choices. It is also interesting to look at participants who dropped out of the process prematurely. It might also be worthwhile to investigate whether the suitability of mediation varies according to the nature of the dispute.

These considerations resulted in two proposals for developing knowledge to promote and safeguard quality.

- Proposal 1: In-depth problem analysis of the quality of mediation
  Identify the actual problems and challenges relating to the quality of mediation, and use these findings to formulate targeted objectives for the further development of quality promotion and quality assurance.
- Proposal 2: Research among users
  Examine the reasons users of mediation give for choosing mediation and selecting a mediator, the information they use in making those choices, and how they assess the quality of mediation and mediators. Particular attention could be paid to the reasons and considerations underlying the decision to discontinue the mediation process, as well as to possible variations in its suitability of mediation across different types of disputes.

Developing knowledge focused on the supposed advantages and disadvantages of mediation

Gaining more insight into the pros and cons of mediation will enhance the effectiveness of promoting and safeguarding the quality of mediation. Mediation is generally considered to be more cost-effective, time-efficient, and satisfaction-inducing than traditional legal proceedings. Additionally, it may foster a stronger sense of fairness and justice among the parties involved. Although there is empirical information on these aspects, this research mainly focused on description of the field of mediation (personal experiences with mediation) rather than taking a comparative perspective. To gain more insight, however, it is important to use a reference framework for interpreting the findings. It makes sense to use court proceedings as a

frame of reference for comparison (proposal 3). It is important to consider the characteristics of, for example, the case in question (such as its complexity) and the parties involved in the conflict (such as their willingness to negotiate). Besides the three benefits of mediation mentioned earlier, we should also note the potential for crafting agreements that better align with the interests of the involved parties, which could result in more long-lasting outcomes. Currently, there is no systematic insight into the durability of the agreements reached through mediation. An important step is to explore the legal quality of settlement agreements based on a professional assessment (proposal 4). Much could be learned from having settlement agreements assessed by an expert on these types of contracts. This could produce an assessment of the soundness with which the contract was drafted. To do so, it would be necessary to gain access to settlement agreements, but given the confidential nature of mediation, this is no simple task. Court judgments could also provide insight into the quality of settlement agreements. Judgments are available that are specifically related to cases in which the duty of care may have been violated by the mediator. In the first place, these judgments say something about the quality of the agreement itself (specifically, the durability of the contractual agreements regarding confidentiality). Secondly, a court does not merely judge whether the contractual agreements have been met, but also whether or not a party has been affected adversely and whether existing regulations have been taken into sufficient consideration. This brings us to one of the supposed disadvantages of mediation. One could argue that there is a potential danger of reduced legal protection, specifically for vulnerable individuals, if the judicial system's role in resolving conflicts diminishes.

In addition to gaining more insight into the advantages of mediation, it is also important to gain greater insight into its potential disadvantages. Mediation could involve pressure being put on parties to reach an out-of-court settlement and there is also a risk in case of a power imbalance between the parties. Interviews with mediators contained anecdotal information in the form of examples, but systematic insights are lacking. The aforementioned study of users of mediation can be used to increase insight into these aspects (proposal 5).

The aforementioned considerations resulted in three proposals for developing knowledge in order to promote and safeguard the quality of mediation.

- Proposal 3: Comparative research into mediation and legal proceedings
  A study that compares mediation and legal proceedings on various quality aspects, including expense, length, contentment and effectiveness, also considering the characteristics of the case and the parties involved in the conflict.
- Proposal 4: Research on the legal quality of mediation outcomes
  Analyse settlement agreements that are drawn up because of mediation (using expert judgment or looking at courts decisions). This may gain greater insight into the legal quality of mediation outcomes.
- Proposal 5: Research into perceived pressure and power imbalances
  When examining user's experiences (see proposal 2), pay explicit attention to the perceived pressure to reach an out-of-court settlement, as well as any potential power imbalances between the parties and the mediator's approach to address power disparities.

In conclusion

The current research was motivated by the need to obtain knowledge on the quality of the mediation that is currently available for people and businesses seeking justice. Given this need, the study took a broad approach. We mapped out what we know and do not know regarding the quality of mediation in the Netherlands based on empirical findings, public documents and interviews with mediators. From this broad perspective, it became clear that decades of research into mediation yielded relevant information on its quality. Yet, a substantial amount of important knowledge is still lacking. Relatively little is known about the ways in which mediation is actually conducted, what benefits it actually yields, and its true effectiveness. This is an important finding, since it is not as easy to study the quality of mediation as it is to study the quality of legal proceedings. In contrast to legal proceedings, there are no objective standards for measuring the quality of mediation. In practical terms, mediation is also more difficult to research than many legal procedures as mediation often takes place behind closed doors, while in principle, legal proceedings are public. This study has shown that aspects of mediation quality can be researched empirically, but that it is nonetheless difficult to assess quality due to the lack of objective standards and accessible information.

The policy landscape has evolved since the inception of the current study, which means that the results will be released in a different policy environment than when the research began. The Coordinator of the Central Register of Mediators and the members of the Advisory Committee of the Central Register of Mediators gave their advice to the State Secretary for Justice and Security by letter on the 5th of June this year. The conditions required for the successful creation of a central register for mediators are currently lacking. The coordinator and members of the advisory committee propose enacting legislation to standardise quality guidelines and prerequisites for mediators seeking inclusion in an existing register. By this, they mean that standards should be further defined, developed and made concrete. In reaction to the advice and recommendations from the coordinator and members of the advisory committee, the State Secretary for Justice and Security stated that she would explore the advice and recommended route in close consultation with the stakeholders. The State Secretary also said that she would incorporate the findings of the current research into these deliberations.

Literatuur

Abramowitz, A. J. (2018). Toward a Definition of Success in Mediation. A work in progress. *Dispute Resolution Magazine, 24*(4), 23-28.

ADR Register (2019). Informatieblad ADR Register.

ADR Register (2020). General information sheet ADR Register V.2.

Alfini, J. J. (2008). Mediation as a Calling: Addressing the Disconnect Between Mediation Ethics and the Practices of Lawyer Mediators. *South Texas Law Review, 49*, 829-839.

Allewijn, D. (2018). *Tussen recht en vrede: Mediation in de responsieve rechtsstaat*. Sdu Uitgevers.

Amato, P. R., & Irving, S. (2006). Historical trends in divorce in the United States. In M. A. Fine (Red.), *Handbook of divorce and relationship dissolution* (pp. 41-57). Lawrence Erlbaum.

Asser, W. D. H., Groen, H. A., & Vranken, J. B. M. (m.m.v. I. N. Tzankova) (2006). *Uitgebalanceerd*. Boom Juridische uitgevers.

Baas, N. J. (2002). *Mediation in civiele en bestuursrechtelijke zaken: Een internationaal literatuuronderzoek*. WODC.

Bakker, F. (2016, 8 september). Maatschappelijk effectieve rechtspraak. *Nederlands Juristenblad*.

Bakker, M., Emaus, J., Iest, K., & De Vries, B. (2008). *Ethische en andere dilemma's bij mediation naast rechtspraak*. Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak.

Barendrecht, J. M. (2024). *Responsief recht... hoe werkt dat?: Een democratisch contract om conflicten op te lossen*. [Afscheidsrede]. Tilburg University.

Barendrecht, J. M., & Baarsma, B. E. (2012). Mediation 2.0. *Nederlands Juristenblad, 32*(32), 2239-2243.

Baruch Bush, R. A. (2004). One size does not fit all: A pluralistic approach to mediator performance testing and quality assurance. *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 19*(3), 965-1004.

Baruch Bush, R. A. (2023). Beyond the toolbox: Values-based models of mediation practice. *Cardozo Journal of Conflict Resolution, 24*(2), 255-301.

Bauw, E., Brenninkmeijer, A. F. M., Simon Thomas, M. A, Van der Woude, W., De Kluiver, C., & Van Mourik, J. (2019). Herziening gesubsidieerde rechtsbijstand, ADR en rechtsstatelijkheid: Een wegingskader. *Nederlands Juristenblad*, *2019*(4), 254-261.

Bauw, E., De Kluiver, C., Simon Thomas, M. A., & Van der Woude, W. (2018). *Rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschiloplossing*. Boom Juridisch.

Bercovitch, J. (2007). Mediation Success or Failure: A Search for the Elusive Criteria. *Cardozo Journal of Conflict Resolution, 7*(2), 289-302.

Blackburn, R., Kitching, J., & Saridakis, G. (2015). *The legal needs of small businesses*. Legal Services Board.

Bonenkamp, D., & Prein, H. C. M. (2024). Wat is mediation. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 41-56). Sdu Uitgevers.

Boyle, A. (2017). Effectiveness in Mediation: A New Approach. *The Newcastle Law Review, 12*, 148-161.

Brenninkmeijer, A. F. M. (2009). Mediation. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonenkamp, K. Van Oyen, & H. C. M. Prein (Red.), *Handboek Mediation* (4e druk) (pp. 25–40). Sdu Uitgevers.

Brenninkmeijer, A. F. M. (2017). Mediation. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonenkamp, K. Van Oyen, & H. C. M. Prein (Red.), *Handboek Mediation* (6e druk) (pp. 25-54). Sdu Uitgevers.
Brenninkmeijer, A. F. M., Bonekamp, H. J., Van Oyen, K., & Prein, H. C. M. (Red.), *Handboek Mediation* (6e druk). Sdu Uitgevers.
Brink, M. (2018). A Definition of Mediation? *Corporate Mediation Journal, 2*(2), 40-45.
Brouwer, D., De Jong, E., Coenraad, L., & Antokolskaia, M. V. (2019). *Landelijke evaluatie van de verschillende vormen van piketmediation: Best Practices en knelpunten*. Family & Law.
Centre for Effective Dispute Resolution. (2023). *The Tenth Mediation Audit*. Geraadpleegd op 3 december 2025, van www.cedr.com/wp-content/uploads/2023/02/Tenth-CEDR-Mediation-Audit-2023.pdf
Charkoudian, L., & Wilson, C. (2006). Factors Affecting Individuals' Decisions to Use Community Mediation. *Review of Policy Research, 23*(4), 865-885.
Cheldelin, S., Druckman, D., & Fast, L. (Red.) (2003). *Conflict: From Analysis to Intervention*. Bloomsbury 3PL.
Chin-A-Fat, B. E. S. (2004). *Scheiden: (ter)echter zonder rechter? Een onderzoek naar de meerwaarde van scheidingsbemiddeling*. Sdu Uitgevers.
Chin-A-Fat, B. E. S., & Steketee, M. (2001). *Bemiddeling in uitvoering. Evaluatie experimenten scheidings- en omgangsbemiddeling*. Verwey-Jonker Instituut.
Coenraad, L., & Ter Voert, M. J. (2021). De positie van mediation en van rechtspraak in familiezaken. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 129-151). Wolters Kluwer.
Combrink-Kuiters, L., Niemeijer, E., & Ter Voert, M. J. (2003). *Ruimte voor mediation (Onderzoek en beleid 210)*. Boom Juridische uitgevers.
Combrink-Kuijters, L., Van Gammeren-Soeterweij, M., & Peters, S. L. (2013). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2012*. Wolf.
Combrink, L., Dellink, H., Jagtenberg, R, Klijn, A., Praagman, S., Pel, M., Vastenhoud, B., Verberk, S. (2009). *Op maat beslecht: Mediation naast rechtspraak 1999-2009*. Raad voor de rechtspraak.
Commissie De Ruijter (1996). *Anders Scheiden. Rapport van de Commissie Herziening Scheidingsprocedure*.
De Bock, R. H., (2017). *De toekomst van de civiele rechtspraak. Een pleidooi om de rechter niet te ontlasten* [Oratie]. Uitgeverij Paris.
De Bruijn, S. (2018). *Reaching agreement after divorce and seperation: Essays on the effectiveness of parenting plans and divorce mediation* [PhD-thesis]. Utrecht University.
De Graaf, K. J., Marseille, A. T., & Herweijer, M. (2003). *Mediation in bezwaar. Evaluatie mediationproject Provincie Overijssel Groningen*. Vakgroep Bestuursrecht en bestuurskunde Universiteit Groningen.
De Jongh, J., & Smit, W. (2017). *Nederlanders en Mediation: Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland*. Ruigrok Panel.
De Jong, E., & Brouwer, D. (2018). *Rapport Landelijke Evaluatie Piketmediation* [Master Thesis]. Vrije Universiteit Amsterdam.
De Roo, A., & Jagtenberg, R. (2002). Mediation in the Netherlands: Past-present–future. *Electronic Journal of Comparative Law, 6*, 127-147.
De Roo, A., & Jagtenberg, R. (2003). *De praktijk van mediation in ons omringende landen*. Erasmus Universiteit Rotterdam.

De Ruiter, C., & Van Pol, B. (2017). *Mythen over conflictscheidingen: Een onderzoek naar de kennis van juridische en sociale professionals*. Family & Law.
Della Noce, D. J. (2009). Evaluative mediation: In search of practice competencies. *Conflict Resolution Quarterly, 27*(2), 193–214.
Donabedian, A. (1988). The Quality of Care. How can it be assessed? *Jama, 260*(12), 1743-1748.
Douglas, E. M. (2006). *Mending broken families: Social policies for divorced families*. Rowman & Littlefield Publishers.
Dubelaar, M. J., Glas, L. R., Terlouw, A. B., & Ter Voert, M. J. (2021). Inleiding. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: Het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 1-11). Wolters Kluwer.
Emaus, J., & Cazander, J. (2017). Het MfN-register: Een kwaliteitskeurmerk. *Tijdschrift Conflicthantering, 3,* 43-45.
Eshuis, R. J. J., Geurts, T., & Beenakkers, E. M. T. (2012). *Helpen of behelpen: De kwaliteit van dienstverlening van advocatuur en verzekeraars vergeleken* [Cahier 2012-3]. WODC.
Europese Commissie (2017). *Quality of public administration: A toolbox for practitioners*. Publications Office of the European Union.
Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3rd ed.). Penguin Books.
Folger, J., & Baruch Bush, R. A. (2005). Transformative Mediation. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution, 2*(1), 20-34.
Frerks, G., Jongbloed, T., & Uitslag, M. (2014). *De mediator: van procesbegeleider naar inhoudsdeskundige*. Maklu.
Geurts, T., & Ter Voert, M.J. (2019). Geschillen in het MKB: Over het verloop van conflicten bij bedrijven tot tien werkzame personen [Cahier 2019-11]. WODC.
Geveke, H., Plant, E., Thieme, M., & Verberk, M. (1998). *Kansen voor conflictbemiddeling: Verslag van een onderzoek naar toepassingsmogelijkheden van conflictbemiddeling*. B&A Groep.
Guiaux, M. (2008). *Mediation Monitor Rechtspraak: Tussenrapportage 2008* [Factsheet 2008-4]. WODC.
Guiaux, M. (2009). *Afwijzingsgronden Mediationvoorstel* [Factsheet 2009-3]. WODC.
Guiaux, M., & Tumewu, M. (2008). *Mediation Monitor 2008: Tussenrapportage* [Cahier 2008-7]. WODC.
Guiaux, M., Zwenk, F., & Tumewu, M. (2009). *Mediation Monitor 2005-2008*. WODC.
Haynes, J. M. (1978). Divorce mediator: A new role. *Social Work, 23*, 5-8.
Hekman, E. G. A., & Klijn, A. (1989). *Scheidingsmanieren.* WODC
Henderson, D. A. (1996). Mediation Success: An Empirical Analysis. *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 11*(1), 105-148.
Hoefnagels, G. P. (1993). *Samen trouwen, samen scheiden.* Wolters Kluwer.
Hoefnagels, G. P. (2000). *Handboek scheidingsbemiddeling: Mediation als methode van recht en psychologie*. TjeenkWillink.
Hoekstra, M. S., & Ter Voert, M. J. (2022). Komen juridische problemen harder aan bij burgers in kwetsbare omstandigheden? *Recht der Werkelijkheid, 43*(3), 10-15.
Hoekstra. M. S., Van Riezen-Den Bak, R. R., & Teeuwen, G. (2024). *Plan- en procesevaluatie Mediation in Strafzaken* [Cahier 2024-7]. WODC.
Hoekstra, M. S., Ljujić, V., Van Riezen, R. R., & Overvelde, Y. N. (2026). *Geschilbeslechtingsdelta 2024: (Potentieel) juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024*. WODC.

Hollet, N. L., Herrman, M. S., Goettler Eaker, D., & Gale, J. (2002). The Assessment of Mediation Outcome: The Development and Validation of an Evaluative Technique. *The Justice System Journal, 23*(3), 345-362.
Homburg, G., Jonker, I., & Soethout, J. (2002). *Evaluatie herstelbemiddeling: Eindrapport*. WODC.
Huls, N. J. H. (2000). De aanbodeconomie van ADR. Mediation kritisch beschouwd. *Justitiële Verkenningen, 26*, 99-107.
Ingelse, P., & Thiel-Wortmann, P. A. T. N. (2023). Kroniek Mediation 2021-2023. *Tijdschrift voor Civiele Rechtspleging, 4*, 141-152.
Jabbour, R. (2021). Successful Mediation Strategies. *BCDR International Arbitration Review, 6*(2), 335-352.
Jacobs, W. A. (1998). *ADR en Consument: Een rechtsvergelijkend studie naar de mogelijkheden van alternatieve geschillenbeslechting*. Kluwer.
Jagtenberg, J. (2007). Mediation & rechtswetenschap: Tien jaar verder. *Nederlands-Vlaams Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, 11(1),* 13-32.
Jarren, B. (2009). Future of Mediation: A Sociological Perspective. *Journal of Dispute Resolution, 2009*(1), 49-75.
Kaiser, P., Eisenkopf, G., Gabler, A. M., & Lehmann, F. (2022). Qualities and Long-Term Effects of Mediation. *Negotiation and Conflict Management Research, 16*(2), 132-164.
Kalter, M. (2020). Mediating in Hierarchical workplace conflicts. Proefschrift. Gepubliceerd door Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Leuven, KU Leuven, België., Gedownload van: https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/mediating-in-hierarchical-workplace-conflicts.
Kalter, M., Bollen, K., & Euwema, M. (2018). The long-term effectiveness of mediating workplace conflicts. *Negotiation Journal, 34,(3),* 243–265.
Kalter, M., Bollen, K., Euwema, M., & Verbeke, A. (2021). *A matter of feelings: Mediators' perceptions of emotion in hierarchical workplace conflicts*. Frontiers in Psychology.
Kleiboer, M. A. (2000). De onstuimige opmars der bemiddelaars: Mediation praktijken in Nederland. *Justitiële Verkenningen, 26*(9), 9-24.
Kluwer, E. S. (2013). *Het ouderschapsonderzoek: Een aanpak bij vechtscheidingen.* Raad voor de rechtspraak en Universiteit Utrecht.
Kluwer, E. S. (2018). *Evaluatie van het ouderschapsonderzoek: een follow-up.* Raad voor de Rechtspraak.
Kluwer, E. S., & Van Leuven, C. A. R. M. (2018). Interventions in High-conflict Divorce Cases: The Parenting Examination. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, 22*(4), 57-65.
Kocken, J. (2001). Is 'mediation' een alternatief voor de rechtspraak bij het beslechten van conflicten? In: M. Hertogh & H. Weyers (Red.), *Recht van onderop. Antwoorden uit de rechtssociologie* (pp. 225-251).
Kocken, C. L. B., & Van Manen, N. F. (1998). *Weg van het recht: Verslag van het evaluatieonderzoek in opdracht van het Ministerie van Justitie naar vier experimenten met bemiddeling bij Buro's voor Rechtshulp en Rechtbanken*. Paul Scholten Instituut en Universiteit van Amsterdam.
Korobkin, R. (2006). Psychological impediments to mediation success: Theory and practice. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, *21*(2), 281-238.
Kostense, L. (2022). Piketmediation in scheidingszaken: Aanbevelingen voor de toekomst. *Tijdschrift voor familie- en jeugdrecht,* (1), 12-18. deeplinking.kluwer.nl/?param=00DA3B26&cpid=WKNL-LTR-Nav2.

Kressel, K., & Pruitt, D. G. (1985). Themes in the Mediation of Social Conflict. *Journal of Social Issues, 41*(2), 179-198.
Kristen, F. G. M., Dubelaar, M. J., Bijlsma, J., Gaarthuis, R. S. T., Simon Thomas, M. A., Timmerman, M. A. P., & Huijnen, B. T. (2024*). Evaluatie pilots Innovatiewet Strafvordering – Prejudiciële vragen en Mediation in Strafzaken: Een empirisch-juridisch onderzoek naar de toepassing van de prejudiciële procedure en mediation in strafzaken.* WODC en Universiteit Utrecht.
Lande, J. M., & Wohl, R. (2007). Listening to Experienced Users, Improving Quality and Use of Commercial Mediation. *Dispute Resolution Magazine, 13*(3), 18-21.
La Poutré, B., & Boelrijk, M. (2010). *Mediation als alternatief. Bemiddeling door hulp- en dienstverleners* (2e druk). Bohn Stafleu van Laghum.
Lawrence, A., Nugent, J., & Scarfone, C. (2007). *The Effectiveness of Using Mediation in Selected Civil Law Disputes: A Meta-Analysis*. Department of Justice Canada. Geraadpleegd op 17 maart 2026, van coilink.org/20.500.12592/rfz5c4
Laxminarayan, M. S., Van Veenen, J., & Gramatikov, M. A. (2010). Het meten van de kosten en de kwaliteit van online geschiloplossing. *Tijdschrift Conflicthantering, 2010*(8), 32-36.
Lim, R. G., & Carnevale, P. J. D. (1990). Contingencies in the Mediation of Disputes. *Journal of Personalities and Social Psychology, 58*(2), 259-272.
Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). The Social Psychology of Procedural Justice. *Contemporary Sociology, 18*(5), 758-759.
Mayer, B. Stulberg, J. B., Susskind, L., & Lande, J. (2012). Core Values of Dispute Resolution: Is Neutrality Necessary? *Marquette Law Review, 96*(3), 806-828.
McDermontt, E. P., & Obar, R. (2004). "What's Going On" in Mediation: An Empirical Analysis of the Influence of a Mediator's Style on Party Satisfaction and Monetary Benefit. *Harvard Negotiation Law Review, 9*, 75-114.
Mediatorsfederatie Nederland (2019 t/m 2025). *Klachtenanalyse 20[xx] MfN-register.* Geraadpleegd op 25 februari, van mfnregister.nl/publicaties/cijfers-en-feiten/
Mediatorsfederatie Nederland (2016). MfN Vragenlijst. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfnregister.nl/content/uploads/Verslag_MfN_vragenlijst_2016.pdf.
Mediatorsfederatie Nederland (2022). Uitkomsten veldonderzoek 2022. Mediatorsfederatie Nederland – MfN-register. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfnregister.nl/content/uploads/Resultaten_veldonderzoek_MfN-register_2022.pdf.
Mediatorsfederatie Nederland (2023). Uitkomsten veldonderzoek 2023, Mediatorsfederatie Nederland – MfN-register. Geraadpleegd op 25 februari, van https://mfnregister.nl/content/uploads/Resultaten_veldonderzoek_2023.pdf.
Mnookin, R. H. (2002). Alternative Dispute Resolution. In: P. Newman (Red.), *The New Palgrave Dictionary of Economics and the Law*. Palgrave Macmillan.
Moffitt, M. L. (2008-2009). The Four Ways to Assure Mediator Quality (and why none of them work). *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 24*(2), 191-224.
Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4e druk). Jossey-Bass.
Mual, M. (2020). Mediation in strafzaken: de werkstijl is de methode: Reflecties op de praktijk. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, *20*(3), 49-66.
Nederlands Mediation Instituut (2011). Jaarbericht. *Rotterdam: Nederlands Mediation Instituut.*
Pel, M. (2009a). Tot besluit. In: L. Combrink, A. Klijn, M. Pel, & S. Verberk (Red.), *Op maat beslecht: Mediation naast rechtspraak 1999-2009.*
Pel, M. (2009b). Conflictoplossing op maat: Vernieuwde aanpak bij vier rechtbanken voor snelle en definitieve afdoening van geschillen en conflicten. *Trema*, 2, 73-75.

Peper, B., Spierings, F., De Jong, W., Blad, J. R., Hogenhuis, S., & Van Alten, V. (1999). *Bemiddelen bij conflicten tussen buren. Een sociaal-wetenschappelijke evaluatie van experimenten met buurtbemiddeling in Nederland*. Eburon.
Poitras, J., & Le Tareau, A. (2009). Quantifying the Quality of Mediation Agreements. *Negotiation and Conflict Management Research, 2*(4), 363-380.
Pollock, D., Evans, C., Menghao Jia, R., Alexander, L., Pieper, D., Brandão de Moraes, É., … Munn, Z. (2024). "How-to": scoping review? *Journal of clinical epidemiology, 176*. doi.org/10.1016/j.jclinepi.2024.111572
Prein, H. C. M. (2015). *Mediation in praktijk. Beroepsvaardigheden en interventietechnieken*. Boom.
Prein, H. C. M. (2017). Interventies. In A. F. M. Brenninkmeijer, H. J. Bonnier, & K. van Ooyen (Red.), *Handboek mediation* (6e herziene druk) (pp. 317–344). Sdu Uitgevers.
Prein, H. C. M. (2024). Taken en competenties van de mediator. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 329-347). Sdu Uitgevers.
Prein, H. C. M., & Bos, C. G. J. (2024). Benaderingen. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 161-224). Sdu Uitgevers.
Pruitt, D. G., Peirce, R. S., Zubek, J. M., Welton, G. L., & Nochajsky, T. H. (1990). Goal achievement, procedural justice and the success of mediation. *International Journal of Conflict Management, 1*(1), 33–45.
Raad voor de rechtspraak (2016 t/m 2024). *Jaarverslagen en kengetallen.* Raad voor de rechtspraak. Geraadpleegd tussen januari 2026 - juni 2026, van https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten en https://archief07.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20241010161938/https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten/paginas/archief-jaardocumenten.aspx.
Raad voor Rechtsbijstand (2025). Wat de Raad doet. Geraadpleegd op 27 november 2025, van www.raadvoorrechtsbijstand.org/over/raad-doet/.
Ross, W. H. (2000). Measuring success in mediation. *The Mediation Journal, 1*(1), 1-16.
Sandu, C. (2013). Mediation. Measuring the Success of Mediation. *Conflict Studies Quarterly,* 2, 30-39.
Schmiedel, L. (2012). Mediation in the Netherlands: Between State Promotion and Private Regulation. In: K. J. Hopt & Steffik, F. (2013). *Mediation: Principles and Regulation in Comparative Perspective* (pp. 697-774). Oxford.
Sheremet, A., Blashchuk, T., & Ishchuk S. (2022). Mediation Principles in the Civil Society and Features of Their Application in the Educational Environment of Ukraine. *Journal of Education Culture and Society, 13*(2), 231-250.
Sheppard, B. H. (1984). Third Party Conflict Intervention: A Procedural Framework. *Research in Organizational Behavior, 6*, 141-190.
Shestowsky, D. (2004). Procedural Preferences in Alternative Dispute Resolution: A Closer, Modern Look at an Old Idea. *Psychology, Public Policy, and Law, 10*(3), 211–249.
Simon Thomas, M. A. (2016a). *Evaluatie onderzoek naar 'Peer Review' voor de MfN-registermediator* [Eindrapport]. Montaigne Centrum.
Simon Thomas, M. A. (2016b). Theorizing Mediation: Lessons Learned from Legal Anthropology. *Utrecht Law Review*, *12*(1), 50-60.
Simon Thomas, M. A. (2020). Mediation–Ruim 25 jaar mediation in Nederland. In: C. C. J. H. Bijleveld, A. J. Akkermans, M. Malsch, A. T. Marseille, & M. Smit

(Red.), *Nederlandse Encyclopedie Empirical Legal Studies* (pp. 443-468). Boom Juridische uitgevers.
Simon Thomas, M. A. (2024). Mediation in Nederland. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 137-156). Sdu Uitgevers.
Simon Thomas, M. A., & Koster, E. (2021). De rechter als bemiddelaar. In M. J. Dubelaar, L. R. Glas, A. B. Terlouw, & M. J. Ter Voert (Red.), *Conflictoplossing: het domein van rechters?: Een vergelijkende studie naar rechterlijke en alternatieve conflictoplossing in verschillende rechtsgebieden* (pp. 15-36). Wolters Kluwer.
Simon Thomas, M. A., de Kort-de Wolde, M., Schutte, E., & Schonewille, M. (2018). *ZAM/ACB Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland*. Montaigne Centrum voor Rechtspraak en Rechtspleging.
Simon Thomas, M. A. Schutte, E., Schonewille, M., & Korneeva, O. (2024). *PBM Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation. Zie* https://platformbusinessmediation.nl/rapport-vervolgonderzoek-naar-kansen-en-belemmeringen-voor-zakelijke-mediation-in-nederland/.
Smeehuijzen, L. (2016). Hoe denken Zuidas-advocaten over mediation? Advocaten van de grote zakelijke kantoren (NL) geïnterviewd over mediation. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, (2).*
Spencer, J. M., & Zammit, J. P. (1976). Mediation-arbitration: Proposal for private resolution of disputes between divorced or separated parents. *Duke Law Journal*, 911-939.
Sprangers, H. (2014). De Mediatorsfederatie Nederland. *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement, 18*(1), 7-23. doi:10.5553/TMD/138638782014018001003.
Stoop, J. (2019). Met ons mentoraat bieden we een leerproces. *Tijdschrift Conflicthantering, 2,* 15-21.
Stratemeyer, G. (2020). Measuring Success in Mediation: An Outline. *Mediate.com.* Geraadpleegd op 4 november 2025, van mediate.com/measuring-success-in-mediation-an-outline/
Ten Raa, C. M. G. (1970). *De oorsprong van de Kantonrechter.* Kluwer.
Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* [Cahiers 2020-18]. WODC.
Ter Voert, M. J., & Klein Haarhuis, C. M. (2015). *Geschilbeslechtingsdelta 2014. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 315)*. Boom Juridische uitgevers.
Tettelaar, R. (2010). Op koers naar één international ADR-register. *Tijdschrift voor conflicthantering, 4*, 141-152
Trenczek, T., & Loode, S. (2012). Mediation "made in Germany" – a quality product. *Australian Dispute Resolution Journal, 23*(1), 61–70.
Uchendu, O. U., Akintayo, O. D., & Dagunduro, A. O. (2024). Strengthening Workplace Stability by Mediating Labor Disputes Successfully. *International Journal of Engineering Research and Development, 20*(11), 998-1010.
Uitermarkt, J. (2022). De lange maar geslaagde weg van mediotion in strafzaken. *Rechtstreeks, 3*. Raad van de rechtspraak.
Van Aar, J., Lenglet, M. J. E., & Torregrosa, L. D. R. (2022). *Evaluatie pilot Gezinsvertegenwoordiger 'Scheiden zonder Schade'* [Eindrapport]. WODC / Bureau Van Montfoort.

Van Beukering-Rolsmuller, E. J. M. (2017). De juridische afdwingbaarheid van een mediationclausule: Een bespreking van de procesrechtelijke invalshoek, aan de hand van recente wetgevingsontwikkelingen. *Tijdschrift voor Arbitrage, 2,* 7-14.
Van Beukering-Rosmuller, E. J. M. (2024). *Mediation in juridisch perspectief. Derde druk*. Wolters Kluwer.
Van Beukering-Rosmuller, E. J. M., & Van Schelven, P. C. (2013). *De implementatie van de Europese Mediationrichtlijn in het Nederlandse recht. Juridische gevolgen en betekenis voor de commerciële praktijk*. Boom Lemma uitgevers.
Van der Kraats, K. (2022). I'ts a bird, it's a plane, it's a judge!. De rechter als Super(wo)man. *Rechtstreeks 3*, 21-31.
Van der Zeijden, O., & Vogels, R. (2019). *De Nederlandse Mediationmarkt*. Panteia.
Van Gammeren-Zoeteweij, M., Combrink-Kuiters, L., & Peters, S. L. (2017). *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2016*. Wolf Legal Publishers.
Van Leuven, L., Peters, S., & Verdonschot, J. H. (2025). *Perspectieven op goede rechtsbijstand in het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand*. Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand. Geraadpleegd op 15 januari, van https://www.raadvoorrechts-bijstand.org/kenniscentrum/publicaties/perspectieven-goede-rechtsbijstand/
Van Meeteren, A. P. B. (2006). Op hoop van akkoord: Instrumenteel forumgebruik bij geschilbeslechting in Leiden in de zeventiende eeuw*. Tijdschrift voor Sociale en Economische Geschiedenis, 4*(3), 134.
Van Tijn, E. (2019). Mkb'ers lossen het liever zelf op. *Tijdschrift Conflicthantering, 2019(5).*
Van Velthoven, B. C. M., & Klein Haarhuis, C. M. (2010). *Geschilbeslechtingsdelta 2009. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 283).* Boom Juridische uitgevers.
Van Velthoven, B. C. M., & Ter Voert, M. J. (2004). *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over het verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers (Onderzoek en beleid 219)*. Boom Juridische uitgevers.
Verbeke, A. (2009). Mediation, faciliteren van onderhandelingen. In G. Frerks, T. Jongbloed, S. Kalff, L. Potters, F. Schonewille, & M. Uitslag (Red.), *Reflectie op mediation* (pp. 27-46). Maklu Uitgevers.
Verberk, S., Van Bergen, H., De Gier, M. (2003). *Tussenevaluatie Pilot Mediation bij de Huurcommissie.* B&A Groep.
Vogels, R. J. M. (2011). *De stand van Mediation in Nederland*. Stratus.
Vogels, R. J. M., & Van der Zeijden, P. Th. (2010). *De stand van Mediation in Nederland*. Stratus.
Vranken, J. B. M. (2005). *Mr. C. Asser's Handleiding tot de Beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht, Algemeen Deel – Een Vervolg*. Kluwer.
Wall, J. A., & Dunne, T. (2012). Mediation Research: A Current Review. *Negotiation Journal, 28*(2), 217-244.
Wall, J. A. Jr., & Lynn, A. (1993). Mediation: current review. *Journal of Conflict Resolution, 37*(1), 160-194.
Wissler, R. L. (2004). The Effectiveness of Court-Connected Dispute Resolution in Civil Cases. *Conflict Resolution Quarterly, 22*(1-2), 55-88.
WODC (2025). *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2023* [table 3.12]. Geraadpleegd op 2 december 2025, van www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/statistiek-en-monitoring/rechtspleging-civiel-en-bestuur
Zebel, S. (2024). Effectiviteit van het mediationproces. Inzichten uit wetenschappelijk onderzoek. In D. Bonenkamp, J. Elferink, H. C. M. Prein, M. A. Simon Thomas, & S. Zebel (Red.), *Handboek Mediation* (7e druk) (pp. 81-96). Sdu Uitgevers.

Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

Voorzitter	
Prof. dr. R.H. de Bock	Universiteit van Amsterdam en Hoge Raad
Leden	
Mr. dr. E.J.M. van Beukering-Rosmuller	Universiteit Leiden
Mr. dr. B.E.S. Chin-A-Fat	Chin-A-Fat de Voort Familierecht advocaten en Mediators
Mr. C. Munier	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Dr. A.J. de Roo	Erasmus Universiteit Rotterdam

Bijlage 2 Tabellen bij hoofdstuk 1

Tabel B2.1 Overzicht van kwaliteitsdimensies met bijbehorende indicatoren en kenmerken

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
Systeem	*Efficiëntie*	Kosten van de mediation	(Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
		Inzet middelen	(Sandu, 2013; Wissler, 2004)
		Duur van de mediation	(Boyle, 2017; Lim & Carnevale 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
		Afname achterstanden in rechtssysteem	(Kressel & Pruitt, 1985)
Proces	*Tevredenheid proces*	Tevredenheid van de partijen met het proces	(Kressel & Pruitt, 1985; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993)
		Tevredenheid van de partijen met de mediation	(Hollet, et al., 2002; Lim & Carnevale 1990)
		Tevredenheid van de partijen met de mediator	(Hollet, et al., 2002; Stratemeyer, 2020)
	Gepercipieerde rechtvaardigheid proces	Perceptie van de partijen van de procedurele rechtvaardigheid	(Hollet, et al., 2002; McDermontt & Obar, 2004; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Perceptie van de partijen van de interactionele rechtvaardigheid	(Hollet, et al., 2002)
Resultaat	*Effectiviteit*	Percentage bereikte overeenkomsten	(Kressel & Pruitt, 1985; Wissler, 2004)
		Schikking bereikt	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Wall & Lynn, 1993)

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Overeenkomst bereikt	(Boyle, 2017; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Sheppard,1984; Stratemeyer, 2020; Wall & Dunne, 2012; Wall & Lynn, 1993)
		Gestelde doelen bereikt	(Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Wall & Dunne, 2012)
	Aard overeenkomst	Duurzaamheid van de overeenkomst	(Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Wissler, 2004)
		Mate van naleving van de overeenkomst	(Boyle, 2017; Kressel & Pruitt, 1985; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004)
		Duidelijkheid en geschiktheid van de overeenkomst	(Lim & Carnevale, 1990; Pruitt, et al., 1990; Sheppard, 1984)
		Voor beide partijen voordelig overeenkomst ['win-win']	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020)
		Mate van compromis sluiten	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Middelen verkregen/hersteld	(Lim & Carnevale 1990; Stratemeyer, 2020; Wissler, 2004)
		Niet-financiële maatregelen vastgesteld	(Wissler, 2004)
	Verandering relatie	Verbetering in onderlinge relaties	(Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Verminderde vijandigheid tussen de partijen	(Stratemeyer, 2020; Wissler, 2004)
		Verlichting van emoties	(Wall & Dunne, 2012)
	Verandering conflict	Onderliggend kernconflict opgelost	(Hollet, et al., 2002 ; Lim & Carnevale 1990)
		Opheldering problemen	(Ross, 2000; Sheppard, 1984; Stratemeyer, 2020)
		Aantal problemen gereduceerd	(Lim & Carnevale 1990; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020)

Kwaliteitsdimensies	Indicatoren	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Geen nieuwe problemen tussen partijen	(Lim & Carnevale 1990; Pruitt, et al., 1990; Wall & Lynn, 1993)
		Geen averechtse (strategische) gevolgen	(Lim & Carnevale 1990)
		Verandering positie [startpositie, compromis positie, weerstandsgrens]	(Stratemeyer, 2020; Wall & Lynn, 1993)
		Partijen doen concessies naar eigen grenzen	(Ross, 2000; Stratemeyer, 2020)
	Tevredenheid resultaat	Tevredenheid van de partijen met het resultaat	(Boyle, 2017; Hollet, et al., 2002; Pruitt, et al., 1990; Ross, 2000; Sandu, 2013; Sheppard, 1984)
		Overeenkomst voelt van de partijen zelf	(Lim & Carnevale 1990; Wall & Dunne, 2012)
		Tevredenheid van de mediator overeenkomst	(Ross, 2000)
		Mediation in toekomst gebruiken	(Wissler, 2004)
	Gepercipieerde rechtvaardigheid resultaat	Partijen vinden het resultaat rechtvaardig	(Sandu, 2013; Sheppard, 1984; Wall & Lynn, 1993; Wissler, 2004)
		Perceptie partijen van distributieve rechtvaardigheid	(Hollet, et al. Gale, 2002; McDermontt & Obar, 2004)

Tabel B2.1 Overzicht van determinanten van kwaliteit van mediation met bijbehorende indicatoren en kenmerken

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
Conflict	*Intensiteit conflict*	Ervaren druk/spanning om de volgende 'stap' in impasse te vermijden	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984)
	Complexiteit conflict	Aantal partijen betrokken bij conflict	(Kressel & Pruitt, 1985; Henderson, 1996)
		Gevarieerde en sterk betwiste problemen	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard,)
		Hoeveelheid bronnen van impasse	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard,)
	Conflictonderwerp	Inhoudelijke aspecten van het conflict (bv.: principiële kwesties, financieel belang)	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Wissler, 2004)
Partijen	*Eigenschappen relatie*	Vijandigheid tussen partijen	(Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990; Wissler, 2004)
		Scheve machtsverhoudingen	(Bercovitch, 2007; Sheppard, 1984; Kressel & Pruitt, 1985)
		Eerdere geschillen tussen partijen	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Voortdurende (interpersoonlijke) relaties	(Kressel & Pruitt, 1985; Wall & Dunne, 2012; Wissler, 2004)
		Emotionele spanningen	(Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984)
		Type relatie (bv.: persoonlijk, zakelijk)	(Bercovitch, 2007; Sheppard, 1984; Wissler, 2004)
	Eigenschappen interactie	Mogelijkheden zien om samen te werken	(Kressel & Pruitt, 1985)
		Bereidheid van partijen om compromissen te sluiten	(Uchendu, et al., 2024)
		Gebrek aan leiderschap	(Lim & Carnevale, 1990; Uchendu, et al., 2024)
	Eigenschappen partijen	Financiële draagkracht	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984; Kressel & Pruitt, 1985)
		Kennis van en vaardig met onderhandelen	(Lim & Carnevale, 1990; Sheppard, 1984; Wall & Dunne, 2012)
		Voorbereiding mediation bijeenkomsten	(Sandu, 2013)

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Motivatie voor deelname aan mediation	(Bercovitch, 2007; Henderson, 1996; Kressel & Pruitt, 1985; Sheppard, 1984; Uchendu, et al., 2024; Wall & Dunne, 2012)
		Verwachtingen van mediation	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984)
		Mediator niet eerder gebruikt [afwezigheid *narcotic effect*]	(Ross, 2000)
		Tevredenheid met mediator	(Wissler, 2004)
		Vertrouwen in mediator	(Kressel & Pruitt, 1985; Lim & Carnevale, 1990)
		Perceptie van ondersteuning door mediation dienst	(Pruitt, et al., 1990; Stratemeyer, 2020)
Mediator	*Demografische eigenschappen*	Leeftijd	(Henderson, 1996)
	Competenties	Kennis, ervaring en vaardigheden mediator	(Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024)
		Analytisch inzicht	(Stratemeyer, 2020)
		Professionele ontwikkelingsvereisten en periodieke evaluatie/review	(Stratemeyer, 2020)
	Kwaliteiten	Zelfcontrole	(Jabbour, 2021)
		Empathie	(Jabbour, 2021)
		Assertiviteit	(Jabbour, 2021)
		Geduld	(Jabbour, 2021)
		Betrouwbaarheid	(Jabbour, 2021)
		Emotionele intelligentie	(Jabbour, 2021)
		Vasthoudendheid	(Jabbour, 2021; Stratemeyer, 2020)
		Optimisme	(Sandu, 2013; Stratemeyer, 2020)
		Vertrouwen	(Sandu, 2013)

Determinanten	Indicator	Kenmerk	Geselecteerde bronnen
		Luisteren	(Sandu, 2013)
		Neutraliteit	(Sandu, 2013; Uchendu, et al., 2024)
		Objectiviteit	(Jabbour, 2021)
		Bescheidenheid	(Sandu, 2013)
		Uitstraling mediator	(Sandu, 2013)
	Mediationstijl	Modellen (bv.: faciliterend, evaluatief, hybride)	(McDermontt & Obar, 2004; Stratemeyer, 2020)
		Interventies [technieken en tactieken]	(Henderson, 1996; Jabbour, 2021; Kressel & Pruitt, 1985; Ross, 2000; Stratemeyer, 2020; Uchendu, et al., 2024 ; Wall & Dunne, 2012)
		Vertrouwelijkheid communicatie tijdens sessies [mediation en een-op-een]	(Sandu, 2013)
	Type mediator	Professionele achtergrond (bv.: privaat, overheid, religieus, internationaal, advocaat die werkt op basis van toevoeging door RvR, griffier, leek)	(Bercovitch, 2007; Wissler, 2004;)
Institutionele context	*Manier van verwijzen*	Mediation op eigen initiatief of door verwijzing vanuit rechtspraak	(Henderson, 1996; Wissler, 2004)
		Moment waarop mediation wordt ingezet	(Henderson, 1996; Wissler, 2004)
	Procedurele aspecten	Regels voor het begeleiden van het mediationproces	(Henderson, 1996; Sheppard, 1984)
		Mate van bewijsvergaring	(Henderson, 1996)
	Waarborgen	Manieren waarop kwaliteit wordt gecontroleerd (bv.: tuchtrecht)	(Barendrecht & Baarsma, 2012)
	Kwalificatie-eisen	Vereisten gesteld door registers en verenigingen (bv.: opleiding, ervaring)	(Barendrecht & Baarsma, 2012)

Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2 en hoofdstuk 4

Tabel B3.1 Het aantal ingeschreven mediators bij MfN en RvR: totaal en deelreeksen in de periode 1995-2025

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Totaal ingeschreven	77	229	410	615	1.014	1.900	2.750	3.918	4.538	4.536	4.930
- gecertificeerd[a]				200	250	450	550	900	1.000	1.000	1.000
- NMI/MfM-register-Mediators											
- Actief bij RvR											

Tabel B3.1 vervolg

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal ingeschreven	4.267	4.475	4.282	4.582	4.566	4.469	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- gecertificeerd[a]	950	829	844	865	818	931	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- NMI/MfM-register-mediators							2.836	2.630	2.868	3.052	2.958
- Actief bij RvR		319	394	411	442	468	531	572	784	923	1.019

Tabel B3.1 vervolg

	2017	2018[b]	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025[c]
Totaal ingeschreven	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- gecertificeerd[a]	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- NMI/MfM-registermediators	2.908		2.900	2.800	2.800	2.700	2.640	2.500	
- Actief bij RvR	1.036	1.002	935	865	803	768	760	702	678

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), Giaux, Zwenk & Tumewu (2009), Simon Thomas (2019), Vogels & Van der Zeijden (2010), Vogels (2011), jaarverslagen NMI/MfN & RvR, bewerking door WODC

Noot a: Tot 2011 kende het NMI-register twee kwaliteitsstandaarden: 'ingeschreven mediators' en 'gecertificeerde mediators'. Op 1 januari 2012 verviel de categorie 'ingeschreven mediator'. Vanaf die datum staan alleen gecertificeerde mediators in het register opgenomen (die aan de nieuwe criteria voldeden; ook wel NMI-registermediators genoemd; later MfN-registermediators).

Noot b: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevat geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Noot c: Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2025 is op het moment van schrijven nog niet beschikbaar.

Tabel B3.2 Geschat aantal MfN-registermediators werkzaam binnen en buiten het RvR-stelsel in de periode 2012-2025

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totaal MfN-register-mediators	2.836	2.630	2.868	3.052	2.958	2.908		2.900	2.800
Niet actief bij RvR	1.481	2.058	2.084	2.129	1.939	1.872		1.965	1.935
Actief bij RvR	531	572	784	923	1.019	1.036	1.002	935	865

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), jaarverslagen NMI/MfN & RvR. Simon Thomas (2019), berekening en bewerking door WODC.

Noot a: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevatte geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Tabel B3.2 vervolg

	2021	2022	2023	2024	2025[b]
Totaal MfN-registermediators	2.800	2.700	2.640	2.500	
Niet actief bij RvR	1.997	1.932	1.880	1.798	
Actief bij RvR	803	768	760	702	678

Bronnen: Emaus & Cazander (2017), jaarverslagen NMI/MfN & RvR. Simon Thomas (2019), berekening en bewerking door WODC.

Noot a: Het MfN-jaarverslag over het jaar 2018 bevatte geen informatie over het aantal MfN-registraties.

Noot b: Het MfN-jaarverslag voor het jaar 2025 is op het moment van schrijven nog niet beschikbaar

Tabel B3.3 Gemiddeld aantal mediations in 2019 door MfN mediators

Aantal mediations	Mediators (in %)
0	5
1-5	26
6-10	22
11-15	13
16-20	9
21-30	9
31-40	5
41-50	5
51 of meer	6
Totaal	**100**

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Tabel B3.4 Gebruik van meest gebruikte juridische dienstverleners onder burgers naar type onderwerp (in % van alle burgers met een geschil op het betreffende geschilonderwerp)

	Scheiding/ relatie	Nalatenschap/ erfenis	Buren	Werkgever	Overheid	Leverancier	Letselschade	Andere schade
Juridisch Loket	18,5	22	13	15,8	22,1	10	13,1	11,1
Advocaat	40,6	31,3	8,6	19,1	17,8	12,4	35,2	18,9
Notaris	10,9	28,4	2,8	*	3,2	1	3	0,9
Vakbond	*	*	*	20,6	5,9	3,6	10,8	2,8
Echtscheidingsbemiddelaars	9,7	*	*	*	*	*	*	*
Maatschappelijk werk	9,6	6,1	6,6	6,1	7,4	2,8	6,7	2,4
Sociale raadsman/ vrouw	3,7	6,2	6	4,1	8,4	3,9	0,9	1,2
Mediator	21,4	4,9	7,2	4,9	3,9	2	3,1	3,4
Rechtsbijstandsverzekeraar	5,1	14,4	13,8	21,8	19,7	19,5	30,9	23,8
Consumentenorganisatie	*	*	*	*	7,8	10	2,5	8,7
UWV	*	*	*	7,6	*	*	*	*
Vertrouwenspersoon op werk	*	*	*	15,4	*	*	*	*
Arbodienst	*	*	*	6,3	*	*	*	*
Letselschadespecialist	*	*	*	*	*	1,3	28,2	4,8
Verzekeraar	*	*	*	*	*	4,3	18,7	21
Anders	4,3	0,8	12,3	2,7	11,5	5,5	3,5	3,7
(Nog) geen professionals ingeschakeld	27	20,8	46,8	21,7	26,7	42,8	4,2	23,3

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Per geschilsoort konden meerdere dienstverleners worden geantwoord. De kolommen tellen daarom niet op tot 100%. Een asterisk betekent dat voor dit geschiltype niet is gevraagd naar het gebruik van deze dienstverlener.

Tabel B3.5 Aantal toevoegingsafgiftes, aantal verwijzingen door de Rechtspraak en aantal verwijzingen door hJL in de periode 2005-2025

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Afgegeven toevoegingen			4.147	5.524	6.866	7.330	7.341	8.501	10.386	13.425	15.253
Verwijzingen door hJL	166	1.413	1.916	2.808	3.123	2.611	2.669	2.845	2.959	2.823	1.980
Verwijzingen door Rechtspraak	830	2.133	3.355	3.708	4.183	4.311	3.067	2.716	3.152	3.010	2.918

Tabel B3.5 vervolg

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afgegeven toevoegingen	17.209	17.295	17.215	16.580	14.417	12.531	13.096	15.370	14.566	14.178
Verwijzingen door hJL	1.679	1.605	1.418	1.066						
Verwijzingen door Rechtspraak	2.893	2.987	3.686	3.442	2.494	2.837	3.026	3.284	3.443	3.594

Bron: RvR, Jaarverslagen Rvdr, Kengetallen 2018 Rvdr, WODC (2025)

Noot: Bijna alle van deze afgegeven toevoegingen vallen binnen het personen en familierecht. In de periode 2011 t/m 2016 is het aantal verwijzingen door de Rechtspraak inclusief verwijzingen vanuit hogere colleges. Dit is beperkt in aantal (variërend van 2 zaken in 2015 en 204 zaken in 2011).

Tabel B3.6 Aantal verwijzingen naar mediation door de Rechtspraak in de periode 2005-2025, in totaal en naar rechtsgebied

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bestuur	1.056	1.040	978	369	148	145	95	65	104
Civiel – Familie en jeugd	2.174	2.570	2.746	2.138	2.016	2.397	2.324	2.054	1.923
Civiel – Handel	307	360	283	188	157	175	143	178	158
Civiel – Kanton	171	206	237	168	173	149	116	82	88
Straf*						74	329	539	598
Totaal	**3.708**	**4.176**	**4244.**	**2.863**	**2.494**	**2.940**	**3.007**	**2.918**	**2.871**

Tabel B3.6 Vervolg

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bestuur	70	52	53	32	35	28	49	101	101
Civiel – Familie en jeugd	1.500	1.911	1.683	1.115	1.191	1.324	1.390	1.303	1.303
Civiel – Handel		178	146	143	199	174	167	202	202
Civiel – Kanton		73	88	53	66	66	110	112	112
Straf*	1.472	1.472	1.472	1.151	1.346	1.434	1.568	1.725	1.725
Totaal		**3.686**	**3.442**	**2.494**	**2.837**	**3.026**	**3.284**	**3.443**	**3.443**

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Noot: In 2017 werden in het jaarverslag voor kanton- en handelszaken geen absolute aantallen genoemd. Gerechtshoven, CBb en CRvB zijn buiten het overzicht gehouden.

* Tot en met 2016 bevat dit ook enkele 'overige' zaken.

Tabel B3.7 De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van mediation (in percentage van het aantal personen met een geschil)

	Scheiding/ relatie	Nalatenschap/ erfenis	Buren	Werkgever	Overheid	Leverancier	Letselschade	Andere schade
Niet (meer) of nog niet nodig	33	30	41	31	36	35	30	33
Niet (meer) passend bij type geschil	3	9	6	8	6	8	3	5
Niet aan gedacht	5	9	8	10	9	10	5	13
Niet of onvoldoende mee bekend of geen of onvoldoende ervaring mee	18	16	13	16	17	15	14	17
Andere partij al ingeschakeld of had de voorkeur	9	11	5	9	7	4	11	7
Anders	17	15	15	14	13	19	26	17
Weet niet/geen antwoord	15	10	12	12	12	9	11	8
Totaal	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Noot: Andere redenen kunnen zijn: conflict niet zwaar genoeg (3%), rechtsbijstandsverzekering (4%), te duur (3%), tegenpartij of andere partij wilde niet (1%), slechte ervaring met mediation of geen vertrouwen in mediation (3%), duurt te lang of te veel gedoe (1%) of anders (1%).

Tabel B3.8 Het aantal onderwerpregistraties betreffende het mediationproces in de periode 2015-2024 (vanuit klachten bij de MfN)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Werkwijze	22	22	19	28	38	15	17	12	16	20
Procesbegeleiding	28	29	13	14	20	14	14	18	13	19
Transparantie	32	27	13	18	21	18	10	8	10	2
Facturering	24	5	17	7	10	15	8	8	6	7
Totaal	**106**	**83**	**62**	**67**	**89**	**62**	**49**	**46**	**45**	**48**

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, totaal is berekend door WODC

Tabel B3.9 Het aantal onderwerpregistraties voor kenmerken van de mediator in de periode 2015-2025 (vanuit klachten bij de MfN)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vertrouwelijkheid	9	12	5	20	17	7	11	14	6	6
Competentie	26	24	22	8	13	30	25	20	14	17
Partijautonomie	13	25	6	13	12	12	11	2	5	8
Onafhankelijkheid/-onpartijdigheid	36	41	25	9	19	30	40	36	38	28
Totaal	**84**	**102**	**58**	**50**	**61**	**79**	**87**	**72**	**63**	**59**

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, totaal is berekend door WODC

Tabel B3.10 Ontwikkeling in gestarte mediations na verwijzing door de rechtspraak (in %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal verwijzingen rechtspraak	3.708	4.176	4.244	2.863	2.494	2.866	2.678	2.379	2.273
Aantal verwijzingen juridisch loket	2.808	3.123	2.611	2.669	2.845	2.959	2.823	1.980	1.679
Percentage gestart bij verwijzing door rechtspraak (in %)	89	91	91	89	91	90	89	87	90

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Tabel B3.10 Vervolg

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal verwijzingen rechtspraak	1.570	2.214	1.970	1.343	1.491	1.592	1.716	1.718	2.011
Aantal verwijzingen juridisch loket	1.605	1.418	1.066						
Percentage gestart bij verwijzing door rechtspraak (in %)			84	87	82	89	84	82	82

Bron: Jaarverslagen en kengetallen Rvdr

Tabel B3.11 Lidmaatschappen van MfN-registermediators (in percentage van alle registraties)

Organisatie/vereniging	Percentage
NMv	39
vFAS	18
Regionale mediatororganisaties	11
Orde van Advocaten	8
Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN)	7
ADR Register	6
Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)	3
Nederlandse vereniging Mediation Advocaten (NVVMA)	3
Register van Financieel Echtscheiding Adviseurs (RFEA)	3
Nederlandse Vereniging van Familiemediator (Mfam)	3
Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)	3
Vereniging Zakelijke Mediation (ZAM)	2
Vereniging Mediators in de Gezondheidszorg (VMG)	2
Vereniging van Mediators in Strafzaken (VMSZ)	2
Stichting Kwaliteitsregister Jeugd	2
Vereniging Mediators Overheid (VMO)	2
Nederlandse Orde van beroepscoaches (NOBCO)	2
Overige sectorale mediationorganisaties	6

Bron: Van der Zeijden & Vogels (2019), bewerking WODC.

Tabel B3.12 Ontwikkeling van ingediende klachten bij de MfN (in aantal) en het aandeel dat niet in behandeling is genomen (in %) in de periode 2016-2024

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten	79	86	68	91	58	81	91	79	91
% niet in behandeling genomen	15	22	22	27	53	30	38	37	37

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.13 Ontwikkeling van het aantal niet in behandeling genomen klachten, in totaal en naar reden voor beëindiging

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Klager reageert niet	0	1	0	1	13	16	9	13	11
Geen mediation	6	10	6	6	2	4	8	6	5
Geen MfN-registermediator	3	5	1	4	5	6	2	6	6
Te laat	1	3	5	6	4	3	4	9	4
Andere reden	2	0	3	1	1	2	1	1	1
Totaal	**12**	**19**	**15**	**18**	**25**	**31**	**24**	**35**	**27**

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.14 Ontwikkeling in het totaal aantal behandelde klachten en het totaal aantal onderwerpregistraties

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klachten	67	67	53	54	66	58	59	56	50
Aantal gronden	198	195	127	120	155	149	140	123	109

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Tabel B3.15 Aantal in behandeling genomen klachten naar geschildomein

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familie	48	33	44	38	46	44	37	35	36
Arbeid	12	27	7	10	11	9	18	15	10
Overig	7	7	2	6	9	5	4	6	4
Totaal	**67**	**67**	**53**	**54**	**66**	**58**	**59**	**56**	**50**

Bron: Klachtenanalyse MfN 2024, bewerking WODC

Bijlage 4 Resultaten van de *scoping review*

Uit de *scoping review* zijn de volgende publicaties naar voren gekomen met empirische gegevens over de kwaliteit van mediation in Nederland.[241]

1 **Aaldering, H., Codrington, T., & Jordaan, B. (2016). Rapport, of de vertrouwensband tussen mediator en cliënten. *Tijdschrift voor Conflicthantering.***
Dit artikel gaat over de vertrouwensband tussen mediator en client, ook wel 'rapport' genoemd, als determinant voor succesvolle mediation. Om dit te onderzoeken zijn een aantal vragen gesteld aan 49 mediators. Het jaar van gegevensverzameling is niet bekend.

2 **De Bruijn, S. (2018). *Reaching agreement after divorce and seperation: Essays on the effectiveness of parenting plans and divorce mediation* [PhD-thesis].Utrecht University.**
Dit proefschrift onderzoekt de effectiviteit van het ouderschapsplan en scheidingsmediation. Gegevens zijn afkomstig van de New Family in the Netherlands-survey (NFN). De steekproef is door de UU in samenwerking met het CBS uitgevoerd. Het onderzoek naar mediation betreft 3.925 ouders met minderjarige kinderen die in 2010 hun relatie hebben beëindigd. De ouders konden zowel gehuwd als samenwonend geweest zijn. Het onderzoek is kwantitatief van aard. Gegevens zijn verzameld in 2012 en 2013.

3 **Brouwer, D., & De Jong, E. (2018). *Rapport Landelijke Evaluatie Piketmediation* [Master Thesis[. Vrije Universiteit Amsterdam.**
Dit onderzoek is een masterthesis en heeft als onderwerp de evaluatie van piketmediation bij diverse gerechten. In het onderzoek zijn onder andere 39 interviews gehouden (16 rechters, 10 mediationfunctionarissen, 13 piketmediators). De interviews hebben plaatsgevonde tussen september en november 2017. De bevindingen zijn in een expertmeeting besproken met 14 professionals. De gegevens zijn verzameld in de periode 1 januari 2016 tot 1 januari 2017. De informatie uit deze thesis vormt de basis voor het artikel van Brouwer, De Jong, Coenraad & Antokolskaia (2019), zie punt 3..

4 **Brouwer, D., De Jong, E., Coenraad, L., & Antokolskaia, M. V. (2019). *Landelijke evaluatie van de verschillende vormen van piketmediation: Best Practices en knelpunten*. Family & Law*.***
Zie beschrijving bij punt 3 hierboven.

5 **De Jongh, J., & Smit, W. (2017). *Nederlanders en mediation: Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland.* Ruigrok Panel.**
Dit is een kwantitatief onderzoek. Het doel is om te onderzoeken wat de kennis, houding en het gedrag van Nederlanders is ten opzichte van mediation. 1.047 Nederlanders hebben een vragenlijst hebben ingevuld. De steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Het onderzoek voldoet aan de kwaliteitseisen volgens het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO-norm 20252. Als referentiebestand is gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2016, ontwikkeld door MOA en CBS. De gegevens zijn online verzameld tussen 12 en 18 mei 2017.

[241] Buurt- en herstelbemiddeling vallen buiten het overzicht.

6 **De Ruiter, C., & Van Pol, B. (2017). *Mythen over conflictscheidingen: Een onderzoek naar de kennis van juridische en sociale professionals*. Family & Law.**
Aan dit onderzoek deden 863 professionals mee waaronder 460 advocaten en 213 mediators (een respons van 10%). Het doel is om het kennisniveau wat betreft conflictscheidingen onder deze professionals te onderzoeken. Het jaar van enquêteren is onbekend maar de vragenlijst is bij de ethische commissie geregistreerd in 2015. Er wordt geen directe informatie gegeven over de generaliseerbaarheid van de resultaten.

7 **Hoekstra, M. S., Ljujić, V., Van Riezen, R. R., & Overvelde, Y. N. (2026). *Geschilbeslechtingsdelta 2024: (Potentieel) juridische problemen van burgers in de periode 2020-2024.* WODC.**
Dit onderzoek betreft een representatieve steekproef onder burgers van 18 jaar en ouder, die ten minste één potentieel juridisch probleem hebben gehad in de vijf jaren voorafgaand aan de meting (in januari 2025). Onder deze burgers is onder andere gekeken naar het gebruik van mediation, de uitkomsten ervan en de tevredenheid ermee.

8 **Kalter, M. (2020*). Mediating in Hierarchical workplace conflicts* [Proefschrift]. KU Leuven**
Het doel van dit proefschrift gaat over de invloed van hiërarchische conflicten op de perceptie van mediators en partijen. In dit proefschrift staan drie onderwerpen centraal: de effectiviteit van mediation bij hiërarchische arbeidsconflicten, de invloed van ervaren situationele macht op de effectiviteit, en de beleving van emoties tijdens een mediation door de mediator en partijen. Een tweetal onderzoeken uit deze publicatie zijn teruggevonden als artikel in peer-reviewed wetenschappelijk tijdschrift. Zie punt 9 & punt 10 hieronder.

9 **Kalter, M., Bollen, K., & Euwema, M. (2018). The long-term effectiveness of mediating workplace conflicts. *Negotiation Journal, 34*(3), 243–265.**
Dit onderzoek verkent de effectiviteit zowel op korte als op lange termijn van mediation in bij hiërarchische arbeidsrelaties. Zowel leidinggevenden als werknemers beoordelen de effectiviteit. De mediations werden verricht door MfN-registermediators, en de gegevens zijn verzameld in de periode 2011-2014. In totaal hebben 96 mensen uit 79 mediations deelgenomen aan de eerste meting. Voor de lange termijn meting waren uiteinden gegevens beschikbaar over 41 mediationdeelnemers. Aan de hand van een enquête onder deelnemers aan mediations door MfN-registermediators, gehouden tussen januari 2011 en juli 2014, zijn onder andere gegevens verzameld over de tevredenheid van partijen met het doorlopen proces en het behaalde resultaat.

10 **Kalter, M., Bollen, K., Euwema, M., & Verbeke, A. (2021). A matter of feelings: Mediators' perceptions of emotion in hierarchical workplace conflicts. *Frontiers in Psychology,* 1-14.**
Deze publicatie beschrijft een onderzoek naar het herkennen van emoties door MfN-registermediators in arbeidsgeschillen. In totaal deden 41 leidinggevenden, 55 werknemers en 29 MfN-registermediators mee aan het onderzoek. Alle participanten waren Nederlands. De vragenlijsten zijn afgenomen tussen januari 2011 en juli 2014.

11 **Kostense, L. (2022). Piketmediation in scheidingszaken: Aanbevelingen voor de toekomst. *Tijdschrift voor Familie- en Jeugdrecht, 4.***
Artikel nav VU-scriptie van dezelfde auteur. Het onderzoek bouwt sterk voort om eerder onderzoek van Brouwer & De Jong (2018; zie punten 3 en 4). Het betreft één van de gerechten die in het eerdere evaluatieonderzoek niet kon worden

meegenomen. De nadruk in dit onderzoek ligt dan ook vooral op het formuleren van aanbevelingen.

12 **Mediationfederatie Nederland (2016 t/m 2024). Klachtenanalyse. Geraadpleegd van https://mfnregister.nl/publicaties/cijfers-en-feiten/klachtenanalyse/**
Deze publicaties betreffen ten eerste een klachtenanalyse van het MfN. De opbouw is vrijwel hetzelfde. Bij een nieuwe publicatie wordt er een nieuw jaar toegevoegd aan de bestaande informatiereeks. Daarnaast zijn er verschillende publicaties van het MfN zelf die de beroepspraktijk en inkomsten van MfN-registermediators beschrijven. Voor de synthese baseren wij ons op een rapport uit 2019 waarin methode en analyse het meest duidelijk gedocumenteerd zijn. Andere uitgaven (MfN 2016, 2022, 2023) zijn wel geregistreerd als grijze literatuur, maar wegens onvoldoende transparantie over herkomst, methode en analyse niet opgenomen in de rapportage over de bevindingen van de literatuurreview.

13 **Pinkster, A. P. L., & Kevers, W. J. (2021). Klacht- en tuchtrecht voor mediators. *Tijdschrift Tuchtrecht, 2,* 1-30.**
De auteurs bespreken in dit artikel de regels en opzet van het klacht- en tuchtrecht voor MfN-registermediators en brengen in beeld hoe het in de praktijk uitpakt. Ze analyseren klachtbehandeling door SKM en klachten bij de STM. De analyse heeft betrekking op klachten in de jaren 2017, 2018 en 2019.

14 **Raad voor de rechtspraak (2016 t/m 2024). Jaarverslagen en kerncijfers. Geraadpleegd van https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/raad-voor-de-rechtspraak/jaardocumenten**
Deze verslagen omvatten onder andere informatie uit registratiebestanden van de Raad. Wat betreft mediation gaat het over het percentage waarin volledige overeenstemming is bereikt in door rechters verwezen mediationtrajecten.

15 **Simon Thomas, M. A. (2016a). *Evaluatie onderzoek: Naar "Peer Review" voor de MfN–registermediator.* Universiteit Utrecht.**
Onderzoek betreft enquête onder 27 reviewers en 169 mediators, twee focusgroepen, én telefonische interviews onder 16 mediators, 3 reviewers, en vier andere stakeholders. Het jaar van gegevensverzameling is 2016.

16 **Simon Thomas, M. A., De Kort-De Wolde, M., Schutte, E., & Schonewille, M. (2018). *ZAM/ACB Onderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland*. Montaigne Centrum voor Rechtspraak en Rechtspleging.**
Dit betreft gaat over de kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation. Hiertoe is een enquête gehouden onder 113 advocaten, 93 bedrijven en 62 rechters. De gegevens zijn verzameld in 2018.

17 **Simon Thomas, M. A., Schutte, E., Schonewille, M., & Korneeva, O. (2024). *PBM Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation onder advocaten en bedrijven in Nederland.*** *Zie* Rapport Vervolgonderzoek naar kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation in Nederland.
Dit is een vervolgstudie van het hier bovenstaande onderzoek uit 2018 (zie punt 16) waarbij ZAM/ACB gebruikers van zakelijke mediation (bedrijven) en verwijzers (advocaten en rechters) zijn bevraagd. De rapportage uit 2024 maakt gebruik van gegevens die zijn verzameld in de herfst van 2023 middels een enquête onder advocaten en bedrijven. Emailadressen zijn aangeleverd door leden van PBM. Alleen professionals met ervaring met zakelijke mediation konden eraan deelnemen. In totaal hebben 102 advocaten (15% respons) en 43 professionals uit het bedrijfsleven (35% respons) de enquête ingevuld.

18 **Smeehuijzen, L. (2016). Hoe denken Zuidas-advocaten over mediation? Advocaten van de grote zakelijke kantoren (NL) geïnterviewd over mediation. *Tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, 2.***
In deze studie wordt onderzocht hoe Zuidas-advocaten denken over mediation. Het artikel maakt gebruik van 17 interviews die zijn gehouden door studenten van de Master Ondernemingsrecht aan de Zuidas (VU/UvA). Uit deze interviews kwam naar voren dat de geïnterviewde advocaten wisselende ervaringen hebben met de effectiviteit van mediation. Het gaat hierbij om zakelijke mediations waarbij middelgrote en grote bedrijven partijen zijn. Het jaar waarin de interviews hebben plaatsgevonden is niet bekend.

19 **Ter Voert, M. J., & Hoekstra, M. S. (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* [Cahier 2020-18]. WODC.**
Dit onderzoek betreft een representatieve steekproef onder 5.531 burgers van 18 jaar en ouder, waarvan er 3.087 ten minste één potentieel juridisch probleem heeft gehad in de vijf jaar voorafgaand aan de meting in januari 2020. Onder deze burgers is onder andere gekeken naar het gebruik van mediation, de uitkomsten ervan en de tevredenheid ermee.

20 **Van der Zeijden, O., & Vogels, R. (2019). *De Nederlandse Mediationmarkt*. Panteia.**
Vanuit een behoefte van MfN aan meer inzicht in de mediationmarkt werd dit onderzoek uitgevoerd. Er zijn een tweetal internetenquêtes gehouden. Een onder mediators die zijn aangesloten bij het MfN-register, en een onder Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder. In totaal vulden 743 mediators de vragenlijst volledig in. Onder de burgers zijn twee vragenlijsten afgenomen. In totaal deden 523 personen met en/of zonder geschil mee aan de eerste vragenlijst, en 1.547 personen die een geschil hadden in de twee jaren voorafgaand aan de enquête. De gegevens zijn gewogen met gebruik van de Gouden Standaard waarmee de gegevens representatief zijn gemaakt voor basiskenmerken van de bevolking (zoals geslacht en leeftijdsklasse). Begin oktober 2019 kregen deelnemers een uitnodiging met de oproep tot deelname aan het onderzoek.

21 **Van Gruijthuijsen, E. J., & Van Spengen, A. J. (2018). Mediation in de Rotterdamse insolventiepraktijk: Gewoon doen! *Tijdschrift financiering, zekerheden en insolventierechtspraktijk, 2*, 41-44.**
Verslag van bevindingen van een pilot voor mediation in faillissementen. Dertig zaken werden geschikt geacht, en van deze zaken hebben er twaalf gebruik gemaakt van mediation. Mediators zijn MfN geregistreerd en ingeschreven bij de RvR. Ze besteden tenminste 50% van hun tijd aan zakelijke mediation en hebben een voor faillissementen een relevante juridische achtergrond. In het najaar van 2016 is de pilot intern geevalueerd.

22 **Van Tijn, E. (2019). Mkb'ers lossen het liever zelf op: Reputatie zakelijke mediation nader onderzocht. *Tijdschrift Conflicthantering, 5.***
Dit artikel beschrijft een onderzoek onder 23 mkb-ondernemers over hoe zij aankijken tegen het gebruik van mediation. Het jaar waarin de gegevens verzameld zijn, is niet bekend. De aanleiding voor het onderzoek was de publicatie van Simon Thomas et al. (zie nr. 17 in deze lijst). Hieruit kan worden afgeleid dat de gegevensverzameling in 2018 (publicatie Simon Thomas) of 2019 (publicatie van Van Tijn) hebben plaatsgevonden.

Bijlage 5 Informatieblad bij interviews

Met dit onderzoek beogen we een stand van zaken te geven met betrekking tot de kwaliteit van mediation in Nederland. Dit doen we door op basis van literatuur, openbare informatie en interviews inzichtelijk te maken wat we wel weten over de kwaliteit van mediation in de praktijk en wat we nog niet weten. We besteden aandacht aan de invulling die aan kwaliteit wordt gegeven, aan de kwaliteitsborging met bijbehorende criteria en aan de competenties en taken van de mediator. De bevindingen worden geplaatst binnen de huidige beleids- en praktijkcontext.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek bestaat uit interviews met mediators. Met deze interviews beogen we onderstaande twee onderzoeksvragen te beantwoorden:

- Hoe worden de concepten 'kwaliteit van mediation' en 'competenties van de mediator' in de dagelijkse praktijk door mediation professionals ingevuld?
- Welk belang hechten mediation professionals aan de verschillende kwaliteitscriteria en -instrumenten (zoals registers, tuchtrecht, permanente educatie) voor het waarborgen van kwaliteit van mediation?

Via de gesprekken met mediators willen we een zo volledig mogelijk beeld schetsen van de sector. We brengen in kaart hoe kwaliteit in de praktijk wordt beleefd, vormgegeven en inzichtelijk wordt gemaakt. Ook gaan we na welke indicatoren van kwaliteit als relevant en praktisch werkbaar worden gezien en welke rol registers, richtlijnen en beroepscompetenties hierin spelen. Hierdoor krijgen we meer inzicht in waarom bepaalde competenties en vaardigheden kunnen bijdragen aan de kwaliteit van mediation.

Bijlage 6 Topiclijst interviews

Introductie onderzoek

Dit interview is onderdeel van het WODC onderzoek naar de kwaliteit van mediation in Nederland. Het doel is om inzicht te verkrijgen in hoe kwaliteit in de dagelijkse praktijk wordt vormgegeven, beleefd en gewaarborgd. Om dit in kaart te brengen is uw mening en ervaringen onmisbaar.

Ik wil u graag meegeven dat uw deelname volledig vrijwillig is. U mag dan ook op elk moment tijdens het gesprek stoppen, vragen stellen of een vraag overslaan. Er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat puur om uw persoonlijke perspectief. Als u besluit te stoppen, hoeft u daarvoor geen reden op te geven. U kunt uw deelname tot het moment van publicatie van het onderzoeksrapport, intrekken.

Het interview zal naar verwachting ongeveer een uur duren. Om ervoor te zorgen dat we uw antwoorden nauwkeurig vastleggen, zou ik het gesprek graag opnemen. Van deze opname maken we een letterlijke transcriptie (uitschrift), die wij ter controle en eventuele correctie aan u voorleggen. De opname zelf wordt direct na afronding van het onderzoeksproject vernietigd. Alle gegevens worden volledig geanonimiseerd verwerkt, zodat uw antwoorden nooit naar u herleid kunnen worden.

Voordat we beginnen: bent u akkoord dat ik dit gesprek opneem?

Algemene toelichting op mediation

[We beginnen met enkele vragen om uw achtergrond, ervaring en werkwijze als mediator beter te begrijpen]

1 Kunt u kort aangeven welke opleiding tot mediation u heeft genoten?
- a Heeft u een certificering behaald?
- b Heef u nog andere relevante opleidingen gevolgd?

2 Kunt u kort aangeven welke ervaring u heeft als mediator?
- a Hoeveel jaar werkt u als mediator?
- b Beoefent u naast mediator nog een ander beroep? Zo ja, wat ziet u als uw primaire beroep, mediation of het andere beroep?
- c Beoefent u het beroep van mediator geheel zelfstandig of via een *provider* of maatschap?
- d Hoeveel mediations doet u per jaar?
- e Bij wat voor conflicten of juridische problemen bent u meestal betrokken als mediator? (Eventueel vragen naar juridische domeinen: familie, arbeid, zakelijk, etc)

3 Bent u lid van een vereniging/verbonden aan beroepsorganisatie?
- a Zo ja, welke?
- b Waarom heeft u voor deze organisatie/vereniging gekozen?
- c Heeft u ook andere organisaties/verenigingen overwogen? Zo ja, waarom heeft u deze uiteindelijk niet gekozen?

4 Bent u ingeschreven bij een register?

a In welk register of welke registers staat u momenteel ingeschreven?
b Waarom heeft u voor dit/deze register(s) gekozen?
c Wat zijn voor- en nadelen van het register waarin u staat ingeschreven?
d Herkent u behoefte aan een centraal register?
e Wat is volgens u de belangrijkste meerwaarde van een centraal register?
f Wat zijn volgens u de belangrijkste beperkingen (of nadelen?) van een centraal register?
g Wat zou de status van zo'n register moeten zijn? Vindt u dat het publiek of privaat moet zijn?
h Wie zou het beheer over dit centrale register moeten hebben en waarom?

[In aanvulling op uw ervaring en achtergrond willen we graag ingaan op uw benadering van het mediationproces]

5 Kunt u een korte beschrijving geven van hoe u zelf een mediationproces doorgaans aanpakt?

a Wat beschouwt u als de kernwaarden van een mediationproces?
b Wat vindt u belangrijke doelen van een mediation?
c Hoe ziet u uw rol als mediator binnen het mediationproces?
d Er zijn verschillende vormen van mediation. Welke vorm vindt u het beste passen bij uw werkwijze?

Kwaliteit mediation

[We willen nu graag bespreken hoe u zelf aankijkt tegen kwaliteit van mediation]

6 Wat zijn volgens u de belangrijke kenmerken van kwalitatief goede mediation?

a Hoe zou u goede kwaliteit van mediation omschrijven? En slechte?
b Wanneer is volgens u een mediation geslaagd?
c Wanneer is een mediation volgens u juist niet geslaagd?

7 Hoe beoordeelt u de huidige kwaliteit van mediation in Nederland?

a Heeft u het idee dat er binnen de sector verschillen bestaan in kwaliteit van mediation?
b Indien er verschillen worden geconstateerd: Wat zorgt volgens u voor de verschillen in de kwaliteit van mediation?

8 Waar kunnen gebruikers volgens u informatie over kwaliteit van medation vinden?

Kwaliteit mediator

[We willen nu graag bespreken hoe u aankijkt tegen kwaliteit van de mediator]

9 Wat zijn volgens u belangrijke elementen die goede mediators van slechte onderscheiden?

a Hoe zou u kwaliteit van de mediator omschrijven?
b Aan welke eisen zou volgens u een goede mediator moeten voldoen?
c Verschillen de vereiste kwaliteiten van de mediator per type geschil? Kunt u voorbeelden geven? Zo ja, vindt u dat begrijpelijk?

d Zijn er volgens u kwaliteiten die worden onder/overschat in het veld?

10 Wat doet u om ervoor om te zorgen dat een mediation goed verloopt?
a Zijn er specifieke richtlijnen, standaarden of gedragscodes waar u zich aan houdt? Zo ja, welke?
b Wat vindt u relevant voor het goed verlopen van een mediation?

11 Hoe houdt u uw vaardigheden en kennis up-to-date?
a Hoe beoordeelt u het huidige aanbod aan permanente educatie?

Waarborgen kwaliteit

[De volgende vragen gaan over het waarborgen van de kwaliteit van mediation. Wij zijn geïnteresseerd in uw beeld van de huidige praktijken, verbeterpunten en uw eigen rol bij kwaliteitsborging]

12 In hoeverre vindt u de huidige kwaliteitsborging prima?
a Welke rol spelen registers, verenigingen en beroepsorganisaties volgens u in kwaliteitsborging? En hoe kijkt u tegen deze rol aan?
b Welke kwaliteitscriteria en inschrijvingseisen vindt u belangrijk voor het garanderen van een goede kwaliteit van mediation?
c Door wie/welke organisatie wordt het gewaarborgd? Voorbeelden?
d Wat doet u zelf om kwaliteit te garanderen?
e Welke punten zijn op dit moment goed geregeld? Wat zijn volgens u de grootste verbeterpunten in het waarborgen van kwaliteit van mediation?

Kwaliteit van mediation en de mediator volgens gebruikers

[Uw observaties vanuit de praktijk zijn waardevol om inzicht te krijgen in de gebruikersperspectieven. Wij zijn vooral benieuwd naar uw beeld van hoe gebruikers het proces ervaren, welke afwegingen zij maken en hoe hun verwachtingen zich verhouden tot de praktijk]

13 Wat verwachten gebruikers volgens u van mediation?
a Vraagt u daar actief naar bij cliënten (beide partijen, eventueel ook adviseurs van partijen? Kunt u een voorbeeld geven?)
b Heeft u het idee dat gebruikers zich goed geïnformeerd hebben bij hun keuze voor mediation? (Bijvoorbeeld over wat mediation is, de werkwijze, wat het resultaat is, wat er van hen verwacht wordt, wat de rol van de mediator is, hoe het klachtensysteem er uitziet, wat de kosten zijn, hoe sterk het zich verhoudt tot andere opties (rechtspraak, bindend advies etc), etc.)
c In hoeverre hebben gebruikers volgens u een realistisch/duidelijk beeld of verwachting van mediation?

14 Wegen gebruikers volgens u de kwaliteit mee bij hun keuze voor mediation en de mediator?
a Welke overwegingen spelen een rol in het maken van een keuze tussen verschillende mediators? Gaat het om een afweging van alternatieven?
b Heeft u het idee dat gebruikers een duidelijk beeld hebben van de kwaliteit voordat ze kiezen voor een specifieke mediator?
c Wat zijn volgens u de belangrijkste redenen voor gebruikers om voor mediation te kiezen?

Afsluiting

Heeft u nog aanvullingen die relevant kunnen zijn voor ons onderzoek?

Hartelijk dank voor uw waardevolle inzichten.

Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum

Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC), Kennisinstituut voor de rechtsstaat, is een onafhankelijk kennisinstituut dat valt onder het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het WODC draagt bij aan behoud en verbetering van de rechtsstaat via het (laten) uitvoeren van kwalitatief hoog wetenschappelijk onderzoek. En door het aanbieden van gevraagde en ongevraagde kennis, verbeterpunten en (waar mogelijk) denkrichtingen.

Voor meer informatie, bezoek www.wodc.nl