

**Cahier**

# **Mediation Monitor 2007**

**Tussenrapportage**

**J. Reitsma  
M. Tumewu  
M. ter Voert**



**Wetenschappelijk Onderzoek-  
en Documentatiecentrum**



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Doelstelling en probleemstelling	3
1.2 Doorverwijzingsvoorzieningen en financiële voorzieningen	3
1.3 Methoden van onderzoek	4
1.4 Opzet van dit rapport	7
<b>2 Beheer en financiële voorzieningen</b>	<b>9</b>
2.1 Aanbod mediators	9
2.1.1 Raden voor Rechtsbijstand	9
2.1.2 Nederlands Mediation Instituut	9
2.2 Financiële voorzieningen	10
2.2.1 Stimuleringsbijdragen	10
2.2.2 Mediationtoevoegingen	10
<b>3 Het Juridisch Loket</b>	<b>13</b>
3.1 Inleiding	13
3.2 Mediationvoorstel	14
3.3 Bekendheid met mediation	15
3.4 Motieven voor mediation	17
3.4.1 Motieven partijen voor mediation	17
3.4.2 Motieven voor voorstel tot mediation	17
3.5 Resultaten van mediation	18
3.5.1 Overeenstemming	18
3.5.2 Doorlooptijd, bijeenkomsten en contacturen	18
3.5.3 Tevredenheid van partijen	20
3.5.4 Kosten voor partijen	21
<b>4 De Rechtspraak</b>	<b>23</b>
4.1 Inleiding	23
4.2 Methoden van onderzoek	26
4.3 Bekendheid met mediation	27
4.4 Motieven voor een mediationvoorstel	28
4.5 Ontwikkeling aantal mediations	29
4.6 Motieven van partijen	29
4.7 Resultaten van mediation	30
4.7.1 Overeenstemming	30
4.7.2 Duur van mediation	31
4.7.3 Tevredenheid van partijen	33
4.7.4 Kosten voor partijen	34
<b>5 Mediation buiten doorverwijzingsvoorzieningen</b>	<b>37</b>
5.1 Mediations buiten doorverwijzingsvoorzieningen met een mediationtoevoeging	37
5.1.1 Motieven partijen voor mediation	37

5.1.2	Overeenstemming	38
5.1.3	Tevredenheid van partijen	38
5.1.4	Doorlooptijd en contacturen	39
5.1.5	Kosten voor partijen	39
<b>6</b>	<b>Conclusie</b>	<b>41</b>
6.1	Bekendheid en gebruik van mediation	41
6.2	Kwaliteit en resultaten mediations	42
6.3	Kwaliteit en aanbod mediators	44
6.4	Financiële voorzieningen	44
6.5	Beperkingen en toekomstig onderzoek	45
	<b>Literatuur</b>	<b>47</b>
	<b>Bijlage 1: Begeleidingscommissie</b>	<b>49</b>
	<b>Bijlage 2: Definities en begrippen</b>	<b>51</b>
	<b>Bijlage 3: Statistische begrippen</b>	<b>53</b>
	<b>Bijlage 4: Affiniteitsgebieden mediators</b>	<b>55</b>
B4.1	Achtergrond mediators Raden voor Rechtsbijstand	55
B4.2	Achtergrond mediators Nederlands Mediation Instituut (NMI)	56

# Samenvatting

## Doelstelling en methoden

Vanaf april 2005 zijn beleidsmaatregelen ingevoerd (mediationvoorziening bij Juridische Loketten en gerechten en financiële voorzieningen) die de bekendheid met en het gebruik van mediation moeten bevorderen. De huidige *tussenrapportage* geeft de stand van zaken weer over periode april 2005 tot en met december 2006 met betrekking tot:

1. de bekendheid met mediation en het gebruik ervan;
2. de kwaliteit en resultaten van mediations;
3. de kwaliteit en het aanbod aan mediators;
4. het beroep dat wordt gedaan op financiële voorzieningen.

Het doel van het onderzoek is om cijfermatig inzicht te geven in de actuele stand van zaken met betrekking tot mediation en van ontwikkelingen door de tijd heen.

Voor de dataverzameling is een Monitor Mediation Rechtspraak en Monitor Mediation Juridisch Loket ontwikkeld. Gegevens worden verzameld via vragenlijsten die mediators en partijen na afloop van een mediation invullen en via administraties bij de gerechten, het Juridisch Loket en de Raden voor Rechtsbijstand.

## Resultaten

De belangrijkste resultaten zijn:

### *Bekendheid en gebruik*

- De uitrol bij van de doorverwijzingsvoorzieningen bij de Juridisch Loketten en gerechten heeft tussen 2005 en 2006 plaatsgevonden. Het aantal mediations is tussen 2005 en 2006 dan ook gestegen. In totaal zijn er 565 mediations gestart die via de loketten zijn doorverwezen en 2.721 die via de gerechten zijn doorverwezen. Daarnaast zijn er nog 395 mediations gestart die niet via deze doorverwijzingsvoorzieningen tot stand zijn gekomen, maar waarin voor minstens één van de partijen een mediationtoevoeging is afgegeven.
- Een deel van de partijen die aan mediation hebben deelgenomen was hier vooraf al mee bekend (20% bij het Juridisch Loket en 45% bij de gerechten).
- Het Juridisch Loket en de Rechtspraak vormen voor partijen een belangrijke informatiebron over mediation.
- De drie belangrijkste redenen die partijen geven om een mediationvoorstel te accepteren zijn dat ze verwachten dat mediation beter is voor de toekomstige relatie met de wederpartij dat een niet-juridische procedure een snellere of betere oplossing geeft.

### *Kwaliteit en resultaten van mediations*

- Bij mediations die zijn doorverwezen via het Juridisch Loket, is in 71% van de gevallen een volledige overeenstemming en in 8% een gedeeltelijke overeenstemming bereikt. Bij mediations die via de gerechten zijn doorverwezen eindigt 55% in een volledige en 9% in een gedeeltelijke overeenstemming.

- Ruim een kwart van de mediations die via het Juridisch Loket zijn doorverwezen, is binnen twee weken afgerond. Een kwart van de mediations is binnen vier uur afgerond en 40% binnen acht uur. Bij de gerechten is 72% van de bestuurszaken binnen vier weken (28 dagen) beëindigd. Bestuurszaken zijn sneller afgerond dan civiele zaken. Bij de civiele zaken is dan 44% van de mediations afgerond. Ongeveer 7% van de civiele zaken is binnen twee uur afgerond, terwijl dit voor 42% van de bestuurszaken geldt.
- Partijen zijn, gemiddeld genomen, tevreden tot zeer tevreden over de duur, de financiële kosten en de uitkomst van de mediation. Partijen zijn na een mediation met volledige overeenstemming meer tevreden dan wanneer er sprake is van gedeeltelijke of geen overeenstemming.
- Over het algemeen lijken partijen bereid ook bij toekomstige conflicten opnieuw voor mediation te kiezen.

#### *Kwaliteit en aanbod van mediators*

- Bij het NMI staan 829 NMI Gecertificeerd Mediators ingeschreven, waaronder 534 mediators die zijn ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Er zijn geen signalen dat er een tekort aan mediators is.
- Over de kwaliteit van de mediators, zoals de zorgvuldigheid, de onpartijdigheid en de wijze waarop de mediator de mediation leidt, zijn partijen over het algemeen tevreden tot zeer tevreden.

#### *Beroep op financiële voorzieningen*

- In totaal zijn 1.050 stimuleringsbijdragen verstrekt voor mediations die via de gerechten zijn verwezen.
- Er zijn in totaal 1.887 mediations gestart waarin minimaal één van de partijen een mediationtoevoeging heeft ontvangen. In totaal zijn 2.908 mediationtoevoegingen afgegeven.
- De beschikbaarheid van een mediationtoevoeging blijkt voor 70% van de partijen die door de loketten zijn doorverwezen (enigszins) van belang te zijn bij hun keuze voor mediation. De stimuleringsbijdrage blijkt voor 51% van de partijen die door de gerechten zijn doorverwezen (enigszins) van belang te zijn voor hun keuze.

#### *Beperkingen*

De tussenrapportage geeft inzicht in de actuele stand van zaken betreffende het gebruik van en de bekendheid met mediation. Desalniettemin kan deze tussenrapportage niet meer dan een voorlopig beeld schetsen doordat de implementatie van de doorverwijzingsvoorzieningen tijdens de onderzoeksperiode nog gaande was. Toekomstige rapportages in het kader van de Mediation Monitor zullen een completer en uitgebreider beeld kunnen schetsen dan de huidige tussenrapportage door de beschikbaarheid van meer gegevens en meer diepgaandere analyses.

# 1 Inleiding

## 1.1 Doelstelling en probleemstelling

Mediation is een vorm van conflictoplossing waarbij een onafhankelijke neutrale derde, de mediator, partijen begeleidt om vanuit hun belangen tot een gezamenlijk gedragen en een voor ieder van hen optimale oplossing van hun onderlinge conflict te komen. Het ministerie van Justitie wil via een aantal beleidsmaatregelen (voorlichting, doorverwijzingsvoorzieningen bij het Juridisch Loket en de gerechten en financiële voorzieningen) de bekendheid met en het gebruik van mediation bevorderen. Daarbij is het van belang een vinger aan de pols te houden of die mediations tot bevredigende resultaten leiden (in termen van succespercentage, snelheid, kosten en tevredenheid over de uitkomst) en of de kwaliteit en het aanbod van mediators voldoende is. Tevens wil het ministerie inzicht hebben in het gebruik van de financiële voorzieningen (de tegemoetkoming voor minder draagkrachtigen in de kosten van mediation ofwel de mediationtoevoeging en de tijdelijke stimuleringsbijdrage). Hiertoe dient de Mediation Monitor, een meerjarige reeks van rapportages waarvan de onderhavige tussenrapportage deel uit maakt.

In de onderhavige rapportage worden de bevindingen over de periode van 2005 tot en met 2006 beschreven. Deze studie richt zich op empirische vragen met betrekking tot de ontwikkeling van:

- 1) de bekendheid met mediation en het gebruik ervan;
- 2) de resultaten van mediations;
- 3) de kwaliteit en het aanbod aan mediators;
- 4) het beroep dat wordt gedaan op financiële voorzieningen.

## 1.2 Doorverwijzingsvoorzieningen en financiële voorzieningen

Het ministerie van Justitie wil mediation onder andere bevorderen door (a) het voorstellen van mediation bij het Juridisch Loket en de Rechtspraak en (b) het aanbieden van financiële voorzieningen (Kamerstukken II, Vergaderjaar 2003-2004, 29 528, nr. 1).

### *Doorverwijzing bij het Juridisch Loket*

Vanaf april 2005 heeft fasegewijs de implementatie van de doorverwijzingsvoorziening naar mediation bij het Juridisch Loket plaatsgevonden. Deze implementatie liep gelijk met de uitrol van de in het kader van de stelselwijziging gesubsidieerde rechtsbijstand nieuw op te richten vestigingen van het Juridisch Loket. Eind 2005 waren 20 en medio 2006 waren alle 30 vestigingen opgericht.

### *Doorverwijzing bij de Rechtspraak*

In april 2005 is tevens een begin gemaakt met de gefaseerde implementatie van een doorverwijzingsvoorziening naar mediation bij de gerechten. In het kader van de voorziening kunnen procespartijen tijdens een gerechtelijke procedure de keuze maken hun geschil door mediation af te doen. Eind 2005 was de

doorverwijzingsvoorziening bij 8 gerechten geïmplementeerd, eind 2006 bij 22 gerechten en in april 2007 bij 26 gerechten. Daarmee heeft de introductie van een structurele doorverwijzingsvoorziening naar mediation binnen de gerechten volgens plan plaatsgevonden.

#### *Mediationtoevoeging*

Om te voorkomen dat partijen uit financiële overwegingen van mediation afzien, is de overheid vanaf 1 april 2005 met twee soorten financiële voorzieningen gestart. Ten eerste is er voor de minder draagkrachtigen een tegemoetkoming in de kosten van mediation, de zogenoemde mediationtoevoeging. Bij de uitvoering van de maatregel is voor zowel de rechtzoekende als de mediator zoveel mogelijk aangesloten bij de systematiek van de Wet op de Rechtsbijstand (WRb). Ter stimulering van het gebruik van mediation is de hoogte van de eigen bijdrage voor een mediation gesteld op de helft van de eigen bijdrage van de laagste inkomensgroep van WRb-gerechtigden voor een reguliere toevoeging. Die eigen bijdrage bedroeg in 2006 €45 voor de eerste vier uur. Bij een langer durende mediation dient men nog eens €45 te voldoen (met uitzondering van de laagste inkomenscategorie). De vergoeding van de mediator wordt geregeld via een forfaitair systeem gebaseerd op een aantal punten maal een uurtarief. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen een kort- en een langlopend forfait. Dit uurtarief is gelijkgesteld aan het uurtarief van de sociale advocatuur. In het geval dat één van beide partijen draagkrachtig is, betaalt de minder draagkrachtige naar analogie van het bovenstaande en betaalt de draagkrachtige partij de andere helft van de vergoeding van de mediator. Het voorgaande vergt een wettelijke basis. Daartoe wordt in de WRb een aparte voorziening getroffen voor een mediationtoevoeging.

#### *Stimuleringsbijdrage*

Voor partijen die een mediationvoorstel van de rechter accepteren, is gedurende een aanloopperiode een zogenoemde stimuleringsbijdrage beschikbaar. De stimuleringsbijdrage is een forfaitair bedrag van €200 (exclusief BTW) per mediation. Het bedrag staat voor partijen gelijk aan twee en een half uur kosteloos mediation. De Raden voor Rechtsbijstand, die de maatregel uitvoeren, verrekenen het bedrag direct na afronding van de mediation met de mediator. De stimuleringsmaatregel geldt niet voor partijen die in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Met de bijdrage wordt beoogd de kosten te dekken van de aanvangsfase van de mediation, zodat partijen eerder geneigd zijn een doorverwijzing te accepteren. De stimuleringsbijdrage vervult hier als het ware een brugfunctie tussen de verwachting van partijen om een beslissing van de rechter te krijgen en het - voor partijen nogal onverwachte - voorstel door diezelfde rechter eerst eens zélf te kijken of er nog ruimte is voor het zelfstandig vinden van een oplossing. Een andere functie van de stimuleringsbijdrage is het verlagen van de financiële drempel voor partijen die bij het starten van een gerechtelijke procedure kosten hebben gemaakt en nu extra kosten krijgen voor mediation.

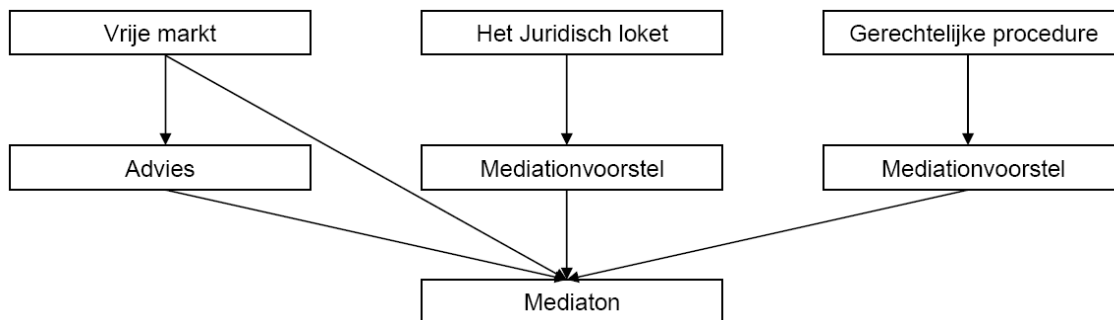
### **1.3 Methoden van onderzoek**

In deze rapportage beschrijven we de resultaten van de doorverwijzingsvoorzieningen bij het Juridisch Loket en de Rechtspraak. Deze resultaten hebben betrekking op het aantal voorstellen voor mediation, de



doorverwijzingen die daaruit voortvloeien, de resultaten van de mediations en de tevredenheid van partijen. Daarnaast willen we ook inzicht geven in de ontwikkeling van het aantal mediations buiten deze doorverwijzingsvoorzieningen. Mediations die niet via de doorverwijzingsvoorzieningen van de het Juridisch Loket of de gerechten worden geregistreerd, noemen we ‘vrije markt’ mediations (zie Figuur 1.1).

**Figuur 1.1 Wegen naar mediation**



Afhankelijk van de bewandelde weg naar mediation is er de mogelijkheid om mediation op verschillende manieren te financieren (zie Tabel 1.1). Via alle drie routes is het mogelijk voor een mediationtoevoeging in aanmerking te komen, mits de partij volgens de systematiek van de WRb minder draagkrachtig is. Alleen bij gerechtelijke procedures kan men in aanmerking komen voor een stimuleringsbijdrage in de vorm van twee en een half uur gratis mediation.

**Tabel 1.1 Financiële voorzieningen**

	Vrije markt	Het Juridisch Loket	Gerechtelijke procedure
Toevoeging	Ja, mits minder draagkrachtig	Ja, mits minder draagkrachtig	Ja, mits minder draagkrachtig
Stimuleringsbijdrage	Nee	Nee	Ja

Om genoemde wegen naar mediation in kaart te brengen wordt in deze Monitor Mediation gebruik gemaakt van verschillende gegevensbronnen.

#### *Monitor mediation Juridisch Loket*

Bij het Juridisch Loket wordt in de administratie bijgehouden hoe vaak mediation wordt voorgesteld en hoe vaak partijen dit voorstel accepteren. Tevens vullen doorverwijzers een monitorformulier in over onder andere de reden van doorverwijzen en kenmerken van de zaak.

Als vervolgens minstens één van de partijen een mediationtoevoeging aanvraagt, wordt de mediator en partijen gevraagd na afloop van de mediation een monitorformulier in te vullen. In totaal zijn er in de periode tussen april 2005 en december 2006 565 mediations gestart die via het Juridisch Loket zijn doorverwezen en waarbij minstens één van de partijen een mediationtoevoeging heeft aangevraagd. Niet al deze mediations zijn afgerond. In totaal hebben we de beschikking over ingevulde formulieren van 151 mediators en 301 partijen.

#### *Monitor mediation Rechtspraak*

Per gerecht wordt geadmistreerd hoe vaak er een doorverwijzing naar mediation heeft plaatsgevonden. In totaal zijn er in de onderzoeksperiode 2.927

doorverwijzingen geregistreerd waarvan er 2.721 uiteindelijk hebben geresulteerd in de start van een mediation. Van deze gestarte mediations zijn er tussen april 2005 tot en met december 2006 in totaal 1.711 afgerond.

Doorverwijzingen die via de gerechten tot stand zijn gekomen, worden door alle betrokkenen (mediationbureau van de gerechten, partijen, mediator en indien van toepassing doorverwijzend rechter en rechtsbijstandverlener) gemonitord aan de hand van hiervoor speciaal ontwikkelde monitoringsformulieren. Van 1.120 van de afgeronde mediations is de informatie uit de monitoringsformulieren ingevoerd in de mediation monitor database van het Landelijk bureau Mediation (LBM), alwaar ze wordt gekoppeld aan gegevens uit de zaaksadministratie van de gerechten. De LBM mediation monitor geeft hierdoor zowel inzicht in aspecten van procedurele zaken (zoals zaakskenmerken, wijze van doorverwijzen, doorlooptijden, aantal contacturen) als van inhoudelijke zaken (zoals tevredenheid van partijen over mediation, motieven van rechters om een zaak naar mediation door te verwijzen). De gegevens van bovengenoemde 1.120 mediations vormen de basis voor de analyses die worden gepresenteerd in deze rapportage.

#### *Monitor mediationtoevoegingen buiten de doorverwijzingsvoorzieningen*

Bij mediations waarin sprake is van een mediationtoevoeging, maar die niet vanuit de doorverwijzingsvoorzieningen van het Juridisch Loket of de gerechten zijn doorverwezen, wordt partijen en mediators eveneens gevraagd een monitorformulier in te vullen. In totaal zijn er in de periode tussen april 2005 en december 2006 395 mediations met een mediationtoevoeging gestart die buiten de doorverwijzingsvoorzieningen tot stand zijn gekomen. Niet al deze mediations zijn inmiddels afgerond. In totaal hebben we de beschikking over ingevulde monitorformulieren van 80 partijen en 48 mediators.

#### *Monitor Nederlands Mediation Instituut*

Om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het aantal mediations dat buiten de doorverwijzingsvoorzieningen tot stand komt, maken we gebruik van de monitor van het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Deze monitor is begin 2007 van start gegaan en levert voor de huidige rapportage over de jaren 2005 en 2006 dus nog geen gegevens, maar zal in de toekomst wel worden gebruikt.

#### *Aanbod mediators*

De omvang van het aanbod van mediators baseren we op het aantal mediators dat in januari 2007 is ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Om in aanmerking te komen voor een stimuleringsbijdrage of mediationtoevoeging dienen partijen die zijn doorverwezen door de Rechtspraak of het Juridisch Loket en partijen die op eigen initiatief voor mediation kiezen, gebruik te maken van een mediator die is ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Om inzicht te krijgen in het aanbod van mediators die in de vrije markt opereren, maken we gebruik van de gegevens uit het NMI Register van Mediators.

#### *Stimuleringsbijdrage en mediationtoevoegingen*

Het beroep dat wordt gedaan op de stimuleringsbijdrage en mediationtoevoeging wordt bijgehouden door de administraties van de Raden voor Rechtsbijstand, die optreedt als uitkerende instantie. Mediationtoevoegingen worden pas sinds november 2006 afzonderlijk in het Gefinancierde Rechtsbijstand Automatiseringssysteem (GRAS) geregistreerd. Voor het onderzoek maken we

daarom gebruik van handmatige registraties met behulp van een invulformulier die over de onderzoeksperiode april 2005 tot eind 2006 zijn verricht. Over die periode zijn van 1.887 mediations met minimaal één mediationtoevoeging gegevens vastgelegd (zoals manier van doorverwijzing, soort zaak, overeenstemmingspercentage, eigen bijdrage, aantal toevoegingen).

#### **1.4 Opzet van dit rapport**

In Hoofdstuk 2 beschrijven we het aanbod van mediators en het gebruik van de financiële voorzieningen. In Hoofdstukken 3, 4 en 5 staan de doorverwijzing en de mediations centraal. In deze hoofdstukken worden de bekendheid met mediation, mediationvoorstellen en de resultaten van de mediation beschreven. In Hoofdstuk 3 worden doorverwijzingen vanuit het Juridisch Loket behandeld, in Hoofdstuk 4 doorverwijzingen vanuit de Rechtspraak en in Hoofdstuk 5 mediations buiten de doorverwijzingsvoorzieningen.



## 2 Beheer en financiële voorzieningen

### 2.1 Aanbod mediators

#### **2.1.1 Raden voor Rechtsbijstand**

Bij de Rechtspraak en het Juridisch Loket wordt doorverwezen naar mediators die zijn ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Deze mediators moeten voldoen aan diverse kwaliteitseisen. Alleen mediators die NMI gecertificeerd zijn, worden toegelaten.

In januari 2007 zijn 534 mediators ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Het gemiddelde uurtarief bedraagt €187,- (inclusief BTW), maar de verschillen tussen de uurtarieven van mediators zijn groot. De mediators hebben verschillende professionele achtergronden en zijn actief of hebben expertise op verschillende terreinen. In bijlage 4 zijn de beroepsachtergrond en de zogenoemde affiniteitsgebieden die mediators hebben opgegeven, weergegeven.

Naast beheer van de bij de Raden voor Rechtsbijstand ingeschreven mediators, zijn de Raden voor Rechtsbijstand ook verantwoordelijk voor het verstrekken van mediationtoevoegingen en stimuleringsbijdragen. In paragraaf 2.2 wordt het gebruik van deze financiële voorzieningen belicht.

#### **2.1.2 Nederlands Mediation Instituut**

Het NMI heeft tot taak de kwaliteit van mediation in Nederland te bevorderen. In dat kader beheert het NMI een openbaar register van gekwalificeerde mediators: het NMI Register van Mediators. De mediators die in het register staan ingeschreven, hebben een exclusief recht op het gebruik van de titel *NMI Mediator* (voor mediators die niet gecertificeerd zijn) of *NMI Gecertificeerd Mediator* (voor mediators die gecertificeerd zijn). Zo zijn gekwalificeerde mediators herkenbaar en vindbaar voor iedereen die een mediator zoekt.

Een mediator wordt geregistreerd na het behalen van een mediatortraining/opleiding bij een NMI-erkend instituut en het succesvol afleggen van een kennistoets. Om de registratie als NMI Mediator te behouden, moeten de mediators voldoen aan de eisen voor permanente educatie. Om NMI-Gecertificeerd Mediator te worden, moeten ze de genoemde kennistoets en tevens een vaardighedentoets afleggen. Om de certificering te behouden, moeten ze minimaal negen mediations (van gemiddeld ten minste vier contacturen) per drie jaar uitvoeren, waarvan minstens twee in elk jaar, en moeten ze voldoen aan eisen voor permanente educatie. De eisen voor permanente educatie voor NMI Gecertificeerd Mediators liggen twee maal zo hoog als voor NMI Mediators.

In januari 2007 staan er bij het NMI 829 gecertificeerde mediators geregistreerd, waaronder 534 mediators die zijn ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. In bijlage 4 zijn de beroepsachtergrond en affiniteiten van deze mediators te vinden.

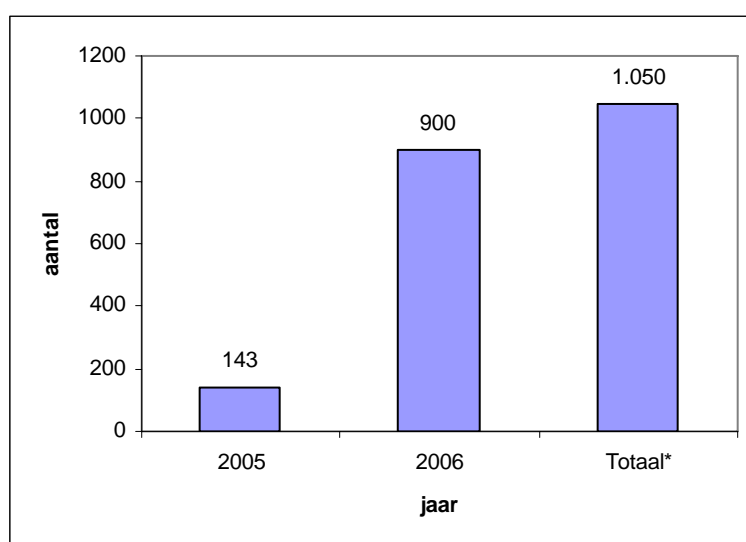
## 2.2 Financiële voorzieningen

### 2.2.1 Stimuleringsbijdragen

Zoals we in hoofdstuk 1 hebben beschreven, is voor partijen die een mediationvoorstel van de rechter accepteren een stimuleringsbijdrage beschikbaar, waardoor de eerste 2,5 uur mediation gratis zijn. De stimuleringsbijdrage geldt niet voor partijen die gebruik maken van gesubsidieerde rechtsbijstand.

In totaal hebben de Raden voor Rechtsbijstand tussen april 2005 en eind 2006 voor 1.050 afgeronde mediations stimuleringsbijdragen verstrekt (zie figuur 2.1),<sup>1</sup> waarvan 143 in 2005 en 900 in 2006.<sup>2</sup> De Raden verrekenen de stimuleringsbijdrage direct na afloop van de mediation met de mediator.

Figuur 2.1 Aantal verstrekte stimuleringsbijdragen voor afgeronde mediations naar jaar



\* Van 7 stimuleringsbijdragen is de datum onbekend  
Bron: Raden voor Rechtsbijstand

### 2.2.2 Mediationtoevoegingen

Zoals in hoofdstuk 1 is beschreven, kunnen partijen die minder draagkrachtig zijn een mediationtoevoeging aanvragen.

Mediationtoevoegingen worden pas vanaf november 2006 in het geautomatiseerde registratiesysteem (GRAS) van de Raden voor Rechtsbijstand bijgehouden. Voor de gegevens in de onderhavige rapportage is daarom gebruik gemaakt van een handmatige mediationregistratie bij de vijf Raden aan de hand van een invulformulier, de zogenoemde voorlegger. Bij vier Raden zijn daarvoor papieren dossiers geraadpleegd en deze registratie geeft een betrouwbaar beeld van het aantal mediationtoevoegingen. Bij één van de Raden zijn elektronische dossiers geraadpleegd hetgeen waarschijnlijk heeft geleid tot een onderrapportage van het aantal mediationtoevoegingen.

<sup>1</sup> Ter vergelijking: in de onderzoeksperiode zijn er 1.711 mediations afgerond die via de gerechten zijn verwezen. Hierbij kunnen ook mediations zitten waarin geen stimuleringsbijdrage is verstrekt maar twee mediationtoevoegingen zijn afgegeven.

<sup>2</sup> Van zeven stimuleringsbijdragen is de datum onbekend.

In totaal zijn er tussen 1 april 2005 en 1 januari 2007 1.887 zaken met een mediationtoevoeging geweest (zie tabel 2.1). Ongeveer 44% van de mediations zijn via de gerechten doorverwezen, 30% is tot stand gekomen via het Juridisch Loket en 21% buiten deze doorverwijzingsvoorzieningen.

Ongeveer 91% van de mediationzaken waarvoor een toevoeging is verleend, ligt op het terrein van personen- en familierecht en houdt meestal verband met een echtscheiding (zie tabel 2.2).

**Tabel 2.1 Aantal zaken met minstens één mediationtoevoeging naar bron van doorverwijzing, 2005-2006**

Bron doorverwijzing	Jaar onbekend		2005*		2006		totaal	
	aantal		aantal	%	aantal	%	aantal	%
HJL	10		18	8	537	33	565	30
Rechtbank	14		159	70	649	40	822	44
Buiten doorverwijzingsvoorzieningen	3		42	19	350	21	395	21
Onbekend	2		8	3	95	6	105	6
<b>Totaal</b>	<b>29</b>		<b>227</b>	<b>100</b>	<b>1.631</b>	<b>100</b>	<b>1.887</b>	<b>100</b>

\* vanaf 1 april

Bron: handmatige administratie mediationtoevoegingen Raden voor Rechtsbijstand

**Tabel 2.2 Aantal zaken met minstens één mediationtoevoeging naar rechtsgebied, 2005-2006**

Rechtsgebied	aantal	%
Personen- en familierecht	1.718	91
Arbeidsrecht	30	2
Verbintenissenrecht	18	1
Sociale voorzieningen	13	<1
Huurrecht	8	<1
Erfrecht	7	<1
Sociale verzekeringen	5	<1
Overig	7	<1
Onbekend	81	4
<b>Totaal</b>	<b>1.887</b>	<b>100</b>

Bron: handmatige administratie mediationtoevoegingen Raden voor Rechtsbijstand

Het totale aantal mediationtoevoegingen ligt hoger dan het aantal mediationzaken met een toevoeging, omdat meerdere partijen binnen een zaak een toevoeging kunnen aanvragen. In tabel 2.3 is te zien dat het aantal afgegeven toevoegingen tussen 2005 en 2006 is gestegen van 356 naar 2.509. Van 43 mediationtoevoegingen is het jaar van afgifte niet bekend. In totaal zijn er in beide jaren 2.908 mediationtoevoegingen afgegeven.

**Tabel 2.3 Aantal afgegeven mediationtoevoegingen naar bron van doorverwijzing, 2005-2006**

	Jaar onbekend		2005*		2006		totaal	
	aantal		aantal	%	aantal	%	aantal	%
HJL	15		27	8	858	34	900	31
Rechtbank	22		249	70	974	39	1.245	43
Buiten doorverwijzingsvoorzieningen	4		71	20	537	21	612	21
Onbekend	2		9	3	140	6	151	5
<b>Totaal</b>	<b>43</b>		<b>356</b>	<b>100</b>	<b>2.509</b>	<b>100</b>	<b>2.908</b>	<b>100</b>

\* vanaf 1 april

Bron: handmatige administratie mediationtoevoegingen Raden voor Rechtsbijstand

Voor een mediantoevoeging betalen rechtzoekenden een eigen bijdrage van €45<sup>3</sup> en kunnen ze maximaal vier uur gebruik maken van de diensten van een mediator. Als blijkt dat er meer dan vier uur nodig is, dan kan de mediator een verlengde mediantoevoeging aanvragen bij de Raad voor Rechtsbijstand. Als rechtzoekenden in de laagste inkomensgroep vallen, hoeven ze geen extra eigen bijdrage meer te betalen. Als dat niet het geval is, betalen ze nog een keer een eigen bijdrage van €45. Voor partijen die vanuit de Rechtspraak zijn doorverwezen en al een reguliere toevoeging ontvangen, is de eigen bijdrage op €0 gesteld. Als partijen geen reguliere toevoeging ontvangen, bijvoorbeeld in bestuurs- of kantonzaken, betalen ze wel een eigen bijdrage.

In tabel 2.4 is de hoogte van de eigen bijdrage voor partijen te vinden voor toevoegingen waarbij die bijdrage al is vastgesteld. Dat zijn in totaal 1.240 toevoegingen. Hieruit blijkt dat bij 51% van de mediantoevoegingen de eigen bijdrage op €0 is gesteld. Dit is voor het merendeel toe te schrijven aan de doorverwijzingen vanuit de gerechten, waarbij partijen al een reguliere toevoeging ontvangen. Bij 39% van de mediantoevoegingen is de eigen bijdrage €45 en bij 9% €90.

**Tabel 2.4 Hoogte vastgestelde eigen bijdrage naar bron van doorverwijzing**

	€0 aantal	€45 aantal	€90 aantal	Totaal aantal
HJL	42	297	46	385
Rechtbank	440	63	18	521
Buiten doorverwijzingsvoorzieningen	47	110	43	200
Onbekend	8	19	7	34
Totaal aantal	637	489	114	1.240
Rij %	51	39	9	100%

\* Bron: handmatige administratie mediantoevoegingen Raden voor Rechtsbijstand

<sup>3</sup> Hoogte eigen bijdrage in 2006. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.



## 3 Het Juridisch Loket

### 3.1 Inleiding

Burgers kunnen bij het Juridisch Loket terecht voor eerstelijns juridisch advies of informatie. Medewerkers van het Juridisch Loket kunnen vragen van rechtzoekenden verhelderen en direct of in een spreekuur gratis informatie en advies geven.

In 2005 is de implementatie van de doorverwijzingsvoorziening naar mediation bij het Juridisch Loket gestart. Deze implementatie liep gelijk met de uitrol van de nieuw op te richten vestigingen van het Juridisch Loket in het kader van de stelselwijziging subsidieerde rechtsbijstand. Eind 2005 waren 20 vestigingen operationeel en medio 2006 30 vestigingen.

De oorspronkelijke reguliere dienstverlening richtte zich alleen op *juridische* informatie en advies. Met de implementatie van de doorverwijzingsvoorziening mediation werd het noodzakelijk om de dienstverlening aan te vullen. Dit vroeg onder andere een gedeeltelijk andere aanpak in vraagverheldering, werkwijze en/of benadering van klanten, aanpassingen in het kennismanagement en investeren in het draagvlak van de medewerkers. Deze ontwikkeling is uniform aangepakt voor de medewerkers in alle 30 vestigingen, zodat de klant bij elke vestiging van het Juridisch Loket hetzelfde kwalitatieve en kwantitatieve voorstel kan verwachten.

Met betrekking tot de implementatie van deze landelijk uniforme doorverwijzingsvoorziening mediation is in 2005 en 2006 bij het Juridisch Loket geïnvesteerd in de volgende zaken:

1. Deskundigheidsbevordering  
Alle juridisch medewerkers hebben een driedaagse basisopleiding gekregen en daarnaast zijn 150 juridisch medewerkers opgeleid in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een adequate indicering en doorverwijzing naar mediation. Hiermee is binnen elke vestiging van het Juridisch Loket een aantal juridisch medewerkers in staat zaken door te verwijzen naar mediation. Om mediation een integraal onderdeel te laten worden van het spectrum van mogelijkheden tot geschiloplossing worden de overige juridisch medewerkers in 2007 opgeleid. Daarnaast worden opleidingen verzorgd om kennis en vaardigheden structureel verder te ontwikkelen en te onderhouden.
2. Aanpassing in automatisering  
Ten behoeve van monitoring en het vergaren van management- en klantinformatie zijn aanpassingen gerealiseerd in de automatisering van het Juridisch Loket.
3. Productie  
Het realiseren van vooraf gestelde doelstellingen in het aantal voorstellen tot mediation en doorverwijzingen naar mediators is maandelijks onderdeel van management en uitvoering.
4. Interne en externe communicatie  
Het Juridisch Loket investeert in diverse middelen om intern en extern mediation en de doorverwijzingsvoorziening als zodanig voor het voetlicht te brengen. Hiermee vergroot naar verwachting de bekendheid van mediation in Nederland. Bij de communicatie gaat het om zowel praktisch inhoudelijke

informatie zoals folderinformatie, presentaties en een website als informatie die tot de verbeelding spreekt. Zo heeft het Juridisch Loket meegewerkt aan de productie van een regionale televisieserie over mediation.

In dit hoofdstuk staan de mediations centraal die door het Juridisch Loket zijn doorverwezen naar een mediator die is ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Daarbij zijn alleen gegevens beschikbaar als minstens één van de partijen een mediationtoevoeging heeft ontvangen. Over mediations waarbij alleen sprake is van draagkrachtige cliënten zijn geen gegevens verzameld.

De volgende vragen staan centraal:

- In hoeverre wordt gebruik gemaakt van mediation?
- In hoeverre waren gebruikers al bekend met mediation?
- Wat zijn de resultaten van mediation?

De gegevens in dit hoofdstuk hebben betrekking op de periode van 1 april 2005 tot en met 31 december 2006 en zijn gebaseerd op de volgende bronnen:

- viermaandsrapportage het Juridisch Loket 2005 en 2006;
- 73 monitorformulieren die doorverwijzers van het Juridisch Loket hebben ingevuld;
- 301 monitorformulieren die door partijen na afloop van de mediation zijn ingevuld;
- 151 monitorformulieren die mediators na afloop van een mediation hebben ingevuld;
- handmatige registratie van mediationtoevoegingen bij de Raden voor Rechtsbijstand.

Aangezien we over het jaar 2005 maar over een beperkt aantal ingevulde monitorformulieren beschikken, maken we bij de analyses over deze gegevens geen onderscheid tussen de jaren 2005 en 2006.

### **3.2 Mediationvoorstel**

Tijdens het eerste contact met het Juridisch Loket of tijdens het gratis spreekuur kan mediation ter sprake komen. Doorgaans wordt tijdens het gratis spreekuur afgestemd of mediation eventueel geschikt is en of de rechtzoekende het voorstel accepteert. Als dit het geval is, neemt de rechtzoekende zelf of de mediationfunctionaris contact op met de wederpartij. Als de wederpartij ook akkoord gaat met het mediationvoorstel, worden beide partijen doorverwezen naar een mediator. Nadat de mediationfunctionaris contact heeft opgenomen met een mediator, zal de mediator beide partijen uitnodigen voor een eerste afspraak.

Tussen 2005 en 2006 is het aantal voorstellen voor mediation gestegen. Dit zal voor een belangrijk deel zijn toe te schrijven aan de toename van het aantal doorverwijzingsvoorzieningen. In 2005 waren er 783 contacten van klanten met een mediationfunctionaris, in 2006 is het aantal gegroeid tot 6.386.<sup>4</sup> Het aantal mediationvoorstellen dat door beide partijen is geaccepteerd, steeg in dezelfde periode van 134 naar 1.217. Deze gegevens hebben betrekking op een verwijzing naar een mediator die bij de Raden voor Rechtsbijstand is ingeschreven.

---

<sup>4</sup> Bron: viermaandsrapportage loketten januari t/m december 2006

In Figuur 3.1 is te zien hoe in 2006 het proces van voorstel naar doorverwijzing is verlopen. Van alle klanten die een mediationvoorstel krijgen, accepteert 49% het voorstel. Wanneer vervolgens mediation wordt voorgesteld aan de tegenpartij, reageert 58% daarvan positief. Van het totaal aantal voorstellen voor mediation, wordt uiteindelijk 19% doorverwezen naar een mediator die op de lijst van de Raden voor Rechtsbijstand staat. Daarnaast wordt nog eens 3% naar een mediator verwezen die niet bij de Raden voor Rechtsbijstand staat ingeschreven — bijvoorbeeld een buurtbemiddelaar - en lost 6% van de partijen het probleem zonder mediator op.<sup>5</sup> Van de overige mediationvoorstellen heeft ofwel de rechtzoekende al in eerste instantie geweigerd (51%), ofwel de wederpartij (17%), of er is nog geen uitsluitsel (4%). De gegevens boven de stippellijn in Figuur 3.1 zijn verkregen via de viermaandsrapportages. Onder de stippellijn zijn alleen gegevens beschikbaar van de monitorformulieren als minstens één van de partijen een mediationtoevoeging ontvangt. Van de 1.217 geaccepteerde voorstellen in 2006, komen uiteindelijk 537 gestarte mediations met een mediationtoevoeging terug in de registratie van de Raden voor Rechtsbijstand. De overige geaccepteerde voorstellen, zo blijkt uit een klein diepte-onderzoek dat de Raden hebben verricht, hebben betrekking op betalende klanten die geen deel uitmaken van de monitor. Ook blijkt dat bij sommige doorverwijzingen uiteindelijk toch geen mediationovereenkomst wordt gesloten of dat partijen om andere redenen van mediation afzien, bijvoorbeeld omdat ze zelf al tot een oplossing zijn gekomen. Tot slot moeten we opmerken dat het aantal van 537 gestarte mediations met een toevoeging aan de lage kant is, omdat de wijze van registratie bij één van de Raden waarschijnlijk tot een onderrapportage van het aantal mediations heeft geleid.

### 3.3 Bekendheid met mediation

Partijen die via het Juridisch Loket naar mediation zijn doorverwezen, waren in 20% van de gevallen van te voren al bekend met mediation. Aan de partijen is gevraagd op welke manier zij op de hoogte zijn gekomen met mediation. Partijen konden meerdere informatiebronnen aangeven. Het Juridisch Loket wordt het meest genoemd als informatiebron (zie tabel 3.1).

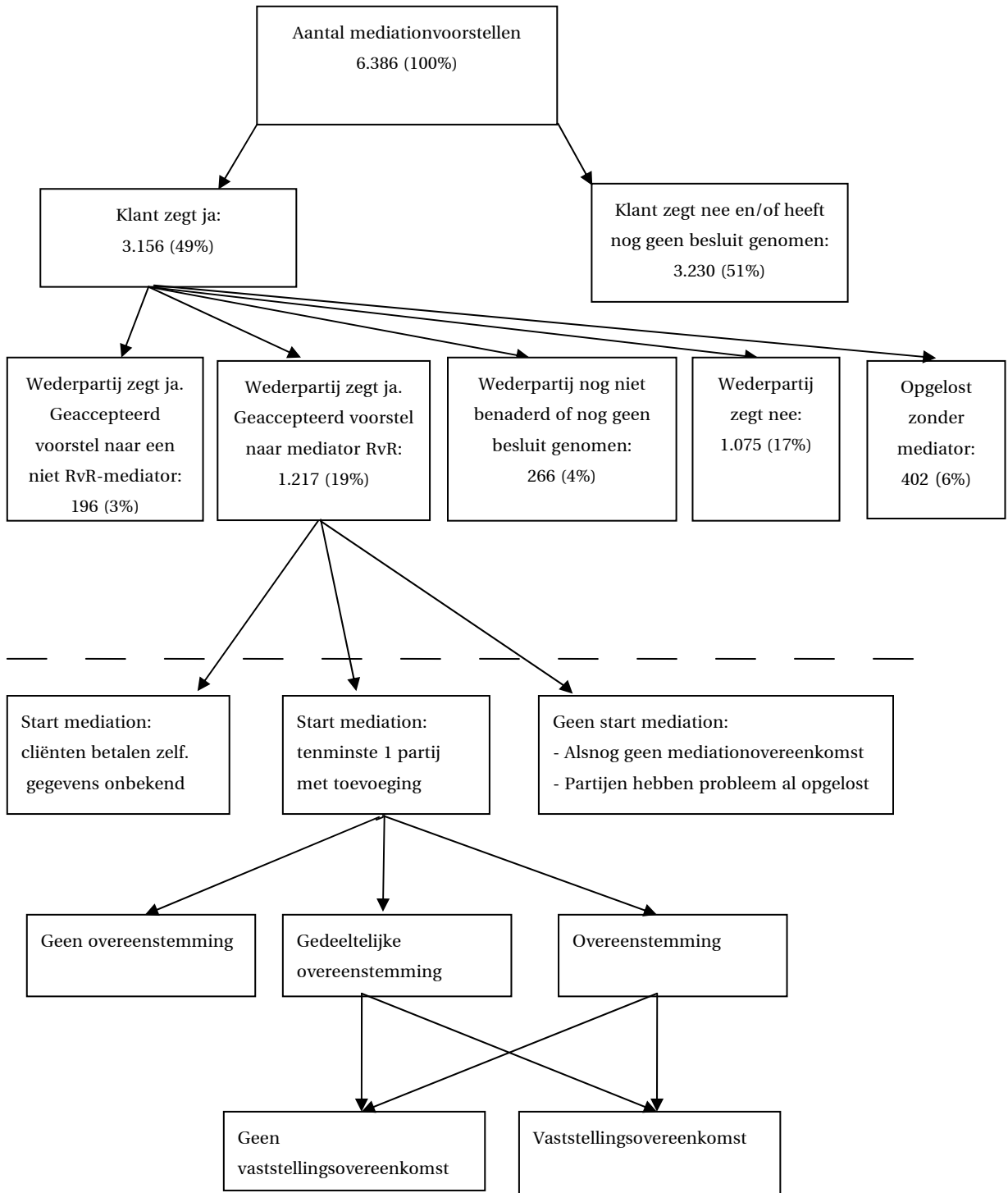
**Tabel 3.1 Informatiebronnen partijen HJL %**

	Totaal
	%
Folder	8
Juridisch Loket	73
Advocaat	4
Rechtbank	0
Media	6
Anders	22
Totaal	301

Bron: Partijformulier (P7)

<sup>5</sup> Bron: viermaandsrapportage loketten januari t/m december 2006. Over 2005 zijn slechts beperkt gegevens bekend. In 2005 kwam uiteindelijk 17% van de gestarte pogingen bij een mediator van de Raden voor Rechtsbijstand terecht. Dit wijkt niet significant af van de gegevens over 2006 (19%).

**Figuur 3.1 Doorverwijzing mediation bij het Juridisch Loket 2006.**  
**Percentages ten opzichte van het aantal mediationvoorstellen**



### 3.4 Motieven voor mediation

#### 3.4.1 Motieven partijen voor mediation

Partijen noemen als belangrijkste motief om het mediationvoorstel te accepteren, de verwachting dat het beter is voor de toekomstige relatie met de andere partij (zie Tabel 3.2). Iets minder maar nog steeds belangrijk zijn motieven zoals het in eigen hand houden van de oplossing, de verwachting dat het tot een betere, snellere of goedkopere oplossing leidt, of omdat het Juridisch Loket mediation adviseerde.

**Tabel 3.2 Motieven partijen om mediation te kiezen HJL (%)**

	Niet van toepassing	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Erg belangrijk
Verwachtte een <u>betere</u> oplossing door een niet-juridische aanpak	15	5	21	60
Verwachtte een <u>snellere</u> oplossing door een niet-juridische aanpak	13	9	20	58
Wilde de oplossing in eigen hand houden	9	4	26	62
Goedkoper dan juridische procedure	11	9	25	56
De mogelijkheid een mediationtoevoeging aan te vragen	19	10	27	43
Beter voor toekomstige relatie met de andere partij	9	6	14	71
Mijn advocaat adviseerde mediation	84	5	5	6
Het Juridisch Loket adviseerde mediation	19	4	20	57
De wederpartij stelde mediation voor	62	7	13	18
N <sup>6</sup>				270-291

Bron: Partijformulier (P8)

#### 3.4.2 Motieven voor voorstel tot mediation

Aan mediationfunctionarissen is gevraagd waarom zij de zaak hebben doorverwezen (Tabel 3.3). De redenen die zij het meest vaak noemen, zijn dat mediation volgens hen tot een snellere oplossing leidt en dat partijen in de toekomst met elkaar verder moeten. Opmerkelijk is ook dat in 29% van de gevallen (één van de) partijen zelf met een verzoek om mediation kwam.

**Tabel 3.3 Motieven functionarissen om een mediationvoorstel te doen (%)**

	Niet van toepassing	Enigszins van toepassing	Helemaal van toepassing
Een puur juridische aanpak lost het geschil niet op	10	56	34
Partijen moeten in de toekomst met elkaar verder	10	44	47
Mediation geeft een snellere oplossing	1	43	56
Partij stelt zelf mediation voor	71	13	16
N <sup>7</sup>			56-73

Bron: Doorverwijzerformulier (D2)

Mediationfunctionarissen verwijzen (vrijwel) geen zaken door waarvan ze veronderstellen dat de onderhandelingsbereidheid van partijen laag is of de onderhandelingsruimte klein (zie Tabel 3.4). Zaken met een hoge mate van

<sup>6</sup> N varieert iets van motief tot motief omdat partijen niet alle vragen hebben beantwoord.

<sup>7</sup> N varieert iets van motief tot motief doordat niet alle vragen in elk formulier zijn ingevuld.

escalatie worden nog wel doorverwezen. In 14% van de doorverwijzingen was dit het geval.

In Tabel 3.4 is eveneens te zien dat hoe hoger de onderhandelingsruimte is, des te meer zaken worden afgesloten met een volledige overeenstemming. Bij de mate van onderhandelingsbereidheid en de mate van escalatie van conflict zijn geen significante resultaten gevonden.

**Tabel 3.4 Kenmerken van de doorverwezen zaak (%) en samenhang met mate van overeenstemming**

	Laag	Niet laag /niet hoog	Hoog	correlatie met mate van overeenstemming
Mate van onderhandelingsbereidheid van partijen	3	52	45	.14
Mate van escalatie van het conflict	19	67	14	-.18
Mate van onderhandelingsruimte	0	72	28	.29*
N <sup>8</sup>	71-73			

Bron: Doorverwijzerformulier (D3)

\*  $p < .05$

### 3.5 Resultaten van mediation

#### 3.5.1 Overeenstemming

Uit de handmatige registratie van mediationtoevoegingen blijkt dat 71% van de mediations tot volledige overeenstemming hebben geleid en nog eens 8% tot een gedeeltelijke overeenstemming (zie Tabel 3.5). Als (gedeeltelijke) overeenstemming is bereikt, kunnen de gemaakte afspraken schriftelijk worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Mediators hebben aangegeven dat in 88% van de mediations met (gedeeltelijke) overeenstemming een vaststellingsovereenkomst is getekend.

**Tabel 3.5 Aantal mediations naar overeenstemming**

	aantal	%
Volledige overeenstemming	175	71
Gedeeltelijke overeenstemming	19	8
Geen overeenstemming	53	21
Totaal	247	100
Onbekend / nog lopend	318	

Bron: Handmatige registratie Raden voor Rechtsbijstand

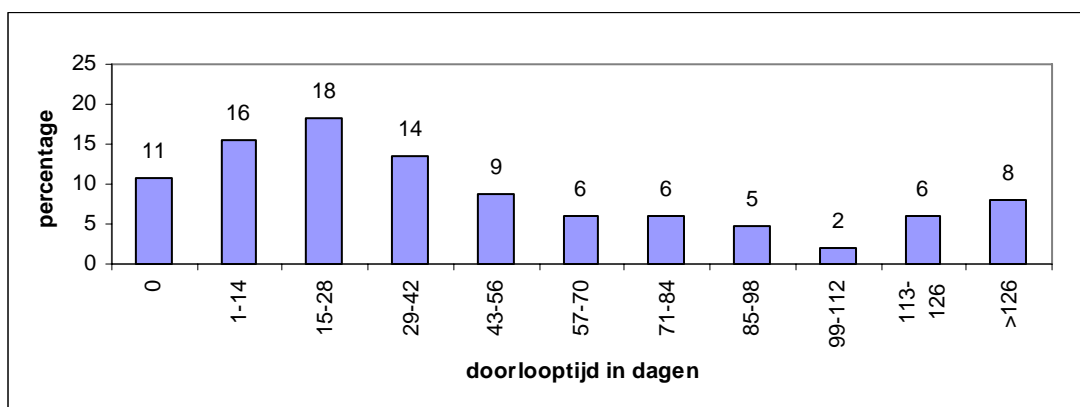
#### 3.5.2 Doorlooptijd, bijeenkomsten en contacturen

De *doorlooptijd* van mediation is gedefinieerd als het aantal dagen tussen de eerste en de laatste mediationbijeenkomst. Van 147 zaken is de doorlooptijd bekend, deze loopt uiteen van 0 dagen tot 217 dagen. In Figuur 3.2 wordt de verdeling van de doorlooptijd in dagen weergegeven. Ongeveer 11% van de mediations is binnen een dag afgerond, ruim een kwart (27%) eindigt binnen veertien dagen. Nog eens 32% van de mediations neemt tussen de twee en zes weken in beslag en 15%

<sup>8</sup> N varieert iets van motief tot motief doordat niet alle vragen in elk formulier zijn ingevuld.

tussen de zes en tien weken. Ruim een kwart (27%) van de mediations duurt langer dan tien weken.

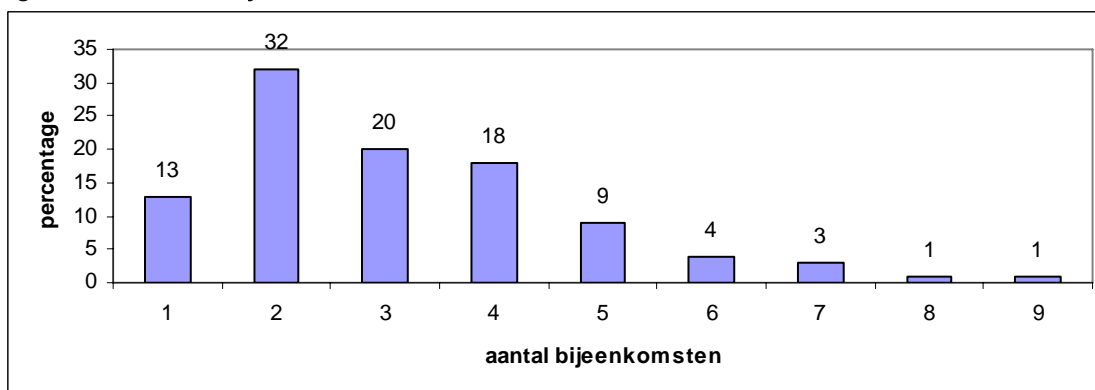
**Figuur 3.2** Percentage mediationzaken naar doorlooptijd in dagen



Bron: Mediatorformulier M8 en M9

In Figuur 3.3 staat het aantal *bijeenkomsten* weergegeven. Ongeveer 45% van de mediations is in twee bijeenkomsten afgerond.

**Figuur 3.3** Aantal bijeenkomsten (%)



Bron: Mediatorformulier (M10)

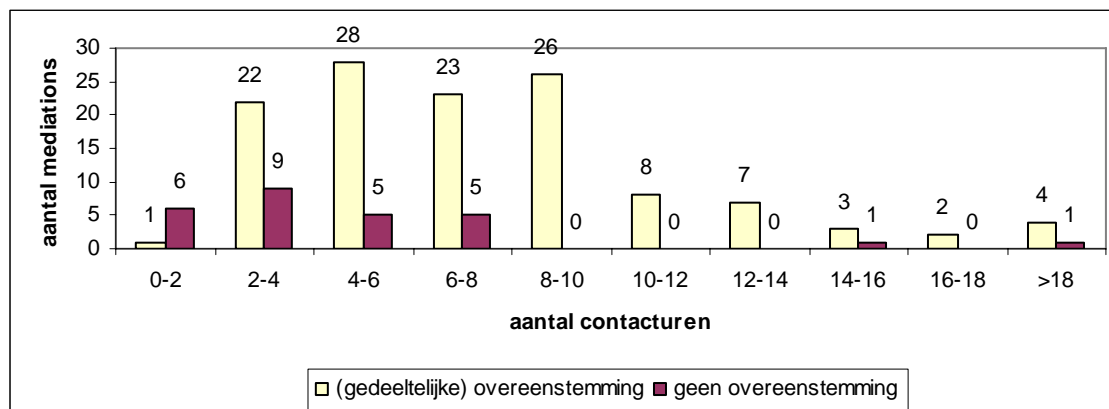
Als we naar de duur van de mediations kijken wat betreft het aantal *contacturen* dan blijkt dat 25% van de mediations binnen vier uur is afgerond. Nog eens 40% heeft tussen de vier en acht uur in beslag genomen. Ongeveer 35% van de mediations vergt meer dan acht uur.

Hierbij moet worden opgemerkt dat mediators volgens een forfaitair systeem voor vier uur of, bij een verlengde toevoeging, voor acht uur krijgen uitbetaald. Het kan dus zijn dat sommige mediators standaard voor elke mediation ofwel vier, ofwel acht uur opgeven terwijl ze in werkelijkheid meer of minder contacturen aan de mediation hebben besteed. De aantallen in Figuur 3.4 moeten dus met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. In ieder geval blijkt uit Figuur 3.4 dat niet alle mediators standaard vier of acht uur opgeven.

In Figuur 3.4 is weergegeven hoeveel contacturen mediations met en zonder overeenstemming in beslag hebben genomen. Gezien het geringe aantal mediations waarover we gegevens hebben, zijn absolute aantallen weergegeven. De mediations die meer dan acht contacturen in beslag nemen, hebben in bijna alle

gevallen - op twee na- geleid tot (gedeeltelijke) overeenstemming. Mediations met (gedeeltelijke) overeenstemming nemen gemiddeld bijna acht contacturen in beslag en zonder overeenstemming ruim vijf uur.<sup>9</sup>

**Figuur 3.4 Aantal mediations met en zonder overeenstemming naar aantal contacturen**



Bron: Mediatorformulier (M11)

### 3.5.3 Tevredenheid van partijen

In Tabel 3.6 staat hoe tevreden partijen na afloop van de mediation waren over de mediator en de duur, kosten en uitkomst van de mediation. Partijen die (gedeeltelijke) overeenstemming hebben bereikt, zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de mediator en de verschillende aspecten van de mediations. Partijen die geen overeenstemming hebben bereikt zijn vooral minder tevreden wat betreft - wat te verwachten is- de uitkomst van de mediation, de duur van de mediation en de wijze waarop de mediator het proces heeft geleid.

**Tabel 3.6 Tevredenheid partijen (gemiddelde van schaal 1-5)\***

	(gedeeltelijke) overeenstemming	geen overeenstemming
Duur van de mediation	4.1	3.0
Hoogte van de financiële kosten	4.1	4.1
Uitkomst van de mediation	4.2	2.1
Onpartijdigheid mediator	4.3	4.1
Wijze waarop mediator mediation heeft geleid	4.3	3.9
Zorgvuldigheid mediator	4.3	4.2
N <sup>10</sup>	244-248	33-36

\* 1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = noch tevreden/noch ontevreden, 4 = tevreden, 5= zeer tevreden

Bron: Partijformulier (P9 en P10)

Op de vraag aan partijen of zij bij een gelijksoortige conflictsituatie opnieuw voor mediation zouden kiezen, antwoordt 79% van de partijen die een (gedeeltelijke) overeenstemming heeft bereikt bevestigend (zie Tabel 3.7). Verder antwoordt 2% van de partijen met een (gedeeltelijke) overeenstemming dat ze niet meer voor

<sup>9</sup> p<.05

<sup>10</sup> N varieert doordat niet alle vragen in elk formulier zijn ingevuld



mediation kiezen. Van de partijen die geen overeenstemming hebben bereikt, zegt 49% opnieuw voor mediation te kiezen en 16% geeft aan niet meer voor mediation te kiezen.

**Tabel 3.7 Opnieuw kiezen voor mediation door partijen**

	(gedeeltelijke) overeenstemming	geen overeenstemming
	%	%
Ja	79	49
Misschien	19	35
Nee	2	16
Totaal	100	100
N	253	37

Bron: Partijformulier (P11)

### **3.5.4 Kosten voor partijen**

In paragraaf 2.2 hebben we gezien dat in de 565 gesubsidieerde mediations die via het Juridisch Loket tot stand zijn gekomen, 900 toevoegingen zijn verstrekt. In 59% van de zaken was er sprake van twee toevoegingen. Uit de handmatige registratie van de Raden blijkt dat van 395 mediationtoevoegingen de hoogte van de eigen bijdrage inmiddels is vastgesteld (zie tabel 2.4). Bij deze toevoegingen ging het in 75% van de gevallen om een eigen bijdrage van €45. Ondanks dat het merendeel van de mediations langer duurt dan vier uur betaalt 12% van de partijen een eigen bijdrage van €90. Dit komt doordat de laagste inkomensgroep geen extra eigen bijdrage van €45 hoeft te betalen bij een langer durende mediation. Bij 11% van de toevoegingen is de eigen bijdrage op €0 gesteld. In dat geval heeft de partij al een eigen bijdrage voor een reguliere toevoeging betaald.

Aan partijen is gevraagd of zij de kosten een reden vinden om in de toekomst wel of niet voor mediation te kiezen. In Tabel 3.8 is af te lezen dat voor 69% van de partijen die kosten een overweging zijn om weer voor mediation kiezen. Verder geeft 3% van de partijen aan dat de kosten een reden zijn om niet voor mediation te kiezen.

**Tabel 3.8 Kosten overweging voor toekomstige keuze mediation hJL (%)**

	%
Een reden om wel voor mediation te kiezen	69
Een reden om niet voor mediation te kiezen	3
Weet niet	28
Totaal	100
N	291

Bron: Partijformulier (P12)



## 4 De Rechtspraak

### 4.1 Inleiding

Vanaf 1 april 2005 is bij de gerechten de structurele doorverwijzingsvoorziening voor mediation volgens schema fasegewijs ingevoerd (zie Tabel 4.1). De gerechten zijn daarbij ondersteund door het Landelijk bureau Mediation naast rechtspraak (LBM). In april 2005 is de doorverwijzingsvoorziening bij 8 gerechten ingevoerd (tranche 1). Tot en met 2006 is de doorverwijzingsvoorziening bij nog 14 gerechten geïmplementeerd (tranche 2 tot en met 4). Aan het eind van 2006 was de doorverwijzingsvoorziening bij 22 gerechten operationeel.

In een vijfde tranche, die buiten de onderzoeksperiode van deze tussenrapportage valt, is de doorverwijzingsvoorziening begin april 2007 geïmplementeerd in nog vier gerechten. Met deze vijfde tranche is de implementatie van de doorverwijzingsvoorziening bij de gerechten afgerond. Vanaf april 2007 bestaat bij alle gerechten in Nederland de mogelijkheid om tijdens de procedure alsnog voor mediation te kiezen.

Vanaf de implementatie van de doorverwijzingsvoorziening zijn in de betreffende gerechten mediationfunctionarissen werkzaam die de werkzaamheden rond de doorverwijzingen organiseren, coördineren en daarover rapporteren.

**Tabel 4.1 Fasegewijze implementatie doorverwijzingsvoorziening**

Tranche	Datum	Gerechten
1	1-4-2005	Rechtbanken Alkmaar, Amsterdam, Haarlem, Utrecht, Arnhem, Zwolle, Assen en Hof Arnhem
2	1-10-2005	Rechtbank Roermond
	1-1-2006	Rechtbank Almelo
3	1-3-2006	Rechtbanken Zutphen, Den Bosch en Dordrecht
4	1-9-2006	Rechtbanken Breda, Den Haag, Middelburg, Rotterdam, Maastricht en Groningen; Hoven Den Bosch en Den Haag, en College van beroep voor Bedrijfsleven
5	1-4-2007	Rechtbank Leeuwarden, Hoven Amsterdam en Leeuwarden, en de Centrale raad van Beroep

Bron: opgave LBM

#### *Activiteiten*

Het LBM heeft van april 2005 tot en met december 2006 verschillende activiteiten geïnitieerd en begeleid om de doorverwijzingsvoorziening binnen de rechtspraak duurzaam te verankeren, zodat zij op een effectieve en efficiënte wijze wordt gebruikt en leidt tot duurzame en nagekomen oplossingen van de zich voor mediation lenende geschillen. Het gaat hierbij om de volgende activiteiten:

#### 1. Organisatie van de doorverwijzingsvoorziening bij de gerechten

Gerechten zijn ondersteund in de organisatie van de doorverwijzingsvoorziening door instructiehandboeken, voorlichtingsbijeenkomsten voor personeel van de rechtbanken, mediators en advocaten, en een helpdesk voor ondersteuning bij het oplossen van praktische en inhoudelijke vragen. Tevens heeft het LBM de gerechten automatiseringstools aangereikt om de registratie, administratie en de

monitoring van de mediations te realiseren en om managementinformatie en best-practices te kunnen generen. Ook zijn overleggrema's tot stand gebracht waar op verschillende niveaus ervaringen en kennis worden uitgewisseld.

## 2. Deskundigheidsbevordering

Er zijn cursussen georganiseerd voor rechters, secretarissen en mediationfunctionarissen om het draagvlak en de kennis van gerechten met betrekking tot mediation te vergroten. In de onderzoeksperiode zijn ruim 1.600 mensen opgeleid, onder wie ongeveer 700 rechters en ongeveer evenveel secretarissen. De organisatie van deze cursussen en de inbedding van het thema mediation in reeds bestaande opleidingen wordt in 2007 overgedragen aan SSR.

## 3. Draagvlakvergroting

Het LBM heeft onder andere twee themabijeenkomsten en een drietal expertmeetings georganiseerd om het interne en externe draagvlak voor mediation naast rechtspraak te vergroten. In totaal hebben ruim 240 rechters, advocaten en mediators door deze bijeenkomsten kennis kunnen uitwisselen en nieuwe kennis kunnen genereren over thema's gerelateerd aan mediation. Tevens is een visie op doorverwijzen naar mediation als onderdeel van de taken van de Rechtspraak ontwikkeld. Ten slotte is in samenwerking met de Nederlandse Orde van Advocaten een cursusaanbod ontwikkeld voor advocaten ter instructie van hun taak tijdens en bij de start van mediation. Deze cursus is aangeboden in alle arrondissementen en de bijeenkomsten zijn bijgewoond door in totaal ongeveer 2.000 advocaten. Ten behoeve van voorlichting en instructie over de taak van de advocaat (bij de keus voor mediation) is een voorlichtingsfilm ontwikkeld. Deze voorlichtingsfilm is ook aangeboden aan de Nederlandse Orde van Advocaten voor de opleiding van advocaat-stagiairs.

## 4. Communicatie

In 2005 en 2006 zijn verschillende communicatiemiddelen tot stand gekomen om de bekendheid van mediation naast rechtspraak te stimuleren en de verschillende betrokkenen vertrouwd te maken met de mogelijkheden die mediation naast rechtspraak biedt. Het voorlichtingsmateriaal dat is ontwikkeld omvat onder andere sector specifieke folders, voorlichtingsfilms voor verschillende doelgroepen, posters, de website *www.rechtspraak.nl*, een intranet website en zelftestkaartjes waarmee partijen aan de hand van een aantal kernvragen kunnen bepalen of mediation voor hun mogelijkheden biedt om het conflict op te lossen.

## 5. Kwaliteit en kwantiteit mediators

Ter bevordering van de kwaliteit van de bij de doorverwijzingsvoorziening ingeschreven mediators en het aantal ingeschreven mediators per ressort heeft het LBM in de onderzoeksperiode op velerlei niveaus overleg gevoerd met onder anderen de Raden voor Rechtsbijstand, het Centraal Mediators Beraad, het NMI, het ministerie van Justitie en de gerechten. Dit heeft geresulteerd in duidelijke afspraken tussen de verschillende organisaties over bijvoorbeeld de kwaliteitseisen waar mediators aan behoren te voldoen en de regelingen omtrent de stimuleringsbijdrage. Door middel van specifieke wervingsacties is bereikt dat aan het eind van 2006 alle gerechten waar de voorziening was ingevoerd over voldoende kwalitatief goede mediators beschikten.

Om de duurzaamheid van de voorziening te garanderen heeft het LBM een meerjarenplan ontwikkeld waarin is vastgelegd hoe de doorverwijzingvoorziening zal worden ingebed in de Rechtspraak en voor welke activiteiten en structuren de verschillende organisatieonderdelen in de toekomst zorg zullen dragen.

#### *Het proces*

Figuur 4.1 geeft weer hoe mediations via de Rechtspraak tot stand kunnen komen. Binnen de Rechtspraak kunnen partijen op verschillende manieren een voorstel voor mediation ontvangen. Er zijn drie vormen te onderscheiden: a) schriftelijk voorstel (per brief of per vonnis/beschikking) b) mondeling voorstel (door de rechter op zitting) en ten slotte kan mediation ook beginnen c) op eigen verzoek van partijen.

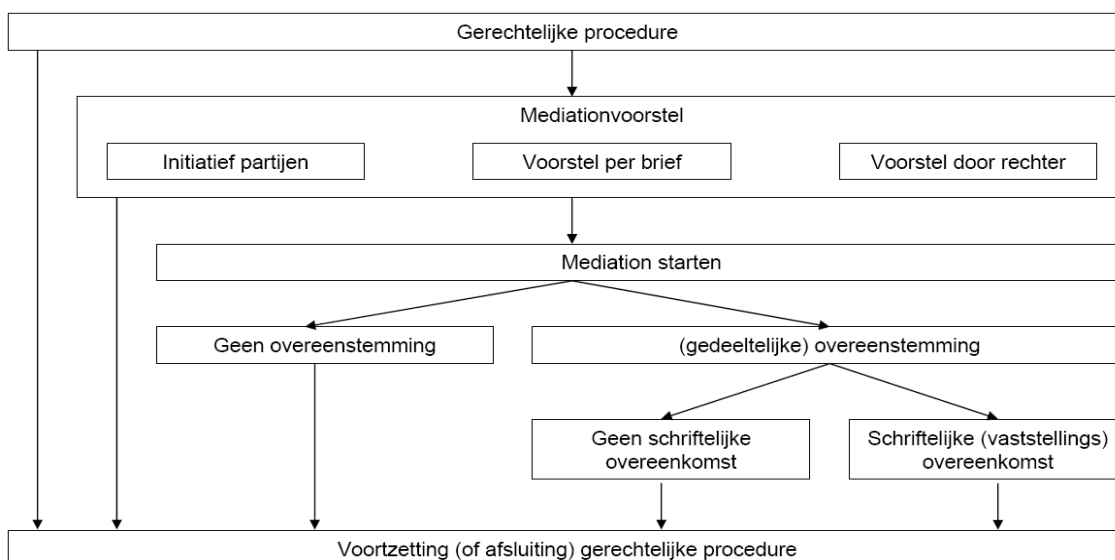
De mediationvoorstellen worden als volgt geregistreerd:

- a. Van alle schriftelijke voorstellen per brief wordt het voorstel en de acceptatie van het voorstel geregistreerd.
- b. De schriftelijke voorstellen per vonnis of beschikking en de voorstellen ter zitting worden alleen geregistreerd als deze resulteren in een doorverwijzing. In het laatste geval vullen de rechters een vragenlijst in, waarin ze aangeven waarom ze de partijen hebben voorgesteld voor mediation te kiezen.

Een voorstel voor mediation resulteert in een doorverwijzing als het wordt geaccepteerd door beide partijen. Niet alle doorverwijzingen resulteren in een gestarte mediation. In een aantal gevallen start de mediation niet omdat de partijen bij de intake tot de conclusie komen dat zij alsnog de procedure willen voortzetten of omdat zij de zaak intussen zelf al geregeld hebben. Van een geaccepteerde doorverwijzing wordt het vervolg via de mediationadministratie bijgehouden waarin zakenmerken zijn opgenomen. Na afronding van de mediation worden alle monitorformulieren opgenomen in de mediation monitor database. Daaraan worden de gegevens uit de zaaksadministratie gekoppeld.

Mediation kan tot verschillende soorten uitkomsten leiden. Er kan volledige of gedeeltelijke overeenstemming worden bereikt, of partijen kunnen niet tot overeenstemming komen. Wanneer er geen overeenstemming wordt bereikt zal de rechtszaak normaliter worden voortgezet. Wanneer er wel een (gedeeltelijke) overeenstemming is bereikt, bestaat de mogelijkheid de gemaakte afspraken vast te leggen in een schriftelijke vaststellingsovereenkomst. Na afloop van de mediation kunnen partijen terug naar de rechtbank om een eventuele vaststellingsovereenkomst van een executoriale titel te laten voorzien, eventueel resterende conflicten aan de rechter voor te leggen, of om de gerechtelijke procedure te beëindigen.

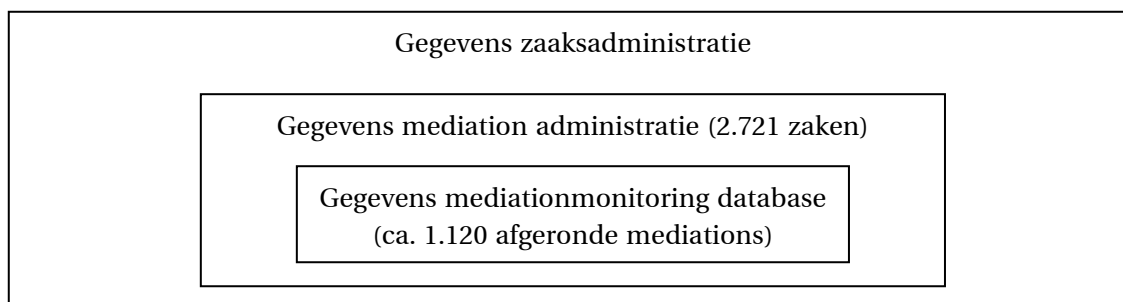
**Figuur 4.1** Processchema van mediation bij de gerechten



## 4.2 Methoden van onderzoek

De in dit rapport gebruikte gegevens hebben betrekking op de periode 1 april 2005 tot en met 2006. De gebruikte gegevens zijn afkomstig uit drie verschillende bronnen (zie Figuur 4.2): de zaaksadministratie, rapportages gebaseerd op de administratie van de mediationbureaus van de gerechten en data uit de mediation monitor van het Landelijk bureau voor Mediation (LBM).

**Figuur 4.2** Gegevensbronnen



Uit de administratie van de mediationbureaus is gebleken dat in de onderzoeksperiode 2.927 doorverwijzingen hebben plaatsgevonden die in 2.721 gevallen daadwerkelijk hebben geleid tot een mediation. Tot eind december 2006 zijn inmiddels 1.711 van de genoemde procedures door middel van mediation afgerond.

Alle zaken die uiteindelijk door middel van mediation, al dan niet met overeenstemming, worden afgerond zijn uitgebreid gemonitord aan de hand van vijf monitoringsformulieren. De informatie uit deze formulieren wordt ingevoerd in de mediation monitor van het LBM, alwaar de data worden gekoppeld aan

zaaksrelevante gegevens uit de zaaksadministratie. In totaal zijn van 1.120 procedures gedetailleerde monitoringsgegevens bekend.<sup>11</sup>

Van deze 1.120 procedures is een deel ter zitting doorverwezen, in totaal is in 600 gevallen informatie afkomstig van de monitoringformulieren van de doorverwijzende rechters beschikbaar.<sup>12</sup>

Verder zijn de gegevens van 1.124 mediators in de mediation monitor van het LBM opgenomen, dit aantal valt hoger uit dan het aantal afgeronde mediation zoals opgenomen in de database doordat bij een aantal zaken een co-mediator betrokken is geweest. Van 1.119 zaken zijn de gegevens van een of meerdere van de betrokken partijen bekend, in totaal zijn er 2.404 partijmonitoringformulieren ingevuld en verwerkt.

De gerapporteerde gegevens in dit hoofdstuk zijn voornamelijk gebaseerd op gegevens uit de database van de mediation monitor van het LBM. Voor een deel van de procedures waren aan het begin van 2007 de monitoringsgegevens nog niet compleet waardoor zij niet ingevoerd konden worden in de mediation monitor van het LBM. In toekomstige rapportage van de Mediation Monitor zal ook uitgebreider worden gekeken naar gegevens uit de zaaksadministratie en de administratie van de mediationbureaus.

### **4.3 Bekendheid met mediation**

Aan partijen is gevraagd of zij vooraf bekend waren met mediation. In beide jaren bevestigt ongeveer 45% van de partijen dat zij voor het begin van de gerechtelijke procedure bekend waren met mediation.<sup>13</sup>

Partijen is eveneens gevraagd op welke manier ze op de hoogte zijn gekomen met mediation, waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren. In Tabel 4.2 is weergegeven welk percentage van de partijen via verschillende informatiebronnen op de hoogte is gekomen met mediation. Bijna driekwart van de partijen noemt de rechter of rechtbank als informatiebron en een kwart de advocaat. Er zijn in de jaren 2005 en 2006 verschuivingen opgetreden in het belang van diverse informatiebronnen. De rechter of rechtbank vormt in 2006 verhoudingsgewijs vaker een informatiebron over mediation dan in 2005 (van 67% naar 75%). De advocaat is voor partijen verhoudingsgewijs juist minder vaak een informatiebron over mediation (van 30% naar 22%). Ook familie en vrienden, werk of collega's komen als informatiebron in 2006 relatief minder vaak voor dan in 2005 (van 11% naar 8%).

---

<sup>11</sup> De aantallen formulieren van de mediationadministratie (1.120), mediators (1.124) en partijen (2.404 uit 1.119 zaken) komen overeen met ongeveer 65% van de uit de rapportage van de mediationbureaus bekende mediations (1711). Van in 2005 afgeronde mediations komt het aantal mediatorformulieren (347) overeen met 84% van de uit de rapportage van de mediationbureaus bekende mediations (414).

<sup>12</sup> Er is ook een monitorformulier voor rechtsbijstandsverleners die bij de mediation aanwezig zijn geweest. Aangezien het hierbij om relatief geringe aantallen gaat, worden deze formulieren in de onderhavige tussenrapportage nog niet gebruikt.

<sup>13</sup> Partijformulieren (P5); N=2.362; Geen significant verschil tussen de jaren.

**Tabel 4.2 Informatiebronnen mediation van partijen (%)**

	%
Folder	8
Advocaat	26 <sup>14</sup>
Rechter of rechtbank	71 <sup>15</sup>
Pers, media, vakliteratuur	12
Gemeente of provincie	3
Wederpartij	1
Familie, vrienden, werk of collega's	10 <sup>16</sup>
Anders	6
N	2.388

Bron: Partijformulieren (P6)

#### 4.4 Motieven voor een mediationvoorstel

Mediation kan via de gerechten op verschillende manieren worden voorgesteld. Er zijn grofweg drie vormen te onderscheiden: a) schriftelijk (per brief of per vonnis/beschikking) b) mondeling (door de rechter op zitting) c) op eigen verzoek van partijen. Rechters die tijdens de zitting mediation voorstellen, is gevraagd naar hun overwegingen (zie Tabel 4.3). De motieven die ze het meest van toepassing noemen zijn “partijen moeten in de toekomst met elkaar verder” en “een gerechtelijke uitspraak lost het echte probleem niet op”. “Mediation geeft een snellere oplossing” wordt minder vaak als motief opgegeven. De motivatie “partijen hebben zelf een voorstel tot mediation gedaan” is bij de meerderheid van de doorverwijzers ter zitting niet van toepassing.

**Tabel 4.3 Motieven doorverwijzers ter zitting (%)**

Motieven	Niet van toepassing	Enigszins van toepassing	Helemaal van toepassing	Totaal
Een gerechtelijke uitspraak lost het echte probleem niet op	5	33	62	100
Partijen moeten in de toekomst met elkaar verder	11	18	71	100
Mediation geeft een snellere oplossing	31	34	36	100
Partijen hebben zelf een voorstel tot mediation gedaan	59	28	14	100

Bron: Doorverwijzers (D5); N=536 tot 573.

In Tabel 4.4 is weergegeven in welke mate er volgens doorverwijzers sprake is van onderhandelingsbereidheid, escalatie en onderhandelingsruimte.<sup>17</sup>

**Tabel 4.4 Kenmerken van door rechter ter zitting doorverwezen zaken (%)**

	Laag	Niet laag /niet hoog	Hoog	Totaal
Mate van onderhandelingsbereidheid van partijen	10	70	20	100
Mate van escalatie van het conflict	6	49	45	100
Mate van onderhandelingsruimte	6	69	25	100

Bron: Doorverwijzers (D6); N = 559-567

<sup>14</sup> Daling over 2005 en 2006 van 30% naar 22% ( $p < .001$ ; N=2388)

<sup>15</sup> Stijging over 2005 en 2006 van 67% naar 75% ( $p < .001$ ; N=2388)

<sup>16</sup> Daling over 2005 en 2006 van 11% naar 8% ( $p = .008$ ; N=2388)

<sup>17</sup> Naarmate de escalatie van het conflict groter is, is de kans op volledige overeenstemming bij mediation kleiner ( $p = .013$ ).



#### 4.5 Ontwikkeling aantal mediations

De voortschrijdende implementatie van de doorverwijzingsvoorzieningen bij de gerechten is terug te zien in de aantallen gestarte en afgeronde mediations (zie Tabel 4.5). In 2006 werden ongeveer 2,5 maal zoveel mediations gestart als in 2005. Het aantal afgeronde mediations verdriedubbelde van 2005 naar 2006. In totaal zijn van april 2005 tot en met december 2006 ruim 2.700 mediations gestart, waarvan er inmiddels ruim 1.700 ook zijn afgerond.

**Tabel 4.5 Ontwikkeling aantal mediations**

	Jaar		
	2005 (vanaf april)	2006	Beide jaren
Gestarte mediations	778	1.943	2.721
Afgeronde mediations	414	1.297	1.711

Bron: rapportage mediationbureaus aan LBM.

#### 4.6 Motieven van partijen

In Tabel 4.6 staat weergegeven hoe belangrijk verschillende motieven voor partijen zijn om voor mediation te kiezen. Een meerderheid van de partijen vindt de verwachting van een betere relatie met de andere partij, het advies van de rechter, en de verwachting van een betere en snellere oplossing belangrijk. Het in eigen hand houden van de oplossing en de stimuleringsbijdrage van 2,5 uur gratis mediation vindt een meerderheid van de partijen (enigszins) belangrijk. Iets minder dan de helft van de partijen vind het advies van de advocaat, of mediation als een goedkopere oplossing dan een gerechtelijke procedure (enigszins) belangrijk. Voor 20% van de partijen is de overweging dat de wederpartij mediation voorstelde (enigszins) belangrijk geweest in de keuze voor mediation.

**Tabel 4.6 Motieven partijen om mediation te kiezen (%)**

	Niet van toepassing	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Belangrijk	Totaal
Verwachtte een <u>betere</u> oplossing dan door een uitspraak van een rechter	16	8	20	56	100
Verwachtte een <u>snellere</u> oplossing dan door een uitspraak van een rechter	14	14	17	55	100
Wilde de oplossing in eigen hand houden	22	14	26	39	100
Goedkoper dan gerechtelijke procedure	28	29	16	27	100
De eerste 2,5 uur mediation zijn gratis	18	31	17	34	100
Beter voor toekomstige relatie met de andere partij	10	12	17	61	100
Mijn advocaat adviseerde mediation	48	9	15	28	100
De rechter adviseerde mediation	19	6	16	58	100
De wederpartij stelde mediation voor	65	14	9	11	100

Bron: Partijformulieren (P7); N varieert van 2.208 tot 2.304 doordat niet alle vragen altijd zijn ingevuld door partijen.

## 4.7 Resultaten van mediation

### 4.7.1 Overeenstemming

In Tabel 4.7 staan de resultaten van de mediations weergegeven. Volgens opgave van de mediators op de monitorformulieren wordt in 55% van de mediations volledige overeenstemming bereikt en in 9% van de mediations een gedeeltelijke overeenstemming. Er is verschil in de kans op overeenstemming per type zaak. Volgens opgave van de mediators leidt bij civiele zaken 46% en bij bestuurszaken 75% van de mediations tot volledige overeenstemming.<sup>18</sup> Wanneer alle mediations samen worden geanalyseerd is er geen significante trend waarneembaar in de mate van overeenstemming. Echter, de mate van overeenstemming bij mediations is in civielrechtelijke zaken afgenomen van 50% volledige overeenstemming in 2005 naar 42% in 2006.<sup>19</sup>

**Tabel 4.7 Overeenstemming mediations volgens opgave mediators naar type zaak (%)**<sup>20</sup>

	Type zaak		
	Civiel	Bestuur	Alle <sup>21</sup>
Volledige overeenstemming	46	75	55
Gedeeltelijke overeenstemming	10	6	9
Geen overeenstemming	44	19	37
Totaal	100	100	100
N	794	323	1.117

Bron: Resultaat voorstel Mediatorformulieren (M15); Gerecht en type zaak uit Zaaksadministratie

Ook de vorm van het mediationvoorstel maakt verschil in de kans op overeenstemming in mediations (zie Tabel 4.8). Mediations na een voorstel per brief monden vaker uit in overeenstemming dan andere mediations.<sup>22</sup> Omgekeerd wordt na een mediationvoorstel door de rechter op zitting minder vaak overeenstemming bereikt dan in andere mediations.<sup>23</sup>

**Tabel 4.8 Overeenstemming mediations volgens opgave mediators naar mediationvoorstel (%)**

	Vorm mediationvoorstel			
	Brief	Rechter op zitting	Rechter na tussenvonnissen	Eigen initiatief partijen
Volledige overeenstemming	65	43	48	53
Gedeeltelijke overeenstemming	5	12	12	8
Geen overeenstemming	29	44	40	39
Totaal	100	100	100	100
N	335	471	65	129

Bron: Resultaat voorstel Mediatorformulieren (M15); Vorm mediationvoorstel uit Zaaksadministratie

<sup>18</sup>  $p < .001$

<sup>19</sup>  $p = .014$

<sup>20</sup> In de rapportage van de mediationbureaus aan het LBM wordt in 53% van de mediations volledige overeenstemming en in 7% gedeeltelijke overeenstemming geregistreerd (N=1.711). In de zaaksadministratie van de gerechten wordt in 49% van de gevallen volledige overeenstemming en in 6% gedeeltelijke overeenstemming geregistreerd (N=1.653). Voor dit rapport gebruiken we echter de overeenstemming volgens monitorformulieren omdat de bron van informatie over overeenstemming bij de mediationbureaus en de zaaksadministratie op dit moment niet duidelijk is.

<sup>21</sup> Van zaken waarbij géén voorstel van mediation via de rechtbanken bekend is, wordt door de mediators vaker een volledige overeenstemming gerapporteerd (64%; N=165) dan bij zaken waarbij wél een voorstel van mediation door de rechtbank bekend is (53%; N=952;  $p = .007$ ).

<sup>22</sup>  $p < .001$

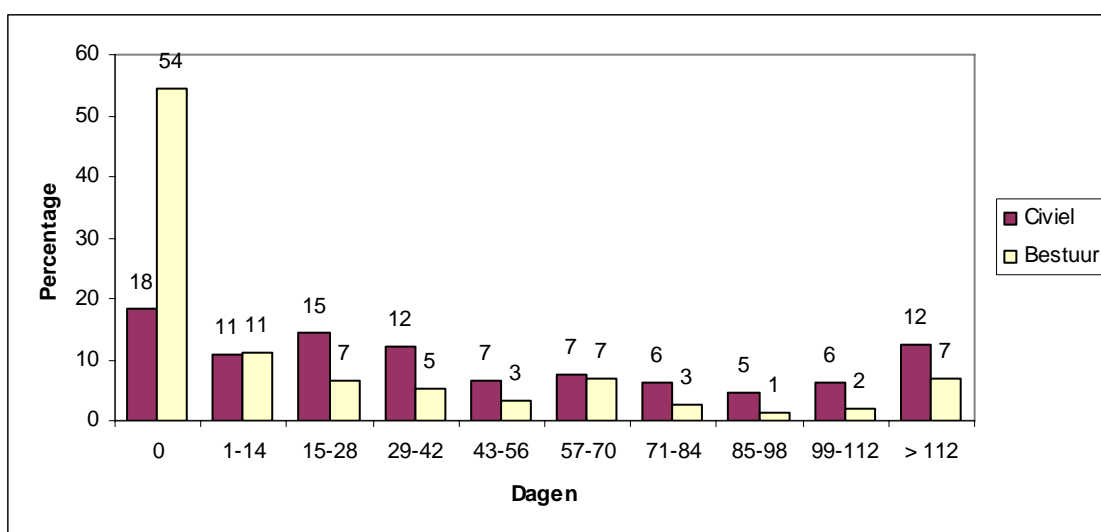
<sup>23</sup>  $p < .001$

#### 4.7.2 Duur van mediation

##### Doorlooptijd

De helft van de mediations is binnen 27 dagen (van de dag van de eerste bijeenkomst tot de laatste bijeenkomst) afgerond. Er is een verschil tussen de doorlooptijden van civielrechtelijke en bestuursrechtelijke procedures (zie Figuur 4.3). Bij bestuurszaken is 54% van de zaken binnen een dag afgerond, terwijl dit bij civiele zaken bij 18% van de mediations het geval is. Van de bestuurszaken is 72% binnen vier weken (28 dagen) beëindigd. Bij de civiele zaken is dan 44% van de mediations afgerond.<sup>24</sup>

Figuur 4.3 Doorlooptijd mediations in dagen naar type zaak (%)



Bron: Doorlooptijd uit Mediatorformulieren; Type zaak uit Zaaksadministratie

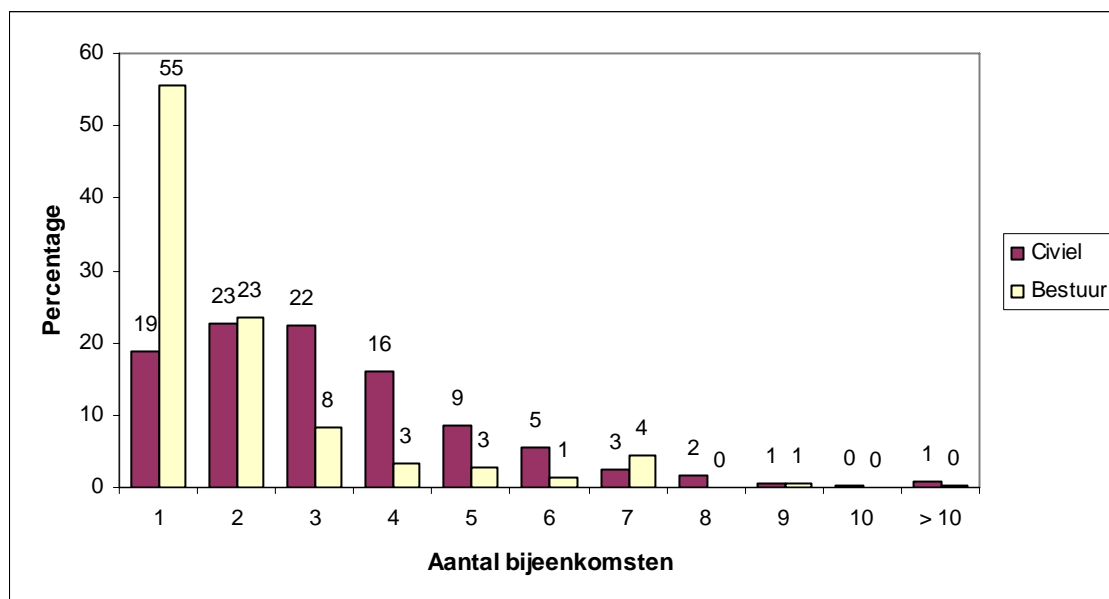
##### Aantal bijeenkomsten

De helft van de mediations is binnen twee bijeenkomsten afgerond (zie Figuur 4.4). Net als bij de doorlooptijden, bestaat hier verschil tussen civiele en bestuurszaken. Meer dan de helft (55%) van de bestuursrechtelijke zaken is in één bijeenkomst afgerond. Bij civielrechtelijke zaken is de helft van de mediations afgerond binnen drie bijeenkomsten.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> p<.001

<sup>25</sup> p<.001

**Figuur 4.4 Aantal mediationbijeenkomsten naar type zaak (%)**

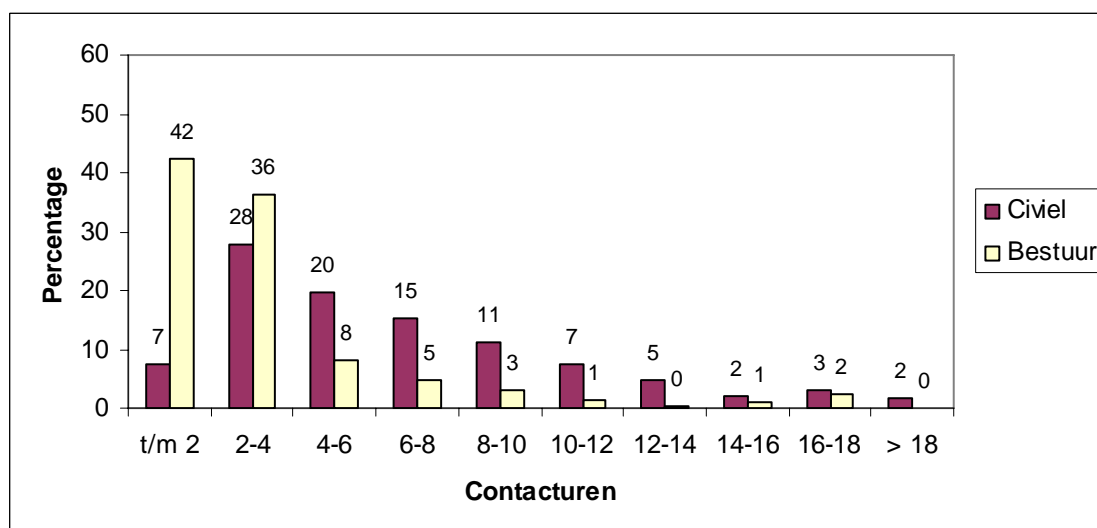


Bron: Aantal bijeenkomsten uit Mediatorformulieren; Type zaak uit Zaaksadministratie

### Contacturen

Voor de helft van de mediations geldt dat zij binnen 4,5 uur zijn afgerond. Net als bij doorlooptijden, bestaat ook hier een verschil tussen civiele en bestuurszaken. Mediations die voortkomen uit civiele procedures hebben een hoger aantal contacturen dan mediations afkomstig uit de sector bestuur (zie Figuur 4.5). Ongeveer 7% van de civiele zaken is binnen twee uur afgerond, terwijl dit voor 42% van de bestuurszaken geldt. Van de bestuurszaken is 78% binnen vier uur afgerond. Bij civiele zaken is dan 35% van de mediations beëindigd.<sup>26</sup>

**Figuur 4.5 Contacturen mediations naar type zaak (%)**



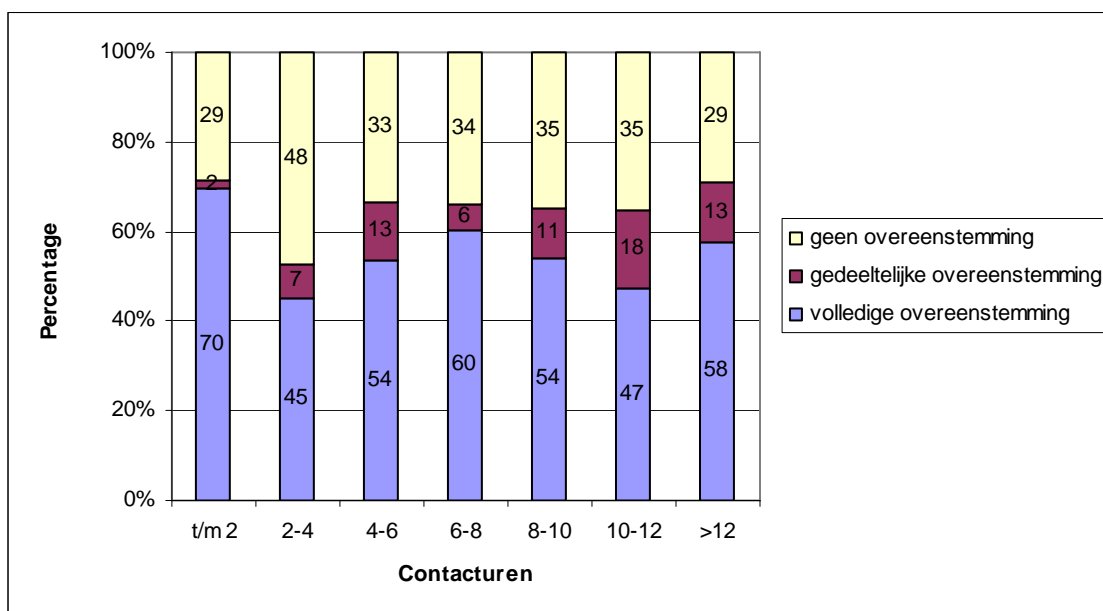
Bron: Aantal contacturen uit Mediatorformulieren; Type zaak uit Zaaksadministratie

In Figuur 4.6 staat de uitkomst van de mediations uitgesplitst naar het aantal contacturen. Kortdurende mediations (tot en met 2 contacturen) hebben de

<sup>26</sup>  $p < .001$

grootste kans op een volledige overeenstemming.<sup>27</sup> Wanneer ook naar zowel volledige als gedeeltelijke overeenstemming gekeken wordt, blijken langdurende mediations (meer dan 12 contacturen) een even grote kans op overeenstemming te hebben als kortdurende mediations (tot en met 2 contacturen).

**Figuur 4.6** Uitkomst van mediations naar contacturen



Bron: Aantal contacturen en uitkomst mediation uit Mediatorformulieren

### 4.7.3 *Tevredenheid van partijen*

In Tabel 4.9 is de gemiddelde tevredenheid van partijen weergegeven over de mediation en de mediator. Een meerderheid van de partijen is tevreden over de duur, kosten en uitkomst van de mediation. Een overgrote meerderheid van de partijen is tevreden over de mediator met betrekking tot onpartijdigheid, handelswijze en zorgvuldigheid. Zoals te verwachten valt, is men na een mediation met volledige overeenstemming meer tevreden dan na gedeeltelijke of geen overeenstemming.<sup>28</sup>

<sup>27</sup>  $p < .001$

<sup>28</sup>  $p < .001$  bij alle metingen van tevredenheid

**Tabel 4.9 Tevredenheid partijen (gemiddelde van schaal 1-5)**

	Overeenstemming bereikt			
	Volledig	Gedeeltelijk	Geen	Alle
Duur van de mediation <sup>29</sup>	3,9	3,2	3,2	3,6
Hoogte van de financiële kosten	3,7	3,4	3,3	3,6
Uitkomst van de mediation <sup>30</sup>	4,0	2,7	3,1	3,3
Onpartijdigheid mediator	4,2	3,9	4,0	4,1
Wijze waarop mediator mediation heeft geleid	4,2	3,8	3,8	4,1
Zorgvuldigheid mediator	4,2	3,9	3,9	4,1
N <sup>31</sup>	1.277-1.345	188-199	733-771	2.219-2.340

Bron: Tevredenheid uit Partijformulieren (P8; gemiddelde P9 en P10); overeenstemming uit Mediatorformulieren (M15)

De labels van de schalen zijn: 1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = noch tevreden/noch ontevreden,

4 = tevreden, 5= zeer tevreden

De tevredenheid met betrekking tot de duur en de uitkomst van de mediation is in 2006 hoger dan in 2005.

Een andere indicator voor tevredenheid is of partijen in een gelijksoortige conflictsituatie opnieuw zouden kiezen voor mediation (zie Tabel 4.10). Iets meer dan de helft van de partijen zegt inderdaad opnieuw voor mediation te kiezen. Nog eens 38% zegt misschien opnieuw voor mediation te kiezen. In totaal geeft dus 89% van de partijen aan in de toekomst mediation opnieuw te overwegen. Tijdens de onderzoeksperiode is het percentage van de partijen dat zegt opnieuw voor mediation te zullen kiezen gestegen van 46% in 2005 naar 56% in 2006.<sup>32</sup> Deze stijging heeft zich vooral voorgedaan bij partijen die volledige of gedeeltelijke overeenstemming hebben bereikt.<sup>33</sup> Zoals te verwachten valt, is men na een mediation met volledige overeenstemming eerder geneigd om opnieuw te kiezen voor mediation dan na gedeeltelijke of geen overeenstemming.<sup>34</sup>

**Tabel 4.10 Opnieuw kiezen voor mediation door partijen (%)**

	Overeenstemming bereikt			
	Volledig	Gedeeltelijk	Geen	Alle
Ja	63	36	34	51
Misschien	33	46	46	38
Nee	4	18	20	11
Totaal	100	100	100	100
N	1.329	197	780	2.329

Bron: Opnieuw kiezen uit Partijformulieren (P11); Overeenstemming uit Mediatorformulieren (M15)

#### 4.7.4 Kosten voor partijen

Tabel 4.11 geeft de kosten van de mediator voor partijen weer. Ruim twee op de vijf partijen geven aan geen kosten te hebben gemaakt voor de mediator. Partijen

<sup>29</sup> Gemiddelde tevredenheid toegenomen van 3,6 in 2005 naar 3,7 in 2006 ( $p=.012$ ).

<sup>30</sup> Gemiddelde tevredenheid toegenomen van 3,2 in 2005 naar 3,3 in 2006 ( $p=.003$ ).

<sup>31</sup> N varieert iets van vraag tot vraag doordat niet alle vragen bij elk formulier zijn ingevuld.

<sup>32</sup>  $p<.001$

<sup>33</sup> Het percentage 'Ja' steeg bij volledige overeenstemming van 58% in 2005 naar 68% in 2006 ( $p<.001$ ); bij gedeeltelijke overeenstemming van 28% in 2005 naar 47% in 2006 ( $p=.008$ ).

<sup>34</sup>  $p<.001$

kunnen om diverse redenen geen kosten hebben gemaakt. Wanneer partijen gebruik maken van de stimuleringsbijdrage is de mediation kosteloos wanneer die binnen 2,5 uur is afgerond. Ook partijen die gebruik maken van een mediantoevoeging en in een eerder stadium al een eigen bijdrage hebben betaald voor een reguliere toevoeging hebben geen afzonderlijke kosten voor mediation. De kosten voor partijen waren in 2006 gemiddeld lager dan in 2005.<sup>35</sup>

**Tabel 4.11 Kosten voor partijen (%)**

	%
Geen kosten	43
Lager dan € 200	10
€ 200 tot € 400	9
€ 400 tot € 600	4
€ 600 tot € 800	3
€ 800 tot € 1000	3
€ 1000 en hoger	7
Weet niet	21
Totaal	100
N	2.247

Bron: partijformulieren (P13)

Aan partijen is gevraagd of de kosten van mediation een overweging zijn om in de toekomst al dan niet voor mediation te kiezen (zie Tabel 4.12). Van de partijen zegt 41% dat dit inderdaad een reden is om wel voor mediation te kiezen. Dit percentage is in 2006 (43%) hoger dan in 2005 (39%).<sup>36</sup>

**Tabel 4.12 Kosten overweging voor partijen om in toekomst voor mediation te kiezen(%)**

	%
Een reden om wel voor mediation te kiezen	41
Een reden om niet voor mediation te kiezen	10
Weet niet	49
Totaal	100
N	2.235

Bron: partijformulieren (P14)

<sup>35</sup>  $p=.029$ ; categorie 'geen kosten' gegroeid van 41% in 2005 naar 44% in 2006.

<sup>36</sup> Significante stijging van 2005 naar 2006 ( $p=.041$ )





## 5 Mediation buiten doorverwijzingsvoorzieningen

Naast mediations die via de Rechtspraak of via het Juridisch Loket zijn doorverwezen, zijn er ook mediations die buiten deze twee doorverwijzingsvoorzieningen plaatsvinden. Over deze mediations rapporteren wij hier via twee gegevensbronnen die beide zeker geen volledig beeld geven van alle mediations die buiten de doorverwijzingsvoorzieningen tot stand komen. Ten eerste hebben wij gegevens van mediations (die niet door het Juridisch Loket of de gerechten zijn verwezen) waarbij voor één van de partijen een mediationtoevoeging is afgegeven. Alleen in dat geval is aan partijen en mediators gevraagd een vragenlijst in te vullen en wordt de zaak geregistreerd bij de Raden voor Rechtsbijstand. Ten tweede worden gegevens verzameld van mediations waar NMI-geregistreerde Mediators (al dan niet gecertificeerd) bij betrokken zijn geweest. Deze Monitor van het NMI is januari 2007 van start gegaan en gegevens daarvan worden dus in de onderhavige rapportage nog niet meegenomen. Alle NMI-geregistreerde Mediators hebben het verzoek gekregen of ze mee willen werken aan het monitoronderzoek. Dit houdt voor hen in dat ze voor *alle* mediationzaken die ze in een bepaalde periode uitvoeren via Internet een vragenformulier over de betreffende zaak moeten invullen. Zaken die zijn doorverwezen via het Juridisch Loket of de gerechten kunnen hier worden uitgefilterd. Om de medewerking te stimuleren, is er een module in de administratie gebouwd waarin de mediator zijn positie kan bekijken ten opzichte van andere mediators.

### 5.1 Mediations buiten doorverwijzingsvoorzieningen met een mediationtoevoeging

In paragraaf 2.2 hebben we gezien dat de Raden in totaal 395 mediations buiten de doorverwijzingsvoorzieningen hebben geregistreerd waarbij 612 toevoegingen zijn afgegeven. Niet al deze mediations zijn inmiddels afgerond. We hebben de beschikking over 80 ingevulde vragenlijsten van partijen en 48 vragenlijsten van mediators. Gezien het geringe aantal gegevens moeten de resultaten met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

#### 5.1.1 *Motieven partijen voor mediation*

Aan partijen is gevraagd wat zij het de belangrijkste reden vonden om voor mediation te kiezen. Zij noemen als belangrijkste motieven de toekomstige relatie met de andere partij en de oplossing in eigen hand houden.

**Tabel 5.1 Motieven partijen om mediation te kiezen (%)**

	Niet van toepassing	Niet belangrijk	Enigszins belangrijk	Erg belangrijk
Verwachte <i>betere</i> oplossing door een niet-juridische aanpak	14	5	23	59
Verwachte <i>snellere</i> oplossing door een niet-juridische aanpak	15	13	21	51
Wilde de oplossing in eigen hand houden	11	5	16	68
Goedkoper dan juridische procedure	11	18	27	44
De mogelijkheid een mediantoevoeging aan te vragen	13	15	27	45
Beter voor toekomstige relatie met de andere partij	7	4	14	75
Mijn advocaat adviseerde mediation	62	7	9	22
De wederpartij stelde mediation voor	58	3	17	23
N <sup>37</sup>				66-79

Bron: Partijformulier (P8)

### 5.1.2 *Overeenstemming*

Uit de registratie van de Raden voor Rechtsbijstand blijkt dat 78% van de mediations tot volledige overeenstemming hebben geleid en 7% tot een gedeeltelijke overeenstemming, tot slot leidt 15% van de zaken tot geen overeenstemming (zie Tabel 5.2).

**Tabel 5.2 Aantal mediations naar overeenstemming**

	aantal	%
Volledige overeenstemming	95	78
Gedeeltelijke overeenstemming	9	7
Geen overeenstemming	18	15
Totaal	122	100
Onbekend/ nog lopend	273	

Bron: Handmatige registratie Raden voor Rechtsbijstand

### 5.1.3 *Tevredenheid van partijen*

In Tabel 5.3 staat weergegeven hoe tevreden partijen zijn over bepaalde aspecten van de mediation en de mediator. Partijen die overeenstemming hebben bereikt, zijn gemiddeld genomen tevreden tot zeer tevreden over de mediator en de duur, kosten en uitkomst van de mediation. Partijen zonder overeenstemming zijn — behalve wat de uitkomst van de mediation betreft — redelijk tevreden, maar wel minder dan partijen met een (gedeeltelijke) overeenstemming.

<sup>37</sup> N varieert iets van motief tot motief doordat niet alle vragen in elk formulier zijn ingevuld.

**Tabel 5.3 Tevredenheid partijen (gemiddelde van schaal 1-5)\***

	Met (gedeeltelijke) overeenstemming	Zonder overeenstemming
Duur van de mediation	4.1	3.5
Hoogte van de financiële kosten	4.1	3.9
Uitkomst van de mediation	4.2	2.3
Onpartijdigheid mediator	4.3	3.9
Wijze waarop mediator mediation heeft geleid	4.3	3.6
Zorgvuldigheid mediator	4.4	3.9
N <sup>38</sup>	49-51	12-13

\* 1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = noch tevreden/noch ontevreden, 4 = tevreden, 5= zeer tevreden

Bron: Partijformulier (P9 en P10)

Op de vraag aan partijen of zij bij een gelijksoortige conflictsituatie opnieuw voor mediation zouden kiezen, antwoordt 82% van de partijen met een (gedeeltelijke) overeenstemming bevestigend tegenover 23% van de partijen zonder overeenstemming (zie Tabel 5.4).

**Tabel 5.4 Opnieuw kiezen voor mediation door partijen (%)**

	(gedeeltelijke) overeenstemming	Geen overeenstemming
Ja	82	23
Misschien	18	54
Nee	-	23
Totaal	100	100
N	51	13

Bron: Partijformulier (P11)

#### **5.1.4 Doorlooptijd en contacturen**

De doorlooptijd van de mediation is het aantal dagen tussen de eerste en de laatste mediationbijeenkomst. Van 47 zaken is de doorlooptijd bekend, deze loopt uiteen van 0 dagen tot 254 dagen. De helft van de zaken is binnen 37 dagen afgerond. Verder is de helft van de zaken binnen 3 bijeenkomsten afgerond. Tot slot is 8% van de zaken binnen vier contacturen afgerond en 57% binnen acht contacturen. Ongeveer 43% zaken vergt meer dan acht uur (met een maximum van 18 uur). Ook bij deze percentages geldt de kanttekening die we in paragraaf 3.5.2 hebben gemaakt over de mogelijke invloed van het forfaitaire systeem op het aantal contacturen dat mediators opgeven.

#### **5.1.5 Kosten voor partijen**

Zoals gezegd zijn bij de Raden 395 mediations buiten de doorverwijzingsvoorziening geregistreerd waarbij 612 mediationtoevoegingen zijn afgegeven. In 55% van de mediations is er dus sprake van twee toevoegingen. Van 200 toevoegingen is inmiddels de hoogte van de eigen bijdrage van de rechtzoekende

<sup>38</sup> N varieert doordat niet alle vragen in elk formulier zijn ingevuld

vastgesteld (zie tabel 2.4). Bij 23% van de toevoegingen is de eigen bijdrage €0, bij 55% €45 en bij 22% €90.

Over 2005 en 2006 geeft 61% van de partijen aan dat zij de kosten die zij hebben gemaakt een reden vinden om wel voor mediation te kiezen, 38% geeft aan het niet te weten en 1% geeft aan dat de kosten een reden zijn om niet voor mediation te kiezen (zie Tabel 5.5).

**Tabel 5.5 Kosten overweging voor toekomstige keuze mediation (%)**

	%
Een reden om wel voor mediation te kiezen	61
Een reden om niet voor mediation te kiezen	1
Weet niet	38
Totaal	100
N	77

Bron: Partijformulier (P12)

## 6 Conclusie

Vanaf april 2005 zijn de doorverwijzingsvoorzieningen bij het Juridisch Loket en de gerechten fasegewijs tot stand gekomen. Eind 2006 was dat proces bij het Juridisch Loket voltooid en in april 2007 bij de gerechten.

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste bevindingen samen van de monitoringgegevens over de periode vanaf april 2005 tot medio 2006. We geven daarbij de stand van zaken weer met betrekking tot:

1. de bekendheid en het gebruik van mediation;
2. de kwaliteit en resultaten van de mediations;
3. de kwaliteit en aanbod van de mediators;
4. het beroep dat wordt gedaan op de financiële voorzieningen.

Het betreft hier een tussenrapportage die in sommige gevallen nog gebaseerd is op een beperkte hoeveelheid gegevens. Om ontwikkelingen in de tijd weer te geven is de tijdspanne van twee jaar te kort. Bovendien hangt de groei van het aantal mediations en het gebruik van de financiële voorzieningen nog sterk samen met de fasegewijze implementatie van de doorverwijzingsvoorzieningen.

### 6.1 Bekendheid en gebruik van mediation

#### *Bekendheid*

Uit de monitorgegevens komt naar voren dat een deel van de partijen die aan mediation hebben deelgenomen hier ook vooraf al bekend mee was. Dit geldt voor 20% van de partijen die zijn doorverwezen door het Juridisch Loket en voor 45% van de partijen die door de gerechten zijn doorverwezen. Naast de informatie die ze krijgen via de doorverwijzingsvoorzieningen raken partijen vooral bekend met mediation via advocaten, de media, hun kennissenkring of een folder. Ook zijn er zowel bij het Juridisch Loket als bij de gerechten partijen die op eigen initiatief voor mediation kiezen, wat ook een indicatie is dat mediation als wijze van geschiloplossing bij burgers bekendheid geniet. Toekomstige monitorgegevens moeten uitwijzen hoe die bekendheid en het aantal partijen dat op eigen initiatief voor mediation kiest, zich ontwikkelt.

Als aanvulling op deze gegevens, kunnen we wel vermelden dat uit de Justitie Issue Monitor<sup>39</sup> blijkt dat de bekendheid van mediation tussen 2004 en 2005 is toegenomen (Intomart GfK, 2005). In 2004 meldt 36% van de Nederlandse burgers dat ze wel eens iets gehoord, gezien of gelezen hebben over mediation. In het voorjaar en najaar van 2005 ligt dit percentage op respectievelijk 45% en 41%. In 2007 zal er een herhaling van dit onderzoek plaatsvinden waardoor de bekendheid van mediation bij Nederlandse burgers gevolgd kan worden.

#### *Aantal mediations*

De toename van het aantal doorverwijzingen en mediations weerspiegelt voor een belangrijk deel de uitrol van de doorverwijzingsvoorzieningen.

In totaal zijn via het Juridisch Loket 1.351 doorverwijzingen geweest naar een mediator die geregistreerd staat bij de Raden voor Rechtsbijstand. In 2005 waren

---

<sup>39</sup> Een telefonische enquête onder 400 Nederlandse burgers van 18 jaar en ouder.

dat 134 doorverwijzingen en in 2006 1.217. Daarnaast zijn nog 715 zaken waarin mediation is voorgesteld vanzelf opgelost of doorverwezen naar een mediator die niet geregistreerd staat bij de Raden voor Rechtsbijstand. Van de hiervoor vermelde doorverwijzingen komt slechts een deel terecht in de monitoring van de Raden voor Rechtsbijstand. Alleen als minstens één van de partijen een mediationtoevoeging aanvraagt, wordt dit door de Raden geregistreerd en worden partijen en mediators verzocht een vragenlijst in te vullen. Van de overige doorverwijzingen, bijvoorbeeld bij twee zelf betalende partijen, zijn geen verdere gegevens bekend. Uiteindelijk zijn in 2005 en 2006 in totaal 565 mediationzaken (waarvan 18 in 2005) geregistreerd bij de Raden voor Rechtsbijstand die zijn doorverwezen door het Juridisch Loket en waarin minstens één mediationtoevoeging is afgegeven.

Via de *gerechten* zijn in 2005 (vanaf april) 778 en in 2006 1.943 mediations gestart, waarvan er eind 2006 in totaal 1.711 zijn afgerond.

Daarnaast zijn in totaal 364 mediations - waarvan 42 in 2005 - tot stand gekomen die niet door de gerechten of het Juridisch Loket zijn doorverwezen, maar waarvoor wel een mediationtoevoeging is aangevraagd.

#### *Redenen om te kiezen*

De belangrijkste redenen die partijen geven om het mediationvoorstel te accepteren zijn dat ze verwachten dat mediation beter is voor de toekomstige relatie met de wederpartij of dat een niet-juridische procedure een snellere en een betere oplossing geeft. Dit geldt zowel voor partijen die via het Juridisch Loket als via de gerechten zijn verwezen. Voor partijen van het Juridisch Loket is eveneens het in eigen hand houden van de oplossing een belangrijke reden om voor mediation te kiezen. Daarnaast geldt voor beide doorverwijzingsvoorzieningen dat het advies van het Juridisch Loket dan wel de rechter ook een belangrijk motief vormt.

## **6.2 Kwaliteit en resultaten mediations**

#### *Uitkomst*

Gezien de overeenstemmingspercentages is voor een meerderheid van de partijen mediation een effectieve manier geweest om hun geschil op te lossen. Bij mediations die zijn doorverwezen via het Juridisch Loket, is in 79% van gevallen (gedeeltelijke) overeenstemming bereikt, waarbij in 71% van de zaken de partijen het over alle geschilpunten eens zijn geworden.

Van de mediations die door de gerechten zijn doorverwezen, eindigt 55% in volledige en 9% in een gedeeltelijke overeenstemming. Daarbij leiden bestuurszaken vaker tot overeenstemming dan civiele zaken. Bij civiele zaken bereikt 46% volledige overeenstemming en 10% gedeeltelijke overeenstemming en bij bestuurszaken liggen die percentages op respectievelijk 75% en 6%.

Dat de overeenstemmingspercentages van mediations die via de gerechten zijn doorverwezen lager zijn dan die via het Juridisch Loket zijn verwezen, komt overeen met de bevindingen uit de evaluatie van de mediationprojecten bij de gefinancierde rechtsbijstand en de rechterlijke macht in 2003. Dit verschil kan worden verklaard door onder andere de hogere mate van juridisering en escalatie van conflicten die bij de gerechten worden doorverwezen (zie Combrink-Kuiters, e.a., 2003, p. 170).

De overeenstemmingspercentages bij beide doorverwijzingsvoorzieningen zijn vergelijkbaar met de resultaten van het voorgaande evaluatieonderzoek, waarin respectievelijk 78% en 61% van de mediations eindigde met een (gedeeltelijke) overeenstemming (zie Combrink-Kuiters, e.a., 2003). De kans op overeenstemming lijkt daarmee in de huidige situatie niet verminderd in de beginfase van de bredere implementatie van de doorverwijzingsvoorzieningen en met de toename van het aantal mediations.

#### *Duur*

Ongeveer 11% van de mediations die via het Juridisch Loket zijn doorverwezen, is binnen een dag afgerond. Ruim een kwart eindigt binnen veertien dagen. In totaal is 59% van de mediations binnen zes weken afgerond. Uit het aantal contacturen blijkt dat ongeveer 25% van de mediations binnen vier uur is afgerond en nog eens 40% heeft tussen de vier en acht uur in beslag genomen. Ongeveer 35% van de mediations heeft meer dan acht contacturen gevegd.

De helft van de mediations die via de gerechten zijn doorverwezen is binnen 27 dagen, twee bijeenkomsten of 4,5 contacturen afgerond. Bestuurszaken hebben gemiddeld genomen een kortere doorlooptijd en minder contacturen dan civiele zaken. Het aantal contacturen heeft geen invloed op de kans op overeenstemming bij mediations die via de gerechten zijn ontstaan. Bij zaken die via het Juridisch Loket zijn verwezen duren de mediations zonder overeenstemming gemiddeld 2,5 uur korter dan mediations met overeenstemming.

#### *Kosten*

In tegenstelling tot de situatie tijdens de voorgaande projectperiode waarin mediation gratis was, kunnen partijen in de huidige situatie voor kosten komen te staan. De partijen zijn in meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de hoogte van de financiële kosten voor de mediator. Dit kan samenhangen met het feit dat voor een deel van de partijen de kosten beperkt zijn. Wanneer partijen beroep doen op een mediationtoevoeging moeten ze hoogstens een eigen bijdrage van €90 betalen. Bij doorverwijzingen vanuit de gerechten kan of een mediationtoevoeging zijn aangevraagd of gebruik zijn gemaakt van de stimuleringsmaatregel waardoor de eerste 2,5 uur mediation kosteloos zijn. Bestuurszaken die via de gerechten zijn verwezen, worden in bijna de helft van de gevallen binnen 2,5 uur afgerond. Voor deze partijen heeft mediation dus geen extra kosten met zich meegebracht. Ook als partijen in een gerechtelijke procedure al een reguliere toevoeging ontvangen, zijn ze voor een mediationtoevoeging geen extra kosten kwijt. Volgens de registratie bij de Raden voor Rechtsbijstand gold dit in de periode 2005-2006 voor 440 partijen.

#### *Tevredenheid*

Meer dan de helft van de partijen is tevreden tot zeer tevreden over de duur, de hoogte van de financiële kosten en de uitkomst van de mediation. Partijen zijn na een mediation met volledige overeenstemming meer tevreden dan wanneer er sprake is van gedeeltelijke of geen overeenstemming.

Over het algemeen lijken partijen bereid ook bij toekomstige conflicten opnieuw voor mediation te kiezen. Een minderheid van de partijen heeft echter aangegeven dat ze een volgende keer niet meer voor mediation zal kiezen. Voor partijen die via het Juridisch Loket zijn verwezen, ligt dat percentage op 4% en voor partijen die via de gerechten zijn verwezen op 11%.

### 6.3 Kwaliteit en aanbod mediators

Partijen kunnen alleen voor een mediationtoevoeging of een stimuleringsbijdrage in aanmerking komen als ze gebruik maken van een mediator die staat ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Deze mediators zijn gecertificeerde NMI-mediators aan wie extra kwaliteitseisen zijn gesteld vanuit de Raden voor Rechtsbijstand. Bij het NMI staan 829 gecertificeerde mediators geregistreerd, waaronder 534 mediators die zijn ingeschreven bij de Raden voor Rechtsbijstand. Vooral nog zijn er vanuit de praktijk geen signalen bekend dat er een tekort is aan mediators.

Over de kwaliteit van mediators zijn partijen over het algemeen goed te spreken. De meeste partijen zijn tevreden tot zeer tevreden over de onpartijdigheid en zorgvuldigheid van de mediator en de wijze waarop de mediator de mediation heeft geleid. Partijen zijn na een mediation met volledige overeenstemming meer tevreden dan wanneer er sprake is van gedeeltelijke of geen overeenstemming.

### 6.4 Financiële voorzieningen

#### *Stimuleringsbijdragen*

Het aantal stimuleringsbijdragen is gegroeid van 143 in 2005 naar 900 in 2006. In totaal zijn er 1.050 stimuleringsbijdragen<sup>40</sup> verstrekt bij zaken die via de gerechten zijn verwezen.

#### *Toevoegingen*

In 2005 en 2006 zijn er in totaal 1.887 mediations geweest waarvan minimaal één van de partijen een mediationtoevoeging heeft ontvangen. Het totaal aantal toevoegingen ligt op 2.908, omdat meerdere partijen in een zaak in aanmerking kunnen komen voor een mediationtoevoeging. De meeste toevoegingen zijn afgegeven aan partijen die via de rechtbank zijn verwezen naar mediation, namelijk 43%, daarna volgen verwijzingen via het Juridisch Loket (31%) en mediations die buiten de doorverwijzingsvoorzieningen tot stand zijn gekomen (21%). Meer dan 90% van de toevoegingszaken ligt op het terrein van het personen- en familierecht. Veelal gaat het om echtscheidingszaken.

#### *Financiële voorzieningen bij de overweging van partijen*

Partijen is gevraagd in hoeverre de financiële voorzieningen een rol speelden om voor mediation te kiezen. De beschikbaarheid van deze voorzieningen blijkt voor de meeste partijen (enigszins) van belang te zijn voor hun keuze. Ongeveer 81% van de partijen die via het Juridisch Loket zijn doorverwezen, vond het (enigszins) belangrijk dat mediation goedkoper is dan een juridische procedure en 70% vond het (enigszins) belangrijk dat zij de mogelijkheid hadden om een mediationtoevoeging aan te vragen. Voor 10% was de mediationtoevoeging niet belangrijk en voor de overige 19% van de partijen was deze optie niet van toepassing omdat ze waarschijnlijk niet minder draagkrachtig waren. Tevens geeft 69% van de partijen aan dat zij de kosten een reden vinden om weer voor mediation te kiezen. Dit is niet verwonderlijk, aangezien de partijen die via het

---

<sup>40</sup> Van 7 stimuleringsbijdragen is de datum onbekend



Juridisch Loket zijn doorverwezen meestal een mediationtoevoeging ontvangen en de kosten dus laag zijn.

Van de partijen die via de gerechten zijn verwezen naar mediation vond 43% het motief “mediation is goedkoper dan een juridische procedure” (enigszins) belangrijk. De stimuleringsbijdrage was voor 18% van de partijen niet van toepassing omdat ze waarschijnlijk een mediationtoevoeging ontvingen. Voor 51% van de partijen was het motief “de eerste 2,5 uur mediation zijn gratis” (enigszins) belangrijk voor hun keuze voor mediation. 41% van de partijen die via de gerechten zijn verwezen, vindt de kosten een reden om in de toekomst weer voor mediation te kiezen.

## **6.5 Beperkingen en toekomstig onderzoek**

Deze tussenrapportage geeft een beeld van de ontwikkelingen met betrekking tot de doorverwijzingsvoorzieningen, financiële voorzieningen en de daaraan gerelateerde mediations. Het betreft hier voorlopige resultaten op basis van gegevens zoals die begin januari 2007 beschikbaar waren. Gedurende de onderzoeksperiode van 1 april 2005 tot en met 31 december 2006 was de implementatie van de doorverwijzingsvoorzieningen nog gaande. Tevens waren nog niet van alle mediations monitorformulieren beschikbaar. Toekomstige rapportages in het kader van de Mediation Monitor zullen een completer en uitgebreider beeld kunnen schetsen dan de huidige tussenrapportage door de beschikbaarheid van meer gegevens en het uitvoeren van meer diepgaande analyses. Ook de monitor van het NMI die begin 2007 is gestart en gedeeltelijk met vergelijkbare vragenlijsten werkt als de doorverwijzingsvoorzieningen, zal in de toekomst worden gebruikt om een beeld te krijgen van de mediations buiten de doorverwijzingsvoorzieningen.



# Literatuur

Combrink-Kuiters, L., Niemeijer, E., Voert, M. ter

*Ruimte voor Mediation — Evaluatie van projecten bij de rechterlijke macht en gefinancierde rechtsbijstand.*

Den Haag, WODC, 2003

Intomart GfK

*Justitie Issue Monitor — Meting 57 — September/oktober 2005.*

Hilversum, Intomart GfK

Kamerstukken II

Vergaderjaar 2003-2004, 29 528, nr. 1



# Bijlage 1: Begeleidingscommissie

## **Voorzitter**

Mevr. prof. mr. C.J.M. Klaassen, hoogleraar Burgerlijk recht en Burgerlijk Procesrecht, Radboud Universiteit Nijmegen

## **Leden**

Mevr. mr. C. C. J. M Koetsenruijter, beleidsmedewerker, Nederlands Mediation Instituut

Mevr. mr. M. A. H. Leers, projectleider Mediation, Raden voor Rechtsbijstand

Mevr. mr. J. R. Mantz, senior beleidsmedewerker Rechtspraak en Geschiloplossing, Directie Rechtsbestel, Ministerie van Justitie

Mevr. mr. S. N. Morbé, Landelijk Projectmanager Mediation, Het Juridisch Loket

Mevr. drs. E. Nieuwenkamp, senior beleidsmedewerker Rechtspraak en Geschiloplossing, Directie Rechtsbestel, Ministerie van Justitie

Mevr. mr. M. Pel, directeur Landelijk bureau Mediation naast Rechtspraak



## Bijlage 2: Definities en begrippen

Over enkele begrippen die veelvuldig in dit rapport voorkomen kan verschil van mening ontstaan over de juiste interpretatie. Om die reden wordt in deze paragraaf een aantal voor het onderzoek relevante begrippen vanuit onze optiek gedefinieerd en worden de hierbij door ons gemaakte keuzes nader toegelicht.

### **(Mediation)voorstel**

In dit onderzoeksverslag wordt met de term (mediation)voorstel bedoeld: het vanuit de Rechtspraak of het Juridisch Loket doen van een voorstel aan partijen in een conflict, eventueel via hun advocaat, om gebruik te maken van mediation. Het omvat alle vormen die kunnen voorkomen, variërend van een concreet voorstel gedaan door de rechter ter zitting tot een schriftelijk voorstel per brief. Gebruik van de term 'mediationvoorstel' staat dus los van de aanvaarding van (één van de) partijen, en sterker nog, van een feitelijk totstandkoming van het contact met de mediator of mediationfunctionaris.

### **(Door)verwijzing**

Over de definitie van doorverwijzing heerst veel spraakverwarring. In dit rapport is sprake van een doorverwijzing als beide partijen het mediationvoorstel hebben aanvaard. Let wel, de gehanteerde terminologie is hier gewijzigd ten opzichte van eerdere rapportages van het WODC om meer aan te sluiten bij de terminologie zoals die gebruikt wordt bij De Rechtspraak en het Juridisch Loket. In Combrink-Kuiters, Niemeijer en Ter Voert (2003) werd de term doorverwijzing gebruikt voor wat in het onderhavige rapport met mediationvoorstel wordt aangeduid.

### **Gerealiseerde doorverwijzing**

In dit rapport is sprake van een gerealiseerde doorverwijzing als een doorverwijzing daadwerkelijk tot een mediation heeft geleid, los van het eindresultaat.

### **Volledige overeenstemming**

Er is sprake van een volledige overeenstemming na een mediation als beide partijen overeenstemming bereiken over alle geschilpunten, los van de nakoming van de gemaakte afspraken.

### **Gedeeltelijke overeenstemming**

In mediations met gedeeltelijke overeenstemming wordt overeenstemming bereikt op ten minste één van de geschilpunten, maar niet op alle.

### **Geen overeenstemming**

In dit rapport wordt gesproken over mediations zonder overeenstemming als partijen op geen enkel punt overeenstemming hebben bereikt in de mediation. De term mislukte mediation wordt in dit rapport vermeden, omdat nooit met zekerheid is vast te stellen of er niet toch op de een of andere manier winst is geboekt, hetzij ten aanzien van de tijd die nodig is voor de vervolprocedure, de verduidelijking van de standpunten, het herstel van de communicatie en/of (een begin van) inzicht in elkaars standpunten. Ook de term mediations zonder

overeenkomst is minder bruikbaar, omdat er soms bewust voor wordt gekozen de gemaakte afspraken niet vast te leggen in een (vaststellings)overeenkomst.

### **Vaststellingsovereenkomst**

In de vaststellingsovereenkomst wordt de tijdens de mediation bereikte overeenstemming vastgelegd. In artikel 7:900 BW is bepaald dat deze af mag wijken van dwingend recht.



## Bijlage 3: Statistische begrippen

In dit rapport komen veelvuldig statistische begrippen voor. In deze bijlage lichten wij deze begrippen nader toe.

### **N**

N geeft het aantal observaties weer (bijvoorbeeld aantal zaken, mediations, of partijen).

### ***p***

De *p*-waarde geeft de toevalskans op een geobserveerd verschil. Zo geeft een *p*-waarde van 0.05 aan dat de kans 5% is dat een gevonden verschil tussen twee groepen toevallig is gevonden, omgekeerd kan er dan met 95% zekerheid worden gezegd dat er ook echt een verschil bestaat. In dit rapport worden alleen verschillen met een  $p < .05$  als significant beschouwd.

### **Correlatie**

De correlatie geeft de mate van samenhang aan tussen twee variabelen. De correlatie loopt van -1 tot +1, waarbij -1 aangeeft dat er een volledige negatieve samenhang is tussen twee variabelen (des te hoger a is, des te lager b is), 0 aangeeft dat er geen samenhang is tussen twee variabelen en 1 aangeeft dat er een volledige positieve samenhang tussen twee variabelen is (des te hoger a is, des te hoger b is).



# Bijlage 4: Affiniteitsgebieden mediators

## B4.1 Achtergrond mediators Raden voor Rechtsbijstand

### B4.1 Affiniteitsgebieden mediators Raden voor Rechtsbijstand

Affiniteitsgebied	%
Civiel (incl. kanton)	
Arbeid	12
Arbeidsvoorwaarden	21
Ontslag	34
Ziekteverzuim *	5
Bestuursconflicten *	2
Maatschapconflicten *	1
Huur	4
Huur particulier	4
Huur bedrijfsruimte	7
Overig *	1
Zakelijke conflicten	3
Contracten	17
Ontbinding rechtspersonen/ einde maatschap/ samenwerking	14
Automatisering	10
Bedrijfsovername en opvolging	11
Bouw	7
Agrarisch	6
Overig *	0
Privé conflicten	5
Buren	18
Consumentenrecht	4
Onrechtmatige daad schade	4
Medisch handelen	4
Letselschade	2
Verzekeringen	1
Financiële dienstverlening	2
Gezondheid *	1
Familierecht	
Niet financieel	27
Echtscheiding	48
Gezag en omgang	47
Financieel	17
Alimentatie	38
Boedelverdeling	43
Erfenis	18
Combinatie financieel niet financieel	19
Bestuursrecht	1
Belastingen	7
Ambtenarenzaken	13
Subsidies	1
Sociale zekerheid	5
Milieu	4
Ruimtelijke ordening	6
N	534

NB: percentages inclusief dubbeltellingen. \* niet op BAR lijst.

## B4.2 Achtergrond mediators Nederlands Mediation Instituut (NMI)

In Tabel B4.2 wordt de beroepsachtergrond van de gecertificeerde mediators weergegeven. Het mediatorschap wordt door 48% als hoofdberoep beschouwd. Verder zijn er drie belangrijke categorieën beroepen te onderscheiden. Een eerste groep (45%) wordt gevormd door de juridische beroepen zoals advocaat, juridisch adviseur, rechter, arbiter of notaris. Een tweede groep (32%) wordt gevormd door organisatie en management gerichte beroepen zoals manager, organisatieadviseur, arbeidskundige, ondernemer of bestuurskundige. Een derde groep (17%) bestaat uit hulpverlenende beroepen zoals psycholoog, therapeut en maatschappelijk werker.

**Tabel B4.2 Beroepsachtergrond gecertificeerde mediators NMI (%)**

Beroep	Gecertificeerde mediators
	%
Juridisch	44
Organisatie en management	32
Hulpverlening	17
Mediator	48
Aantal mediators	531

NB: De analyse betreft alleen de mediators waarvan een beroepsachtergrond bekend is.

In Tabel B4.3 staan de percentages van de NMI Gecertificeerde Mediators die affiniteit hebben met verschillende aandachtsgebieden.

### B4.3 Affiniteitgebieden mediators NMI (%)

Affiniteit	Gecertificeerde mediators
	%
<b>Familie</b>	
Echtscheiding	46
Erven	13
Familieverhoudingen	46
Omgangsregeling	27
Overig familie	7
<b>Gezondheid</b>	
Behandeling	8
Letsel	4
Overig gezondheid	17
<b>Omgeving</b>	
Buren	28
Buurt	9
Milieu en ruimtelijke ordening	10
Overig omgeving	8
<b>Overheid</b>	
Belastingen	5
Politie en Justitie	9
Overig Overheid	17
<b>Werk</b>	
Arbeidsvoorwaarden	34
Omgangsvormen	44
Ontslag	31
Ziekteverzuim	29
Bestuursconflicten	33
Overig werk	13
<b>Zakelijk</b>	
Contracten	21
Consumententransacties	13
Samenwerking	39
Automatisering	5
Bedrijfsovername en opvolging	14
Overig zakelijk	23
<b>Overig (S031 / SC08)</b>	<b>22</b>
N	829

NB: De analyse betreft alleen de mediators waarvan een affiniteitgebied bekend is.