



## **De stand van Mediation in Nederland**

drs. R.J.M. Vogels

Zoetermeer, 17 november 2011

In opdracht van het Nederlands Mediation Instituut (NMI).

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Onderzoeksvragen	5
1.3	Aanpak	5
2	Mediators	7
2.1	Inleiding	7
2.2	De mediators	7
2.3	Mediations	9
2.4	Mediation praktijk	14
2.5	Verwachtingen	17



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het Nederlands Mediation Instituut (NMI) heeft zich de afgelopen 15 jaar ingezet om mediation te bevorderen in Nederland. Bij het NMI zijn circa 4.493 mediators aangesloten. Hiervan zijn 931 mediators gecertificeerd.

In 2009-2010 is voor het eerst een gedetailleerd onderzoek uitgevoerd om in beeld te brengen hoe de markt voor mediations zich ontwikkeld. In oktober 2011 is Stratus gevraagd dit onderzoek in een beperktere opzet te herhalen. Het onderzoek van 2011 richt zich nu in het bijzonder op de groei van de markt.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek onder mediators geeft een antwoord op de volgende vragen:

- Welke functie hebben de mediators als hoofdfunctie?
  - Wat doen zij naast hun werkzaamheden als mediator?
- Hoeveel mediators in het bestand zijn actief
  - Wat is de omzet/aantal mediations
  - Welke soort mediations
    - Verdeling naar familie, arbeid, overheid en B-to-B
  - Hoe is de ontwikkeling in de laatste 5 jaar
- Wat zijn de andere activiteiten van de mediators?
  - Mediation een bron van inkomsten of alleen een onderdeel van de functie (bv. bij ambtenaren)
  - Welk deel van de omzet komt uit mediation?

## 1.3 Aanpak

### *Enquête onder mediators*

Het gehele bestand van het NMI is benaderd met het verzoek om een vragenlijst op het internet in te vullen. Alle mediators hebben begin november een e-mail ontvangen met de oproep tot deelname. Vervolgens zijn ook twee herinneringsoproepen verstuurd per e-mail. Er is gestart met een bestand van 4.493 mediators, waarvan 3.562 geregistreerd en 931 gecertificeerd. De respons bedroeg in totaal 861 (responspercentage 19%), waarvan 597 geregistreerd (responspercentage 17%) en 264 gecertificeerd (responspercentage 28%).

Om te komen tot uitspraken over alle bij het NMI aangesloten mediators zijn de resultaten uit de enquête herwogen. Dat betekent dat voor het berekenen van gemiddelden voor alle bij het NMI aangesloten mediators de antwoorden van de geregistreerde mediators iets zwaarder zijn meegewogen en die van de gecertificeerde mediators minder zwaar.

861 mediators hebben deelgenomen aan het onderzoek



## 2 Mediators

### 2.1 Inleiding

Stratus heeft een internetenquête uitgevoerd onder mediators die staan ingeschreven bij het NMI (geregistreerd of gecertificeerd). Daarbij is informatie verzameld over:

- de aard van de mediators,
- de mediations van de mediators,
- de praktijk van de mediators,
- de verwachtingen.

De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk beschreven, waarbij steeds onderscheid wordt gemaakt tussen mediators die uitsluitend geregistreerd staan bij het NMI en mediators die zijn gecertificeerd door het NMI.

### 2.2 De mediators

#### *Andere werkzaamheden*

Bijna 10% werkt uitsluitend als mediator

Mediation is voor het overgrote deel van de mediators niet het enige waarmee zij zich bezighouden. De mediators hebben daarnaast andere werkzaamheden, of mediation is een nevenactiviteit. Bijna 10% van de mediators werkt uitsluitend als mediator (zie Tabel 1). Bij de gecertificeerde mediators is dit beduidend hoger namelijk 21%. Bij de geregistreerde mediators is dat 6,8%.

Tabel 1 Bron van inkomsten naast werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
Heeft werkzaamheden naast mediation	94,0	91,1	80,7	77,9	91,6	88,3
Werkt alleen als mediator	3,5	6,8	18,5	21,0	6,2	9,8
Onbekend	2,5	2,1	0,8	1,0	2,2	1,9
Totaal	100	100	100	100	100	100

*Bron: Stratus.*

Helpt mediators met andere werkzaamheden in loondienst

Van de mediators die naast mediation ook andere werkzaamheden hebben, werkt ongeveer de helft in loondienst bij een bedrijf, de overheid of een stichting of vereniging, terwijl de andere helft een eigen bedrijf heeft of lid is van een maatschap (zie Tabel 2). Bij de gecertificeerde mediators ligt het percentage mediators met een eigen bedrijf of lid van een maatschap hoger, namelijk op ruim 70%.

Tabel 2 Andere bron van inkomsten naast werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators die naast mediation andere bronnen van inkomsten heeft)

	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
In loondienst van een bedrijf	22,8	26,6	16,4	10,5	21,8	23,6
In loondienst van de overheid	20,6	20,2	10,4	11,8	19,0	18,6
In loondienst stichting / vereniging	9,5	8,5	3,5	5,9	8,5	8,0
Lid van een maatschap	5,6	3,1	9,5	12,5	6,2	4,9
Eigen bedrijf	41,5	41,6	60,2	59,2	44,5	44,9
Totaal	100	100	100	100	100	100

*Bron: Stratus.*

#### *Loondienst*

In Tabel 3 is aangegeven in welke mate de mediators als mediator in loondienst werken. Daaruit blijkt dat ruim 78% van de mediators de mediationwerkzaamheden niet in loondienst uitvoeren. Bij de gecertificeerde mediators ligt dit percentage hoger dan bij de geregistreerde mediators. 6,2% van de mediators werkt in loondienst en gebruikt mediation alleen bij interne geschillen.

Tabel 3 Mate waarin mediators als mediator in loondienst werken, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
In loondienst	13,5	17,4	11,6	8,7	13,3	15,6
In loondienst en alleen interne geschillen	6,4	7,8	2,0	0,5	5,6	6,2
Niet in loondienst	80,1	74,8	86,3	90,8	81,2	78,2
Totaal	100	100	100	100	100	100

*Bron: Stratus.*



20% inkomsten uit  
mediation

### *Aandeel mediation in de omzet/inkomsten*

Gemiddeld halen de mediators 20% van de omzet of de inkomsten uit het doen van mediations. Bij de gecertificeerde mediators is dat beduidend hoger, namelijk 48%. Bij de geregistreerde mediators is dat 13%.

## 2.3 Mediations

### *2.3.1 Aantal mediations*

Gecertificeerde  
mediators 29 zaken,  
geregistreerde  
7 zaken in 2011

In het voorgaande kwam reeds aan de orde dat gecertificeerde mediators een groter deel van hun inkomsten uit mediations haalt dan geregistreerde mediators. Dit komt ook tot uitdrukking in het aantal mediations dat zij als mediator doen. Het gemiddelde aantal mediations voor alle mediators in 2011 is 11. Voor de gecertificeerde mediators gaat het om 28 tegen 7 bij de geregistreerde mediators (zie Tabel 4). Bijna driekwart van de gecertificeerde mediators deed in 2011 10 of meer mediations. Bij de geregistreerde mediators is dat een vijfde. Verder blijkt dat een vijfde van de geregistreerde mediators in 2011 in het geheel geen mediations heeft gedaan. Bij de gecertificeerde mediators komt dat vrijwel niet voor.

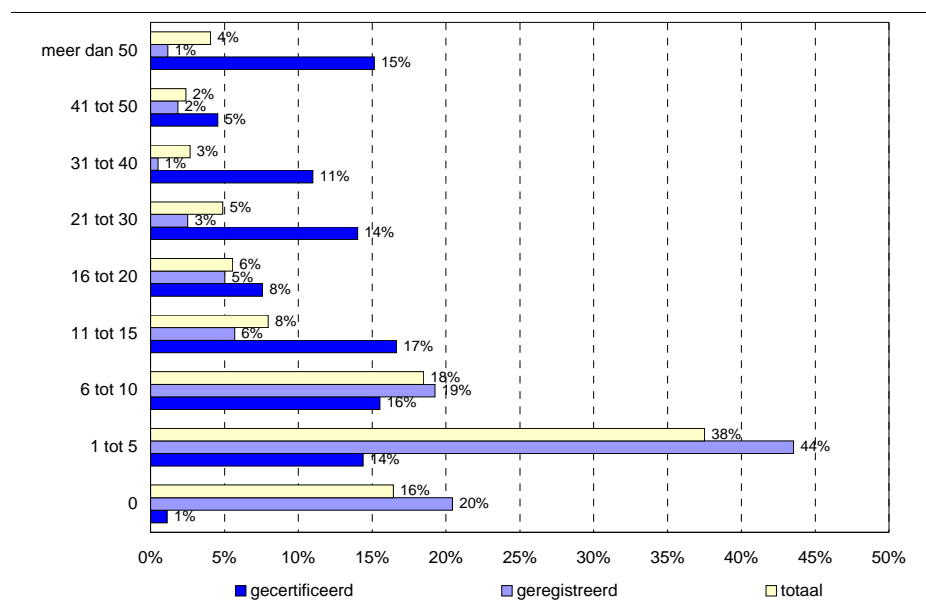
Tabel 4 Aantal mediations per mediator in 2009 en 2011, naar geregistreerd/gecertificeerd

<i>Aantal mediations</i>	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	<i>in %</i>		<i>in %</i>		<i>in %</i>	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
0	30,9	20,4	0,8	1,1	25,5	16,4
1 – 9	52,7	59,5	26,5	24,2	48,0	52,2
10 of meer	16,4	20,1	72,7	74,6	26,5	31,4
Totaal	100	100	100	100	100	100
Gemiddeld aantal per mediator	6	7	30	29	10	11

*Bron: Stratus.*

In Figuur 1 is een meer gedetailleerde verdeling van de mediators over aantallen mediations in 2011 weergegeven.

Figuur 1 Aantal mediations per mediator in 2011, naar geregistreerd/ gecertificeerd (aantal mediators in procenten)



Bron: Stratus.

Totaal 51.690  
mediations via NMI  
mediators

Op basis van de resultaten is een schatting gemaakt van het totaal aantal mediations in 2009 en 2011 van de bij het NMI aangesloten mediators (zie Tabel 5). Het totaal aantal mediations bedraagt in 2011 circa 51.690.

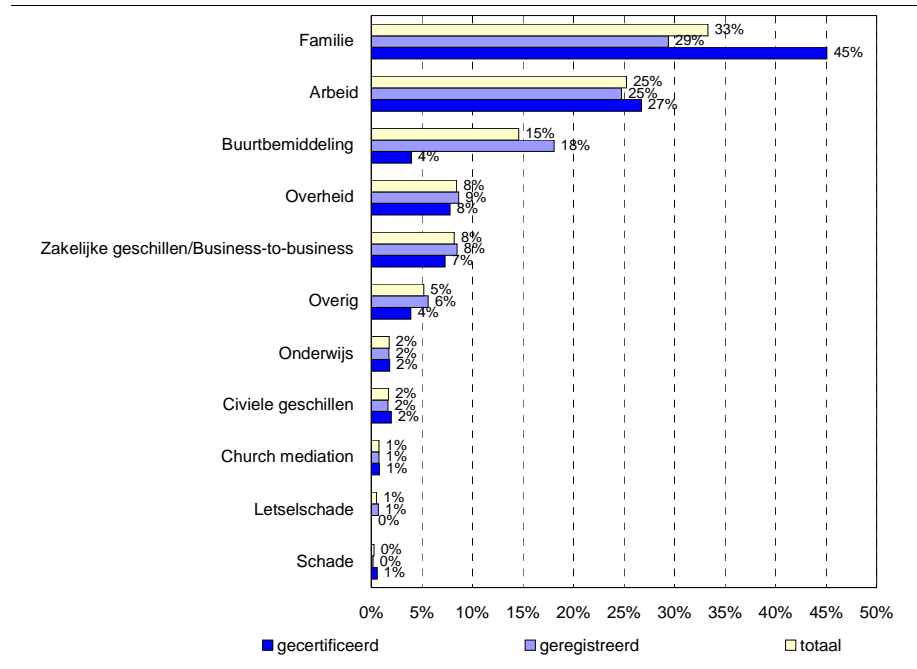
Tabel 5 Schatting van het totaal aantal mediations van de bij het NMI aangesloten mediators in 2009-2011, naar geregistreerd/gecertificeerd

	schatting totaal aantal mediations	
	2009	2011
geregistreerd	22.900	24.740
gecertificeerd	24.400	26.950
totaal	47.300	51.690

Bron: Stratus.

De gemiddelde verdeling per mediator van de mediations over de verschillende gebieden is weergegeven in Figuur 2. Daaruit blijkt dat mediation vooral plaatsvindt bij geschillen in de familiesfeer en in de arbeidsfeer. De gecertificeerde mediators zijn sterker op de familiesfeer gericht dan de geregistreerde mediators.

Figuur 2 Gemiddelde verdeling van de mediations over categorieën per mediator in 2011, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators met 1 of meer mediations in 2011)



Bron: Stratus

Aantal mediations  
per jaar circa 11

### *Ontwikkeling aantal mediations*

Het aantal mediations per mediator ligt de laatste twee jaren gemiddeld op ongeveer 11. In de afgelopen jaren is gemiddelde aantal mediations per mediator bij de geregistreerde mediators gegroeid van 3 naar bijna 7 en bij de gecertificeerde mediators van 14 in 2004 naar 29 in 2011 (zie Tabel 6).

Tabel 6 Gemiddeld aantal mediations per ingeschreven mediator in de jaren 2004 - 2011, naar geregistreerd/gecertificeerd

<i>Jaar</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
2004	3,4	14,4	8,1
2005	3,7	15,9	8,7
2006	5,2	18,0	9,6
2007	5,7	20,9	10,3
2008	6,4	22,4	10,6
2009	6,1	29,8	10,4
2010	6,6	25,4	11,8
2011	6,8	28,9	11,5

*Bron: Stratus.*

### 2.3.2 Mediation omzet

De gemiddelde omzet per mediator (die omzet/inkomsten heeft uit mediations) is de afgelopen jaren gegroeid (zie Tabel 7). In 2011 behaalde een gecertificeerde mediator met omzet uit mediationactiviteiten circa € 37.000 omzet. Een geregistreerde mediator € 13.350.

Tabel 7 Gemiddelde omzet per mediator in de jaren 2004 – 2011 van de mediators die in de betreffende jaren omzet halen uit mediations, naar geregistreerd/gecertificeerd (in €)

<i>Jaar</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
2004	7.500	19.500	14.700
2005	7.200	20.200	14.300
2006	7.100	22.900	14.200
2007	8.800	27.800	16.700
2008	9.300	29.000	20.170
2009	8.770	29.000	19.090
2010	9.920	28.450	18.200
2011	13.350	37.000	20.700

*Toelichting: Het gemiddelde van 2011 betreft het gemiddelde van alle mediators die in 2011 bij het NMI stonden ingeschreven. Het gemiddelde in de jaren tot en met 2008 betreft mediators die in 2011 en in het betreffende jaar bij het NMI stonden ingeschreven. De resultaten van 2007 en vroeger zijn gebaseerd op de meting uit 2009.*

*Bron: Stratus.*

Op basis van de resultaten is een schatting gemaakt van de totale omzet uit mediations in 2009 en 2011 van de bij het NMI aangesloten mediators (zie Tabel 8). Totale mediationomzet over 2009 is geschat op 51,1 miljoen euro. In 2011 is de omzet opgelopen tot bijna 55 miljoen

Tabel 8 Schatting van de totale omzet uit mediations van de bij het NMI aangesloten mediators in 2009 en 2011 (in mln. euro's), naar geregistreerd/gecertificeerd

	<i>schatting totale omzet uit mediations</i>	
	2009	2011
geregistreerd	22,4	24,4
gecertificeerd	28,7	30,3
totaal	51,1	54,7

*Bron: Stratus.*

## 2.4 Mediation praktijk

### 2.4.1 Resultaten

70% mediations  
resulteert in  
volledige overeen-  
stemming

Het belangrijkste doel van mediation is het slechten van geschillen en het bereiken van overeenstemming tussen partijen die een geschil hebben. De mate waarin mediation leidt tot overeenstemming tussen partijen is weergegeven in Tabel 9. In de tabel staat het resultaat van het totaal van de laatste 10 mediations (of minder indien de betreffende mediator geen 10 mediations heeft gedaan) van alle mediators. 70% van de mediations resulteert in volledige overeenstemming tussen partijen en 16% tot gedeeltelijke overeenstemming. In 16% van de mediations is geen overeenstemming bereikt. Deze cijfers zijn vrijwel gelijk aan de meting van 2009. De verschillen zijn in ieder geval niet significant.

Tabel 9 Totaal resultaat van de laatste 10 mediations (of minder indien de betreffende mediator geen 10 mediations heeft gedaan), naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van het totale aantal mediations)

	geregistreerd		gecertificeerd		totaal	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
Volledige overeenstemming	69,2	68,6	72,9	72,1	70,3	69,8
Gedeeltelijke overeenstemming	18,0	15,7	10,2	9,7	15,7	13,8
Geen overeenstemming	12,8	15,6	16,9	18,2	14,0	16,4
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bron: Stratus

### 2.4.2 Tarieven

Uurtarief gecertificeerde mediator 10 tot 15% hoger

De door de mediators gehanteerde tarieven bedragen gemiddeld € 138 per uur. Het gemiddelde minimum tarief bedraagt € 111 en het gemiddelde maximumtarief € 160. De tarieven van de gecertificeerde mediators zijn zo'n 10 tot 15% hoger dan die van de geregistreerde mediators.

Tabel 10 Gemiddelde gehanteerde uurtarieven, naar geregistreerd/gecertificeerd (in €)

	geregistreerd		gecertificeerd		totaal	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
Minimum uurtarief	117	107	128	125	120	111
Gemiddeld uurtarief (meestal)	135	133	155	155	139	138
Maximum uurtarief	153	153	178	181	158	160

Bron: Stratus

### 2.4.3 Werving

Uit Tabel 11 blijkt dat het grootste deel van de mediationopdrachten de mediators bereikt via de eigen kanalen, namelijk het eigen netwerk of de eigen acquisitie. Bij de gecertificeerde mediators is een substantieel deel van de mediations afkomstig uit de rechtspraak. Dit aandeel neemt wel af.

Tabel 11 Wijze waarop mediators nieuwe mediations kregen in 2009-2011, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators met 1 of meer mediations in 2009-2011)

Categorie	geregistreerd		gecertificeerd		totaal	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
Doorverwijzing via eigen netwerk/ samenwerkingsverband	30,7	31,7	17,2	16,6	27,5	28,0
Eigen acquisitie, vrije stroom, eigen initiatief van partijen	28,7	29,7	23,2	27,0	27,4	29,0
Doorverwijzing via gemeente en overheid	9,7	11,5	4,2	5,6	8,4	10,0
Doorverwijzing via andere instelling	9,0	13,4	4,6	4,4	7,9	11,2
Via de rechtspraak	1,4	0,7	25,4	21,7	7,2	5,9
Doorverwijzing via Arbo-instelling	5,1	4,1	6,2	6,1	5,3	4,6
Doorverwijzing via kantoorgenoten	5,4	3,5	2,1	0,9	4,6	2,9
Doorverwijzing via advocatuur	3,5	2,9	6,7	6,8	4,3	3,9
Via juridisch loket	0,7	1,0	8,7	7,9	2,6	2,7
Doorverwijzing via verzekeraars	2,0	1,5	1,7	3,0	1,9	1,9
Anders	3,8	0	0	0	2,9	0
Totaal	100	100	100	100	100	100

Bron: Stratus, 2010.

### 2.4.4 Lidmaatschap van verenigingen

Aan de respondenten is gevraagd of zij naast het NMI lid zijn van andere verenigingen, met name:

- vereniging van Familierechtadvocaten Scheidingsmediators (vFAS)
- Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv)
- Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat (VMSN)
- Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
- Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVvMA).

33% is lid van NMv

Bijna 33% van de mediators is lid van de Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv). Bij de gecertificeerde mediators is dat zelfs ruim 66% (zie Tabel 12). Het lidmaatschap van de andere genoemde verenigingen komt beduidend minder voor bij de mediators.

Tabel 12 Lidmaatschap van verenigingen, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

<i>Vereniging</i>	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv)	24,1	66,3	32,8
Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)	2,8	10,9	4,5
Nederlandse Vereniging van Mediation Advocaten (NVvMA)	1,2	6,2	2,2
vereniging van Familierechtadvocaten Scheidingsmediators (vFAS)	1,9	7,3	3,0
Vereniging van Mediators en Scheidingsbemiddelaars in het Notariaat (VMSN)	0,5	0,5	0,5
Anders	33,6	42,5	35,4
Geen van bovenstaande verenigingen	12,4	49,9	42,2

*Bron: Stratus*

#### 2.4.5 Tijdbesteding

11 uur per week  
mediationwerk-  
zaamheden

Mediators besteden gemiddeld 11 uur in de week aan werkzaamheden als mediator (zie Tabel 13). Bij gecertificeerde mediators is dat bijna 23 uur en bij geregistreerde mediators bijna 8 uur. Vergeleken met de vorige meting, is de groei van de activiteiten ook terug te zien in de tijd die aan mediationwerkzaamheden wordt besteed.

Tabel 13 Gemiddelde tijdbesteding mediators aan werkzaamheden als mediator, naar geregistreerd/gecertificeerd (in uren per week)

<i>Werkzaamheden</i>	<i>geregistreerd</i>		<i>gecertificeerd</i>		<i>totaal</i>	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011
Direct mediation werk	2,6	3,4	12,1	13,5	4,3	5,5
Werving/acquisitie	1,2	1,9	2,7	3,5	1,5	2,3
Managementtaken	1,3	1,1	3,1	3,3	1,6	1,6
Opleiding	1,4	1,3	3,1	2,6	1,7	1,6
Totaal	6,5	7,8	21,0	22,9	9,1	11,0

*Bron: Stratus*



helft gecertificeerden draagt bij aan training

### 2.4.6 Trainingen

Gecertificeerde mediators zijn beduidend meer betrokken bij training en opleiding dan geregistreerde mediators (zie Tabel 14). Bijna de helft van de gecertificeerde mediators heeft in 2011 zelf training verzorgd of een bijdrage geleverd aan trainingen. Bij de geregistreerde mediators is dat minder dan een vijfde. Deze percentages zijn vergeleken met de meting van 2009 vrijwel onveranderd.

Tabel 14 Bijdragen aan training en opleiding van mediators in 2011, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten)

	<i>geregistreerd</i>	<i>gecertificeerd</i>	<i>totaal</i>
Zelf training verzorgd	7,8	29,6	12,4
Bijdrage geleverd aan training	11,3	19,0	12,9
Geen bijdrage geleverd aan training	80,96	51,3	74,7
Totaal	100	100	100

Bron: Stratus

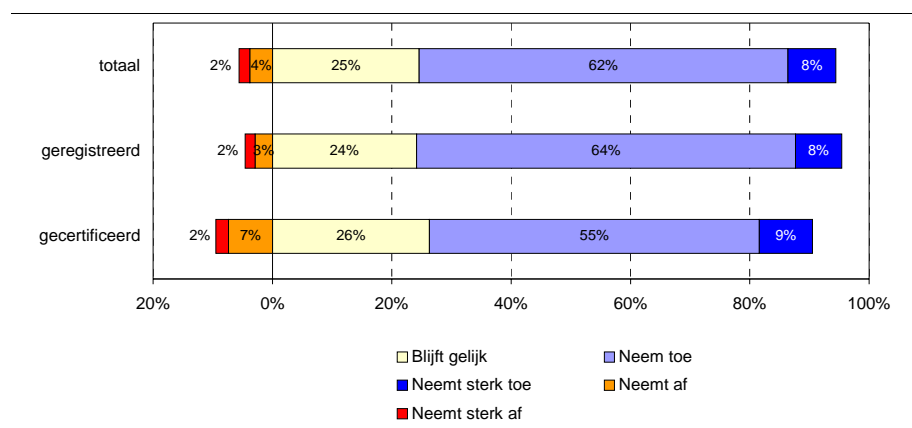
## 2.5 Verwachtingen

### 2.5.1 Marktontwikkeling

70% verwacht groei markt

Over het algemeen verwachten de mediators dat de markt voor mediation de komende vijf jaar zal groeien. 70% van de mediators verwacht een (sterke) groei (zie Figuur 3). Bij de gecertificeerde mediators is het percentage mediators dat een groei verwacht groter iets kleiner dan bij de geregistreerde mediators.

Figuur 3 Verwachte ontwikkeling van de markt voor mediation in de komende 5 jaar, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators)



Bron: Stratus.

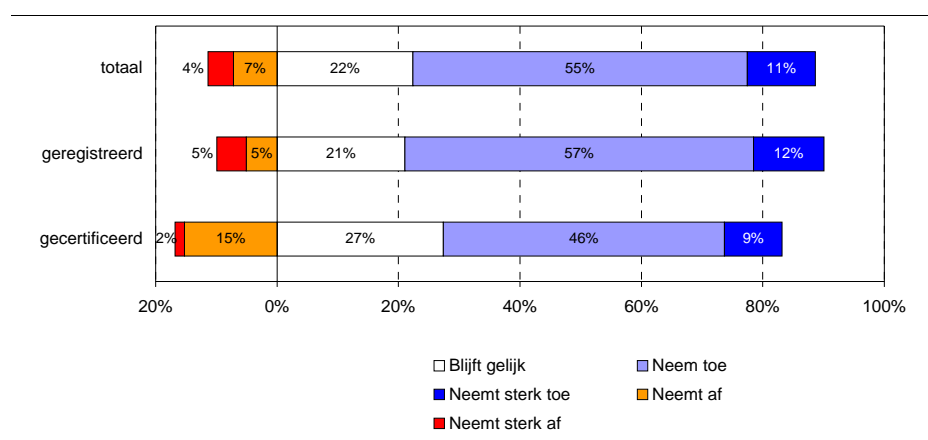
De meest genoemde reden voor een verwachte toename is de betere bekendheid van mediation. De verhoging van de kosten van reguliere procedures bij de rechtbank, bijvoorbeeld via verhoging van de griffierechten, is goed voor mediators.

Optimisme over ontwikkeling eigen activiteiten

2.5.2 Ontwikkeling eigen mediation activiteiten

Voor de eigen mediationactiviteiten verwacht het grootste deel van de mediators een (sterke) groei in de komende vijf jaar (zie Figuur 4). Gecertificeerde mediators zijn hierbij iets minder optimistisch dan de geregistreerde mediators. Van de gecertificeerden verwacht 17% een daling van de activiteiten in de komende 5 jaar.

Figuur 4 Verwachte ontwikkeling van de eigen mediationactiviteiten in de komende 5 jaar, naar geregistreerd/gecertificeerd (in procenten van de mediators)



Bron: Stratus

De belangrijkste reden voor een verwachte groei is dat men zelf actiever wordt door eigen acquisitie, netwerken en specialisatie. Een aantal keer is genoemd dat de verhoging van de griffierechten wellicht meer mensen naar mediation als oplossing van geschillen brengt.

Bij het beperkte aantal mediators dat de eigen mediationactiviteiten ziet afnemen in de komende jaren spelen voor redenen als verschuiving van werkzaamheden, de leeftijd en de opkomende concurrentie een rol.