

Blijft mediation de eeuwige belofte of wordt het een volwassen markt?

Mediationmarkt vanuit economisch perspectief



18 november 2011
Prof. dr. Barbara Baarsma



seo economisch onderzoek

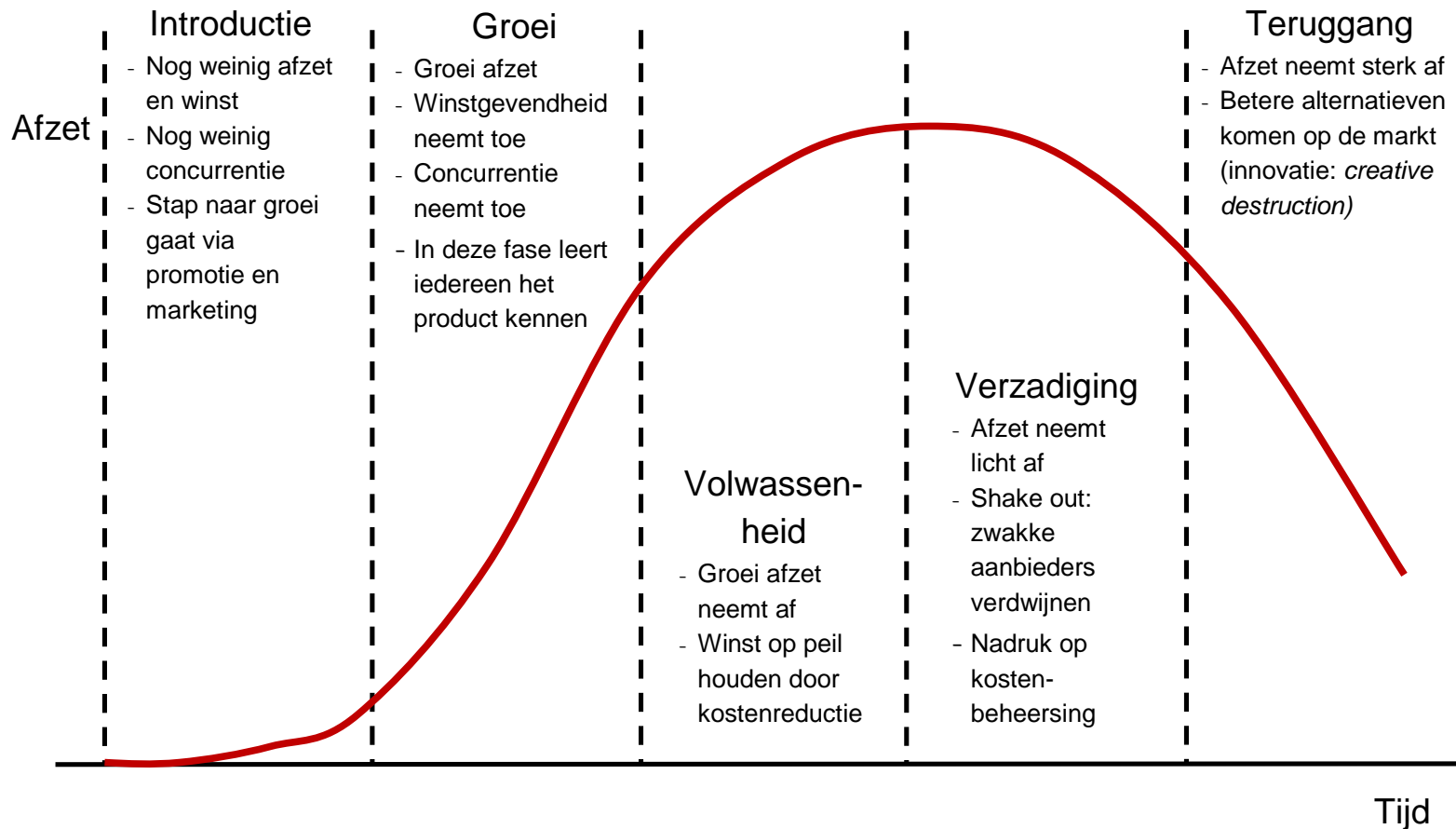
Opbouw betoog

- **Mediationmarkt is niet in evenwicht**
 - Productlevenscyclus
 - Ontwikkeling vraag en aanbod
- **Marktpotentieel**
- **Verklaringen voor achterblijvende vraag**
- **Verklaringen voor overaanbod**
- **Op weg naar evenwicht:**
 - Vraag stimuleren
 - Aanbod beperken

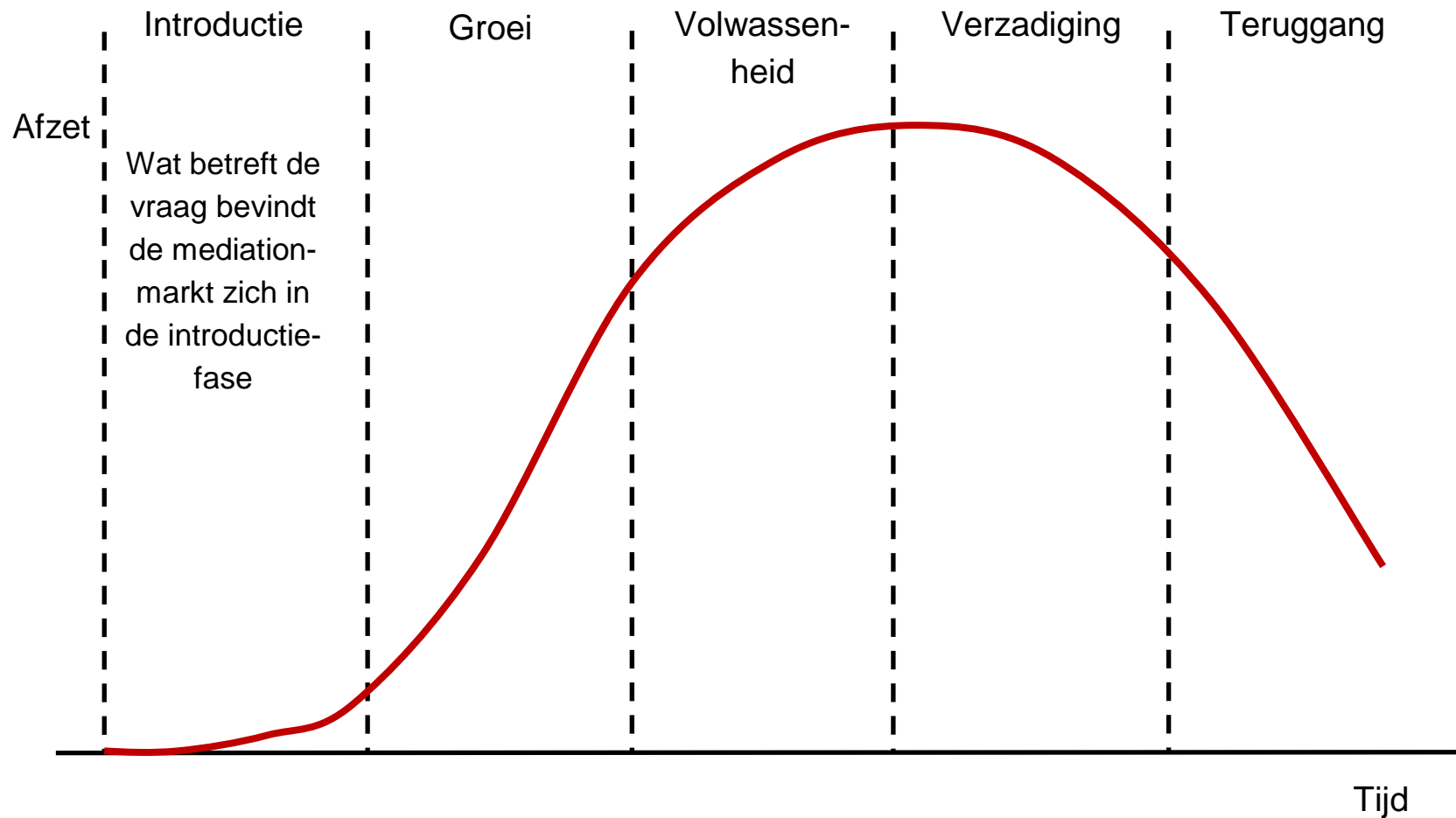
Stu's Views © 2003 Stu All Rights Reserved www.STUS.com



Productlevenscyclus (1)



Productlevenscyclus (2)



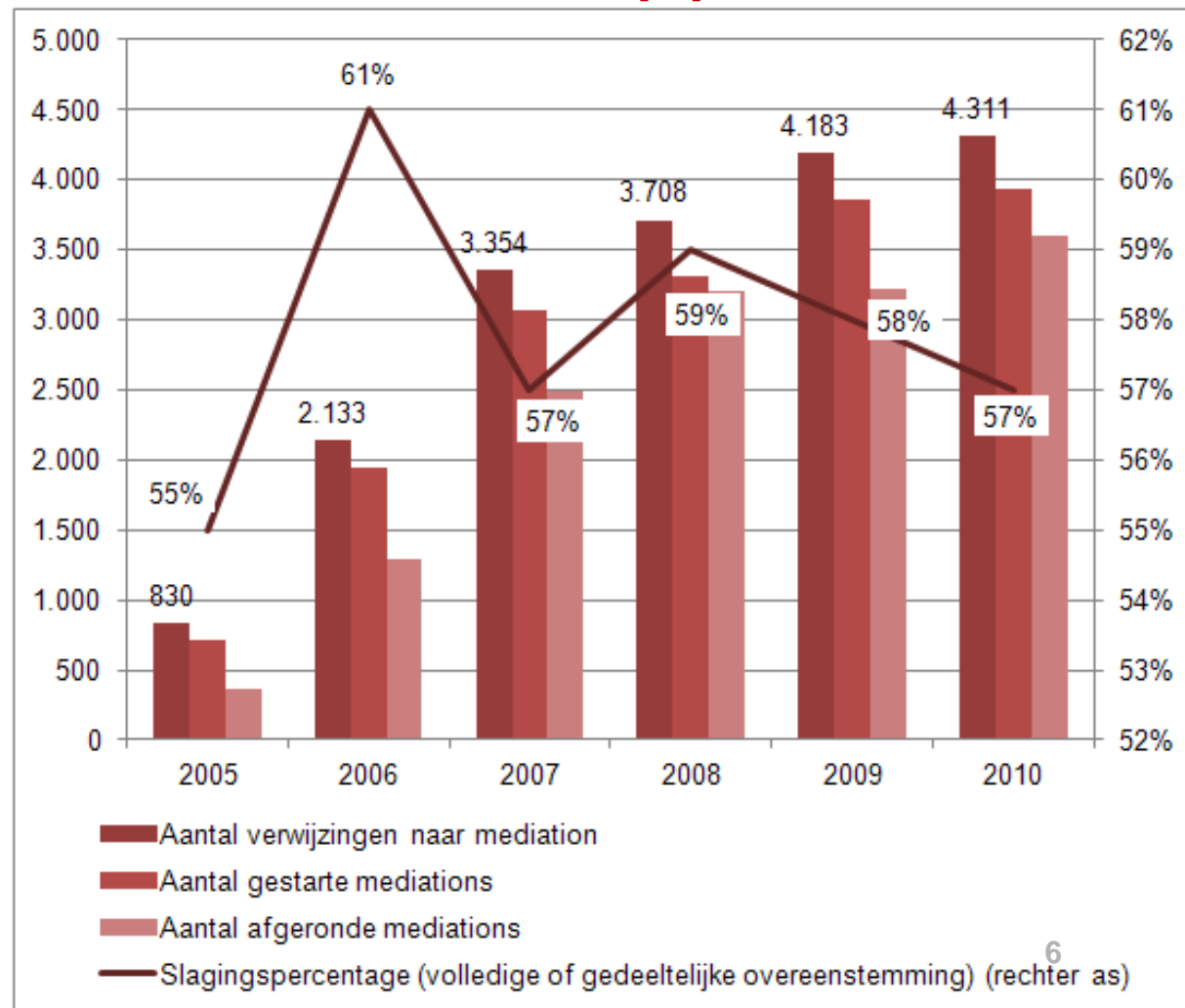
Wat betreft de vraag bevindt de mediationmarkt zich in de introductiefase (1)

- **Marktaandeel mediation is nog beperkt:**
 - **In slechts 2,7% van geschillen waarin een vorm van overeenstemming wordt bereikt, gebeurt dat via mediation** (Geschilbeslechtingsdelta 2009)
 - Dit aandeel is de afgelopen jaren teruggelopen van 3,9% (1998-2002) naar 2,7% (2004-2008)
 - **Van alle in 2010 afgegeven toevoegingen (429.970) betreft slechts 1,7% (7.330) mediationtoevoegingen** (Monitor gesubsidieerde Rechtsbijstand 2010)

Wat betreft de vraag bevindt de mediationmarkt zich in de introductiefase (2)

Marktaandeel mediation is nog beperkt:

- In circa 8 op de 1.000 zaken vindt verwijzing naar mediation plaats (2010) (Kengetallen 2010 Raad voor de Rechtspraak)
- Dit aandeel is in 2011 met bijna 30% gedaald

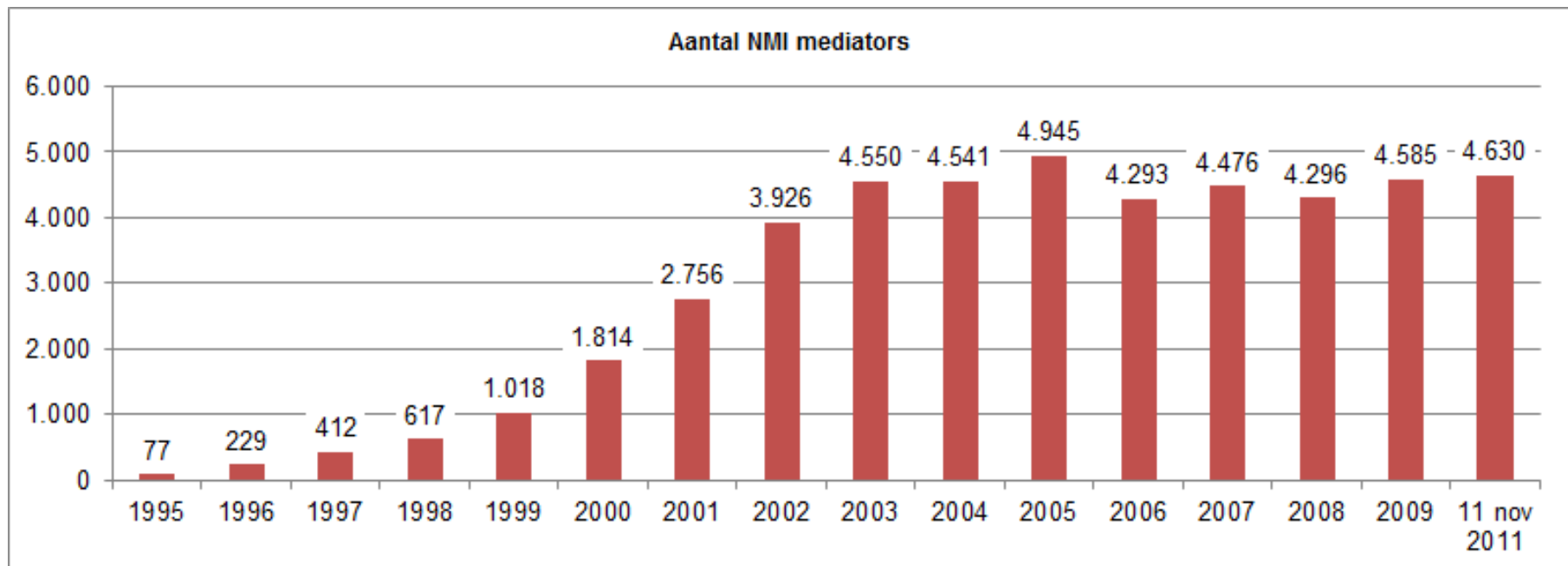


Wat betreft de vraag bevindt de mediationmarkt zich in de introductiefase (3)

- **Marktaandeel mediation is nog beperkt:**
 - **Slechts 5% van de door Geschillencommissies behandelde zaken wordt geschikt door een mediator (consumentenzaken) en 0% bij zaken van beroep en bedrijf (jaarverslag 2010 SGC en SGB)**
 - **Nagenoeg 0% van de geschillen bij vakbonden (arbeidszaken) (interviews)**
 - **Minder dan 1 op de 1.000 bezwaarschriften bij instanties als het UWV en de Belastingdienst wordt afgedaan met mediation (interviews)**
 - **Minder dan 0,1% van aantal door rechtsbijstandsverzekeraars behandelde zaken geschiedt middels mediation (interviews)**

Aanbod loopt op de vraag vooruit (1)

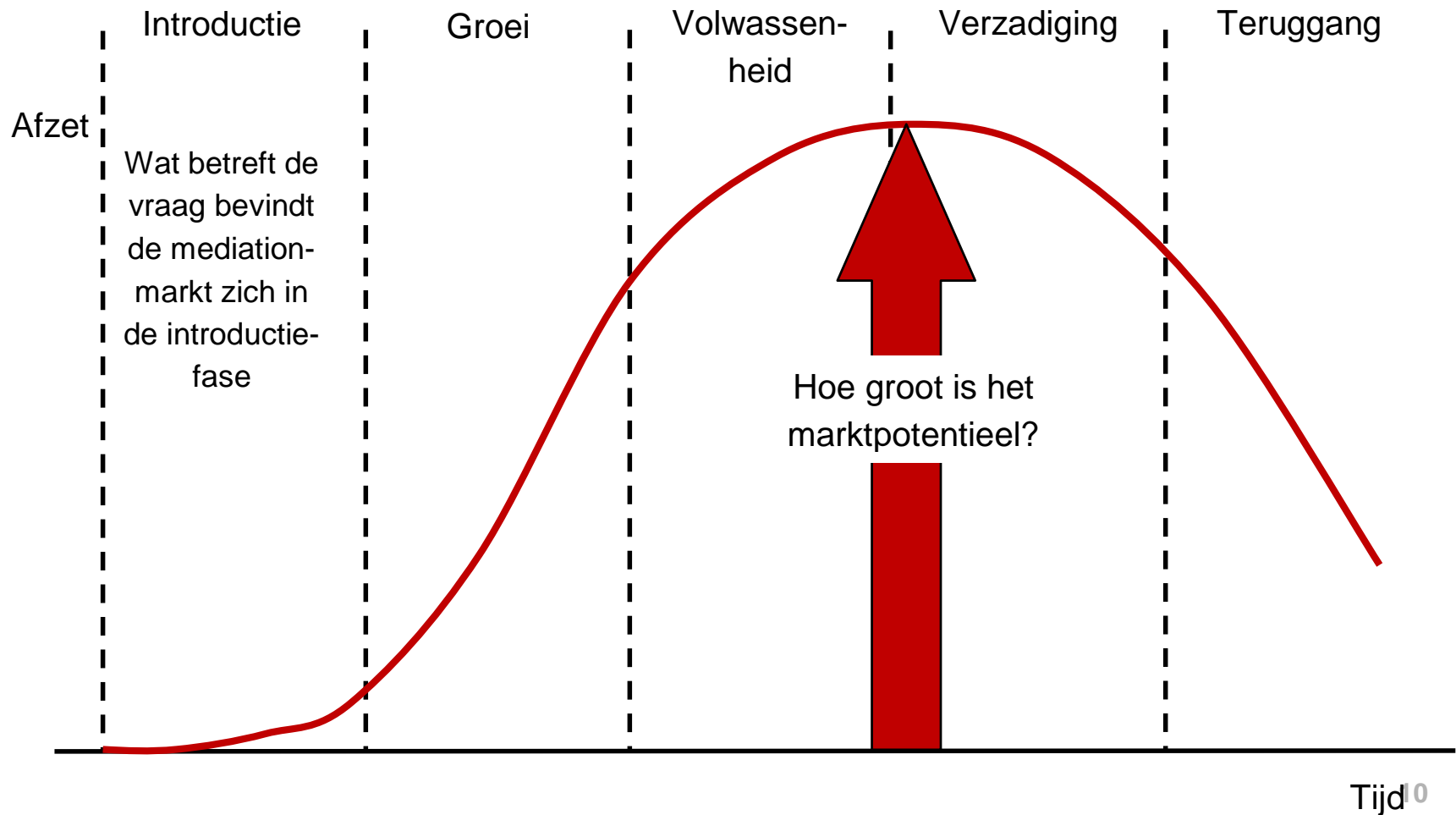
- Anno 2011: circa 4.600 NMI-mediators
- 9,8% van de mediators werkt alleen als mediator, dat was in 2009 nog 6,2% (Stratus 2009 en 2011)
 - Rest doet mediatorschap erbij



Aanbod loopt op de vraag vooruit (2)

- **Schatting van het aantal mediations in 2011: 51.690** (Stratus, 2011)
 - 11 mediations per NMI-mediator in 2011
- **In 2009 was dat minder: 47.300** (Stratus, 2009)
 - 10,3 mediations per NMI-mediator in 2009
- **Daar kun je niet van leven: mediatorschap is veelal een nevenfunctie**
- **9,8% van de mediators werkt voltijds als mediator, dat was in 2009 nog 6,2%** (Stratus 2009 en 2011)
 - Rest doet mediatorschap erbij
- **In 2011: 20% van inkomsten mediators komt uit mediation**
 - In 2009: 15%

Productlevenscyclus (3)



Marktpotentieel (1)

- Rechtszaken
- Rechtsbijstandsverzekeraars
- Vakbonden
- Geschillencommissies
- Overheidsinstellingen
- Huurcommissie
- Kifid
- Nationale ombudsman
- Buurtbemiddeling
- Zakelijk segment



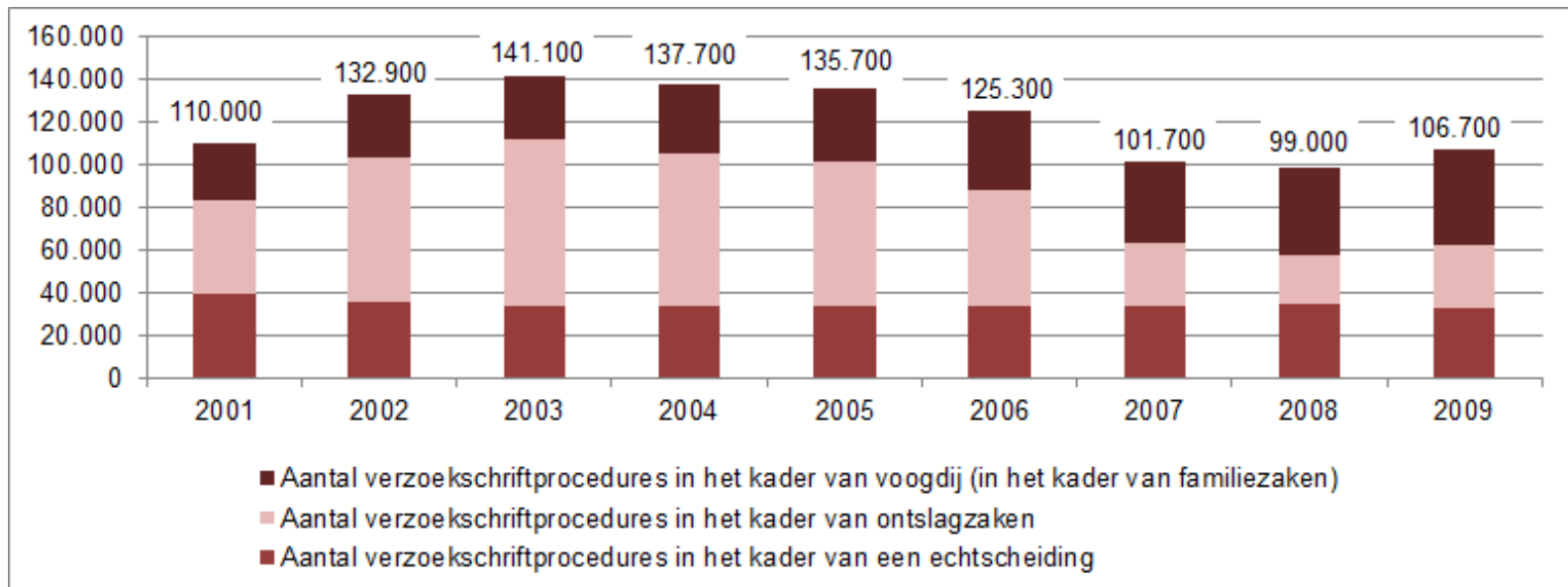
Marktpotentieel (2): In welk soort zaken wordt mediation relatief vaak gebruikt?

- Arbeidszaken: o.a. ontslag
- Familiezaken: echtscheiding, voogdij
 - Circa 60% van alle civielrechtelijke verwezen mediations betreft echtscheidingen
 - 80-90% van de mediationtoevoegingen heeft betrekking op echtscheiding en nevenvoorzieningen

jaar	aantal mediators die toevoegingen hebben behandeld	totaal aantal mediation-toevoegingen	aantal toevoegingen per mediator	mediationtoevoegingen voor scheiding en nevenvoorzieningen
2007	374	4.565	12,2	80,18%
2008	455	5.524	12,1	79,18%
2009	481	6.866	14,3	88,46%
2010	509	7.330	14,4	

Marktpotentieel (2)

- **Rechtszaken**
 - **Neem bijvoorbeeld het aantal verzoekschriftprocedures bij ontslag, echtscheiding en voogdij in het kader van familiezaken**
 - **In 2009 meer dan honderdduizend zaken; aandeel 10% geeft 10.670 mediations**



Marktpotentieel (3)

- **Rechtsbijstandsverzekeraars:**
 - De gezamenlijke rechtsbijstandsverzekeraars behandelden in 2009 29.200 zaken; aandeel van 5% levert 1.460 mediations
- **Vakbonden:**
 - Alleen de twee grootste bonden behandelden in 2010 al meer dan 27.000 geschillen voor hun leden; aandeel van 5% levert 1.350 mediations
- **Geschillencommissies:**
 - In 2010 bijna 5.800 zaken
 - Indien het aandeel mediation stijgt van 5% (consumenten) naar 10%, stijgt het aantal mediations met 290

Marktpotentieel (4)

- **Overheidsinstellingen:**
 - **De Belastingdienst, IND, IBG, SVB, UWV en CVOM behandelden in 2009 meer dan 934 duizend bezwaarschriften** (WODC, monitor civiel en bestuur)
 - **Aandeel van 5% = 47.000 mediations**
- **Huurcommissie**
 - **13.224 afgehandelde verzoeken in 2010** (jaarverslag 2010)
 - **Aandeel van 5% = 650 mediations**
- **Kifid**
 - **In 2010 ontving het Kifid 6.719 klachten** (jaarverslag 2010)
 - **Aandeel van 5% = 335 mediations**

Marktpotentieel (5)

- **Nationale ombudsman**
 - **In 2010: 14.331 klachten behandeld; waarvan 53 met mediation**
(jaarverslag 2010)
 - **Aandeel 5% = 715 mediations**
- **Buurtbemiddeling**
 - **In 2009: 9.192 aanmeldingen, waarvan 7.613 geschikt voor mediation**
 - **Probleem is niet het aantal mediations, maar het gebrek aan beloning**
(Buurtbemiddeling in perspectief, 2010)
- **Zakelijk segment**
 - **Potentieel is niet goed in te schatten, geen aangrijpingspunten in statistieken**
 - **Hogere tarieven**
 - **In 2011: 4.135 mediations in B2B segment** (Stratus 2011)

Verklaringen voor achterblijvende vraag (1)

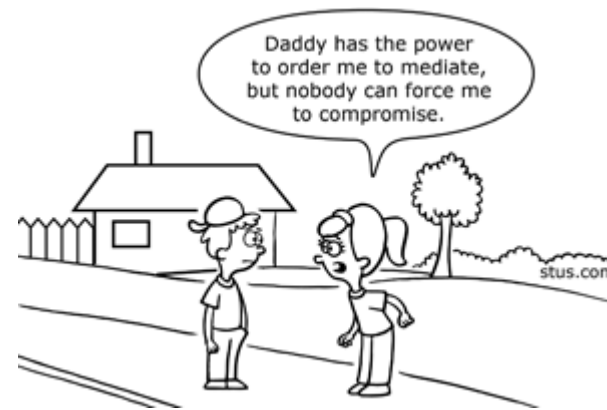
- **Onbekend maakt onbemind**
 - **Meerderheid van de mensen weten niet wat mediation is**
(Geschilbeslechtingsdelta 2009 en Stratus 2009)
- **Kwaliteit intransparant: wat is een goede mediator?**
 - **Dit leidt tot een winner-takes(-almost)-all-market: 16% heeft in 2011 nog geen mediations gedaan en 72% heeft tussen de nul en de tien mediations gedaan** (Stratus 2011)
 - **Gevaar van averechtse selectie**

Verklaringen voor achterblijvende vraag (2)

- **Externe effecten: deel van de voordelen van mediation vallen niet toe aan degene die mediation koopt**
- **Er is (te) weinig herhaalvraag**
 - **Slechts 53% zou opnieuw voor mediation kiezen**
(Geschilbetschtingsdelta 2009)
- **Sommige zittende aanbieders houden groei van mediation tegen**
- **Verzekeringsparadox: geen prikkel om schadelast te beperken**

Verklaringen voor overaanbod

- De toe- en uittredingskosten zijn relatief laag
- Het mediatorschap is vaak een nevenactiviteit waar men niet van hoeft te leven



Op weg naar evenwicht

- **Vraag stimuleren**
 - Meer ondernemerschap: actief acquireren vanuit een bewust gekozen niche en met een klantgerichte houding
 - Instellen van één keurmerk, één register
- **Aanbod beperken: niet van overheidswege!**
 - Geen overheidsregulering van kwaliteit
 - Geen verplichtstelling van mediation
- **Wat kan de overheid wel doen?**
 - Het goede voorbeeld geven en alleen in zee gaan met geregistreerde mediators
 - Samen met de sector een campagne opzetten om de bekendheid van mediation te vergroten

Een paar van de vele voordelen

- Partijen dragen in de eerste plaats zelf verantwoordelijkheid voor de afdoening van hun onderlinge geschillen, en zij houden het conflict in eigen hand in plaats van de oplossing uit handen te geven aan de rechter
- Bij mediation is het mogelijk conflicten waarvoor verschillende gerechtelijke procedures lopen, in één keer in samenhang op te lossen
- Creatievere oplossingen mogelijk voor afdoening van geschillen, doordat ook afspraken kunnen worden gemaakt die door de rechter, die zich alleen binnen de kaders van de wettelijke mogelijkheden kan bewegen, niet kunnen worden gemaakt
- Minder kans op beschadiging van relaties, omdat gestreefd wordt naar een oplossing waarmee beide partijen tevreden zijn
- Geen beschadiging imago bij breder publiek door ontbreken van publiciteit (er worden immers geen eisen gesteld aan openbaarheid zoals in de reguliere rechtsgang het geval is)
- Meestal snellere procedure, waardoor soms tevens kan worden voorkomen dat een conflict escaleert

Dank voor uw aandacht

Stu's Views © 2004 Stu All Rights Reserved www.STUS.com



"My wife and I always fight. It's tough on the marriage, but great litigation experience."

Prof. dr. Barbara Baarsma
SEO Economisch Onderzoek
Roetersstraat 29
1018 WB Amsterdam

b.baarsma@seo.nl
020-5251652
06-24204707

Stu's Views © 2004 Stu All Rights Reserved www.STUS.com



"No, my husband and I never fight. I'm a litigator and, frankly, he can't afford my time."