

# MEDIATOR, PROFESSION IN ONTWIKKELING



## RAPPORTAGE VAN DE COMMISSIE KWALITEIT Nederlands Mediation Instituut

| Versie augustus 2009

## ***Voorwoord van de voorzitter van de Commissie Kwaliteit***

Prof.dr.drs. R.C.H. van Otterlo

Graag begin ik met een compliment.

Een compliment aan diegenen die zich in de afgelopen 15 jaar intensief inzetten voor de ontwikkeling van de professie van mediator. Die er voor zorgden dat de groei van de professionaliteit van de mediator gestructureerd is aangepakt. Op deze vruchtbare bodem legt de Commissie Kwaliteit haar aanbevelingen dan ook neer met de stellige verwachting dat de professie van mediator zich verder zal ontwikkelen. De aanbevelingen beschrijven een gewenste situatie. Ik realiseer me dat over de te volgen weg en de consequenties die één en ander met zich mee zal brengen, nader overleg binnen het NMI vereist is.

Een gebruiker van mediation moet er op kunnen vertrouwen dat de dienstverlening door de mediator professioneel geschiedt. Naar mijn stellige overtuiging, en die van de Commissie, kan dat alleen door een mediator die én over voldoende kennis én over voldoende ervaring beschikt. Met andere woorden één soort gekwalificeerde mediator, te weten die van NMI gecertificeerd mediator.

Voor de toekomst en de ontwikkeling van de professie zie ik een belangrijke rol voor het instituut NMI weggelegd. Het kwaliteitssysteem van het NMI wordt breed gewaardeerd in het veld en is dan ook verbindende factor in mediationland. Het NMI zou zich niet alleen op de bevordering van de professie maar ook op het stimuleren van de markt moeten richten.

Voor de komende jaren verwacht ik steeds vaker de inzet van mediation als een reële en acceptabele aanvulling op de traditionele vormen van geschillenbeslechting, o.a. bij conflicten binnen/met de overheid. Deze verwachting baseer ik o.a. op de toenemende groei van verwijzing door de rechter en de toename van de keuze voor alternatieve geschillenbeslechting. Daarnaast verwacht ik dat er verdere specialisatie binnen de professie van mediator zal optreden en dat de groeiende vraag naar mediation met zich mee zal gaan brengen dat “mediationkantoren” zich formeren. Beide ontwikkelingen juich ik in het kader van kwaliteitsbevordering zeer toe.

Als voorzitter van de Commissie ben ik, gedurende de voorbereiding van het rapport, bevestigd in mijn overtuiging dat mediator een professie is, en wel een professie in ontwikkeling !

# **Inhoudsopgave**

1. **Inleiding**
  - 1.1 Leeswijzer
  - 1.2. Taakopdracht aan de Commissie Kwaliteit
  - 1.3. What's in a name: Vak, beroep of professie?
  
2. **Kwaliteit**
  - 2.1. Beroepsregulering; andere beroepsgroepen en mediators
  - 2.2 Kwaliteitsborging in één hand
  - 2.3 Registratie en certificatie; één gekwalificeerde mediator
  
3. **Toegang tot het beroep**
  - 3.1 Instroomeis; minimale kennis en werkniveau
  - 3.2 De opleiding, het toetsen van vaardigheden en kennis
  - 3.3 Kennistoets; voldoende toetsing?
  
4. **Onderhoud van vakbekwaamheid**
  - 4.1 Permanente Educatie: eigen verantwoordelijkheid
  - 4.2 Toetsing; klanten en vakgenoten
  
5. **Aanbevelingen**

## **Bijlagen**

1. Gebruikte literatuur en geïnterviewde personen
2. Overzicht jaarlijkse kosten voor een mediator

## **1.1 Leeswijzer**

Voor u ligt de rapportage van de ad-hoc Commissie Kwaliteit die eind augustus 2008 door het Nederlands Mediation Instituut (NMI) is ingesteld. De toekomst van mediation in Nederland staat of valt met de kwaliteit van de mediator. Vandaar dat het NMI veel waarde hecht aan het waarborgen van die kwaliteit. De Commissie Kwaliteit heeft tot taak het huidige kwaliteitssysteem van het NMI te evalueren en waar nodig aanbevelingen te doen ter verbetering van dit systeem.

Deze rapportage begint met de aanleiding voor het instellen van de Commissie Kwaliteit en de taakopdracht van de commissie (1.2), daarna volgt de visie van de Commissie op de professie mediator (1.3). Hoofdstuk 2 begint met de beroepsregulering bij andere beroepsgroepen en bij mediators (2.1), en gaat daarna nader in op het borgen van de kwaliteit in één hand (2.2) en het pleidooi voor één soort mediator (2.3).

De beschrijving van de toegang tot het beroep van mediator volgt in hoofdstuk 3. Allereerst de instroomeis (3.1.), vervolgens de kennis en vaardigheden tijdens/na de opleiding (3.2) en aansluitend de kennistoets (3.3). In hoofdstuk 4 is een omschrijving van het onderhoud van de vakbekwaamheid gegeven. De doelstelling van Permanente Educatie (PE) in (4.1) en de toetsing van kwaliteit door klanten en door vakgenoten in de aansluitende paragraaf (4.2). De aanbevelingen van de Commissie Kwaliteit volgen in hoofdstuk 5.

## 1.2 Instelling en taakopdracht

In juni 2008 besluit het Bestuur van de Stichting Nederlands Mediation Instituut (NMI) tot de instelling van een commissie van onafhankelijke leden die zal adviseren over haar “kwaliteitshuis”. Aanleiding hiertoe is het zgn. USBO-rapport “Eenheid of verscheidenheid” dat enkele maanden eerder verschijnt. Het NMI heeft hierin een omgevingsanalyse laten maken om inzicht in de opvattingen van de stakeholders van het NMI en aanknopingspunten voor de koers in de komende jaren te verkrijgen. In het rapport wordt o.a. aangegeven dat “het basale systeem van kwaliteitsborging breed wordt gewaardeerd in het veld. Het is het bestaansrecht en daarmee de kerntaak van het NMI. Er zijn tal van ontwikkelingen in het veld betreffende verdere ontwikkeling van het beroepsprofiel. Het NMI doet er goed aan hierbij aan te sluiten en bijvoorbeeld verdere ontwikkeling van specialismen te faciliteren. Hiermee wordt recht gedaan aan de diversiteit in het veld en wordt deze ook inzichtelijk gemaakt (ook voor de cliënt). Het nadenken over zo min mogelijk belastende toetsingsvormen hoort hierbij. Naast deze ontwikkeltaak dient voor de waarborging van hoogwaardige mediation ook de handhaving transparant en ferm te zijn”.

In navolging van het USBO-rapport geeft het Bestuur van het NMI in augustus 2008 aan een commissie van onafhankelijke leden (verder te noemen de Commissie) de volgende taakopdracht m.b.t. de toegang tot het beroep en het onderhoud van de vakbekwaamheid:

- 1) het evalueren van het huidige kwaliteitssysteem o.a. de toegang tot het beroep, onderhoud van de vakbekwaamheid, toezicht op de kwaliteit, de (administratieve) lasten voor de mediator, voor het NMI en de opleidingsinstituten en mogelijke vereenvoudiging;
- 2) het beantwoorden van de vraag of het huidige kwaliteitssysteem in voldoende mate waarborgt dat de gebruiker van mediation kan vertrouwen op een adequate dienstverlening door de mediator;
- 3) het doen van aanbevelingen ter verbetering van het huidige kwaliteitssysteem;
- 4) het onderzoeken van de algemene criteria die zouden moeten gelden om het register te verrijken met specialisaties van mediators en/of;
- 5) het onderzoeken van de mogelijkheid kwaliteitssystemen van mediators met een bepaalde achtergrond te erkennen en daarmee toetreding tot het NMI register mogelijk te maken \*.

\* Inmiddels is punt 5. achterhaald. De Waarborgcommissie mediator heeft in april 2009 de inpassingsregeling aanvaard.

De Commissie is samengesteld uit prof.dr.drs. R.C.H. van Otterlo (voorzitter), drs. H.C.W. Gundlach en mw. drs. L. Reijerkerk MDR. Rob van Otterlo (historicus en bedrijfskundige) is hoofd uitvoering wet & regelgeving van de Nederlandse Orde van Advocaten en bijzonder hoogleraar organisatie van de juridische dienstverlening aan de UvA. Harry Gundlach (fysicus) is voormalig directeur van de Raad voor de Accreditatie en o.a. voorzitter van de Stichting IM-register( interim-managers). Linda Reijerkerk (antropologe) is mede-directeur van het Centrum voor Conflicthantering, trainer en gecertificeerd mediator. Secretaris van de commissie kwaliteit is mw. mr. Caroline Emmen, beleidsmedewerker bij het NMI.

### 1.3 What's in a name: vak, beroep of professie ?

*“Bemiddeling/mediation= een gestructureerde procedure, ongeacht de benaming, waarin twee of meer partijen bij een geschil zelf pogen om op vrijwillige basis met de hulp van een bemiddelaar/mediator hun geschil te schikken”.*

*“Bemiddelaar/mediator=een derde die wordt verzocht op doeltreffende, onpartijdige en bekwame wijze een bemiddeling/mediation te leiden, ongeacht de benaming of het beroep van die derde en ongeacht de wijze waarop deze is aangewezen of is aangezocht om de bemiddeling/mediation te leiden”.*

*Bron: EU-richtlijn 2008/52/EG mediation*

Voor de Nederlandse situatie betekent dit:

*“Mediation= een gestructureerde procedure, waarin twee of meer partijen op vrijwillige basis, met behulp van een gekwalificeerde<sup>1</sup> neutrale onpartijdige derde zich inzetten zelf een oplossing te vinden voor de kwestie die hen verdeeld houdt”.*

*“Mediator= de derde die als professie en op basis van een aan hem door partijen daartoe verleende opdracht de mediation leidt”.*

*Bron: Handboek Mediation, editie 2009*

#### **Figuur 1 Definities van Mediation**

#### **De professie van mediator**

De beoefening van mediation door een mediator is een professie vergelijkbaar met dat van andere dienstverleners. Anders dan dit bij een vak het geval is, is een professie (zoals dat van mediator) gebaseerd op zowel deontologische<sup>2</sup> als op vaktechnische eisen én op professionaliteit. Oftewel de werkzaamheden van een mediator worden bepaald door een gedragscomponent, door vakinhoudelijke eisen en door zijn professionele handelen (ook wel attitude). Net als bij andere dienstverleners beziet de professionaliteit van mediators op de omgang met klanten (=partijen in een mediation). Dit professioneel handelen is voortdurend in beweging omdat het betrekking heeft op de relatie met de partijen in de mediation en de opvatting daarover in de maatschappij. In het professionele handelen laat een dienstverlener zijn voortdurende ontwikkeling als beroepsbeoefenaar zien. Bijvoorbeeld door een zorgvuldige en een procedureel correcte aanpak van een mediation.

Mediator is een professie te bezien als een verbijzondering bovenop een aantal samengevoegde disciplines. Als een professie waarbij van de mediator verwacht mag worden dat hij zowel beschikt over de nodige levens- als beroepservaring. Een professie waarbij in de uitoefening van verschillende stijlen gebruik gemaakt kan worden (b.v. transformatie, evaluatief en faciliterend), zonder dat er sprake is van verschil in waardering aangezien deze en andere stijlen situationeel bepaald zijn. Kernwaarden van de mediator in de uitoefening van zijn professie zijn dat hij zich onpartijdig opstelt, vertrouwelijkheid in acht neemt en procesondersteunend werkzaam is.

<sup>1</sup> Toevoeging aan definitie door Commissie Kwaliteit

<sup>2</sup> Absolute gedragsregels, plichtethiek

Mediation is een professie waarvan de ontwikkeling meer en structureler gestimuleerd kan door wetenschappelijke onderbouwing waardoor het curriculum van de professie op een hoger niveau gebracht wordt. De Commissie is dan ook warm pleitbezorger van de instelling van een bijzondere leerstoel mediation aan één van de universiteiten en het instellen van lectoren mediation aan hogescholen, opdat de wetenschappelijke basis die aan de professie ten grondslag ligt, verder verdiept en uitgebreid wordt.

### **Specialisaties**

De Commissie constateert dat de markt om specialisatie binnen de professie van mediator vraagt. Specialisatie kan zowel vakinhoudelijk (b.v. familiemediator) als branche specifiek (b.v. overheidsmediator) zijn. Mediators onderscheiden zich hiermee niet van andere beroepsbeoefenaars die ook de weg van specialisatie na verloop van tijd zijn opgegaan. De Commissie acht specialisatie dan ook een normale ontwikkeling binnen de professie van mediator. Voor het bepalen van de eisen waaraan gespecialiseerde mediators –boven hun algemene beroepsprofiel- moeten voldoen, ziet de Commissie een faciliterende rol voor het NMI weggelegd naast (of samen met ) de inbreng van de diverse beroepsverenigingen. Het feit dat hierover overleg gevoerd wordt in de Werkkamer Mediator acht de Commissie een positieve ontwikkeling.

### **Huidige kwaliteit/-certificatiesysteem**

Te constateren valt dat het accent van het kwaliteit/-certificatiesysteem van het NMI vooral gericht is op het controleren van vaktechnische eisen. Zo beziet het systeem vooral of een mediator voldoet aan zijn PE-verplichtingen en niet of hij professioneel werkt. De Commissie Kwaliteit is voorstander van een kwaliteit/-certificatiesysteem waarin alle onderdelen, gedragsregels en beroepsregels en professionaliteit gecombineerd zijn. Een systeem waarin als uitgangspunt geldt: de eigen verantwoordelijkheid van de mediator om zijn professionaliteit te behouden en te vergroten. Een dergelijk systeem behoeft niet méér regels, maar wel een basis op grond waarvan de professionaliteit aantoonbaar is.

**Figuur 2** *Wenselijk kwaliteitssysteem*



## 2. Kwaliteit

### *2.1. Beroepsregulering, andere beroepsgroepen en mediators*

Voor gevestigde beroepsgroepen zoals advocaten, notarissen, of artsen geldt dat zij al sinds jaar en dag (universitaire) eisen stellen aan de toetreding tot en aan het onderhoud van de vakbekwaamheid. De meeste van deze beroepsgroepen kennen een *wettelijke* verankering die de borging van kwaliteit opdraagt aan de beroepsgroep. Zo worden bijvoorbeeld in wettelijke regelingen of verordeningen eisen gesteld aan de praktijkuitoefening van het vak, aan permanente educatie en aan deontologie.

De regulering van “vertrouwensberoepen” zoals artsen, advocaten en notarissen, accountants is verankerd in *wetgeving*. Behalve voor artsen (Wet beroepen individuele gezondheidszorg en BIG-register) is er bij advocaten, notarissen en AA- en registeraccountants sprake van *zelfregulering* in de vorm van een bij wet ingestelde *publiekrechtelijke beroepsorganisatie* (PBO). Bij advocaten is dit, naast de beëdiging bij de Rechtbank, een academische opleiding recht met civiel effect <sup>3</sup> en een voltooide beroepsopleiding met examen. De kwaliteitsbevordering en toezicht op de kwaliteit is in verordeningen vastgelegd. De overheid legitimeert de wettelijke regeling met een beroep op het algemeen (maatschappelijk) belang van de betreffende beroepsgroep in combinatie met een bijzondere positie. Advocaten met hun rol in het rechtsbedrijf, notarissen met hun rol in de overgang van registergoederen en afwikkeling van boedels en accountants met hun bijzondere rol bij de controle van de boeken van ondernemingen in het belang van het economische verkeer en het tegengaan van fraude. Overigens kennen ook de zeeloodsen een PBO met als legitimering, veiligheid, voorkomen van schade en milieu. Maatschappelijk belang en vermijden van grote risico's (gezondheid, vermogen en milieu) zijn kennelijk belangrijke criteria. De genoemde beroepsgroepen kennen een wettelijk tuchtrecht en een aan hen toegewezen domein (monopolie).

Voor een aantal beroepen zijn er bij wet ingestelde registers gekoppeld aan kwaliteitseisen: architecten, tolk vertalers bij Rechtbanken, deskundigen bij Rechtbanken. Deze beroepen zijn i.t.t. de beroepsgroepen behorende tot een PBO, niet verplicht aangesloten bij een beroepsorganisatie. Traditioneel hebben de niet bij wet gereguleerde beroepen zich in verenigingsverband georganiseerd mede om invulling te geven aan kwaliteitsbevordering en controle.

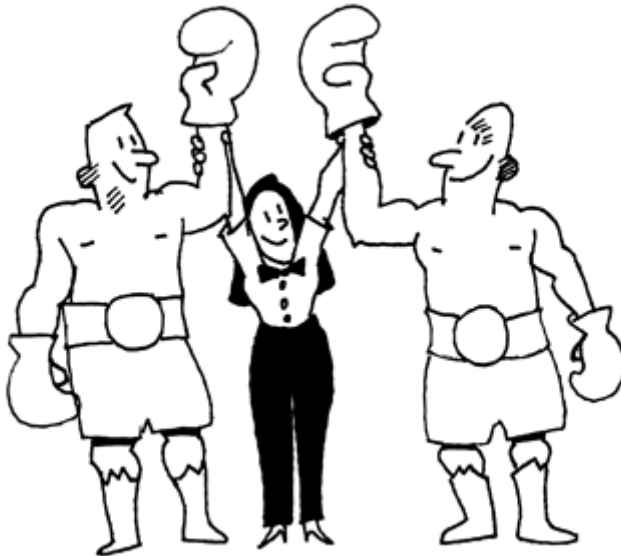
Naast de beroepsregulering bij wet is er een groeiend aantal beroepen onderworpen aan certificering door geaccrediteerde certificatie-instellingen. Op grond van Europese regelgeving heeft de Nederlandse overheid bij overeenkomst de Raad voor Accreditatie aangewezen als nationale accreditatie-instelling. Het leeuwendeel van certificatie heeft betrekking op beroepen die met veiligheid te maken hebben. Er is echter een tendens dat beroepen waar een veiligheidsrisico niet of nauwelijks speelt zich laat certificeren. Beroepsgroepen die voorheen konden worden beëdigd (b.v. makelaars, schade-experts, ijkers) en een vertrouwensfunctie hebben, onderwerpen zich thans aan vrijwillige certificatie.

Bij de beroepsgroep mediators zijn de toegangseisen en eisen die gesteld worden aan het onderhoud van de professie relatief nieuw. In 2000 heeft de stichting NMI langs private weg

---

<sup>3</sup> Specifieke eisen m.b.t. het curriculum van de rechten opleiding

de groei van de professionaliteit van de mediator gestructureerd aangepakt met de start van het kwaliteitsborgingsysteem mediator (KBM). Met dit systeem gaf het NMI tevens gehoor aan het verzoek van het Ministerie van Justitie om gekwalificeerde mediators in verband met de “verwijzingsvoorziening”.

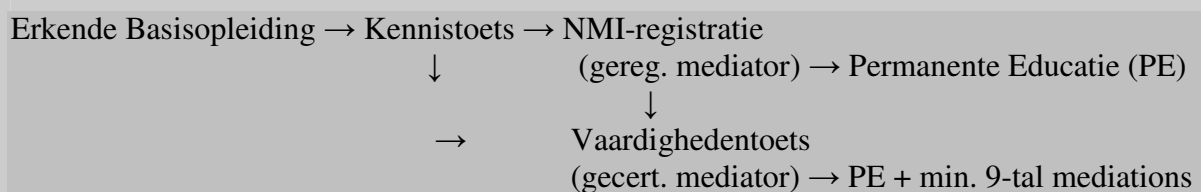


### Kwaliteitsborging conform Europese richtlijn

Het huidige kwaliteitssysteem van het NMI waarborgt de beroepsuitoefening. In de diverse reglementen en codes zijn eisen gesteld aan:

- de opleiding tot mediator,
- de permanente educatie,
- het uitoefenen van het vak en
- het toezicht op de vakuitoefening.

Het kwaliteitssysteem van het NMI kent derhalve een erkende basisopleiding, het toetsen van kennis (kennistoets) en vaardigheden (vaardigheidentoets oftewel assessment), regels en de verplichting van Permanente Educatie (PE). Het huidige kwaliteitssysteem kent –zoals onderstaande figuur ook illustreert- op dit moment twee soorten mediators: de geregistreerde en de gecertificeerde mediator.



**Figuur 3** *Huidige opzet kwaliteitsborgingsysteem*

Het NMI geeft met haar kwaliteitssysteem feitelijk al invulling aan de EU-richtlijn Mediation (2008/52/EG van 21 mei 2008). Nederland is hiermee absoluut koploper voor wat betreft het bestaan van een kwaliteitssysteem in vergelijking met de haar omringende landen. Deze richtlijn stelt o.a. dat lidstaten “de opstelling van vrijwillige gedragscodes en de naleving ervan door de bemiddelaars/mediators en de organisaties die bemiddeling/mediation verlenen” moeten bevorderen. Daarnaast moeten lidstaten de ‘basisopleiding en vervolgopleiding van bemiddelaars/mediators bevorderen zodat aan de partijen een doeltreffende, onpartijdige en bekwame bemiddeling/mediation wordt gewaarborgd”.

## **2.2. Kwaliteitsborging in één hand**

Alle kwaliteitsmaatregelen van het NMI zijn van toepassing op de *geregistreeerde* mediator op grond van een aansluitovereenkomst tussen de Stichting NMI en de mediator.

De *gecertificeerde* mediator valt daarbij tevens onder de vereisten van het certificatieschema mediator dat Det Norske Veritas (DNV) in opdracht van het NMI uitvoert op basis van een overeenkomst met een looptijd tot 2012.

Conform de internationale norm ISO/IEC 17024 moet binnen de structuur van de certificatie-instelling, lees DNV certificatie, ruimte zijn voor een College van Deskundigen (CvD).

Binnen DNV wordt deze eis gerealiseerd in een (algemene) beleidscommissie.

In het CvD moeten alle partijen vertegenwoordigd zijn die een aanzienlijk belang hebben bij het ontwikkelen van beleid en principes met betrekking tot de inhoud en werking van het certificatiesysteem, zonder dat één bepaald belang overheerst. Om een onpartijdige certificatie te verzekeren moet aan het CvD alle nodige informatie worden verstrekt, met inbegrip van de opgave van de redenen voor alle significante beslissingen en acties en van de keuze van de personen die verantwoordelijk zijn voor specifieke activiteiten in verband met certificatie.

De certificatie-instelling moet aan het CvD advies vragen inzake:

- ✓ de aard en de inhoud van het certificatiesysteem;
- ✓ eisen en methoden van onderzoek, die ten grondslag liggen aan het certificatiesysteem;
- ✓ de frequentie waarmee toezichtsaudits en (of) beoordelingen moeten worden herhaald om vast te stellen of bij voortduring aan de gestelde eisen wordt voldaan;
- ✓ de instructies welke betrekking hebben op het gebruik en de inhoud van het certificaat en/ of merk, logo.

Het CvD kan (interne) evaluaties en toekenning van het certificaat niet beïnvloeden.

Daarnaast eist de internationale norm ISO/IEC 17024 de oprichting van een Schemacommissie die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen en onderhouden van het certificatieschema. In een Schemacommissie moeten de vakdeskundigheden (competenties) zijn vertegenwoordigd van alle partijen die een aanzienlijk belang hebben bij het certificatieschema, zonder dat één bepaald belang overheerst. Binnen DNV wordt deze commissie 'Waarborgcommissie Mediator' (WBC) genoemd.

Een combinatie van CvD met Schemacommissie is toegestaan op voorwaarde dat de gemeenschappelijke commissie voldoet aan de eisen voor een CvD en daarnaast over de vereiste competentie beschikt.

Het huidige systeem schrijft voor dat een mediator kan worden gecertificeerd nadat met positief resultaat een theorietoets en een proefmediation (assessment) zijn afgelegd. De enige toetsings/ toezicht- elementen in dit schema zijn onderhoud vakbekwaamheid (48 PE punten per 3 jaar) en het uitvoeren van mediations (9 per 3 jaar).

Naast de inhoudelijke/ vaktechnische eisen vallen alle overige kwaliteitsaspecten onder de competentie van het NMI, t.w. de gedragsregels, het klacht- en tuchtrecht, de reglementen, de accreditatie van opleidingen, de model mediation overeenkomst en de beroepsaansprakelijkheid.

De (kwalitatieve) beroepsregulering vindt daardoor in verschillende gremia plaats. Het NMI bestuur is verantwoordelijk voor een deel van de regelingen die eerder genoemde

kwaliteitsaspecten complementeren. De WBC is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van het certificatieschema waarin de eisen voor de toegang tot het gecertificeerd mediatorschap.

### **Visie van de Commissie**

De Commissie Kwaliteit constateert dat er spanning bestaat in de huidige opzet door verdeelde verantwoordelijkheden op het terrein van de kwaliteitsborging, te weten enerzijds in de WBC en het CvD (toegang en onderhoud vakbekwaamheid) en anderzijds bij het NMI (beroeps- en gedragsregels, klacht en tuchtrecht. Besluitvorming bij het NMI over het kwaliteitssysteem omvat een breder aanbod van onderwerpen dan besproken wordt in de WBC en CvD. Daarnaast heeft het NMI één zetel in de WBC. Het NMI is niet vertegenwoordigd in het huidige CvD.

De Commissie beveelt aan dat de branche zich verenigt in één bestuurlijk gremium om van daar uit de kwaliteitsbevordering en het toezicht te organiseren. Hiermee wordt de onduidelijkheid weggenomen die in de huidige beleidsstructuur bestaat over de vraag welk orgaan waarover beslist en waar definitieve besluitvorming plaatsvindt.

Hierbij ziet zij het opteren voor een PBO niet als begaanbare weg. De tijdgeest is immers niet bepaald PBO vriendelijk. Er is vanuit de samenleving veel kritiek op zelfregulering en kwaliteitstoezicht in één organisatie. De verscheidenheid in de mediationmarkt (van sterk gerelateerd aan het rechtsbedrijf tot buurtbemiddeling en peer mediation op scholen) rechtvaardigt geen gesloten beroepsgroep met organisatiedwang binnen een PBO. Ook de hiervoor geformuleerde criteria in de combinatie maatschappelijk belang en het vermijden van grote risico's, zijn over het algemeen niet van toepassing op mediators.

Loslaten van accreditatie en certificering en overgaan naar een verenigingsvorm zou een grote stap terug zijn. De huidige onafhankelijke certificering zonder verenigingsdwang onder de vlag van een door de overheid aangewezen Raad voor Accreditatie is een groot goed en draagt bij aan de maatschappelijke positie van de mediator. De huidige certificering geeft de overheid de ruimte bepaalde domeinen toe te wijzen aan gecertificeerde mediators, zoals nu in de verwijzing naar mediation in de rechtspraak en de gesubsidieerde rechtsbijstand.

De Commissie concludeert dat de huidige opzet van de certificatiestructuur verre van optimaal functioneert. De WBC omvat op dit moment vooral vertegenwoordigers van belangengroeperingen en in het huidige CvD (=algemene DNV-beleidscommissie) zijn nu niet de partijen vertegenwoordigd die een aanzienlijk belang hebben bij het ontwikkelen van beleid en principes m.b.t. de inhoud en werking van het certificatiesysteem mediator. Feitelijk is de huidige situatie zo dat de WBC op dit moment meer de taken van een CvD vervult. Voor de toekomst van de professie in Nederland is het echter belangrijk dat het kwaliteitsborgingsysteem een goed evenwicht weet te realiseren tussen enerzijds voldoende inbreng vanuit belangengroeperingen en anderzijds vanuit onafhankelijke deskundigheid. Het is belangrijk dat besluiten gedragen worden door het veld en tevens gebaseerd zijn op vakinhoudelijke deskundigheid.

De Commissie komt daarmee op de volgende visie: het CvD zou door een personele unie met het NMI bevorderen dat de WBC door één bestuurlijk gremium gevoed wordt dat alle belanghebbende partijen in de mediatorbranche vertegenwoordigd.

***Advies Commissie: Kwaliteitsborging in één hand***

De Commissie acht het NMI leidend in het proces van kwaliteitsborging. DNV is als certificeringinstelling het uitvoerende orgaan.

De Commissie beveelt aan dat de branche zich verenigd in één bestuurlijk gremium, het NMI, om van daar uit de kwaliteitsbevordering en het toezicht te organiseren.

Oprichting van een “CvD mediation”, waarin de verschillende belangengroepen uit de mediatorbranche zijn vertegenwoordigd.

Een personele unie tussen het Bestuur van het NMI en het CvD mediation.

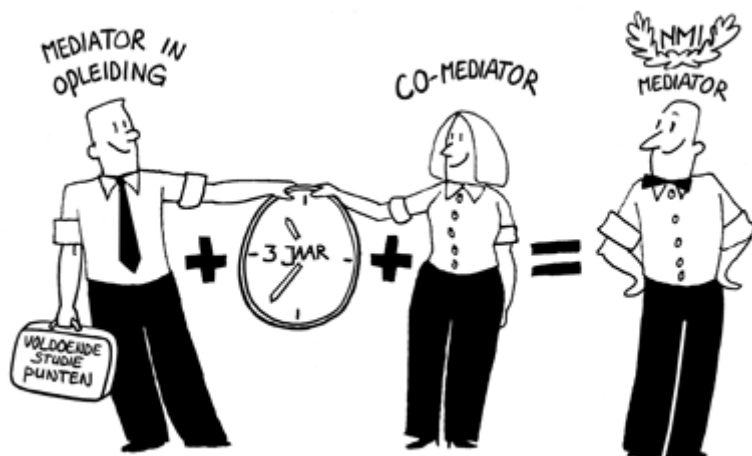
Uitbreiding van het certificatieschema met eisen m.b.t. het ondertekenen van de gedragscode, het accepteren van het mediation reglement en het zich onderwerpen aan het klacht- en tuchtrecht.

### **2.3 Registratie en certificatie; één gekwalificeerde mediator**

Het huidige kwaliteitssysteem kent –zoals hierboven uiteengezet- twee typen mediators die beiden bij het NMI geregistreerd zijn. Enerzijds een NMI-geregistreerd mediator en anderzijds een NMI-gecertificeerd mediator. Een *geregistreerd* mediator moet over een periode van 3 kalenderjaren minimaal 24 Permanente Educatie (PE)-punten behalen. Een *gecertificeerd* mediator moet over eenzelfde periode minimaal 48 PE-punten behalen. Daarnaast wordt van een *gecertificeerd* mediator verlangd dat hij gedurende de periode van zijn certificaat (3 jaar) minimaal 9 mediations heeft uitgevoerd.

Het bestaan van twee verschillende gekwalificeerde mediators binnen één registratiesysteem roept naar de mening van de Commissie vragen en onduidelijkheid op voor zowel de mediators zelf als voor partijen in de markt.

Voor de Commissie is het uitgangspunt dat een gebruiker van mediation erop moet kunnen vertrouwen dat de dienstverlening door een NMI-geregistreerd mediator op professionele wijze geschiedt. Dat registratie bij het NMI als het ware een keurmerk in de markt is. Dat een NMI-mediator beschikt over adequate kennis én voldoende ervaring. Dit laatste punt baart zorgen. Een mediator hoeft in het huidige kwaliteitssysteem niet aan te tonen ervaring te hebben opgedaan oftewel “vlieguren” te hebben gemaakt. Twijfels bestaan over de vraag of een dergelijke mediator over voldoende vaardigheden beschikt. Zorgwekkend is ook dat een mediator die niet slaagt voor het assessment “gewoon” geregistreerd blijft. De Commissie is van mening dat een mediator die in een assessment niet blijkt te beschikken over de vaardigheden benodigd voor de professie, niet als mediator geregistreerd kan blijven. Bovendien is de Commissie een groot voorstander van het leren van het vak aan de hand van een ervaren mediator (= gecertificeerd mediator). Een dergelijk ‘patronagesysteem’ wordt gezien als de meest effectieve vorm van leren in de praktijk in een professie. Op termijn zouden aan de gecertificeerde mediator die als patroon optreden eisen gesteld moeten worden.



Het NMI-register kent een grote doorstroom van mediators. Jaarlijks schrijven zo'n 500 nieuwe mediators zich in en stromen een nagenoeg gelijk aantal mediators uit. Gelet op het belang van het behoud van kwaliteit en het mogelijk ongewenste beeld dat ontstaat bij derden als gevolg van deze doorstroming, bestaat er grote voorkeur voor een stabiele groep van geregistreerde vakbekwame mediators. Bovenstaande overwegingen zijn voor de Commissie redenen om te pleiten voor één soort gekwalificeerde mediator, te weten die van NMI gecertificeerd mediator.

### **Verschoningsrecht**

De Commissie heeft kennis genomen van de recente uitspraak van de Hoge Raad inzake het verschoningsrecht voor mediators (HR 10-04-2009 LJN BG 9470). In deze uitspraak wijst de HR het toekennen van een verschoningsrecht aan de mediator af om de volgende redenen: “mediation is echter een ruim en niet steeds duidelijk afgebakend begrip en vindt plaats in verschillende vormen en onder verschillende voorwaarden, terwijl de groep van mediators weinig vastomlijnd is. Waarbij naast mediators die op grond van het voldoen aan bepaalde opleidings- en ander kwaliteitseisen door een mediation organisatie als zodanig zijn

gecertificeerd ook “ad hoc” mediators voorkomen voor wie geen kwaliteitswaarborgen gelden”.

Gelet op haar pleidooi voor één soort mediator, te weten dat van NMI gecertificeerd mediator is de Commissie van mening dat de reden tegen het toekennen van een verschoningsrecht aan mediators hiermee komt te vervallen. Mediators zijn gekwalificeerde professionals die zich voor hetgeen aan hen in de mediation is toevertrouwd zouden moeten kunnen beroepen op een verschoningsrecht.

***Advies Commissie: één soort gekwalificeerde mediator***

Conform het huidige kwaliteitssysteem stromen kandidaten na het volgen van een erkende basisopleiding en na geslaagd te zijn voor de kennistoets in het register in als *mediator in opleiding*.

Jaarlijks moet een *mediator in opleiding* aan zijn PE-verplichting voldoen én minimaal 2 co-mediations gedaan hebben conform het NMI-reglement. Daarnaast is de mediator vrij om zelfstandig mediations te doen als mediator in opleiding. Voor het doen van de co-mediations zoekt de mediator in opleiding een “ervaren mediator” op, t.w. een *NMI-gecertificeerd mediator*. De gecertificeerde mediator die als *patroon* optreedt wordt gehonoreerd in het kader van de vakbekwaamheid.

Uiterlijk binnen een periode van 3 jaar meldt de *mediator in opleiding* zich aan voor het assessment. Na geslaagd te zijn voor het assessment is de kandidaat *NMI gecertificeerd mediator*.

Mediators in opleiding die zich niet binnen 3 jaar aanmelden voor het assessment, dan wel niet slagen voor het assessment worden uit het register na deze periode van 3 jaar verwijderd. Hiermee komt op termijn de titel NMI geregistreerd mediator te vervallen, en bestaan alleen nog maar de titels *NMI mediator in opleiding* en *NMI gecertificeerd mediator*.

### **3. Toegang tot het beroep**

#### ***3.1. Instroomeis; minimaal kennis- en werkniveau***

Om toegelaten te worden tot een erkende basisopleiding moet een kandidaat blijk geven van een attitude die aansluit bij de uitoefening van het beroep van mediator (zelfreflectie, begrip van wat mensen beweegt) en het vermogen een opleiding op Hbo- of academisch niveau te volgen. Van het opleidingsinstituut dat de basisopleiding aanbiedt wordt –conform het NMI Protocol erkenning basisopleiding - verwacht dat het een adequate intakeprocedure hanteert om het niveau van de cursisten vast te stellen. Geen eisen worden gesteld aan de gekozen gevolgde discipline.



**Intakeprocedure → Erkende Basisopleiding → Bewijs van deelname**

**Figuur 4 *Huidige situatie***

De Commissie Kwaliteit is van mening dat, gelet op de complexe situaties die zich in mediations voor doen, een analytisch vermogen en invoelingsvermogen absoluut vereiste zijn. Zo moet een mediator kunnen beschikken over het vermogen om voor partijen inzichtelijk te maken wat hun gemeenschappelijke belangen, verantwoordelijkheden en hun verschillen in zienswijze zijn en daarnaast het vermogen hebben tot (zelf)reflectie. Voor de entree tot het vak van mediator moet een kandidaat beschikken over voldoende analytische en sociaal communicatieve vaardigheden.

***Advies Commissie: minimaal Hbo-/academische werk- en denkniveau***

Om deze redenen vindt de Commissie Kwaliteit dat toekomstige mediators moeten beschikken over minimaal een Hbo-/academisch werk- en denkniveau. alvorens zij de basisopleiding mediation mogen volgen.

### **3.2 De opleiding, het toetsen van vaardigheden en kennis**

Om als geregistreerd mediator tot het NMI-register toegelaten te worden, geldt o.a. als vereiste dat een erkende basisopleiding gevolgd is. De Commissie constateert in het algemeen dat het bestaan van erkende basisopleiding bijdraagt aan de vorming van de professie. De Commissie adviseert ten zeerste, uit oogpunt van kwaliteitsborging, dat aankomende mediators een erkende opleiding volgen mits hieraan in een curriculum eisen gesteld zijn. Te constateren valt dat deze eisen thans in het NMI Protocol basisopleidingen (2008) zijn opgenomen

#### **Huidige situatie**

Aan cursisten die een erkende basisopleiding mediation gevolgd en afgerond hebben verstrekken de opleidingsinstituten thans een bewijs van deelname. Het enige verplichte toetsmoment in de basisopleiding is -conform het NMI Protocol- “dat iedere cursist tijdens het opleidingsprogramma een oefenmediation dient te doen onder toezicht van een trainer”.

In het zelfde Protocol wordt van de “verantwoordelijke trainer” vereist dat hij tenminste NMI-geregistreerd mediator is. Van de overige trainers en docenten wordt alleen verwacht dat zij “beschikken over de nodige levens- en beroepservaring en kennis hebben van de Nederlandse situatie op het gebied van mediation”. Met betrekking tot de vereiste kennis stelt het NMI-Protocol dat de opleidingsinstituten cursisten een structuur bieden ter voorbereiding op de kennistoets. Na afronding van de opleiding hebben de cursisten vervolgens één jaar de tijd om te slagen voor de kennistoets en zich te registreren bij het NMI.

#### **Gewenste situatie**

Een toekomstige mediator moet, aldus de Commissie Kwaliteit, op het moment van afronding van zijn basisopleiding beschikken over voldoende theoretische kennis én over voldoende vaardigheden. De Commissie adviseert dan ook de volgende twee wijzigingen in te voeren:

- de basisopleiding *aansluitend*<sup>4</sup> af te ronden met de kennistoets. Met andere woorden de basisopleiding is met goed gevolg afgerond indien de cursist geslaagd is voor de kennistoets;
- de vaardigheden van de professie van mediator tijdens de opleiding te leren van NMI-gecertificeerde trainers. D.w.z. *de verantwoordelijke trainer* moet NMI-gecertificeerd en de overige trainers/docenten moeten minimaal NMI-geregistreerd mediator en/of gekwalificeerd specialist op een vakgebied zijn. E.e.a. in lijn met de keuze voor een patronagesysteem zoals omschreven in paragraaf 2.3. Daarbij gaat de Commissie er vanuit dat een trainer/docent bekwaam is om kennis en vaardigheden over te dragen.

#### **Advies Commissie: aanpassen NMI-protocol basisopleiding**

De Commissie adviseert het NMI-Protocol basisopleiding zodanig aan te passen dat verplicht gesteld wordt de basisopleiding af te ronden met de kennistoets. Een cursist is geslaagd voor de basisopleiding indien hij geslaagd is voor de kennistoets.

De Commissie stelt voor het NMI-Protocol basisopleiding aan te passen in dier voege dat de “verantwoordelijke” trainers NMI-gecertificeerd mediator zijn.

<sup>4</sup> De Commissie is geïnformeerd dat in het verleden de kennistoets ook aansluitend aan de opleiding plaatsvond. De huidige situatie en ontwikkeling van het vakgebied ondervangt echter de toen ervaren problemen.

### **3.3. Kennistoets; voldoende toetsing?**

In de huidige situatie kunnen toekomstige mediators zich, ongeacht of zij een basisopleiding mediation gevolgd hebben, als kandidaat aanmelden voor de mediation kennistoets.

De Waarborgcommissie Mediator en de Toetsingscommissie zijn reglementair verantwoordelijk voor deze toetsing. De toetsorganisatie Intop voert in opdracht de feitelijke toetsing uit. De kandidaat moet binnen 2 uur 50 multiplechoice-vragen beantwoorden. De multiplechoice-vragen hebben 4 antwoordmogelijkheden. Indien de kandidaat minimaal 36 vragen goed beantwoord heeft, is hij geslaagd voor de toets.

Vanuit het veld (mediators en opleidingsinstituten) valt –al dan niet terecht- kritiek te beluisteren op de kennistoets. Kandidaten zouden graag willen weten welk type vragen zij kunnen verwachten en het ontbreken van een inzagemogelijkheid achteraf (m.a.w. het niet kunnen inzien wat men fout heeft gedaan) wordt als een groot gemis ervaren door de aankomende mediators die niet in één keer voor de toets slagen. Ook de opleidingsinstituten zouden graag de mogelijkheid willen hebben om hun cursisten voldoende te kunnen voorbereiden op de kennistoets. De opleidingsinstituten hebben daarom eind 2008, in overleg met het NMI, het initiatief genomen voor het samenstellen van een proef kennistoets die gebruikt kan worden in de basisopleidingen. De Commissie is van mening dat de aansluiting tussen de basisopleidingen en de kennistoets mogelijkheden voor verbetering kent.

Door de toetsorganisatie Intop is aangegeven dat het formuleren van meer kwalitatieve multiplechoice toetsvragen moeilijk is gelet op de (beperkte) hoeveelheid te toetsen theorie en gelet op de tijd en kosten die gemoeid zijn met het samenstellen van valide meerkeuze vragen. Volgens de toetsorganisatie slaagt thans 73% van de kandidaten voor de eerste keer. Het verlenen van inzage heeft, aldus Intop, geen nut aangezien de “zakkers” over de gehele linie van de toets onvoldoende scores, en niet op een bepaald onderdeel. Desalniettemin is de Commissie van mening dat –in het kader van professionele examinering- kandidaten die gezakt zijn op individuele basis inzage in hun resultaten moeten hebben én de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de uitslag.

De Commissie Kwaliteit is van mening dat een beginnend mediator in staat moet zijn om zowel qua kennis als qua vaardigheden partijen in een mediationproces te begeleiden. Derhalve vindt de Commissie dat de kennistoets alle kennisonderdelen van de professie –aan de hand van het beroepsprofiel- moet toetsen. Dit betreft o.a. inzicht in de uitoefening van het vak (valkuilen/voetangels etc.), het juridische kader, de verschillende conflictheorieën, inzicht in de huidige stand van communicatietheorieën etc. Idealiter zou hiervoor een combinatie van open vragen en multiplechoice vragen gebruikt moeten worden. Gelet echter op de huidige inzichten m.b.t. toetstheorieën is de Commissie ervan overtuigd dat de huidige toetsvorm van de kennistoets (multiplechoice vragen) ook de inzichten van de mediator kan meten. Bijkomende argument voor handhaving van de huidige vorm is de tijd en daarmee gemoeide kosten indien open vragen zouden worden toegevoegd.

Het proces van toetsing verloopt uitermate zorgvuldig, zoals ook blijkt uit de evaluaties die Intop houdt met cursisten na afloop van het examen. Het verdient echter aanbeveling, aldus de Commissie, dat ook een inhoudelijke evaluatie wordt toegevoegd zodat verbeterpunten continue gemonitord kunnen worden.

***Advies Commissie: aanpassen kennistoets***

De Commissie adviseert zoveel mogelijk transparantie omtrent de aard, inhoud en de zwaarte van de toetsvragen zodat zowel cursisten aan de erkende basisopleidingen als degenen die zich zonder (erkende) opleidingen voor de toets aanmelden zich erop kunnen voorbereiden.

De Commissie adviseert dat kandidaten op individuele basis inzage verkrijgen in hun resultaten indien zij voor de kennistoets gezakt zijn. Tevens adviseert de Commissie de opname van de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de uitslag. Het aantal keren dat kandidaten op kunnen gaan voor de kennistoets zou gemaximeerd moeten worden tot 3 keer in 3 jaar tijd. .

De Commissie beveelt aan om de huidige evaluatie van de kennistoets als volgt uit te breiden. Aan kandidaten wordt niet alleen gevraagd naar hun mening over de organisatie van de toets maar ook naar de inhoud van de toets (b.v. zwaarte, moeilijkheidsgraad en duur) . Daarnaast zouden met enige regelmaat toetsontwikkelaars en opleidingsinstituten naar hun mening over de kennistoets gevraagd kunnen worden.

## 4. Onderhoud van vakbekwaamheid

### 4.1 Permanente Educatie; eigen verantwoordelijkheid

De doelstellingen van Permanente Educatie (PE) zoals die opgenomen zijn in beide NMI Reglementen PE zijn gericht op:

- het onderhouden, vergroten en verbreden van kennis en vaardigheden van de mediator;
- het bijhouden van ontwikkelingen op het gebied van mediation door de mediator;
- het bijdragen aan het algemene vertrouwen in mediation.

#### Huidige situatie

Het huidige systeem vereist dat een *geregistreerd* mediator over een periode van drie kalenderjaren minimaal 24 PE-punten behaalt. Een *gecertificeerd* mediator behaalt over eenzelfde periode minimaal 48 PE-punten. PE-punten kunnen uitsluitend behaald worden voor het volgen van activiteiten die volgens het Reglement door het NMI als PE zijn erkend. Dit betreft o.a. het volgen van trainingen/cursussen, het publiceren van artikelen, het leveren van een bijdrage aan de vakontwikkeling (doceren/trainen), het volgen van intervisie of co-mediation (=verschillende categorieën). Ook kan op individuele basis PE worden aangevraagd. Een hardnekkig misverstand is dat voor het houden van een mediation PE-punten verkregen kunnen worden, wat niet het geval is.

Aanbieders van PE-trainingen- of -cursussen e.d. kunnen het verzoek voor het toekennen van PE-punten voorleggen aan de Beoordelingscommissie PE van het NMI. PE-punten worden toegekend aan activiteiten die vallen binnen de in het PE-reglement genoemde categorieën. De PE-activiteit dient tenminste 2 aaneengesloten contacturen (een contactuur = een vol uur feitelijk didactisch contact) te hebben. Voor elk contactuur wordt in principe 1 PE-punt toegekend. De aanbieder is verplicht aan alle deelnemers een evaluatieformulier uit te reiken. De ingevulde formulieren en een samenvatting hiervan, evenals de deelnemerslijst moeten worden opgestuurd naar het NMI-secretariaat. Het NMI verwerkt al deze gegevens handmatig in haar PE databestand.



Het NMI ervaart het PE-systeem als een administratieve belasting waarvan het effect niet helder op het netvlies staat. Mediators weten niet hoeveel PE-punten behaald moeten worden, of binnen welke periode(s) en welke maxima per categorie van toepassing zijn. Bij inschrijving in het NMI-register ontvangt elke mediator het PE-reglement en is voor elke geregistreerde mediator het eigen PE-overzicht via de website in te zien. Desalniettemin leert de praktijk dat hierover veel vragen leven. Het zou dan ook sterke aanbeveling verdienen om het PE-reglement te herschrijven en opnieuw en effectiever te communiceren met de mediators.

Mediators met meerdere jaren ervaring (geregistreerde en gecertificeerde) hebben als kritiek dat het PE-aanbod schraal en weinig vernieuwend is. Daarnaast bestaat er kritiek op de kosten die met het behalen van PE-punten gemoeid zijn. Deze laatste kritiek komt vooral uit de hoek van mediators die weinig tot geen mediations verrichten.

De Commissie Kwaliteit hecht groot belang aan het onderhouden van de kennis en vaardigheden van mediators. En hoewel waardering bestaat voor het huidige PE-systeem beklijft toch het beeld van een ingewikkeld administratief systeem waarvan de verwerking veel vraagt van de mediators zelf, de aanbieders en het NMI-secretariaat. Eerder zou gekozen moeten worden voor een `doelmatiger` systeem waarbij uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar. M.a.w. wel een verplicht aantal PE-punten op jaarbasis (of 3 jaarlijks) behalen maar op een andere wijze toetsen. Daarnaast is het aanbevelingswaardig om de mediator een portfolio te laten opbouwen waarin hij de ontwikkeling van zijn vakbekwaamheid bijhoudt. Een dergelijk portfolio kan eventueel een rol spelen bij de hercertificering.

De Commissie is van mening dat het huidige PE reglement enerzijds sterk vereenvoudigd kan worden, maar dat het anderzijds wel het kader moet bieden op grond waarvan de mediator aan zijn permanente educatie blijft werken. Indachtig het doel van permanente educatie moeten punten behaald worden voor het vergaren van kennis en vaardigheden die het niveau van de basisopleiding overstijgen en die gericht zijn op mediation en/of op aan mediation verwante (specialistische) kennis en vaardigheden. Uitgangspunt voor de Commissie is daarbij dat het begrip “mediation” ruim uitgelegd moet worden. Variaties op mediation dan wel aanverwante vormen van conflictbemiddeling zoals buurtbemiddeling en herstelrecht behoeven meer erkenning.

***Advies Commissie:***

De Commissie stelt voor het PE-reglement zo te wijzigen dat ervaren mediators gestimuleerd worden hun punten ook te behalen in andere categorieën dan het volgen van trainingen en cursussen (cat. 1A en 2), zoals publiceren (cat. 4) en doceren (cat. 3). Voor co-mediations zou meer waardering (cat. 1B) moeten volgen, dit gelet op het stimuleren van het patronagesysteem (zie paragraaf 2.3).

De Commissie adviseert het PE-reglement te herschrijven (begrijpbare en heldere taal) en opnieuw en effectief te communiceren met de mediators.

De Commissie Kwaliteit is voorstander van het overleggen van een jaarlijkse eigen verklaring van het voldoen aan de jaarlijkse PE-verplichting conform de advocatuur. Deze verklaringen worden steekproef gewijs gecontroleerd. Een dergelijk systeem gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van de mediator en doet recht aan zijn professionaliteit.

Het starten van een pilot met de ontwikkeling van een portfolio waarin de mediator de ontwikkeling van zijn vakbekwaamheid bijhoudt.

## **4.2 Toetsing van kwaliteit; klanten en vakgenoten**

Het huidige kwaliteitssysteem beoordeelt de vakbekwaamheid van de mediator alleen in de vaardighedentoets (zgn. assessment). De feitelijke beoordeling vindt daarbij plaats door twee assessoren. Mediators die slagen voor de vaardighedentoets zijn daarmee gecertificeerd. Van het onderscheid tussen enerzijds geregistreerde mediators en anderzijds gecertificeerde mediators zijn de verschillende soorten verwijzers of consumenten veelal niet op de hoogte. Het onderscheid speelt op dit moment in de praktijk alleen een rol voor de doorverwijzigingsvoorziening, dat wil zeggen dat alleen gecertificeerde mediators voor de Rechtbanken in de verwijzingsvoorziening mogen werken (want zij worden geacht meer ervaring te hebben).

Het beoordelen van de vakbekwaamheid van de mediator, ongeacht zijn mediationstijl, zou bij voorkeur door vakgenoten moeten gebeuren. Het inlevingsvermogen van vakgenoten is logischerwijs groot, en als geen ander weten zij dat mediation een pluralistisch en dynamisch proces is, zoals ook bleek uit Canadees onderzoek<sup>5</sup> naar de perceptie van mediation bij mediators. Beoordeling door vakgenoten (=peer review) gaat verder dan alleen het bezien van de procesmatige kant van mediation. Peer review onderscheidt zich van intervisie door de aanwezigheid van een toetsingscomponent. Peers kunnen ook de kenniscomponent, de vaardighedencomponent, de persoon van de mediator en diens ethische overwegingen beoordelen.

### ***Advies Commissie: peer review introduceren***

De Commissie Kwaliteit is gelet op vorenstaande overwegingen voorstander van peer review vermits het niet alleen een vakinhoudelijke toets is maar ook een discours tussen vakgenoten.

Beoordeling door de twee (of meer) partijen uit de mediation kan een belangrijke bron zijn voor informatie over de gehanteerde neutraliteit, zorgvuldigheid en veiligheid die de mediator biedt. Dit ondanks het feit dat het bijzondere aan mediation is dat de twee (of meer) partijen participanten zijn van het mediationproces en daardoor invloed hebben op het eindresultaat.

### ***Advies Commissie: klanttevredenheidsonderzoek introduceren***

Het invoeren van enige vorm van klanttevredenheidsonderzoek acht de Commissie Kwaliteit gewenst.

---

<sup>5</sup> C.A. Picard, MSW, P.H.D. The many meanings of mediation: a sociological study of mediation in Canada, august 2000



## 5. AANBEVELINGEN

**De Commissie Kwaliteit komt met betrekking tot de toegang tot het beroep van mediator en het onderhoud van de vakbekwaamheid tot de volgende aanbevelingen:**

### *Borging van het kwaliteitssysteem*

- 1a) het samenbrengen van deontologische regels en vakinhoudelijke eisen in één kwaliteitssysteem;
- 1b) in het verlengde van 1a. alle partijen die een aanzienlijk belang hebben bij het ontwikkelen van beleid en principes met betrekking tot de inhoud en werking van het certificatiesysteem, onderbrengen in één kwaliteitsorganisatie, t.w. een College van Deskundigen (CvD). De kwaliteitsorganisatie moet een evenwicht realiseren tussen enerzijds voldoende inbreng vanuit belangengroeperingen en anderzijds vanuit onafhankelijke deskundigheid.
- 2) het stimuleren van de instelling van een bijzondere leerstoel mediation aan één van de universiteiten en lectoren mediation aan hogescholen.

### *Eén soort mediator*

- 3) het introduceren van het mediatorschap in opleiding, vooruitlopend op het gecertificeerd mediatorschap (=de enige volledige gekwalificeerde mediator). Het mediatorschap in opleiding vangt aan bij NMI-registratie voor een periode van maximaal 3 jaar. Een mediator in opleiding moet jaarlijks aan zijn PE-verplichting voldoen en minimaal 2 co-mediations gedaan hebben, binnen het vereiste aantal mediations (9 per 3 jaar). Voor co-mediations zoekt de mediator in opleiding een ervaren mediator, t.w. een gecertificeerd mediator. Binnen de periode van 3 jaar meldt de mediator in opleiding zich aan voor het assessment. Indien de mediator in opleiding slaagt voor het assessment is hij NMI-gecertificeerd mediator. Indien de mediator in opleiding zich niet binnen 3 jaar voor het assessment aanmeldt of zakt voor het assessment, dan wordt hij uit het NMI-register verwijderd.

### *NMI-protocol basisopleiding*

- 4) het NMI-protocol basisopleiding mediation als volgt aan te passen:
  - toekomstige mediators moeten beschikken over minimaal een Hbo/-academisch werk- en denkniveau. De opleidingsinstituten stellen bij de intakeprocedure het niveau van de cursist vast, alvorens ze wel of niet te kunnen toelaten tot de opleiding
  - de verantwoordelijke trainers zijn gecertificeerd mediator (i.p.v.geregistreerd),
  - de basisopleiding mediation wordt afgerond met de kennistoets.

### *Kennistoets*

- 5) het als volgt aanpassen van de huidige kennistoets;
  - uitbreiding van de evaluatie onder kandidaten door ook te vragen naar de inhoud van de toets en niet alleen naar de organisatie;

- periodiek (blijven) voorleggen van de toets aan toetsontwikkelaars en opleidingsinstituten;
- maximaliseren van de mogelijkheid om op te gaan voor de kennistoets met 3 x in drie jaar;
- transparantie m.b.t. de aard, inhoud en zwaarte van de toetsvragen;
- op individuele basis inzage mogelijkheid in de resultaten;
- opname van de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen de uitslag.

### **Permanente Educatie/ Vakontwikkeling**

6) het als volgt aanpassen van het PE-reglement:

- *inhoud:*  
ervaren mediators stimuleren ook in andere categorieën (t.w. publiceren en doceren) PE-punten te behalen;  
extra waardering van co-mediation voor de mediator die als patroon optreedt
- *vorm:*  
jaarlijks overleggen door de mediator van een verklaring dat voldaan is aan de PE-verplichting  
herformulering van het reglement
- *overig:*  
het opstellen van een communicatieplan gericht op de mediators  
het zoeken naar een vorm van erkenning voor buurtbemiddelaars, peermediators etc.

### **Kwaliteitsborging**

- 7) het introduceren van “peer-review” als onderdeel van de kwaliteitsborging
- 8) het introduceren van enige vorm van klanttevredenheidsonderzoek als onderdeel van de kwaliteitsborging.

## ***Bijlage 1***

### ***Geraadpleegde literatuur***

- USBO-rapport “eenheid of verscheidenheid” een omgevingsanalyse i.o.v. het NMI, maart 2008
- Een nieuwe doelgroep NMI-contractant, de brede basis van de kwaliteitsborging, april 2005
- The Many meanings of mediation: a sociological study of mediation in Canada, Cheryl a. Picard, MSW, PH.D. august 2000
- Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken
- Statuten van de Stichting Nederlandse Mediation Instituut
- NMI Mediation Reglement 2008
- NMI Gedragsregels voor de NMI Mediator
- NMI Reglement voor de NMI Geregistreerd Mediator
- NMI Reglement voor de NMI gecertificeerd Mediator
- Eind- en Toetstermen Kennistoets Mediator (behorend bij het certificatieschema Gecertificeerd mediator conform ISO 17024)
- Beroepsprofiel Mediator (behorend bij het certificatieschema Gecertificeerd Mediator conform ISO 17024)

### ***De volgende personen zijn geïnterviewd.:***

- Drs. W.P. Bonga, voorzitter NMv
- Mr. J.K.W.F. Goossens, lid Algemeen Bestuur NMI
- Mr. F. Haak, NMI klachtbehandelaar
- Dhr. A. Hak R.A., accountant / mediator
- Dhr. A.M. Kramer, voorzitter platform growth
- Drs. H. Lam, directeur Intop Mediationtoets
- Prof. Dr. J. van Muyen, hoogleraar leiderschapsontwikkeling Nijenrode Business Universiteit
- Mw. mr. M. Pel, directeur Landelijk Bureau Mediation naast Rechtspraak
- Mw. mr. M. Thiebout, lid van de Beoordelingscommissie PE
- Dhr. A. Westerhof RE, lid van het Algemeen Bestuur NMI
- Mr. J.A.Th.M. de Waart, mediator /advocaat
- Mw. mr. A.R.J. Mulder, voorzitter vFAS
- Drs. T.K. Westerduin, voorzitter NIP
- Dr. H.C.M. Prein, organisatiepsycholoog, ISCT gecertificeerd mediator, vz. DNV toetsingscommissie

## ***Bijlage 2***

### **Gemiddelde kosten voor een mediator**

<b>Eenmalige kosten</b>	
1. Basisopleiding	€ 4.000 – 5.000
2. Kennistoets	€ 207
3. Vaardighedentoets	€ 1.515
4. DNV-certificaat	€ 1.499,40 (met NMI-korting € 505,75)
<b>Jaarlijkse kosten</b>	
1. Opleidingen/trainingen	€ 500
2. Aansprakelijkheidsverzekering	€ 300
3. Bijdrage NMI	€ 240
4 Bijdrage KvK	€ 61

