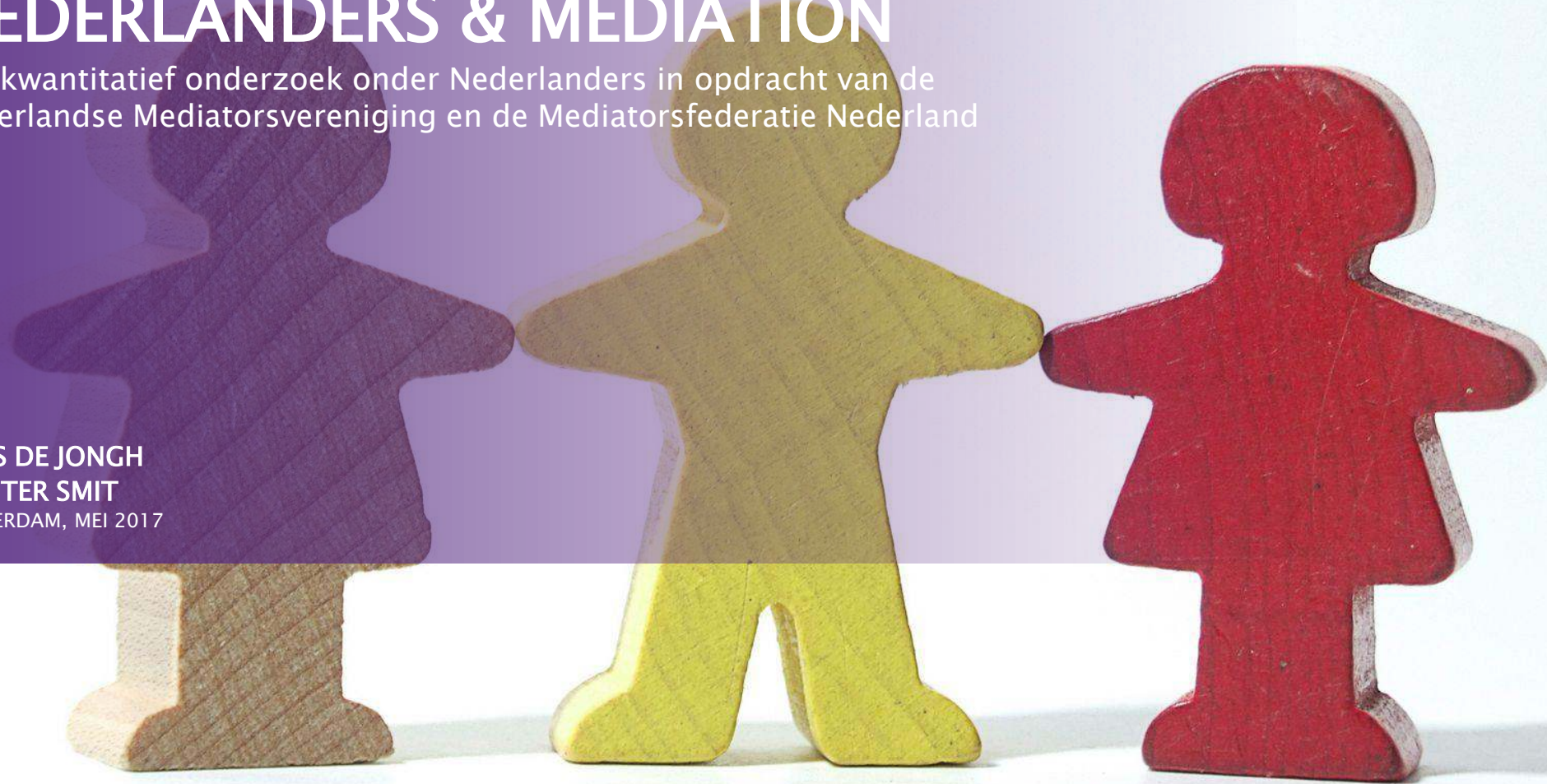


# NEDERLANDERS & MEDIATION

Een kwantitatief onderzoek onder Nederlanders in opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging en de Mediatorsfederatie Nederland

JORIS DE JONGH  
WOUTER SMIT  
AMSTERDAM, MEI 2017



## HOE STAAT NEDERLAND TEGENOVER MEDIATION?

### Aanleiding en doel onderzoek

De Nederlandse Mediatorsvereniging (NMv) is een beroepsvereniging die de belangen van mediators binnen de politiek en het bedrijfsleven behartigt. Ook is zij één van de partners van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De NMv organiseert van 12 tot en met 16 juni 2017 de 'Week van de mediation'. In 2010 is onderzoek gedaan naar de stand van mediation in Nederland. In het kader van de themaweek wil de NMv een update van de stand van zaken. Daarom heeft de NMv – in samenwerking met de MfN – Ruigrok NetPanel gevraagd te onderzoeken wat de kennis, de houding en het gedrag van Nederlanders is ten opzichte van mediation.

### Methode

Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18 jaar en ouder. De steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. In totaal hebben 1.047 Nederlanders de vragenlijst helemaal ingevuld.

### Over dit rapport

In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'Nederlanders'. De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. Hierbij geven we een indicatie van de meest gegeven antwoorden maar kijken we ook naar inhoudelijke redenen, geïllustreerd door relevante quotes. Deze hebben we in de rapportage cursief weergegeven. Relevante verschillen tussen doelgroepen hebben we getoetst op significantie en onder de figuren beschreven. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

## HOE STAAT NEDERLAND TEGENOVER MEDIATION?

Waar mogelijk vergelijken we de resultaten van dit onderzoek met de resultaten van het Stratus onderzoek 'De stand van mediation in Nederland' uit 2010. Ook het Stratus onderzoek is representatief naar geslacht en leeftijd voor Nederlanders van 18 jaar en ouder. Het is onbekend of het onderzoek representatief is naar opleidingsniveau. Vergelijkingen met het Stratus onderzoek geven we aan met het volgende icoon:

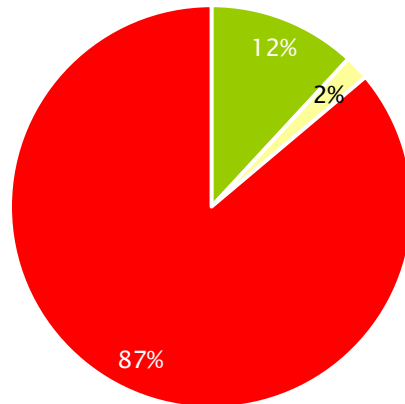


In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zijn ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen terug te vinden.

EEN OP DE TIEN NEDERLANDERS NOEMT MEDIATORS SPONTAAN ALS HULP BIJ GESCHILLEN EN CONFLICTEN. DE HELFT VAN DE NEDERLANDERS IS INHOUDELIJK BEKEND MET MEDIATION

Welke soorten tussenpersonen en/of instanties die je kunnen helpen bij een geschil of conflict ken je?

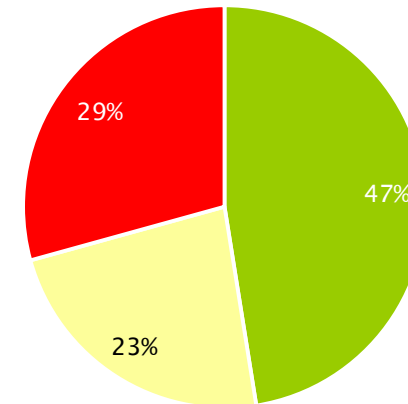
Basis: allen (n=1.047)



- Mediator genoemd
- Bemiddelaar genoemd
- Ander of geen antwoord

Had je voor dit onderzoek wel eens van mediation gehoord?

Basis: allen (n=1.047)



- Ja, wel eens van gehoord en ik weet wat mediation is
- Ja, wel eens van gehoord, maar ik weet niet wat mediation inhoudt
- Nee, nog nooit van gehoord



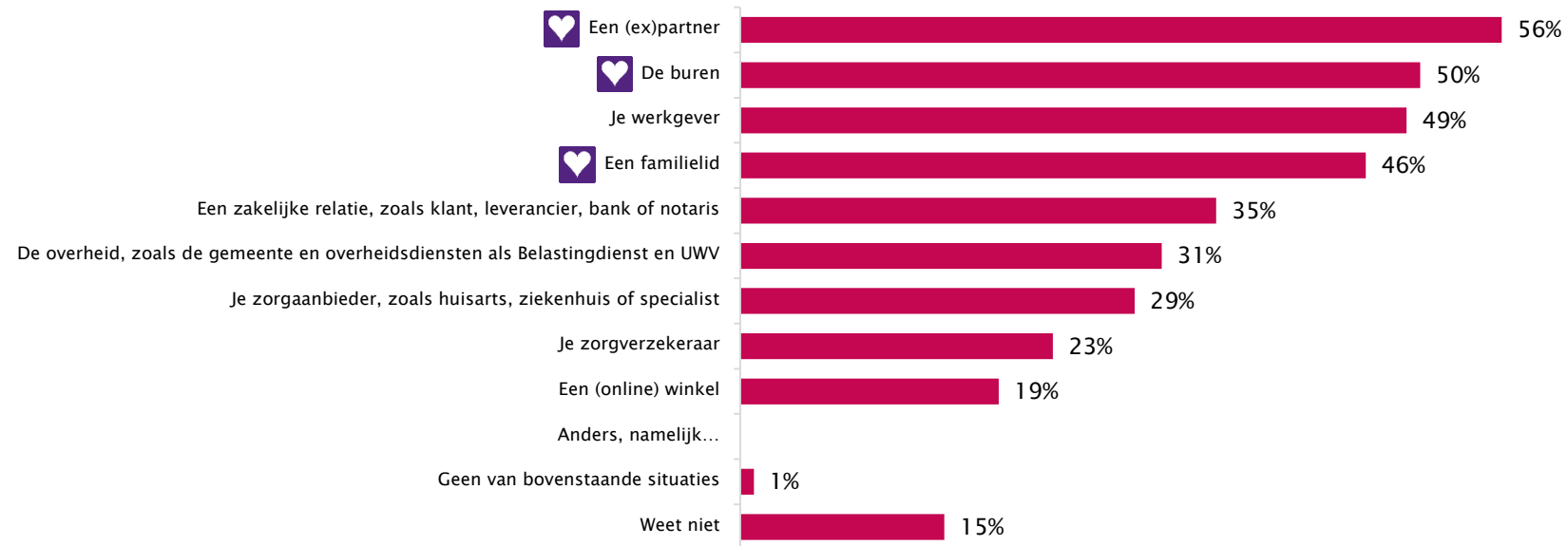
- Nederlanders die hoog opgeleid zijn, zijn vaker inhoudelijk bekend met mediation dan Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn. Middelbaar opgeleide Nederlanders zijn op hun beurt vaker inhoudelijk bekend met mediation dan laag opgeleide Nederlanders.
- In het onderzoek uit 2010 geven twee op de vijf Nederlanders (42%) aan redelijk tot goed te weten wat mediation is. Een vijfde heeft er van gehoord, maar weet niet wat het is (18%). De overige Nederlanders (40%) hebben niet eerder van Mediation gehoord.



## NEDERLANDERS DENKEN BIJ DE INZET VAN MEDIATION VOORNAMELIJK AAN PERSOONLIJKE RELATIES

Voor welke situaties denk je dat mediation kan worden ingezet?

Basis: allen (n=1.047)



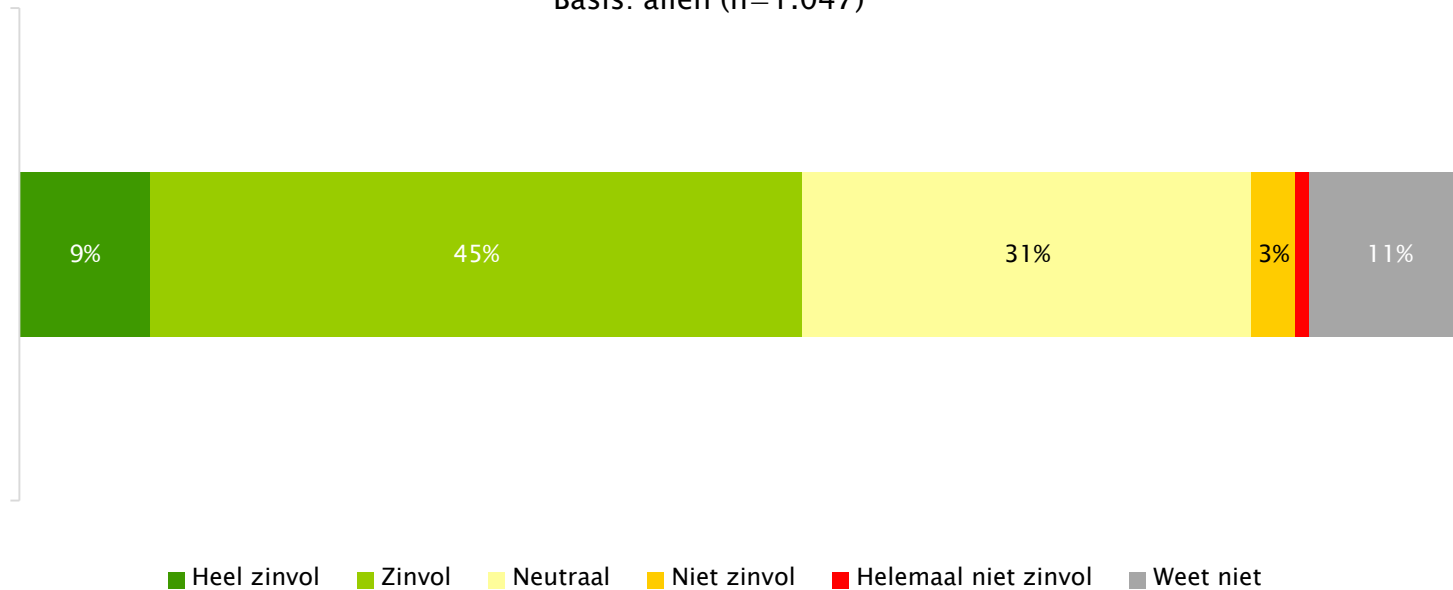
- Nederlanders die hoog opgeleid zijn denken bij de inzet van mediation over het algemeen vaker aan de bovenstaande situaties dan Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn. Middelbaar opgeleide Nederlanders denken bij de inzet van mediation op hun beurt over het algemeen vaker aan deze situaties dan laag opgeleide Nederlanders.

 Persoonlijke relaties

## DE HELFT VAN DE NEDERLANDERS VINDT DE INZET VAN EEN MEDIATOR ZINVOL, VOORNAMELIJK OMDAT HET EEN ONAFHANKELIJKE PARTIJ IS (1 / 2)

In het algemeen, hoe zinvol denk je dat de inzet van een mediator bij een geschil of conflict is?

Basis: allen (n=1.047)



- Nederlanders die hoog opgeleid zijn, vinden mediation zinvoller dan Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn. Middelbaar opgeleide Nederlanders vinden mediation op hun beurt zinvoller dan laag opgeleide Nederlanders.

## DE HELFT VAN DE NEDERLANDERS VINDT DE INZET VAN EEN MEDIATOR ZINVOL, VOORNAMELIJK OMDAT HET EEN ONAFHANKELIJKE PARTIJ IS (2/2)

### Redenen waarom Nederlanders de inzet van een mediator zinvol vinden, zijn:

- Een mediator is een neutrale, onafhankelijke partij.  
*“Deze persoon kan objectief naar beide kanten van de zaak kijken.”*
- Een mediator staat los van emoties.  
*“Als er emoties in het spel zijn, is het goed als iemand die onafhankelijk is de zaken op een rijtje zet en oplossingen aandraagt.”*
- Het kan een goede optie zijn als partijen er onderling niet uitkomen.  
*“Omdat je er zelf vaak niet uitkomt.”*
- Een mediator heeft verstand van zaken en kan het gesprek in goede banen leiden.  
*“Omdat hij/zij daarvoor opgeleid is en de weg kent ten aanzien van mogelijkheden om het geschil eventueel opgelost te krijgen.”*
- Een aantal Nederlanders noemt het besparen van kosten als reden.  
*“Om de kosten van een echte rechtszaak te vermijden.”*





### Redenen waarom Nederlanders de inzet van een mediator niet zinvol vinden, zijn:

- Als partijen er onderling niet uitkomen, zal een mediator volgens hen ook niet helpen.  
*“Als beide partijen al te koppig zijn om tot een oplossing te komen, zullen ze door de mediator niet opeens niet meer koppig zijn.”*
- Geschillen of conflicten moeten de partijen zelf (onderling) oplossen.  
*“Dit kun je prima zelf oplossen.”*
- Een enkeling geeft aan dat veel mediators te weinig ervaring hebben of te ver van het probleem af staan.  
*“Die kijkt waarschijnlijk te onbekend tegen situaties aan. Weet niet wat er speelt of hoe mensen in mekaar steken. Ik denk dat die te zakelijk kijken en niet naar persoonlijke omstandigheden.”*





Ook geeft een deel van de Nederlanders aan dat zij geen ervaring hebben met de inzet van een mediator en daarom niet weten hoe zinvol het is.

## NEDERLANDERS ZIJN OVER HET ALGEMEEN POSITIEF OVER DE ASPECTEN VAN MEDIATION

In hoeverre vind je de volgende eigenschappen van mediation wel of niet aansprekend?  
Basis: allen (n=1.047)

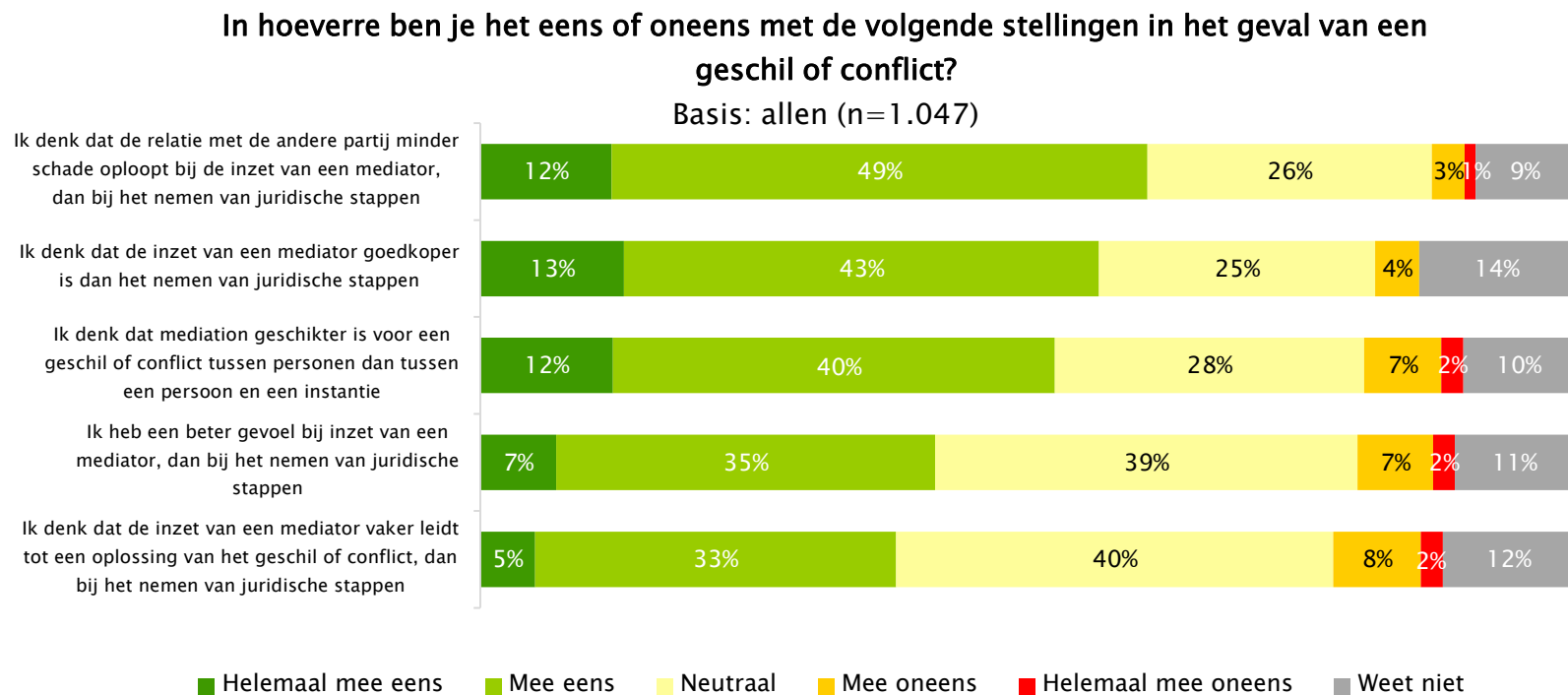
				
Een mediator zoekt naar een blijvende oplossing voor beide partijen	70%	20%	2%	9%
Door het inschakelen van een mediator is een rechter niet altijd nodig	65%	23%	2%	10%
Een mediator is onpartijdig	65%	23%	3%	10%
Het inschakelen van een mediator werkt over het algemeen sneller dan naar de rechter gaan	64%	22%	2%	12%
Je kan de mediator in vertrouwen vertellen wat je dwars zit	63%	24%	3%	9%
Beide partijen moeten instemmen met de inzet van een mediator	62%	24%	5%	9%
De kosten voor een mediator deel je met de andere partij	54%	27%	6%	13%

- Nederlanders die hoog opgeleid zijn vinden deze eigenschappen over het algemeen aansprekender dan Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn. Middelbaar opgeleide Nederlanders vinden deze eigenschappen op hun beurt over het algemeen aansprekender dan laag opgeleide Nederlanders.

-  (Zeer) aansprekend
-  Neutraal
-  (Helemaal) niet aansprekend
-  Weet niet

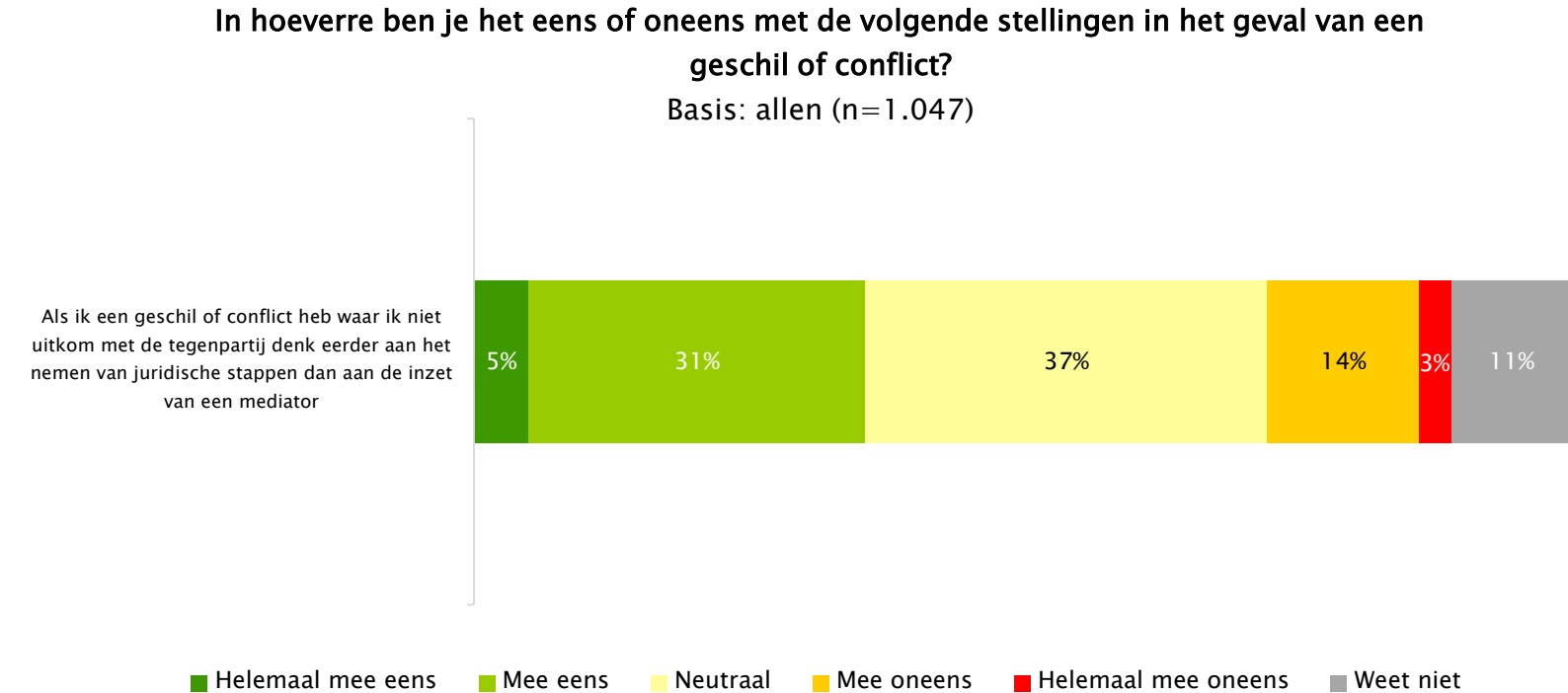


## NEDERLANDERS ZIJN REDELIJK POSITIEF OVER DE VOORDELEN VAN MEDIATION



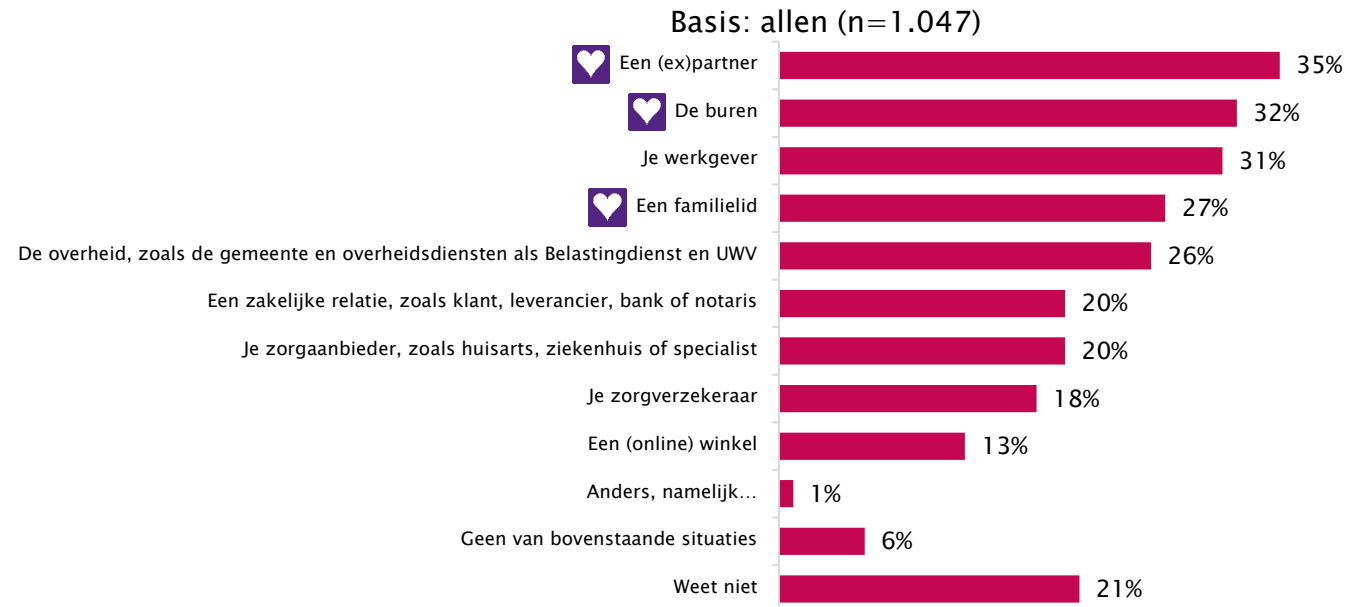
- Nederlanders die hoog opgeleid zijn, zijn er vaker dan middelbaar opgeleide Nederlanders van overtuigd dat mediation minder relatieschade aanricht dan juridische stappen en geschikter is voor een conflict tussen personen dan tussen een persoon en een instantie. Middelbaar opgeleide Nederlanders zijn hier weer vaker dan laag opgeleide Nederlanders van overtuigd.
- Hoog opgeleiden hebben vaker dan anderen een beter gevoel bij mediation dan bij juridische stappen.

## RUIM EEN DERDE VAN DE NEDERLANDERS DENKT BIJ EEN CONFLICT EERDER AAN JURIDISCHE STAPPEN DAN AAN EEN MEDIATOR



## NEDERLANDERS ZOUDEN MEDIATION VOORNAMELIJK OVERWEGEN VOOR PERSOONLIJKE RELATIES

Voor welke situaties zou je overwegen mediation in te zetten als je te maken krijgt met een dergelijke situatie?



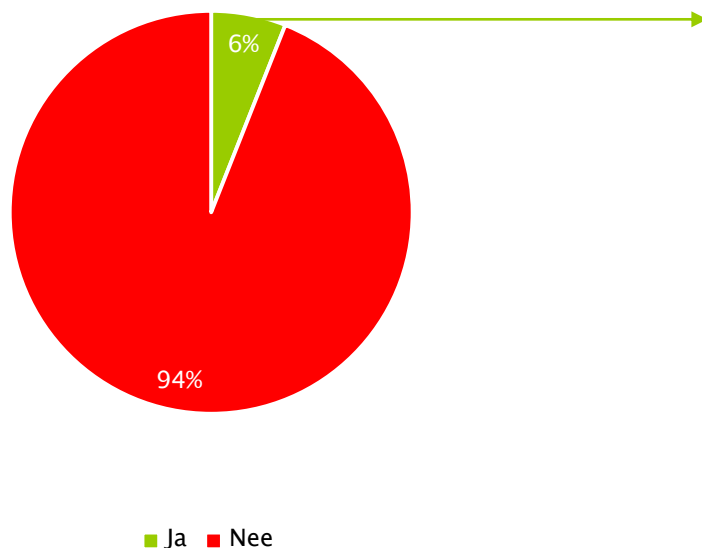
- Hoog opgeleide Nederlanders zouden mediation vaker inzetten voor persoonlijke en zakelijke relaties dan Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn. Nederlanders die middelbaar opgeleid zijn zouden mediation vaker dan laag opgeleide Nederlanders inzetten voor deze situaties.

 Persoonlijke relaties

**SLECHTS EEN KLEIN DEEL VAN DE NEDERLANDERS HEEFT WEL EENS GEBRUIK GEMAAKT VAN MEDIATION. MEDIATION IS DOOR HEN VOORNAMELIJK INGEZET VOOR CONFLICTEN MET DE (EX)PARTNER**

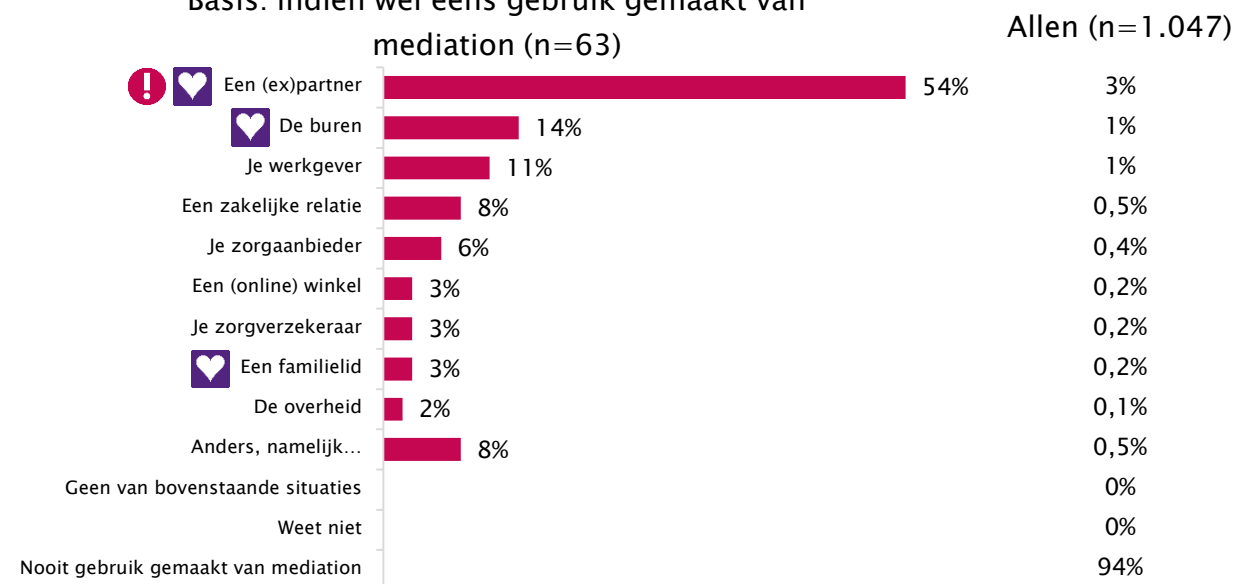
**Heb je wel eens gebruik gemaakt van mediation?**

Basis: allen (n=1.047)



**Voor welke situaties heb je wel eens mediation ingezet?**

Basis: indien wel eens gebruik gemaakt van mediation (n=63)



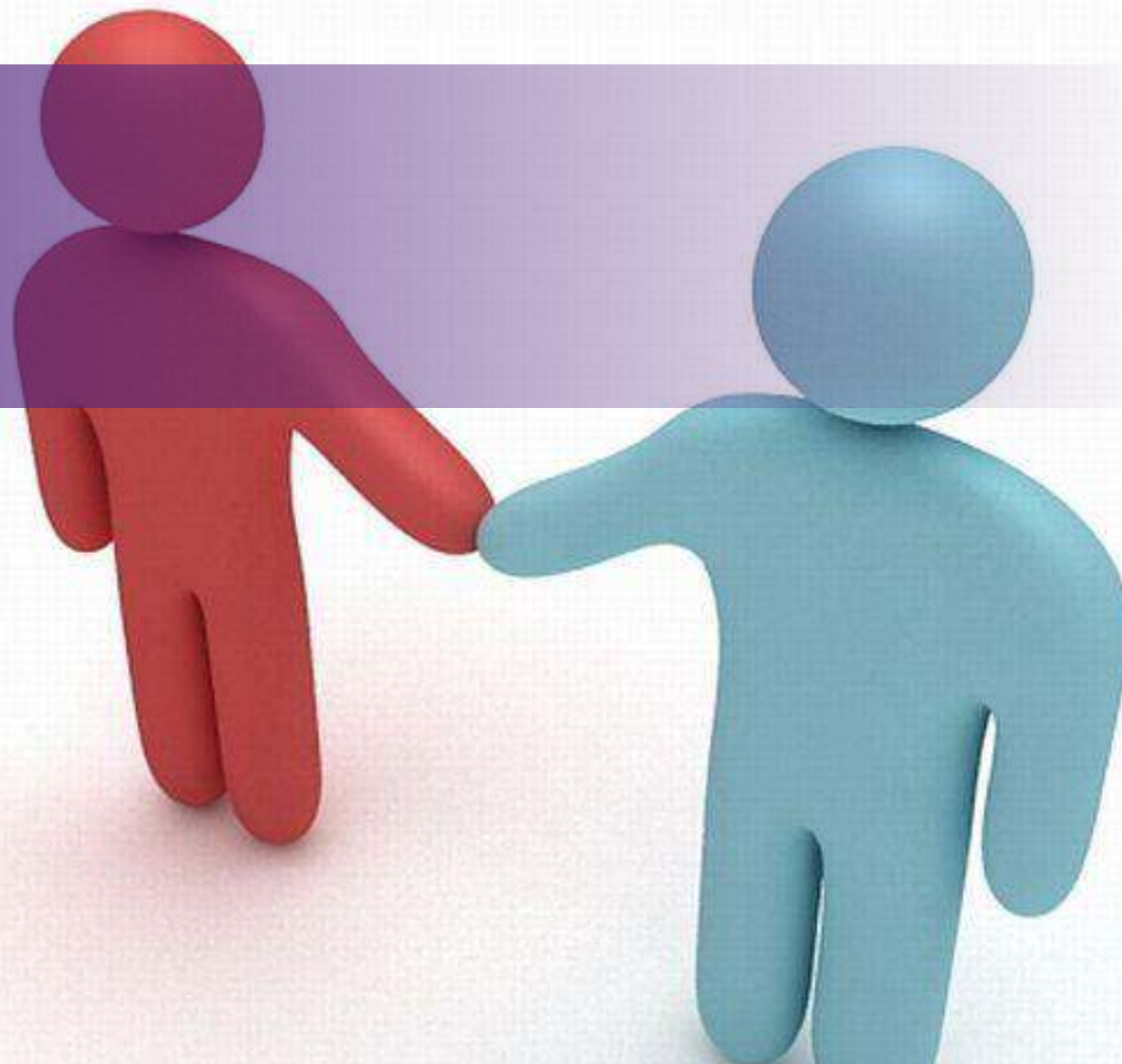
- In het onderzoek uit 2010 geeft 4% aan gebruik te hebben gemaakt van een mediator bij het oplossen van een geschil.
- Ook in het onderzoek van 2010 zien we dat mediators met name ingezet worden voor geschillen in de persoonlijke sfeer.



Persoonlijke relaties



# BIJLAGEN



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

## Respons

In totaal hebben 1.047 Nederlanders van 18 jaar en ouder de vragenlijst helemaal ingevuld. Er zijn 6.603 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd. De respons bedraagt 26%.

Omschrijving	Aantal
Uitgenodigd	6.603
Gestart met vragenlijst	1.687
Uitgescreend (geen doelgroep)	4
Uitgescreend (quotum vol)	517
Afgehaakt	106
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	13
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	1.047



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Steekproefomvang en betrouwbaarheid

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een steekproef, niet iedereen uit de populatie heeft zijn of haar mening gegeven. Als de uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om over de populatie uitspraken te doen, dan moeten betrouwbaarheidsmarges in acht worden genomen. Bij een steekproefomvang van  $n=1.047$  bedraagt de maximale marge bij 95% betrouwbaarheid 3,0%.

### Steekproef en steekproefkader

Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het onlinepanel van Panelclix. Wij werken met leveranciers die voldoen aan onze kwaliteitseisen conform het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO-norm 20252. Hieruit is een a-selecte gestratificeerde steekproef getrokken.

### Representativiteit

De steekproef is representatief naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. De representativiteit is bereikt door quotering tijdens de dataverzameling. Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van de Gouden Standaard 2016, ontwikkeld door de MOA en het CBS.

### Vragenlijst

De vragenlijst heeft online gestaan van 12 mei 2017 tot en met 18 mei 2017. De vragenlijst is in nauw overleg met de Nederlandse Mediatorsvereniging tot stand gekomen. Gemiddeld hebben Nederlanders 5 minuten nodig gehad om de vragenlijst in te vullen.

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Profiel deelnemers

#### Geslacht

Man	49%
Vrouw	51%



#### Leeftijd

18 t/m 24 jaar	11%
25 t/m 34 jaar	15%
35 t/m 44 jaar	16%
45 t/m 54 jaar	19%
55 t/m 64 jaar	17%
65 jaar en ouder	22%



#### Opleidingsniveau

Laag	31%
Middel	44%
Hoog	25%



Aantal Nederlanders 18 jaar en ouder: 13.188.000





In opdracht van de Nederlandse Mediatorsvereniging, 24 mei 2017

Joris de Jongh, [joris@ruigroknetaanel.nl](mailto:joris@ruigroknetaanel.nl)



Wouter Smit, [wouter@ruigroknetaanel.nl](mailto:wouter@ruigroknetaanel.nl)



Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon 020-7820400, e-mail: [info@ruigroknetaanel.nl](mailto:info@ruigroknetaanel.nl), KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

